

**LIBRO DE RECLAMACIÓN**  
**PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC**  
**20517930998**

Nº : 000125-2022  
Fecha : 18/11/2022

Av. República de Panamá 3890, Surquillo, provincia y  
departamento de Lima



**Datos de la persona que presenta el reclamo**

Nombre	PIERINA		
Apellido Paterno	NOGUERA	Apellido Materno	CASTILLO
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	46829492
Fecha de nacimiento	14-06-1991		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	981724705
Correo electrónico	PIERINANOGUERA@OUTLOOK.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	CIRO ALEGRIA 284		
Padre o madre	NO INDICÓ		
¿Es cliente de Prosegur?	SI		
¿Es titular del servicio?	NO		
Tipo de persona	PERSONA NATURAL		

**Datos del titular del servicio**

Nombre	LIZETH		
Apellido Paterno	MARZANO	Apellido Materno	NOGUERA
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	47132481
Fecha de nacimiento	19-06-1992		

Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	933579729
---------------	-----------	------------------	-----------

Correo electrónico	PETEMPIRE.PERU@GMAIL.COM
--------------------	--------------------------

Tipo de servicio contratado	PRODUCTO
-----------------------------	----------

Nro de Contrato	2184818
-----------------	---------

Monto reclamado	900
-----------------	-----

Descripción del servicio contratado	MONITOREO QIDO
-------------------------------------	----------------

Dirección de instalación	CESAR LOPEZ ROJAS 195-197 SAN MIGUEL
--------------------------	--------------------------------------

Departamento	LIMA
--------------	------

Provincia	LIMA	Distrito	SAN MIGUEL
-----------	------	----------	------------

## **Información del incidente**

Tipo de atención	RECLAMO
------------------	---------

### **Detalle de lo ocurrido**

DURANTE EL MES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE, HEMOS RECIBIDO VARIAS LLAMADAS TELEFÓNICAS SOBRE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO, PARA LO CUAL SE INDICÓ QUE NO DESEABAMOS CONTINUAR CON EL MISMO, AUN ASI, EL DÍA DE HOY, 18/11/2022, HAN REALIZADO UN DEBITO A LA TARJETA DE CREDITO DE 900 SOLES, SERVICIO QUE NO FUE ACEPTADO POR NINGUNA DE LAS SOCIAS, FRENTE A ELLO, ME COMUNIQUÉ POR TELEFONO CON LA CENTRAR, CON LA SRA SUSANE, QUIEN INDICÓ QUE NO SE CONTABA CON NINGUNA EVIDENCIA DE NUESTRA NEGATIVA PARA CONTINUAR, AUN CUANDO MENCIONE QUE TENEMOS UNA CONVERSACIÓN DE WHATSAPP DONDE INDICAMOS QUE NO QUEREMOS LA RENOVACIÓN, AUN ASI, SE NIEGAN A RECONOCER DICHA SITUACIÓN Y POR ENDE, NOS OBLIGAN A CONTINUAR CON EL SERVICIO, TOMANDO DECISIONES DE PAGO POR ENCIMA DE LO QUE HEMOS INDICADO, ES UNA FALTA DE RESPETO AL CLIENTE, Y ADEMÁS, DEMUESTRA DE SU PESIMA GESTIÓN EN LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, QUIENES SON ACOSADOS POR LLAMADAS CONTANTES Y MENSAJES Y AUN CUANDO SE DICE QUE NO, NO SE REALIZA EL

REGISTRO DEL MISMO. ASIMISMO, EL TRATO RECIBIDO FUE PESIMO, AL NO CONTAR CON NINGUN PERSONAL A CARGO DE LAS SOLICITUDES DE RECLAMO.

**Pedido**

SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO INTEGRAL DEBITADO A MI TARJETA DE CREDITO, ADEMÁS, DE LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO DE MANERA INMEDIATA.

**Desea recibir la respuesta a través de**

**CORREO**

**Mail:** [PIERINANOQUERA@OUTLOOK.COM](mailto:PIERINANOQUERA@OUTLOOK.COM)

**Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor:**

**Detalle**

SE PROCEDERÁ A DAR RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO LEGAL ESTABLECIDO.

**Firma del proveedor**

El reclamo ha sido satisfactoriamente ingresado por el consumidor, quien se encuentra totalmente de acuerdo con el contenido del mismo, no teniendo observación alguna.

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

**Firma del  
consumidor**