

# LIBRO DE RECLAMACIÓN

## PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC 20517930998

Nº : 000017-2023  
Fecha : 31/03/2023

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



### Datos de la persona que presenta el reclamo

|                                              |                                 |                   |           |
|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|
| Nombre                                       | OSCAR                           |                   |           |
| Apellido Paterno                             | ONOFRE                          | Apellido Materno  | ENERO     |
| Tipo de Documento                            | DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD | Nro. de Documento | 40011996  |
| Fecha de nacimiento                          | 20-09-1978                      |                   |           |
| Teléfono Fijo                                | NO INDICÓ                       | Teléfono Celular  | 986663953 |
| Correo electrónico                           | OSCAR.ONOFRE.E@GMAIL.COM        |                   |           |
| Domicilio de persona que presenta el reclamo | CALLE PARACAS 162 CASA 2        |                   |           |
| Padre o madre                                | NO INDICÓ                       |                   |           |
| ¿Es cliente de Prosegur?                     | SI                              |                   |           |
| ¿Es titular del servicio?                    | SI                              |                   |           |
| Tipo de persona                              | PERSONA NATURAL                 |                   |           |

### Datos del titular del servicio

|                     |                                 |                   |          |
|---------------------|---------------------------------|-------------------|----------|
| Nombre              | OSCAR                           |                   |          |
| Apellido Paterno    | ONOFRE                          | Apellido Materno  | ENERO    |
| Tipo de Documento   | DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD | Nro. de Documento | 40011996 |
| Fecha de nacimiento | 20-09-1978                      |                   |          |

|                           |                          |                         |           |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| <b>Teléfono Fijo</b>      | NO INDICÓ                | <b>Teléfono Celular</b> | 986663953 |
| <b>Correo electrónico</b> | OSCAR.ONOFRE.E@GMAIL.COM |                         |           |

|                                            |                          |                 |           |
|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------|
| <b>Tipo de servicio contratado</b>         | SERVICIO                 |                 |           |
| <b>Nro de Contrato</b>                     | 2243801                  |                 |           |
| <b>Monto reclamado</b>                     | NO INDICÓ                |                 |           |
| <b>Descripción del servicio contratado</b> | NO INDICÓ                |                 |           |
| <b>Dirección de instalación</b>            | CALLE PARACAS 162 CASA 2 |                 |           |
| <b>Departamento</b>                        | LIMA                     |                 |           |
| <b>Provincia</b>                           | LIMA                     | <b>Distrito</b> | LA MOLINA |

### **Información del incidente**

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| <b>Tipo de atención</b> | RECLAMO |
|-------------------------|---------|

#### **Detalle de lo ocurrido**

BUEN DIA, SOLICITO DEVOLUCION DEL PAGO REALIZADO EL 28 FEBRERO 2023 POR EL SERVICIO DE MONITOREO QIDO POR 12 MESES YA QUE EL DIA 29 DE MARZO LA CENTRAL TUVO UNA FALLA Y CUANDO LLAMÉ A SOPORTE ME DIJERON QUE ESTABA FUERA DE GARANTÍA Y ME PIDIERON UN PAGO DE 390 SOLES. ME PARECE EXTRAÑO QUE EL EQUIPO FALLARA LUEGO DE 13 MESES POR LO QUE NO ME PARECE ACEPTABLE QUE TENGA QUE PAGAR ANUALMENTE POR UN EQUIPO NUEVO. GRACIAS POR ATENDER MI

PEDIDO.

**Pedido**

BUEN DIA, SOLICITO DEVOLUCION DEL PAGO REALIZADO EL 28 FEBRERO 2023 POR EL SERVICIO DE MONITOREO QIDO POR 12 MESES.

**Desea recibir la respuesta a través de**

CORREO

**Mail:**

OSCAR.ONOFRE.E@GMAIL.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 INDECOPI.

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

**Firma del  
consumidor**