

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

Nº : 000095-2022  
Fecha : 12/07/2022

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



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

Nombre	RAÚL		
Apellido Paterno	MONTES	Apellido Materno	PALOMINO
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	45989413
Fecha de nacimiento	16-05-1987		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	970554143
Correo electrónico	IRAULMONTES@GMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	MZ. C LT.25 - URB ALAMEDA DE ATE 2DA ETAPA - SANTA ANITA - LIMA		
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	RAÚL		
Apellido Paterno	MONTES	Apellido Materno	PALOMINO
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	45989413
Fecha de nacimiento	16-05-1987		

Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	970554143
---------------	-----------	------------------	-----------

Correo electrónico	IRIAULMONTES@GMAIL.COM
--------------------	------------------------

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

Nro de Contrato	B003-00060591
-----------------	---------------

Monto reclamado	640 SOLES
-----------------	-----------

Descripción del servicio contratado	DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO A QIDO POR QUE EL SISTEMA NO FUNCIONA - ERROR EN HARDWARE- EN SOFTWARE Y COMUNICACIÓN DE ALARMA DE PARTE QUE PROSEGUR
-------------------------------------	---

Dirección de instalación	MZ. C LT.25 - URB ALAMEDA DE ATE 2DA ETAPA
--------------------------	--

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

Provincia	LIMA	Distrito	SANTA ANITA
-----------	------	----------	-------------

## Información del incidente

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

### Detalle de lo ocurrido

EL DÍA 5 DE JULIO ADQUIRÍ UN PAQUETE DE ALARMA A QIDO. DESPUÉS PROCEDÍ CON LA INSTALACIÓN RESPETANDO ESTRICAMENTE EL MANUAL AL TERMINO ME DI CUENTA QUE NO TODOS LOS EQUIPOS FUNCIONABAN, TAMPoco FUNCIONA LAS NOTIFICACIONES DE ALARMA EN MI CELULAR. AL DÍA SIGUIENTE LLAMO A SOPORTE AL SOPORTE TÉCNICO Y DEMORAMOS MÁS DE 1 HORA HACIENDO PRUEBAS, REINSTALANDO EL SENSOR DE MOVIMIENTO Y TAMBIEN MI APLICACIÓN. Y NO SE PUDO RESOLVER EL PROBLEMA. A LO QUE EL ASISTENTE ME DIJO QUE UN ÁREA ESPECIALIZADA SE COMUNICARÁ DENTRO DE UN TIEMPO DE 24-48 HORAS PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA. RESETEANDO EL SENSOR VIA REMOTA. Y QUE TAMBIÉN VERIFICARÁN EL MOTIVO PORQUE LA APLICACION DE QIDO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE. ESPERÉ Y NUNCA SE COMUNICARON. HOY 12 DE JULIO DESPUÉS MÁS DE ESPERAR 48HRS. LLAMÉ Y ME RESPONDÍ LA ASESORA: LADY RETUERTO, QUE

EXACTAMENTE ME DIJO LO MISMO: DENTRO DE 24 -48 HORAS SE COMUNICARÁN VIA TELEFÓNICA PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA, ENTONCES PIDO QUE ME ENVÍEN UN TÉCNICO PARA QUE REVISE LOS PROBLEMAS A LO QUE RESPONDE - TODO SE TIENE QUE ARREGLAR POR TELÉFONO Y QUE EN NINGÚN CASO ENVIARÁN TÉCNICOS A REVISAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS, YA QUE NO CUENTAN CON EL PERSONAL TÉCNICO PRESENCIAL-. DESPUÉS DE INSTALAR QIDO YA HUBO UNA PRUEBA PARA VER SI PROSEGUR LLAMABA PARA ALERTARME SOBRE LA INTRUSIÓN Y NUNCA LLAMARON NI SE COMUNICARON CONMIGO LO CUAL ME PARECE GRAVE. NO ENCUENTRO SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS CON MI SERVICIO. A ESTAS ALTURAS NO ME FUNCIONA: EL HARDWARE (SENSOR), EL SOFTWARE (APPS) Y TAMPOCO LA VIGILANCIA DE PROSEGUR (LLAMADAS Y SMS) EN CONCLUSIÓN EL SISTEMA NO ME SIRVE.

### Pedido

PIDO EL RECOJO DE LOS EQUIPOS ENVIADOS Y LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL MONTO PAGADO A QIDO (640.00 SOLES) DE PRESENTARSE ALGÚN ROBO POR OCASIÓDO POR LA INEFICENCIA DEL SERVICIO PEDIRÉ UNA INDEMIZACIÓN. EL SERVICIO ES PÉSIMO ME SIENTEO ESTAFADO POR QIDO.

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail:

IRaulMontes@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**