

LIBRO DE RECLAMACIÓN

PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC

20517930998

Nº : 000084-2023
Fecha : 26/11/2023

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



Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	ORLANDO		
Apellido Paterno	TELLO	Apellido Materno	VASQUEZ
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	09643510
Fecha de nacimiento	24-06-1970		
Teléfono Fijo	994160944	Teléfono Celular	994160944
Correo electrónico	ORLANDOTELLOVASQUEZ@GMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	INCAHUASI 354 SAN MIGUEL		
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	ORLANDO		
Apellido Paterno	TELLO	Apellido Materno	VASQUEZ
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	09643510
Fecha de nacimiento	24-06-1970		

Teléfono Fijo	994160944	Teléfono Celular	994160944
Correo electrónico	ORLANDOTELLOVASQUEZ@GMAIL.COM		

Tipo de servicio contratado	SERVICIO		
Nro de Contrato	DIY12681		
Monto reclamado	990		
Descripción del servicio contratado	ALARMA		
Dirección de instalación	INCAHUASI 354 SAN MIGUEL		
Departamento	LIMA		
Provincia	LIMA	Distrito	SAN MIGUEL

Información del incidente

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

Detalle de lo ocurrido

EL DIA 23 DE NOBIEMBRE A LAS 7.31 AM SE ACTIVÓ POR ERROR DEL SISTEAMA DE ALARMA (LOS DECTECTORES DE MOVIMIENTO EN LOS SIGUIENTES PUENTOSCOCINA, HALL, GARAGE INTERIOR) LA ALARMA FUE DESCARTAA A LAS 7.32 AM, PERO CABE INDICAR QUE EL MONITOREO DE PROSEGUR RECIEN SE COMUNICO CON MI PERSONA 7.36 AM, ES DECIR 05 MINUTOS DE LA ACTIVACION, DE LA ALARMA, ES UNA COMUNICACION DE PROSEGUR MUY TARDIA , YA QUE SE COMUNICARON CON MI PERSONA MUY TARDE . SI HUBIESE SIDO UNA INCIDENTE VERDADERO ¿QUE HUBIESE OCURRIDO EN MI

DOMICILIO? FUERON 5 MINUTOS DE DEMORA.

Pedido

EXIGO UNA RESPUESTA ANTE LA TARDIA COMUNICACIÓN
TELEFONICA DE PROSEGUR, Y LES EXJO A UDS - QIDO EXIGIR UN
MEJOR PRECEDERDE PARTE DE PROSEGUR

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail:

ORLANDOTELLOVASQUEZ@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**