

**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 NOVIEMBRE A LAS 7.31 AM SE ACTIVÓ POR ERROR DEL SISTEMA DE ALARMA (LOS DETECTORES DE MOVIMIENTO EN LOS SIGUIENTES PUENTOS COCINA, HALL, GARAGE INTERIOR) LA ALARMA FUE DESCARTADA 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 INDECOP.

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

**Firma del  
consumidor**