

**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		

Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	986663953
---------------	-----------	------------------	-----------

Correo electrónico	OSCAR.ONOFRE.E@GMAIL.COM
--------------------	--------------------------

Tipo de servicio contratado	SERVICIO
-----------------------------	----------

Nro de Contrato	2243801
-----------------	---------

Monto reclamado	NO INDICÓ
-----------------	-----------

Descripción del servicio contratado	NO INDICÓ
-------------------------------------	-----------

Dirección de instalación	CALLE PARACAS 162 CASA 2
--------------------------	--------------------------

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

Provincia	LIMA	Distrito	LA MOLINA
-----------	------	----------	-----------

## **Información del incidente**

Tipo de atención	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 INDECOP.

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

**Firma del  
consumidor**