

# LIBRO DE RECLAMACIÓN

## PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC

### 20517930998

Nº : 000087-2022  
Fecha : 06/06/2022

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



### Datos de la persona que presenta el reclamo

|  |                                 |                   |           |
|--|---------------------------------|-------------------|-----------|
| Nombre                                       | DEMO                            |                   |           |
| Apellido Paterno                             | DEMO                            | Apellido Materno  | DEMO      |
| Tipo de Documento                            | DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD | Nro. de Documento | 12345678  |
| Fecha de nacimiento                          | 01-01-1990                      |                   |           |
| Teléfono Fijo                                | 1234567                         | Teléfono Celular  | 123456789 |
| Correo electrónico                           | JOHNPORRASR@HOTMAIL.COM         |                   |           |
| Domicilio de persona que presenta el reclamo | DEMO                            |                   |           |
| Padre o madre                                | DEMO                            |                   |           |
| ¿Es cliente de Prosegur?                     | NO                              |                   |           |

### Información del incidente

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

### Detalle de lo ocurrido

BUENOS DÍAS SRES. PROSEGUR, AL DÍA 11 DE MAYO DEL PRESENTE AÑO, SE ACERCÓ A NUESTRAS INSTALACIONES UN INSPECTOR QUE RESPONDE AL NOMBRE DE JORGE LUIS BERNAOLA RODRIGUEZ CON DNI N°25855547, TÉCNICO DE SU COMPAÑÍA A REVISAR EL SISTEMA DE ALARMA QUE TENEMOS CON UDS. HACE UNOS AÑOS; EL CUAL EN SU REPORTE VERBAL, NOS ALCANZÓ QUE LOS EQUIPOS ESTABAN INOPERATIVOS DESDE MARZO VALIDANDO CON LA CENTRAL EN ESE MOMENTO DE LA VISITA,

PARA LUEGO DEJARNOS UN PRESUPUESTO DE NUEVOS EQUIPOS Y DEMÁS; EL DETALLE ES QUE SI NO HAN ESTADO FUNCIONANDO LOS EQUIPOS Y SE PUDO VER DESDE SU CENTRAL, COMO ES QUE NO SE NOS ALCANZÓ DICHA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA QUE EN NUESTRAS INSTALACIONES TENEMOS PIEZAS DE VALOR Y DE PERSONAS QUE CONFÍAN EN QUE SUS PRENDAS ESTÁN SEGURAS CON NOSOTROS; ES MÁS NOS HAN ALCANZADO FACTURAS DEL PAGO MENSUAL COMO SI TODO ESTUVIESE FUNCIONANDO DE MANERA HABITUAL, DURANTE LOS MESES DE MARZO, ABRIL Y MAYO, RESPECTIVAMENTE. POR LO TANTO, AQUÍ HAY UN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR PARTE DE USTEDES COMO EMPRESA. HEMOS ENVIADO CORREOS AL QUE NOS INDICARON ENVIAR NUESTRA MALESTAR POR EL TRATO RECIBIDO, SIN NINGUNA RESPUESTA DESDE EL 19 DE MAYO; HABIENDO RECIBIDO AL DÍA DE HOY 04/06/22 UNA NOTA DE MANIFESTARNOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES, TOMÁNDONOS EN CIERTA FORMA EL PELO, POR HABER LLAMADO HASTA EN 2 OPORTUNIDADES Y NOS PIDIERAN ESCRIBIR AL CORREO 'ALARMAS.PERU@PROSEGUR.COM'; NOS HA PARECIDO UNA TOTAL FALTA DE RESPETO POR SU PARTE HABIENDO TENIDO CON UDS. EL SERVICIO HASTA EN 3 LOCALES POR MÁS DE 10 AÑOS. PEDIDO: BRINDARNOS UNA BONIFICACIÓN DE LOS MESES DE MARZO Y ABRIL, SE ANULE LA FACTURA DE MAYO ; YA QUE COMO MANIFESTÓ EL TÉCNICO JORGE LUIS BERNAOLA RODRIGUEZ CON DNI N°25855547, NO ESTÁN OPERATIVOS LOS EQUIPOS DESDE MARZO DE ESTE AÑO.

#### **Pedido**

BUENOS DÍAS SRES. PROSEGUR, AL DÍA 11 DE MAYO DEL PRESENTE AÑO, SE ACERCÓ A NUESTRAS INSTALACIONES UN INSPECTOR QUE RESPONDE AL NOMBRE DE JORGE LUIS BERNAOLA RODRIGUEZ CON DNI N°25855547, TÉCNICO DE SU COMPAÑÍA A REVISAR EL

SISTEMA DE ALARMA QUE

**Desea recibir la respuesta a través de**

CORREO

**Mail:**

JOHNPORRASR@HOTMAIL.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 treinta (30) días

calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

**Firma del  
consumidor**

