

LIBRO DE RECLAMACIÓN
PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC
20517930998

Nº : 000123-2022
Fecha : 16/11/2022

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



Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	WALTER		
Apellido Paterno	TELLO	Apellido Materno	OCAS
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	42624599
Fecha de nacimiento	NO INDICÓ		
Teléfono Fijo	076-366350	Teléfono Celular	976787676
Correo electrónico	WALTER.TELLO.OCAS@ACCIONA.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	PJE. VON HUMBOLDT N° 245 - URB. SAN LUIS - CAJAMARCA		
Padre o madre	NO INDICÓ		
¿Es cliente de Prosegur?	SI		
¿Es titular del servicio?	SI		
Tipo de persona	PERSONA JURÍDICA		

Datos del titular del servicio

Razón Social	ACCIONA.ORG PERU		
Tipo de documento	RUC	Nro de documento	20491557517
Teléfono Fijo	076366350	Teléfono Celular	976787676
Correo electrónico	WALTER.TELLO.OCAS@ACCIONA.COM		

Tipo de servicio

contratado	SERVICIO		
Nro de Contrato	NO INDICÓ		
Monto reclamado	900		
Descripción del servicio contratado	NO SE LLEGO A BRINDAR EL SERVICIO		
Dirección de instalación	CALLE FITZCARRALD 510, DISTRITO DE IQUITOS PROVINCIA MAYNAS, REFERENCIA: AL FRENTE DE SERENAZGO DE IQUITOS		
Departamento	LORETO		
Provincia	MAYNAS	Distrito	IQUITOS

Información del incidente

Tipo de atención RECLAMO

Detalle de lo ocurrido

POR MOTIVOS DE POCA CONECTIVIDAD NO SE LOGRO CONFIGURAR LOS EQUIPOS DE MONITOREO EN LA OFICINA DE IQUITOS, SE HA INTENTADO VARIAS VECES SIN NINGÚN RESULTADO, LUEGO SE CAMBIO EL EQUIPO COMO UNA OPCIÓN DE DESCARTE DEL PROBLEMA DE CONECTIVIDAD, PERO IGUAL NO SE LOGRO CONECTAR CON EL SERVIDOR PARA ASÍ PODER CONTAR CON EL SERVICIO DE MONITOREO, EL CUAL SE CANCELO POR ADELANTADO POR EL PERIODO DE 12 MESES.

Pedido

SE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO POR EL SERVICIO QUE NUNCA SE LLEGO A BRINDAR.

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail:

WALTER.TELLO.OCAS@ACCIONA.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**

