

LIBRO DE RECLAMACIÓN

PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC

20517930998

Nº : 000069-2023
Fecha : 03/09/2023

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



Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	ROSA KARIME		
Apellido Paterno	DE LAMA	Apellido Materno	HIRSH
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	42379593
Fecha de nacimiento	08/04/1980		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	972612595
Correo electrónico	KARIMITADELAMA@GMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	PASAJE MANUEL GONZALES MZA F LOT 5		
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	ROSA KARIME		
Apellido Paterno	DE LAMA	Apellido Materno	HIRSH
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	42379593
Fecha de nacimiento	08/04/1980		

Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	972612595
---------------	-----------	------------------	-----------

Correo electrónico	KARIMITADELAMA@GMAIL.COM
--------------------	--------------------------

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

Nro de Contrato	096664
-----------------	--------

Monto reclamado	753. 64
-----------------	---------

Descripción del servicio contratado	ALARMAS PROSEGUR
-------------------------------------	------------------

Dirección de instalación	PASAJE MANUEL GONZALES MZA F LOTE 5
--------------------------	-------------------------------------

Departamento	TUMBES
--------------	--------

Provincia	TUMBES	Distrito	TUMBES
-----------	--------	----------	--------

Información del incidente

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

Detalle de lo ocurrido

MI ALARMA VIENE PRESENTANDO FALLAS DESDE MAYO DEL 2022 SIN HABERLO ADVERTIDO POR PARTE DE LA EMPRESA DE PROSEGUR, SIN EMBARGO HE VENIDO PAGANDO MENSUALMENTE POR ESTE SERVICIO, LA ÚLTIMA REVISIÓN TÉCNICA A SOLICITUD MÍA HA SIDO EL 21 DE AGOSTO DE 2023 Y YA HAY UN INFORME TÉCNICO QUE CONSTA QUE EL PANEL ESTÁ INOPERATIVO Y OBSOLETO YA HASTA LA FECHA NO SE HAN CONTACTADO NI SOLUCIONADO PERO SIN EMBARGO SÍ SIGUEN FACTURANDO Y ENVIANDO MENSAJES RECORDANDO EL PAGO DE UN SERVICIO QUE NO ESTÁ OPERATIVO. ESTOY INSATISFECHA Y QUIERO QUE ME RECONOZCAN TODOS ESTOS MESES QUE ESTUVE APORTANDO Y NO ME HAN ESTADO BRINDANDO NINGÚN

SERVICIO PORQUE HA ESTADO INOPERATIVO

Pedido

QUIERO DAR DE BAJA A LA ALARMA FEL CONTRATO ASÍ
TAMBIÉN DEVOLUCIÓN DE LLS PAGOS EFECTUADOS
TODOS ESTOS MESES DESDE MAYO DEL 2022 QUE VIENE PRESENTANTO
ESTE DESPERFECTO MI ALARMA Y NADIE ME HA INFORMADO NI
COMUNICADO LA OBSOLETIVIDAD NI INOPERTIVIDAD

Desea recibir la respuesta a través de

CORREO

Mail: KARIMITADELAMA@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**