

# LIBRO DE RECLAMACIÓN

## PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC 20517930998

Nº : 000107-2022  
Fecha : 25/08/2022

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



### Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	BRAYAN		
Apellido Paterno	VELAZCO	Apellido Materno	PAREDES
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	44283735
Fecha de nacimiento	28-11-1986		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	964501425
Correo electrónico	GERENCIA.BVPAR@GMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	AV. CARACAS 1227 - JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO - AREQUIPA		
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	BUSINESS VENTURE PARTNERS SAC		
Tipo de documento	RUC	Nro de documento	20600362012
Teléfono Fijo	054000000	Teléfono Celular	964501425
Correo electrónico	GERENCIA.BVPAR@GMAIL.COM		

Tipo de servicio

contratado	SERVICIO		
Nro de Contrato	NO INDICÓ		
Monto reclamado	NO INDICÓ		
Descripción del servicio contratado	NO INDICÓ		
Dirección de instalación	AV. DOLORES 136		
Departamento	AREQUIPA		
Provincia	AREQUIPA	Distrito	JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

## Información del incidente

Tipo de atención	QUEJA
------------------	-------

### Detalle de lo ocurrido

BUENAS TARDES; DEBO INDICAR QUE DESDE LA FECHA QUE RECIBIO LOS EQUIPOS PARA INSTALACIÓN, HUBO DISTINTOS PROBLEMAS, EL SENSOR DE MOVIMIENTO VINO DESACTUALIZADO, LAS CAMARAS SE DESCONFIGURABAN CONSTATEMENTE. LO QUE AL PRINCIPIO BUENO POR SER ALGO NUEVO ERA TOLERABLE, SIN EMBARGO YA SIENDO CONSTANTE LAS LLAMADAS EN LA NOCHE PARA PONER EN MODO DE PRUEBA EL SENSOR DE MOVIMIENTO, ESTAR COSNTATEMENTE SUBIENDO POR ESCALERAS PARA CONFIGURAR LAS CAMARAS, SE HIZO YA BASTANTE MOLESTO NO SOLO PARA MI PERSONA SI NO PARA MIS CLIENTES. LA GOTA QUE DERRAMA EL VASO ES QUE CON FECHA 21/08, FUI VICTIMA DE UN ROBO Y CUANDO SOLICITO SE ME ENVIE LAS GRABACIONES O IMAGENES DE LA CAMARA PARA IDENTIFICAR EL ROSTRO DEL LADRON, PUESTO QUE EN LA DENUNCIA POLICIAL SE DEBE REALIZAR EL RETRATO HABLADO, ALBUM FOTOGRAFICO E IDENTIKIT, ME DIJERON QUE NO TIENEN NADA, ESO QUIERE DECIR QUE LAS CAMARAS SE VOLVIERON A DESCONFIGURAR Y AHORA ME VEO PURJUDICADO POR QUE LA EVIDENCIA QUE CONFIABA PARA RECUPERAR EL CELULAR, PUESTO QUE HAY OTRAS PRUEBAS COMPLEMTARIAS, NO LAS TENGO. LO PEOR ES QUE ME SIENTO VULNERABLE, POR QUE ASI COMO SUCEDIO ESTE ROBO HAN PODIDO ENCAÑONARME Y CON LAS CAMARAS DESCONFIGURADAS NADIE PUEDE VERME QUE ESTOY EN PELIGRO NI ACCIONAR LA ALERTA POR MEDIO DE LAS CAMARAS, ESTA

EXPERIENCIA SIRVIO PARA QUE PUEDA EVIDENCIAR QUE ESTOY DESPROTEGIDO O POR LO MENOS ASI ME SIENTO. NO PUEDO SER QUE YO TENGA QUE DAR LA ALERTA QUE MIS CAMARAS ESTAN MAL DE MANERA CONSTANTE DEBERIA SER A LA INVERSA, USTEDES DECIRME HAY ESTOS PROBLEMAS, AHORA EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA REPARAR LOS EQUIPOS ES PESIMO CASI DOS SEMANAS PARA REPONER EL SENSOR DE MOVIMIENTO, UNOS 4 DIAS PARA VER QUE TIENEN LAS CAMARAS, HASTA ESO ME DEJAN SIN NADA EN MI LOCAL O PEOR AÚN ME PUEDEN HACER DAÑO. HE SOLICITADO QUE PUEDAN VENIR A REVISAR QUE ESTA SUCEDIENDO Y A LA FECHA NADA, YO NO ENTIENDO DONDE QUEDA EL SERVICIO DE MONITOREO 24/7. ESTOY DECEPCIONADO Y TEMEROSO DE LO QUE PUEDA SUCEDER. SE ROBARON EL CELULAR DONDE TENIA LA APLICACIÓN DE QIDO, DONDE TENGO APLICACIONES DE 6 BANCOS, HAN PODIDO LASTIMAR A MI ESPOSA EMBARAZADA. Y USTEDES NO TIENEN EVIDENCIA DE NADA Y SABIENDO ELLO .. NO HAN HECHO NADA PARA TENER OPERATIVO TODO EL SISTEMA. DESDE YA LES DIGO QUE SI YO SUFRO OTRA PERDIDA SON RESPONSABLES SOLIDARIOS DE ELLO Y PEOR SI MI ESPOSA EMBARAZADA O MI PERSONA RESULTAN DAÑADOS. VOY A TENER QUE ACUDIR AL FUERO JUDICIAL. PORQUE EL SERVICIO QUE BRINDAN ES MUY DELICADO, YO PUSE MI CONFIANZA EN USTEDES.

#### **Pedido**

SOLICITO QUE DE FORMA INMEDIATA DESIGNEN UNA PERSONA QUE DEJE OPERATIVO EL SISTEMA, A FIN DE ESTAR PROTEGIDO 24/7 COMO ES SU ANUNCIO. ASI MISMO SE ME DEBERIA INDEMICAR CON UN NUEVO EQUIPO CELULAR. POR QUE LO E PODIDO RECUPERAR.

---

**Desea recibir la respuesta a través de**

CORREO

**Mail:**

BVELAZCOP@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 INDECOPI.

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

**Firma del  
consumidor**