

# LIBRO DE RECLAMACIÓN

## PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC 20517930998

Nº : 000100-2022  
Fecha : 02/08/2022

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



### Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	BEATRIZ		
Apellido Paterno	TOMIOKA	Apellido Materno	SAITO
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	42854433
Fecha de nacimiento	16-01-1985		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	992702469
Correo electrónico	BEATOMIOKA@HOTMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	NO INDICÓ		
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	BEATRIZ		
Apellido Paterno	TOMIOKA	Apellido Materno	SAITO
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	42854433
Fecha de nacimiento	16-01-1985		

<b>Teléfono Fijo</b>	NO INDICÓ	<b>Teléfono Celular</b>	992702469
<b>Correo electrónico</b>	BEATOMIOKA@HOTMAIL.COM		

<b>Tipo de servicio contratado</b>	PRODUCTO		
<b>Nro de Contrato</b>	NO INDICÓ		
<b>Monto reclamado</b>	NO INDICÓ		
<b>Descripción del servicio contratado</b>	QIDO		
<b>Dirección de instalación</b>	NO INDICÓ		
<b>Departamento</b>	LIMA		
<b>Provincia</b>	LIMA	<b>Distrito</b>	MIRAFLORES

### **Información del incidente**

<b>Tipo de atención</b>	RECLAMO
-------------------------	---------

#### **Detalle de lo ocurrido**

INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB Y EN LLAMADA TELEFÓNICA DE LA VENTA INDICA QUE LOS DISPOSITIVOS CON RESPECTO A LA CENTRAL, PUEDEN CAPTAR LA SEÑAL CON 30 METROS DE DISTANCIA. SE REVISÓ CON EL CANAL DE WHATSAPP QUE HUBO UN ERROR DE INFORMACIÓN, INDICANDO QUE CAMBIARÁN LA DATA INDICADA EN LA PÁGINA WEB. AGRADECERÉ RECTIFICAR LA MISMA PARA FUTUROS CLIENTES. PODRÍA CONSIDERARSE QUE VENDEN UN PRODUCTO CON ESPECIFICACIONES DIFERENTES A LO QUE INDICAN Y GENERA

DISCONFORMIDAD AL CLIENTE.

**Pedido**

SOLUCIONAR ACTUALIZACIÓN EN PÁGINA WEB E  
INFORMAR A LOS CLIENTES QUE LOS DISPOSITIVOS DEBEN ESTAR EN  
10 METROS DE DISTANCIA (INDICADO POR SU CANAL DE WHATSAPP)  
Y NO 30 METROS. BRINDA INFORMACIÓN CERTERA Y  
ASÍ ALINEAR EXPECTATIVAS. GRACIAS

---

**Desea recibir la respuesta a través de**

CORREO

**Mail:**

BEATOMIOKA@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 quince (15) días hábiles.

**Firma del  
consumidor**