



ANEXO N° 8
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET –
TELFÓNICA CLÁUSULA 4

Código Procedimiento:	Proc008-24-UIT/OTIC	Fecha:	29/05/2024	Versión	1.0
Contrato:	Contrato de abonado – Cláusula 4	Operador:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.		

Mediante el Contrato de abonado del servicio de acceso a Internet Social para Entidades Beneficiarias, en cumplimiento de la Cláusulas Cuarta del Anexo "Términos y Condiciones" de la Adenda de Renovación aprobada por Resolución Ministerial N° 091-2013- MTC/03, se benefician algunos locales escolares a nivel nacional, los cuales deben seguir el siguiente procedimiento para presentar reclamos por una avería durante la prestación del servicio.

Por ello, en calidad de director o responsable de la Institución Educativa – I.E., deben realizar los siguientes pasos:

PASOS:

1.

1.1 AVERÍAS DE INTERNET

Deben realizar el reclamo a **TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por alguna de las siguientes opciones:

- a. Desde un celular o fijo movistar llamando al **Call Center 1386** opción 3 – 1, o;
- b. Llamando al **0800-1-6600** opción 3 – 1, o;
- c. Desde un celular de otro operador al **+51 1 5116005** o;

1.2 AVERÍAS DE TELEFONÍA FIJA

Deben realizar el reclamo a **TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por alguna de las siguientes opciones:

- a. Desde un celular o fijo movistar llamando al **Call Center 1386** opción 3 – 3 – 2, o;
- b. Llamando al **0800-1-6600** opción 3 – 3 – 2.

Datos que deben indicar al reportar una avería:

- Nombre de la Institución Educativa.
- RUC del MINEDU 20380795907 (Programa Educación Básica para todos), e indicar que está asociada a una "Concesión Cláusula 4).
- Datos de la Persona de contacto de la I.E. o del que reporta (nombre completo y número de teléfono celular).
- Dirección – Distrito, Provincia y Departamento de la ubicación de la I.E.
- **Líneas telefónicas asociadas** al servicio ADSL de Internet (muy importante).
- Horario de atención de la I.E.

- 2.** Luego solicitar a **TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** el **número de ticket o tickets generados**, el cual será la única evidencia del reclamo realizado por parte de la Institución Educativa.

2.1 Tipos de incidentes a reportar:

- Percepción de Lentitud en la velocidad de acceso al servicio de internet en la I.E. beneficiaria (menor al 10% de la velocidad asignada por línea en I.E.).
- No funciona el servicio de Internet en la I.E. beneficiaria.



- No encienden los equipos de TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. u otro tipo de desperfecto.

2.2 El tiempo máximo de espera del ticket por parte de TELEFÓNICA DEL PERÚ es de 2 días calendario.

3. Si TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. no brinda solución al incidente en el tiempo establecido de 02 días, el director, subdirector o docente de la Institución Educativa debe comunicar al MINEDU la avería a través de las siguientes opciones:

- a. Enviando un correo a: **SOPORTEIIEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **RECLAMO POR AVERIA TELEFONICA C4**, el cual debe contener la información que se detalla:

Número de Ticket generado por el Operador	
Nombre del director	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente aloperador:	
Código de local de la I.E.	
Departamento/Provincia/Distrito:	
Detalle de la avería en la I.E.	

- b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: **01-6155893**, para lo cual deberá contar con los siguientes datos:

Número de Ticket generado por el operador:	
Nombre del director:	
Número de Celular:	
Correo electrónico:	
Fecha del reporte de incidente al operador:	
Código de local de la I.E.	
Departamento/Provincia/Distrito:	
Detalle de la avería en la I.E.	

Disponibilidad del director o Responsable de la I.E.

- El director o responsable de la I.E., debe estar disponible para atender al técnico, o para cualquier prueba que se le solicita realizar respecto al servicio de conectividad a internet en la I.E.

Responsabilidad del director o Responsable de la I.E.

- Cabe precisar que, los directores o subdirectores de las Instituciones Educativas – II.EE. son los responsables de realizar el reporte del incidente a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., y también podrán **realizar el seguimiento del estado del ticket** llamando al Call Center **del paso 1**.
- Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa (Red LAN, red Inalámbrica) o desperfectos de las estaciones de trabajo **no será responsabilidad del operador**, si no de los directores o subdirectores de la Institución Educativa.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Secretaría
de Planificación Estratégica

Oficina de Tecnologías
de la Información y Comunicación

Preguntas frecuentes del operador de Telefónica:

- Validar si el equipo router se encuentra encendido y conectado.
- Validar si la luz de equipo está parpadeando.
- Reinicio del equipo router.