

ANEXO N° 6
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET –
VIETTEL PERU S.A.C – B1900

Código Procedimiento:	Proc006-24-UIT/OTIC	Fecha:	29/05/2024	Versión	1.4
Contrato:	Contrato de Servicios 0626-2011-ED	Operador:	VIETTEL PERU S.A.C.		

Mediante el Contrato de Servicios 0626-2011-ED “Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación” se benefician 4,025 locales escolares a nivel nacional, los cuales deben seguir el actual procedimiento para presentar reclamos por una avería durante la prestación del servicio.

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

PASOS:

1. Deben realizar el reclamo a VIETTEL PERÚ S.A.C., llamando al **Call Center 080079909** o enviando un correo electrónico **internetescuelas.cc@bitel.com.pe** indicando el número de **código de local** de la Institución Educativa y los datos del personal que realizó el reclamo (Nombres, apellidos y número de teléfono).
2. Luego solicitar a Viettel Perú S.A.C. el número de ticket generado, el cual será la única evidencia del reclamo realizado por parte de la Institución Educativa. En caso, el citado operador no les genera un ticket de incidencia, deben exigir el número de ticket.
 - 2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en el contrato de servicios.

Tipo de incidente	Plazo de solución (*)
Falla de la línea que soporta el internet	23 horas
Robo en planta externa	47 horas
Fallas en equipamiento	71 horas

(*) Para efectos de medición, no se contabiliza el tiempo que demore la Sociedad Concesionaria en llegar al centro poblado de la I.E.

- 2.2 Asimismo, se detallan los tipos de incidentes a reportar:
 - ✓ Lentitud en el servicio (velocidad menor al 70% de lo establecido).
 - ✓ No funciona el servicio de Internet en la IIEE.
 - ✓ No enciende los equipos de VIETTEL PERÚ S.A.C. u otro tipo de desperfecto.
3. Si VIETTEL PERÚ S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos, el director, subdirector o docente de la Institución Educativa debe comunicar al MINEDU la avería por una de las siguientes opciones:
 - a. Enviando un correo a: **SOPORTEIIEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **RECLAMO POR AVERÍA EN EL SERVICIO BRINDADO POR VIETTEL PERÚ S.A.C.**, el cual debe contener la información que se detalla:

Número de Ticket generado por Viettel Perú S.A.C.	
Nombre del director	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente	
Código de local de la I.E.	
Departamento	
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 Viettel Perú S.A.C.	
Nombre del director	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente	
Código de local de la I.E.	
Departamento	
Detalle de la avería en la I.E.	

Disponibilidad del director, subdirector o Responsable de la I.E.

- El director, sub director o responsable de la I.E., debe estar disponible para atender al técnico o para realizar cualquier prueba que se le solicita respecto al servicio de conectividad a internet en la I.E.
- Viettel Perú S.A.C. descontará el tiempo de plazo de solución, cuando el director o sub director o responsable no se encuentre disponible para las pruebas de solución.

Responsabilidad del director o Responsable de la I.E.

- Cabe precisar, que el director, sub director o responsable de la I.E. son los responsables de realizar el reporte del incidente a Viettel Perú S.A.C., y también podrán **realizar el seguimiento del estado del ticket** llamando al Call Center **080079909**.
- Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo **no será responsabilidad del operador**, sino del director, sub director o responsable de la Institución Educativa.