

Tacna, 04 MAYO 2021

OFICIO MULTIPLE N.º 129 -2021-AGP-UGEL.T-DRET-GOB.REG.TACNA

SEÑORES (AS) :  
DIRECTORES/AS DE LAS II.EE. PÚBLICAS BENEFICIADAS CON SERVICIO DE  
CONECTIVIDAD

Presente.-

ASUNTO : PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE  
INTERNET – OPERADOR VIETTEL

REFERENCIA : a) OFICIO EM N° 0091-2021-DGP-DRET/GOB.REG.TACNA  
b) OFICIO MÚLTIPLE 0007-2021-MINEDU/SPE-OTIC

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento el Procedimiento de Reclamo por Avería del Servicio de Internet, dirigido a las II.EE. que fueron beneficiadas con servicio de conectividad en el marco del Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL, pueden canalizar sus reclamos por averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C., procedimiento que se adjunta al presente documento.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
TACNA

Prof. JAVIER FERNANDO LIRA LEVANO  
JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Adjunto:

- Anexo N° 01: Procedimiento de reclamo por avería del servicio de internet

JFLL/J.AGP  
MCCHA/EE-M



ANEXO N° 1

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET**

Las IIEE que según Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL son beneficiadas con el servicio de conectividad a través del operador Viettel Perú S.A.C., deben seguir el siguiente procedimiento para la presentación de reclamos por avería durante la prestación del servicio:

**PASOS:**

1. Deben realizar el reclamo a Viettel Perú S.A.C., llamando al **CALL CENTER 080079124**. Para lo cual es necesario que el usuario se encuentre cerca de los equipos implementados por el contratista
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.
  - 2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en los términos de referencia.

IIEE según Zona	Tiempo efectivo de solución (sin penalidad) **
Urbano	04 horas (*)
Rural	12 horas (*)
Rural sin facilidad de comunicación terrestre	24 horas (*)

(\*) Se considerará la NO DISPONIBILIDAD en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 8:00 hasta las 18:00
- Sábados y Domingos: 9:00 hasta las 13:00 según disponibilidad del personal de la Institución Educativa.

(\*\*) Cuando el ticket pasa a "estado de espera" por causas no atribuibles a Viettel Perú S.A.C, no se considerará ese periodo de tiempo.

2.2 Asimismo, se detallan los tipos de incidentes a reportar:

- ✓ Si la velocidad de transmisión descendente o ascendente para alguna Institución Educativa es inferior en 20 % de la velocidad contratada.
  - ✓ No funciona el filtro web de internet en la IIEE.
  - ✓ No funciona el Access Point instalado por Viettel Perú S.A.C.
  - ✓ No funciona el servicio de Internet en la IIEE.
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:	
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.	

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0041041

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: