



Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

Reclamar contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia)

Última actualización: 26 junio, 2020

Descripción

Permite ingresar una queja ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), en caso de no haber recibido una respuesta tras haber efectuado un [reclamo en primera instancia](#) en la compañía proveedora del servicio de Internet, telefonía móvil o fija, televisión de pago, etcétera.

También puede apelar si lo declarado por la empresa de telecomunicaciones no le satisface.

El trámite se puede realizar durante todo el año en **el portal de reclamos, oficinas, correo y teléfono de SUBTEL**. Debido a la emergencia sanitaria por el [Coronavirus](#), se encuentra suspendida la atención en las oficinas de la institución.

¿A quién está dirigido?

Persona natural o jurídica que:

- Sea usuario o titular del servicio (telefonía fija, móvil, Internet, televisión, etc.).
- Haya realizado el correspondiente reclamo ante el proveedor de los servicios.

¿Qué necesito para hacer el trámite?



Documentos sugeridos:

- Copia de la respuesta ofrecida por la empresa, si existe.
- Copia de la boleta o factura, contrato u otro antecedente necesario para fundamentar su reclamo.
- Breve descripción de los hechos que fundamentan el reclamo.
- Poder simple, si es un representante quien interpone el reclamo.
- Declaración jurada con algunas circunstancias excepcionales, cuando existen dificultades para contactar al titular, acreditando la responsabilidad sobre la cuenta reclamada con un comprobante de servicios básicos.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "hacer reclamo".
3. Una vez en el sitio web de la institución, si está registrado o registrada en el portal de reclamos de SUBTEL, escriba su RUT y contraseña, y haga clic en la flecha. Si no posee cuenta, podrá registrarse en el mismo sistema. También podrá ingresar con su [ClaveÚnica](#).
4. En la sección "Portal de reclamos", haga clic en "acceder".
5. En la pregunta "¿reclamó ante la empresa?" seleccione "sí". Si usted no ha reclamado ante la empresa, primero deberá [presentar un reclamo en primera instancia](#).
6. Complete la información solicitada, adjunte los documentos, y haga clic en "enviar".
7. Como resultado del trámite, habrá presentado un reclamo y obtendrá un número de registro.

Importante:

- SUBTEL tiene un plazo de 23 días hábiles para resolver su reclamo, período durante el cual se solicitará un informe a la empresa y después se emitirá un pronunciamiento a través de una resolución.
- Consulte el estado de su solicitud en el mismo **portal de reclamos**, ingresando sus datos de usuario.



En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase al Departamento Gestión de Reclamos (DGR) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicado en [Catedral 1424, Santiago](#). Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas. En regiones, acuda a las [oficinas de atención ciudadana](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo en segunda instancia contra una empresa de telecomunicaciones.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo.

Importante: SUBTEL tiene un plazo de 23 días hábiles para resolver su reclamo, período durante el cual se solicitará un informe a la empresa y después se emitirá un pronunciamiento a través de una resolución.

Telefónico:

1. En Santiago, llame al 800 13 13 13. En regiones, al número de la [oficina de atención ciudadana](#) que corresponda.
2. Explique el motivo de su llamado: presentar un reclamo en segunda instancia contra una empresa de telecomunicaciones.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo.

Importante: SUBTEL tiene un plazo de 23 días hábiles para resolver su reclamo, período durante el cual se solicitará un informe a la empresa y después se emitirá un pronunciamiento a través de una resolución.

Correo:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos por correo postal a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ubicada en Catedral 1424, Santiago, o por correo electrónico a reclamosdgr@subtel.cl.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo. SUBTEL

Importante: SUBTEL tiene un plazo de 23 días hábiles para resolver su reclamo, período durante el cual se solicitará un informe a la empresa y después se emitirá un pronunciamiento a través de una resolución.

Link de trámite en línea:

<https://portal.dev.chileatiende.cl/fichas/3826-reclamar-contr-una-empresa-de-telecomunicaciones-segunda-instancia>