

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

## Denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones

Última actualización: 07 agosto, 2014

### Descripción

Consiste en la presentación de una denuncia por parte del usuario de un servicio de telecomunicaciones a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) por el incumplimiento de la resolución de reclamo por parte de la empresa proveedora, con el fin de que ésta cumpla con lo ordenado por la institución.

El trámite se puede realizar durante todo el año.

### ¿A quién está dirigido?

Persona natural o jurídica que cuente con el siguiente requisito:

- Haber sido notificado de una resolución de reclamo dictada por SUBTEL.
- Se haya cumplido el plazo que la misma resolución establece para su cumplimiento.

### ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Resolución de reclamo dictado por la SUBTEL.
- El usuario puede presentar nuevos antecedentes que respalden su recurso.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

**En oficina:**

1. Reúna los antecedentes mencionados en el campo Documentos requerido.
2. Diríjase al Departamento de Atención de Consumidores (DAC) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicado en Amunátegui 391 (esquina Compañía), de lunes a viernes de 8:45 a 15:30 horas. En regiones dirigirse a las [Oficinas de Atención Ciudadana](#).
3. A la persona que lo atienda explíquese que desea denunciar el incumplimiento de la resolución de SUBTEL por parte de la empresa de telecomunicaciones.
4. Entregue los documentos y siga las instrucciones del funcionario.
5. Como resultado del trámite la SUBTEL analizará la denuncia, pedirá informe a la compañía y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

**Correo:**

1. Reúna los antecedentes mencionados en el campo **Documentos requeridos**.
2. Envíe los antecedentes mencionados en el campo **Documentos requeridos**, por correo postal a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Amunátegui 139, Santiago; por correo electrónico a [reclamosdgr@subtel.cl](mailto:reclamosdgr@subtel.cl) y por fax al (02) 4213815.
3. Como resultado del trámite la SUBTEL revisará nuevamente el caso y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.