

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 usuaria 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?

respectiva fecha de presentación.

- **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](mailto: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://test.chileatiende.cl/fichas/3826-reclamar-contr-una-empresa-de-telecomunicaciones-segunda-instancia>