

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

# Denuncia sobre servicios de telecomunicaciones

Última actualización: 17 febrero, 2020

## Descripción

La SUBTEL recibe denuncias realizadas por los usuarios, las usuarias o proveedores de servicios de telecomunicaciones, respecto a posibles irregularidades de incumplimiento de los reglamentos, planes y normas técnicas relacionadas con la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones.

El trámite está disponible durante todo el año en el **sitio web** y **en oficinas de la SUBTEL**.

## ¿A quién está dirigido?

Personas naturales o jurídicas, usuarios, usuarias o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Si realiza el trámite en oficina, debe presentar una carta con la descripción de los hechos que fundamente su denuncia y los datos de identificación de la persona que denuncia: nombre, RUT, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto.
- Documentos que respalde lo señalado en su denuncia, por ejemplo: contratos, boletas, fotografías, etcétera.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "Hacer denuncia".
3. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione el objetivo del contacto (consulta).
4. Complete los datos, describa la denuncia (en el campo "mensaje"), adjunte los documentos requeridos, y haga clic en "enviar".
5. Como resultado del trámite, habrá enviado la denuncia. El sistema le informará que su requerimiento fue enviado con éxito y le entregará un número de solicitud. En un plazo aproximado de 25 días hábiles, obtendrá un documento que informa tanto las acciones de fiscalización realizadas, como el resultado de las mismas.

#### **En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de partes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicada en [Amunátegui 139, piso 1, Santiago](#). Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
3. En regiones, diríjase a la [Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones \(SEREMITT\)](#) o a las sedes de las macro zonas de SUBTEL, ubicadas en:
  - o [Hermógenes Alfaro N° 1271, Antofagasta](#).
  - o [Manuel Antonio Matta N° 461, oficina 300, La Serena](#).
  - o [Hipólito Salas N° 64, Concepción](#).
  - o [General Cruz N° 588, Temuco](#).
  - o [Colón N° 615, sector Seminario, Puerto Montt](#).
4. Explique el motivo de su visita: presentar una denuncia sobre servicios de telecomunicaciones.
5. Entregue los antecedentes requeridos.
6. Como resultado del trámite, habrá presentado la denuncia. En un plazo aproximado de 25 días hábiles, obtendrá un documento que informa tanto las acciones de fiscalización realizadas, como el resultado de las mismas.

#### **Link de trámite en línea:**

<https://test.chileatiende.cl/fichas/3850-denuncia-sobre-servicios-de-telecomunicaciones>