

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

Reclamar contra una empresa de telecomunicaciones (primera instancia)

Última actualización: 26 junio, 2020

Descripción

Permite al usuario o usuaria de un servicio de telecomunicaciones (Internet, telefonía móvil o fija, televisión de pago, etcétera) presentar una queja a su proveedor.

Si la respuesta de la compañía no le satisface o si ésta no le responde, podrá [presentar un reclamo en segunda instancia](#).

La empresa deberá responder a los usuarios en un plazo de cinco días hábiles.

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 de un servicio de telefonía fija, móvil, Internet, televisión, entre otros.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Datos del reclamo (número de teléfono, empresa reclamada, descripción del reclamo).
- Para el trámite en línea y en oficina, el usuario o usuaria puede acompañar documentos que respalden su reclamo: cuentas, contratos, cartas de la empresa proveedora, etc.
- En caso de que el trámite sea realizado por un tercero, se recomienda adjuntar un poder simple extendido por el titular.

¿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 "no". Si usted ya reclamó ante la empresa, deberá [presentar un reclamo en segunda 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. La empresa deberá responder en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Importante:

- Consulte el estado de su solicitud en el mismo **portal de reclamos**, ingresando sus datos de usuario.
- Si la respuesta de la compañía no le satisface o si ésta no responde, podrá [presentar un reclamo en segunda instancia](#).

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 de servicios de telecomunicaciones en primera instancia.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado un reclamo. La empresa deberá responder en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Importante: si la respuesta de la compañía no le satisface o si ésta no responde, podrá [presentar un reclamo en segunda instancia](#).

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 de servicios de telecomunicaciones en primera instancia.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado un reclamo. La empresa deberá responder en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Importante: si la respuesta de la compañía no le satisface o si ésta no responde, podrá [presentar un reclamo en segunda instancia](#).

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 un reclamo. La empresa deberá responder en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Importante:

Si la respuesta de la compañía no le satisface o si ésta no responde, podrá [presentar un reclamo en segunda instancia](#).

Link de trámite en línea:

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/15312-reclamar-contr-a-una-empresa-de-telecomunicaciones-primera-instancia>