

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

Presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos

Última actualización: 17 febrero, 2020

Descripción

En el caso de que el usuario o la usuaria no se encuentre de acuerdo con lo resuelto por SUBTEL ante un reclamo, puede presentar un recurso administrativo (reposición, extraordinario de revisión, aclaración o rectificación).

Después de recibida la resolución con la respuesta de SUBTEL, la persona tiene los siguientes plazos para presentar el recurso:

- **Reposición:** 5 días hábiles, contado desde la fecha de la resolución
- **Extraordinario de revisión:** 1 año, contado desde la fecha de la resolución.
- **Aclaración o rectificación:** no tiene plazo de interposición.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web**, **oficinas** y **correo de la institución**.

¿A quién está dirigido?

- Persona natural o jurídica que haya sido notificada de una resolución de reclamo dictada por SUBTEL.
- Si realiza el trámite en línea, debe estar [registrado o registrada en el sitio web de SUBTEL](#) o tener [ClaveÚnica](#).

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Descripción y/o antecedentes que respalden el recurso.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Qué vigencia tiene?

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "presentar recurso".
3. Una vez en el sitio web de la institución:
 - Si es una persona registrada: escriba su RUT y contraseña, y haga clic en la flecha.
 - Si tiene **ClaveÚnica**: seleccione "ClaveÚnica", escriba su RUN y ClaveÚnica, y haga clic en "autenticar".
4. En la sección "trámites", haga clic en "otros trámites".
5. En "fiscalización", haga clic en "Presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos".
6. Seleccione el reclamo y el tipo de recurso que desea presentar.
7. Complete los datos, adjunte los documentos requeridos, y haga clic en "enviar".
8. Como resultado del trámite, habrá presentado el recurso administrativo. La SUBTEL revisará nuevamente el reclamo y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase al Departamento Gestión de Reclamos (DGR) de la SUBTEL, ubicado en [Catedral 1424, Santiago](#). Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. En regiones, acuda a la [SEREMITT que corresponda](#).
3. Explique le motivo de su visita: presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado el recurso administrativo. La SUBTEL revisará nuevamente el reclamo y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

Correo:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos en una carta al Departamento Gestión de Reclamos (DGR) de la SUBTEL, calle [Catedral 1424, Santiago](#). En ella, debe especificar con detalle la situación y acompañar los antecedentes pertinentes para dar curso a su requerimiento.
3. Como resultado del trámite, habrá enviado el recurso administrativo. La SUBTEL revisará nuevamente el reclamo y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

Link de trámite en línea:

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/15398-presentar-recursos-administrativos-en-contra-de-resoluciones-de-reclamos>