Chile Atiende

Trámite disponible en linea!

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

Presentar denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones

Última actualización: 04 abril, 2024

Descripción

Permite presentar una denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) por el incumplimiento de la resolución de reclamo por parte de la empresa proveedora, con el fin de que esta cumpla con lo ordenado por la institución.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web y oficinas de SUBTEL**.

¿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.
- La persona puede presentar nuevos antecedentes que respalden su recurso.
- Si realiza el trámite en línea, puede ingresar con su ClaveÚnica o con clave de SUBTEL.

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "Presentar denuncia".
3. Una vez en el sitio web de la institución, haga clic en "Ingresar".
4. Puede ingresar con clave de SUBTEL o con su ClaveÚnica.
5. Haga clic en "Historial de reclamos".
6. Seleccione el reclamo que corresponda, y siga las instrucciones.
7. Como resultado del trámite, habrá enviado la denuncia. La SUBTEL analizará la denuncia, pedirá informe a la compañía y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

Para consultas puede llamar al 800 13 13 13.

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase al Departamento de Gestión de Reclamos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), ubicado en Catedral 1424, Santiago. Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas. En regiones, debe dirigirse a una de las oficinas de atención ciudadana.
3. Explique el motivo de su visita: presentar denuncia por el incumplimiento de la resolución de SUBTEL por parte de la empresa de telecomunicaciones.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado la denuncia. La SUBTEL analizará la denuncia, pedirá informe a la compañía y se pronunciará dentro del plazo de 30 días hábiles, aproximadamente.

Para consultas puede llamar al 800 13 13 13.

Link de trámite en línea:
https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/15392-presentar-denuncia-por-incumplimiento-de-resolucion-de-reclamo-de-servicio-de-telecomunicaciones