

Información proporcionada por Subsecretaría de Telecomunicaciones

# Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (primera y segunda instancia)

Última actualización: 22 septiembre, 2025

## Descripción

Si eres persona natural o jurídica, titular o usuaria de un servicio de telefonía fija, móvil, Internet, televisión u otro servicio de telecomunicaciones, presenta un reclamo contra tu proveedor o ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).

En **primera instancia**, se presenta un reclamo inicial ante la empresa directamente o a través de la SUBTEL. La empresa deberá responder en un plazo máximo de **cinco días hábiles**.

En **segunda instancia**, si la empresa no responde dentro del plazo o la respuesta no te satisface, puedes insistir presentando el reclamo ante SUBTEL, que resolverá el reclamo en un máximo de **30 días**, contados desde la recepción de los antecedentes.

## Revisa la documentación y antecedentes

Para presentar un reclamo, deberás tener los siguientes documentos y antecedentes:

- [Cédula de identidad](#), si reclamas de forma presencial.
- Datos, tales como: número de teléfono y nombre de la empresa
- Breve descripción de los hechos que fundamentan tu reclamo.
- Documentos que respalden tu reclamo: cuentas, contratos, cartas de la empresa, entre otros.
- Poder simple, si otra persona hacer el trámite por ti.

**Importante:** si ya presentaste un reclamo ante la empresa (primera instancia), debes contar con el número de registro del reclamo o la fecha de presentación, o copia de la respuesta de la empresa, si existe.



#### En línea:

Para presentar una queja, ingresa al [portal de reclamos de la SUBTEL](#) con tu usuario y contraseña, o con tu ClaveÚnica. Si no la tienes, [solicítala](#).

#### Correo postal:

Envía los antecedentes y documentos por correo postal a la SUBTEL, ubicada en [Amunátegui 123, Santiago](#).

#### Presencial:

Dirígete al Departamento Gestión de Reclamos (DGR) de la SUBTEL, ubicada en [Amunátegui 123, Santiago](#). Si eres de región, acude a una [oficina de atención ciudadana](#).

### Lee el marco legal

- [Ley N° 18,168](#), de 1982, sobre la Ley General de Telecomunicaciones.
- [Decreto N° 194](#), de 2013, que aprueba Reglamento sobre tramitación Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.