

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE RECARGAS CON CARGO A FACTURA O DÉBITO BANCARIO DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran realizar una recarga de minutos del servicio de telecomunicaciones móviles. Servicio orientado a personas naturales que permite que los usuarios se comuniquen a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Personas naturales nacidas en territorio ecuatoriano y que cumplan con los requisitos de ciudadanía, es decir, el ciudadano o ciudadana debe contar con una edad igual o mayor a dieciocho años (18).</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disfrutar de los beneficios de recargas móviles</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Contar con el servicio móvil activo</p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>En el apartado de IR AL TRÁMITE EN LÍNEA que se encuentra en la barra azul en la parte inferior, puede conocer todo lo referente a RECARGAS CON CARGO A SU FACTURA O DÉBITO BANCARIO. Para realizar la recarga desde su celular, realice los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Marque *777 desde su móvil CNT</li><li>2. El valor de la recarga será cargado a su factura del próximo mes.</li></ol> <p><b>*Las recargas con cargos a cuentas bancarias se modificaron a partir de \$3.</b></p> <p><b>*Las recargas con cargo a la factura van desde \$5 hasta su tope permitido en múltiplos de \$5.</b></p> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

24 horas / 365 días al año

Base Legal

- [ARCOTEL-2018-0716 NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.](#)  
Art. ARTÍCULO 4 NUMERAL 8.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** BACK OFFICE SAC  
**Correo Electrónico:** tramites.n2@cnt.gob.ec  
**Teléfono:** 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	0
2025	10	0	0
2025	09	0	0
2025	08	0	0
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0
2025	01	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	12	0	0
2024	11	0	0
2024	10	0	0
2024	09	0	0
2024	08	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	01	0	0
2020	12	0	0
2020	11	0	0
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	0
2019	08	0	0
2019	07	0	0
2019	06	0	0
2019	05	0	0
2019	04	0	0
2019	03	0	0
2019	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	01	0	0
2018	09	0	2573
2017	12	0	23160