

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE RECLAMO DE FACTURACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL						
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran realizar un reclamo de facturación 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.						
¿A quién está dirigido?	<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>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>						
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pronta solución a su requerimiento relacionado con su factura						
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <table><thead><tr><th>Nombre del Requisito</th><th>Emisor del Requisito</th><th>Descripción del Requisito</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cédula de Identidad</td><td>REGISTRO CIVIL</td><td>Es el documento de identificación de un ciudadano</td></tr></tbody></table>	Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano
Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito					
Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano					
¿Cómo hago el trámite?	<p>Estimado cliente, el proceso que debe realizar para ingresar un reclamo de facturación de su Servicio Móvil Avanzado es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico).2. Despejar dudas en relación al problema técnico.3. Recibir asesoramiento del personal de atención de la CNT. <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>						

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Centros de Atención Presencial a nivel nacional (Oficinas): de acuerdo al horario de cada Centro / Puntos de Atención en Centros Comerciales: de lunes a domingo, de acuerdo al horario del centro comercial / Atención telefónica: todos los días, 24 horas. Encuentre la agencia más cercana a Usted en el siguiente link: <https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal>

Base Legal

- [Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. ARTÍCULO 22 NUMERAL 13.

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
2026	02	0	55
2026	01	0	61
2025	12	0	51
2025	11	0	39
2025	10	0	64
2025	09	0	81
2025	08	0	60
2025	07	0	60
2025	06	0	50
2025	05	0	535
2025	04	0	673
2025	03	0	790
2025	02	0	755

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	0	1528
2024	12	0	693
2024	11	0	625
2024	10	0	561
2024	09	0	586
2024	08	0	541
2024	07	0	1046
2024	06	0	681
2024	05	0	707
2024	04	0	801
2024	03	0	729
2024	02	0	743
2024	01	0	772
2023	12	0	922
2023	11	0	882
2023	10	0	1069
2023	09	0	1252
2023	08	0	1252
2023	07	0	1233
2023	06	0	1017
2023	05	0	780
2023	04	0	684
2023	03	0	836
2023	02	0	404

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	698
2022	12	0	632
2022	11	0	594
2022	10	0	828
2022	09	0	591
2022	08	0	576
2022	07	0	823
2022	06	0	517
2022	05	0	733
2022	04	0	980
2022	03	0	1262
2022	02	0	1151
2022	01	0	982
2021	12	0	1757
2021	11	0	2287
2021	10	0	943
2021	09	0	1208
2021	08	0	790
2021	07	0	439
2021	06	0	1299
2021	05	0	853
2021	04	0	946
2021	03	0	1283
2021	02	0	1044

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	01	0	1044
2020	12	0	1720
2020	11	0	973
2020	10	0	1178
2020	09	0	1047
2020	08	0	1076
2020	07	0	1786
2020	06	0	2767
2020	05	0	3167
2020	04	0	1303
2020	03	0	1927
2020	02	0	2034
2020	01	0	2581
2019	12	0	1361
2019	11	0	1805
2019	10	0	2379
2019	09	0	1886
2019	08	0	1851
2019	07	0	250
2019	06	0	8454
2019	05	0	1933
2019	04	0	1539
2019	03	0	1539

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	02	0	1139
2019	01	0	3089
2018	09	0	1463
2017	12	0	13167