

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre Trámite | SOLICITUD DE RECLAMO DE FACTURACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL |
| Institución | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES |
| Descripción | Trámite orientado a personas naturales que requieran el Reclamo de Facturación de servicio de telecomunicaciones fijas. Servicio orientado a personas naturales que permite que los usuarios naveguen de forma ilimitada a través de un módem Wi-Fi con el que podrán conectar todos los computadores y dispositivos. |

¿A quién está dirigido?

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).

Dirigido a:

Persona Natural - Ecuatoriana.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Pronta solución a su requerimiento técnico

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

El reclamo puede ser presentado por el titular del servicio o el usuario final.

¿Cómo hago el trámite?

- 1 Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico)
- 2 Despejar dudas en relación al problema técnico
- 3 Recibir asesoramiento del personal de atención de la CNT

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

¿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 |
|-----|-----|-------------------|-----------------------|
| | | | |

| 2024 Año | 02 Mes | 0 Volumen de Quejas | 1833 Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-------------------------------|
| 2024 | 01 | 0 | 2169 |
| 2023 | 12 | 0 | 2182 |
| 2023 | 11 | 0 | 2655 |
| 2023 | 10 | 0 | 2596 |
| 2023 | 09 | 0 | 2469 |
| 2023 | 08 | 0 | 2708 |
| 2023 | 07 | 0 | 2878 |
| 2023 | 06 | 0 | 3012 |
| 2023 | 05 | 0 | 2758 |
| 2023 | 04 | 0 | 2979 |
| 2023 | 03 | 0 | 3378 |
| 2023 | 02 | 0 | 2403 |
| 2023 | 01 | 0 | 3260 |
| 2022 | 12 | 0 | 2919 |
| 2022 | 11 | 0 | 1758 |
| 2022 | 10 | 0 | 1913 |
| 2022 | 09 | 0 | 2469 |
| 2022 | 08 | 0 | 3459 |
| 2022 | 07 | 0 | 3439 |
| 2022 | 06 | 0 | 3174 |
| 2022 | 05 | 0 | 2939 |
| 2022 | 04 | 0 | 2553 |
| 2022 | 03 | 0 | 3278 |
| 2022 | 02 | 0 | 2907 |
| 2022 | 01 | 0 | 2598 |
| 2021 | 12 | 0 | 3301 |
| 2021 | 11 | 0 | 3583 |
| 2021 | 10 | 0 | 4131 |
| 2021 | 09 | 0 | 5297 |
| 2021 | 08 | 0 | 2119 |
| 2021 | 07 | 0 | 1359 |

| 2021 Año | 06 Mes | 0 Volumen de Quejas | 2785 Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-------------------------------|
| 2021 | 05 | 0 | 2512 |
| 2021 | 04 | 0 | 3221 |
| 2021 | 03 | 0 | 4394 |
| 2021 | 02 | 0 | 4108 |
| 2021 | 01 | 0 | 5288 |
| 2020 | 12 | 0 | 4167 |
| 2020 | 11 | 0 | 4857 |
| 2020 | 10 | 0 | 6205 |
| 2020 | 09 | 0 | 6920 |
| 2020 | 08 | 0 | 7340 |
| 2020 | 07 | 0 | 11205 |
| 2020 | 06 | 0 | 10746 |
| 2020 | 05 | 0 | 3167 |
| 2020 | 04 | 0 | 1144 |
| 2020 | 03 | 0 | 2070 |
| 2020 | 02 | 0 | 3531 |
| 2020 | 01 | 0 | 4118 |
| 2019 | 12 | 0 | 3255 |
| 2019 | 11 | 0 | 1805 |
| 2019 | 10 | 0 | 3712 |
| 2019 | 09 | 0 | 3712 |
| 2019 | 08 | 0 | 4162 |
| 2019 | 07 | 0 | 28 |
| 2019 | 06 | 0 | 22 |
| 2019 | 05 | 0 | 8191 |
| 2019 | 04 | 0 | 12527 |
| 2019 | 03 | 0 | 12527 |
| 2019 | 02 | 0 | 6404 |
| 2019 | 01 | 0 | 5247 |
| 2018 | 09 | 0 | 8146 |
| 2017 | 12 | 0 | 73317 |

| | |
|---|---------------|
| Registro Único de Trámites y Regulaciones | |
| Código de Trámite: CNT-002-01-14 | Página 4 de 4 |