

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
2025	11	0	555
2025	10	0	795
2025	09	0	988
2025	08	0	778
2025	07	0	778
2025	06	0	1024
2025	05	0	997
2025	04	0	872
2025	03	0	679
2025	02	0	844
2025	01	0	1098
2024	12	0	856
2024	11	0	857
2024	10	0	1056
2024	09	0	1056

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	08	0	1311
2024	07	0	1616
2024	06	0	1562
2024	05	0	1679
2024	04	0	1849
2024	03	0	1626
2024	02	0	1833
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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	06	0	2785
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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