Información de Trámite

Nombre Trámite	PRESENTAR RECLAMO POR FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO
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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	415	0	0
2026	09	0	531	0	0
2026	08		486	0	
2026	07		681	0	
2026	06		595	0	
2026	05		820	0	
2026	04		560	0	
2026	03		672	0	
2026	02		495	0	
2026	01		644	0	
2025	12		761	0	
2025	11		555	0	
2025	10		795	0	
2025	09		988	0	
2025	08		778	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	07		778	0	
2025	06		1024	0	
2025	05		997	0	
2025	04		872	0	
2025	03		679	0	
2025	02		844	0	
2025	01		1098	0	
2024	12		856	0	
2024	11		857	0	
2024	10		1056	0	
2024	09		1056	0	
2024	08		1311	0	
2024	07		1616	0	
2024	06		1562	0	
2024	05		1679	0	
2024	04		1849	0	
2024	03		1626	0	
2024	02		1833	0	
2024	01		2169	0	
2023	12		2182	0	
2023	11		2655	0	
2023	10		2596	0	
2023	09		2469	0	
2023	08		2708	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	07		2878	0	
2023	06		3012	0	
2023	05		2758	0	
2023	04		2979	0	
2023	03		3378	0	
2023	02		2403	0	
2023	01		3260	0	
2022	12		2919	0	
2022	11		1758	0	
2022	10		1913	0	
2022	09		2469	0	
2022	08		3459	0	
2022	07		3439	0	
2022	06		3174	0	
2022	05		2939	0	
2022	04		2553	0	
2022	03		3278	0	
2022	02		2907	0	
2022	01		2598	0	
2021	12		3301	0	
2021	11		3583	0	
2021	10		4131	0	
2021	09		5297	0	
2021	08		2119	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	07		1359	0	
2021	06		2785	0	
2021	05		2512	0	
2021	04		3221	0	
2021	03		4394	0	
2021	02		4108	0	
2021	01		5288	0	
2020	12		4167	0	
2020	11		4857	0	
2020	10		6205	0	
2020	09		6920	0	
2020	08		7340	0	
2020	07		11205	0	
2020	06		10746	0	
2020	05		3167	0	
2020	04		1144	0	
2020	03		2070	0	
2020	02		3531	0	
2020	01		4118	0	
2019	12		3255	0	
2019	11		1805	0	
2019	10		3712	0	
2019	09		3712	0	
2019	08		4162	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	07		28	0	
2019	06		22	0	
2019	05		8191	0	
2019	04		12527	0	
2019	03		12527	0	
2019	02		6404	0	
2019	01		5247	0	
2018	09		8146	0	
2017	12		73317	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HUGO FABIAN
GUAMUSHIG TARCO