Información de Trámite

Nombre Trámite	REPORTAR FALLA TÉCNICA EN EL SERVICIO DE INTERNET FIJO
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran la Queja Técnica 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:

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?

Vía Web

1Ingresar a www.cnt.com.ec

2 Dirigirse a la sección ¿Necesitas Ayuda? (en la parte inferior del portal)

3Escoger la opción Formulario. Se direccionará a un formulario en el cual el cliente debe llenar sus datos personales para que un asesor lo contacte.

Vía Presencial

1 En una agencia CNT solicitar requerimiento

2 Recibir asesoría técnica

3 Recibir número de ticket

Vía Telefónica

1 Reportar la queja de servicio a través del número 1800 100-100

- Elegir opción 2, numeral 1 y selección 2.

2 Registrar queja técnica para atención.

3 Recibir un número de ticket

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	9680	0	0
2026	09	0	17003	0	0
2026	08		18076	0	
2026	07		19985	0	
2026	06		18480	0	
2026	05		16817	0	
2026	04		17240	0	
2026	03		18940	0	
2026	02		15094	0	
2026	01		16270	0	
2025	12		14298	0	
2025	11		14161	0	
2025	10		18944	0	
2025	09		17593	0	
2025	08		31579	0	
2025	07		31579	0	
2025	06		40120	0	
2025	05		50023	0	
2025	04		38930	0	
2025	03		40884	0	
2025	02		30308	0	
2025	01		26670	0	
2024	12		25436	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2024	11		15172	0	
2024	10		39454	0	
2024	09		14929	0	
2024	08		14754	0	
2024	07		15321	0	
2024	06		16307	0	
2024	05		16189	0	
2024	04		23334	0	
2024	03		28270	0	
2024	02		26165	0	
2024	01		29599	0	
2023	12		26706	0	
2023	11		28493	0	
2023	10		25680	0	
2023	09		24394	0	
2023	08		24530	0	
2023	07		27468	0	
2023	06		25112	0	
2023	05		25616	0	
2023	04		26420	0	
2023	03		28094	0	
2023	02		22144	0	
2023	01		25736	0	
2022	12		23557	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2022	11		26404	0	
2022	10		26898	0	
2022	09		28989	0	
2022	08		31758	0	
2022	07		30470	0	
2022	06		29764	0	
2022	05		27216	0	
2022	04		30947	0	
2022	03		35244	0	
2022	02		34640	0	
2022	01		41339	0	
2021	12		42715	0	
2021	11		34332	0	
2021	10		30780	0	
2021	09		0	0	
2021	08		0	0	
2021	07		0	0	
2021	06		67204	0	
2021	05		76682	0	
2021	04		70409	0	
2021	03		83915	0	
2021	02		5906	0	
2021	01		77233	0	
2020	12		64763	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2020	11		62383	0	
2020	10		75969	0	
2020	09		92786	0	
2020	08		80270	0	
2020	07		84218	0	
2020	06		92294	0	
2020	05		63175	0	
2020	04		49682	0	
2020	03		60111	0	
2020	02		61673	0	
2020	01		67838	0	
2019	12		63002	0	
2019	11		65147	0	
2019	10		73355	0	
2019	09		65672	0	
2019	08		70631	0	
2019	07		0	0	
2019	06		0	0	
2019	05		0	0	
2019	04		0	0	
2019	03		3051	0	
2019	02		3341	0	
2019	01		67716	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2018	09		116156	0	
2017	12		1045405	0	

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