

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CONSULTA DE VALORES A PAGAR O ESTADO DE PAGO POR VALORES PENDIENTES DE SERVICIO INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL (EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN).						
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran la Consulta de valores a pagar o estado de pago por valores pendientes de servicio de internet fijo. El servicio de Internet Fijo 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 que les brindará la mejor experiencia en entretenimiento.						
<b>¿A quién está dirigido?</b>	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).						
<b>Dirigido a:</b>	Persona Natural - Ecuatoriana.						
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar disfrutando del servicio contratado</li><li>Estar al día en pagos para disfrutar de su servicio contratado</li></ul>						
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<b>Requisitos Generales:</b> <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?

Centros de atención:

- 1 Acerca al Centro de atención más cercano.
- 2 Solicite la información de los valores a pagar o estado de pago al personal del Centro de Atención.
- 3 Recibir la información requerida.

Contact center:

1. Llamar al 1800 100 100
2. Marcar Opción 1, servicio al cliente.
3. Marcar Opción 3, internet.
4. Realizar consulta de valores a pagar o estado de pago
5. Recibir la información requerida

Página web:

- 1 Ingresar al portal Mi CNT, [micnt.com.ec/cntapp/micnt/web/index.php?page=home](http://micnt.com.ec/cntapp/micnt/web/index.php?page=home)
- 2 Escribir el usuario y clave para acceder. Si no tiene usuario y clave, de clic en "Registrarse gratis en Mi CNT".
- 3 Una vez adentro de la plataforma Mi CNT, dar clic en el botón "Pagos pendientes".
- 4 Recibir la información requerida

**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 la siguiente la dirección:  
<https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal/>

## Base Legal

- [Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. ARTICULO 22 NUMERAL 8.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** BACK OFFICE SAC

**Correo Electrónico:** [tramites.n2@cnt.gob.ec](mailto:tramites.n2@cnt.gob.ec)

**Teléfono:** 1800 100 100

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	16
2025	10	0	64
2025	09	0	132
2025	08	0	221
2025	07	0	221
2025	06	0	208
2025	05	0	236
2025	04	0	227
2025	03	0	512
2025	02	0	1124
2025	01	0	1195
2024	12	0	891
2024	11	0	1092
2024	10	0	1071
2024	09	0	1205
2024	08	0	1530
2024	07	0	1204
2024	06	0	1045
2024	05	0	1090
2024	04	0	1318
2024	03	0	1413
2024	02	0	1677
2024	01	0	2177
2023	12	0	1834

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	11	0	2573
2023	10	0	3372
2023	09	0	3157
2023	08	0	2296
2023	07	0	2206
2023	06	0	2410
2023	05	0	2518
2023	04	0	2300
2023	03	0	2478
2023	02	0	2156
2023	01	0	1715
2022	12	0	1750
2022	11	0	1962
2022	10	0	1824
2022	09	0	2214
2022	08	0	2199
2022	07	0	1714
2022	06	0	4660
2022	05	0	4370
2022	04	0	4430
2022	03	0	6657
2022	02	0	6567
2022	01	0	6103
2021	12	0	9818

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	11	0	6488
2021	10	0	2315
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	6425
2021	05	0	7141
2021	04	0	7077
2021	03	0	8864
2021	02	0	6745
2021	01	0	16695
2020	12	0	10261
2020	11	0	4957
2020	10	0	5263
2020	09	0	5504
2020	08	0	4926
2020	07	0	6046
2020	06	0	8519
2020	05	0	7287
2020	04	0	4386
2020	03	0	5029
2020	02	0	6231
2020	01	0	6906
2019	12	0	7132

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	11	0	7530
2019	10	0	8662
2019	09	0	7931
2019	08	0	8356
2019	07	0	8602
2019	06	0	4753
2019	05	0	3377
2019	04	0	4706
2019	03	0	4227
2019	02	0	4195
2019	01	0	20503
2018	09	0	4187
2017	12	0	37680