Información de Trámite

Nombre Trámite	CONSULTA DE VALORES A PAGAR O ESTADO DE PAGO POR VALORES PENDIENTES DE SERVICIO INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL (EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN).
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	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.
¿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, Cumplimiento de obligaciones. **Resultado a obtener:** • Continuar disfrutando del servicio contratado • Estar al día en pagos para disfrutar de su servicio contratado
¿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?

Centros de atención:
1 Acercarse 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
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
Teléfono: 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	08	0	606
2026	07	0	750
2026	06	0	589
2026	05	0	582
2026	04	0	546
2026	03	0	495
2026	02	0	354
2026	01	0	504
2025	12	0	579
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

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