

# Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE PLAN HOGAR DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL								
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran el servicio de telecomunicaciones fijos cuando la forma de pago es posterior a la entrega del servicio. 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?	<p>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).</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana.</p>								
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Disfrutar del servicio contratado con todos sus beneficios</li></ul>								
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <table><tr><th>Nombre del Requisito</th><th>Emisor del Requisito</th><th>Descripción del Requisito</th></tr><tr><td>Cédula de Identidad</td><td>REGISTRO CIVIL</td><td>Es el documento de identificación de un ciudadano</td></tr></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?	<p>1Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico o virtual) 2Despejar dudas sobre el producto o servicio 3Llenar y firmar solicitud (Canal presencial) 4Recibir servicio</p> <p>Si desea IR AL TRÁMITE EN LÍNEA, de clic en la barra azul en la parte inferior, elija su plan de internet y de clic en el botón Lo Quiero.</p> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>								

¿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 63.

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	3586
2025	10	0	4075
2025	09	0	3933
2025	08	0	3882
2025	07	0	3882
2025	06	0	2212
2025	05	0	2020
2025	04	0	1653
2025	03	0	1570
2025	02	0	1606
2025	01	0	1431
2024	12	0	959
2024	11	0	1606

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	10	0	1661
2024	09	0	1444
2024	08	0	1571
2024	07	0	1536
2024	06	0	1045
2024	05	0	924
2024	04	0	582
2024	03	0	649
2024	02	0	570
2024	01	0	598
2023	12	0	578
2023	11	0	573
2023	10	0	627
2023	09	0	711
2023	08	0	809
2023	07	0	717
2023	06	0	797
2023	05	0	822
2023	04	0	786
2023	03	0	960
2023	02	0	725
2023	01	0	847
2022	12	0	830
2022	11	0	1011

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	1233
2022	09	0	1439
2022	08	0	1569
2022	07	0	1099
2022	06	0	985
2022	05	0	1156
2022	04	0	1111
2022	03	0	1321
2022	02	0	1411
2022	01	0	2131
2021	12	0	719
2021	11	0	789
2021	10	0	2741
2021	09	0	2663
2021	08	0	1338
2021	07	0	1361
2021	06	0	2916
2021	05	0	3412
2021	04	0	3594
2021	03	0	5080
2021	02	0	2671
2021	01	0	3044
2020	12	0	3236
2020	11	0	3357

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	10	0	4860
2020	09	0	7833
2020	08	0	5844
2020	07	0	6534
2020	06	0	5806
2020	05	0	3788
2020	04	0	1027
2020	03	0	2066
2020	02	0	4931
2020	01	0	4948
2019	12	0	4037
2019	11	0	4816
2019	10	0	5407
2019	09	0	5505
2019	08	0	5401
2019	07	0	10700
2019	06	0	11036
2019	05	0	13895
2019	04	0	14776
2019	03	0	7919
2019	02	0	7255
2019	01	0	11721
2018	09	0	22945

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2017	12	0	206509