

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN - VELOCIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL								
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran el cambio de plan-velocidad del 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, Persona Natural - Extranjera.								
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: Continuar disfrutando del servicio contratado con una nueva velocidad								
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <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?	1 Solicitar requerimiento (Presencial) 2 Despejar dudas sobre el Cambio de Plan Velocidad de Servicio de Internet Fijo 3 Llenar y firmar solicitud y contrato 4 Recibir producto y servicio 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 2.

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	06	0	25
2026	05	0	5
2026	04	0	35
2026	03	0	25
2026	02	0	33
2026	01	0	28
2025	12	0	24
2025	11	0	8
2025	10	0	35
2025	09	0	140
2025	08	0	21
2025	07	0	21
2025	06	0	3

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	4
2025	03	0	10
2025	02	0	5
2025	01	0	15
2024	12	0	11
2024	11	0	10
2024	10	0	14
2024	09	0	17
2024	08	0	24
2024	07	0	31
2024	06	0	20
2024	05	0	45
2024	04	0	43
2024	03	0	34
2024	02	0	33
2024	01	0	34
2023	12	0	22
2023	11	0	28
2023	10	0	34
2023	09	0	32
2023	08	0	60
2023	07	0	32
2023	06	0	38
2023	05	0	37

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	04	0	33
2023	03	0	77
2023	02	0	76
2023	01	0	79
2022	12	0	68
2022	11	0	84
2022	10	0	91
2022	09	0	122
2022	08	0	149
2022	07	0	96
2022	06	0	355
2022	05	0	2244
2022	04	0	202
2022	03	0	217
2022	02	0	195
2022	01	0	192
2021	12	0	200
2021	11	0	254
2021	10	0	285
2021	09	0	1770
2021	08	0	570
2021	07	0	166
2021	06	0	447
2021	05	0	472

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	04	0	424
2021	03	0	432
2021	02	0	404
2021	01	0	562
2020	12	0	550
2020	11	0	567
2020	10	0	726
2020	09	0	1086
2020	08	0	668
2020	07	0	730
2020	06	0	792
2020	05	0	435
2020	04	0	140
2020	03	0	182
2020	02	0	284
2020	01	0	400
2019	12	0	556
2019	11	0	345
2019	10	0	343
2019	09	0	479
2019	08	0	449
2019	07	0	1514
2019	06	0	2201
2019	05	0	95

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	04	0	48
2019	03	0	49
2019	02	0	693
2019	01	0	128
2018	09	0	9330
2017	12	0	83972