

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:		
	Nombre del Requisito Cédula de Identidad	Emisor del Requisito REGISTRO CIVIL	Descripción del Requisito 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	08	0	18
2026	07	0	0
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	07	0	21
2025	06	0	3
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	06	0	38
2023	05	0	37
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	06	0	447
2021	05	0	472
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	06	0	2201
2019	05	0	95
2019	04	0	48
2019	03	0	49
2019	02	0	693
2019	01	0	128
2018	09	0	9330
2017	12	0	83972



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