Información de Trámite

Nombre Trámite	CAMBIAR PLAN O VELOCIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJO
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	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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	0	0	0
2026	09	0	5	0	0
2026	08		18	0	
2026	07		0	0	
2026	06		25	0	
2026	05		5	0	
2026	04		35	0	
2026	03		25	0	
2026	02		33	0	
2026	01		28	0	
2025	12		24	0	
2025	11		8	0	
2025	10		35	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	09		140	0	
2025	08		21	0	
2025	07		21	0	
2025	06		3	0	
2025	05		4	0	
2025	03		10	0	
2025	02		5	0	
2025	01		15	0	
2024	12		11	0	
2024	11		10	0	
2024	10		14	0	
2024	09		17	0	
2024	08		24	0	
2024	07		31	0	
2024	06		20	0	
2024	05		45	0	
2024	04		43	0	
2024	03		34	0	
2024	02		33	0	
2024	01		34	0	
2023	12		22	0	
2023	11		28	0	
2023	10		34	0	
2023	09		32	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	08		60	0	
2023	07		32	0	
2023	06		38	0	
2023	05		37	0	
2023	04		33	0	
2023	03		77	0	
2023	02		76	0	
2023	01		79	0	
2022	12		68	0	
2022	11		84	0	
2022	10		91	0	
2022	09		122	0	
2022	08		149	0	
2022	07		96	0	
2022	06		355	0	
2022	05		2244	0	
2022	04		202	0	
2022	03		217	0	
2022	02		195	0	
2022	01		192	0	
2021	12		200	0	
2021	11		254	0	
2021	10		285	0	
2021	09		1770	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	08		570	0	
2021	07		166	0	
2021	06		447	0	
2021	05		472	0	
2021	04		424	0	
2021	03		432	0	
2021	02		404	0	
2021	01		562	0	
2020	12		550	0	
2020	11		567	0	
2020	10		726	0	
2020	09		1086	0	
2020	08		668	0	
2020	07		730	0	
2020	06		792	0	
2020	05		435	0	
2020	04		140	0	
2020	03		182	0	
2020	02		284	0	
2020	01		400	0	
2019	12		556	0	
2019	11		345	0	
2019	10		343	0	
2019	09		479	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	08		449	0	
2019	07		1514	0	
2019	06		2201	0	
2019	05		95	0	
2019	04		48	0	
2019	03		49	0	
2019	02		693	0	
2019	01		128	0	
2018	09		9330	0	
2017	12		83972	0	

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