

Información de Trámite

| Nombre Trámite | SOLICITUD DE CAMBIO DE MÓDEM DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL | | | | | | | | |
|---|---|---|--|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|----------------|---|
| Institución | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | | | | | | |
| Descripción | Trámite orientado a personas naturales que requieran el Cambio de Módem de 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 | | | | | | | | |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | Requisitos Generales: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del Requisito</th> <th>Emisor del Requisito</th> <th>Descripción del Requisito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cédula de Identidad</td> <td>REGISTRO CIVIL</td> <td>Es el documento de identificación de un ciudadano</td> </tr> </tbody> </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? | <ol style="list-style-type: none"> Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico) Despejar dudas sobre el Cambio de módem de internet fijo Recibir confirmación de cuándo se realizará la visita técnica para el cambio de modem (el cambio se realiza con previa validación técnica) 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. Encuentre la agencia más cercana a Usted en el siguiente link: https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal | | | | | | | | |
| Base Legal | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 07 | 0 | 1776 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 05 | 0 | 1584 |
| 2025 | 04 | 0 | 1010 |
| 2025 | 03 | 0 | 1134 |
| 2025 | 02 | 0 | 1044 |
| 2025 | 01 | 0 | 938 |
| 2024 | 12 | 0 | 977 |
| 2024 | 11 | 0 | 1603 |
| 2024 | 10 | 0 | 1797 |
| 2024 | 09 | 0 | 954 |
| 2024 | 08 | 0 | 1312 |
| 2024 | 07 | 0 | 2180 |
| 2024 | 06 | 0 | 2072 |
| 2024 | 05 | 0 | 2639 |
| 2024 | 04 | 0 | 3538 |
| 2024 | 03 | 0 | 1081 |
| 2024 | 02 | 0 | 1319 |
| 2024 | 01 | 0 | 1263 |
| 2023 | 12 | 0 | 1470 |
| 2023 | 11 | 0 | 2322 |
| 2023 | 10 | 0 | 1834 |
| 2023 | 09 | 0 | 1545 |
| 2023 | 08 | 0 | 1752 |
| 2023 | 07 | 0 | 1668 |
| 2023 | 06 | 0 | 1549 |
| 2023 | 05 | 0 | 1308 |
| 2023 | 04 | 0 | 60 |
| 2023 | 03 | 0 | 1990 |
| 2023 | 02 | 0 | 206 |
| 2023 | 01 | 0 | 992 |
| 2022 | 12 | 0 | 855 |
| 2022 | 11 | 0 | 2147 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 09 | 0 | 3388 |
| 2022 | 08 | 0 | 130 |
| 2022 | 07 | 0 | 2382 |
| 2022 | 06 | 0 | 1718 |
| 2022 | 05 | 0 | 2004 |
| 2022 | 04 | 0 | 790 |
| 2022 | 03 | 0 | 2641 |
| 2022 | 02 | 0 | 374 |
| 2022 | 01 | 0 | 2596 |
| 2021 | 12 | 0 | 27297 |
| 2021 | 11 | 0 | 2836 |
| 2021 | 10 | 0 | 1520 |
| 2021 | 09 | 0 | 1923 |
| 2021 | 08 | 0 | 1055 |
| 2021 | 07 | 0 | 1261 |
| 2021 | 06 | 0 | 1220 |
| 2021 | 05 | 0 | 0 |
| 2021 | 04 | 0 | 0 |
| 2021 | 03 | 0 | 0 |
| 2021 | 02 | 0 | 806 |
| 2021 | 01 | 0 | 64177 |
| 2020 | 12 | 0 | 46054 |
| 2020 | 11 | 0 | 3565 |
| 2020 | 10 | 0 | 32610 |
| 2020 | 09 | 0 | 5424 |
| 2020 | 08 | 0 | 36043 |
| 2020 | 07 | 0 | 66267 |
| 2020 | 06 | 0 | 17189 |
| 2020 | 05 | 0 | 0 |
| 2020 | 04 | 0 | 102 |
| 2020 | 03 | 0 | 0 |

| 2020 Año | 02 Mes | 0 Volumen de Quejas | 9146 Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-------------------------------|
| 2020 | 01 | 0 | 36431 |
| 2019 | 12 | 0 | 3844 |
| 2019 | 11 | 0 | 44907 |
| 2019 | 10 | 0 | 4757 |
| 2019 | 09 | 0 | 582 |
| 2019 | 08 | 0 | 10892 |
| 2019 | 07 | 0 | 4997 |
| 2019 | 06 | 0 | 7171 |
| 2019 | 05 | 0 | 5028 |
| 2019 | 04 | 0 | 5579 |
| 2019 | 03 | 0 | 8517 |
| 2019 | 02 | 0 | 5521 |
| 2019 | 01 | 0 | 6852 |
| 2018 | 09 | 0 | 17823 |
| 2017 | 12 | 0 | 160410 |