

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CAMBIO DE MÓDEM DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL								
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
<b>Descripción</b>	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.								
<b>¿A quién está dirigido?</b>	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).								
	<b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.								
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar disfrutando del servicio contratado</li></ul>								
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<b>Requisitos Generales:</b> <table><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							
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico)</li><li>Despejar dudas sobre el Cambio de módem de internet fijo</li><li>Recibir confirmación de cuándo se realizará la visita técnica para el cambio de modem (el cambio se realiza con previa validación técnica)</li></ol> <b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.								
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	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**

- [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	11	0	1489
2025	10	0	1643
2025	09	0	1368
2025	08	0	1776
2025	07	0	1776
2025	06	0	1336
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2022	10	0	2658
2022	09	0	3388

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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	02	0	9146
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