Información de Trámite

Nombre Trámite	CAMBIAR EL MÓDEM DE SERVICIO DE INTERNET FIJO
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:** **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, telefónico) 2 Despejar dudas sobre el Cambio de módem de internet fijo 3 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

- 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	1032	0	0
2026	09	0	894	0	0
2026	08		697	0	
2026	07		673	0	
2026	06		688	0	
2026	05		755	0	
2026	04		827	0	
2026	03		873	0	
2026	02		1256	0	
2026	01		1792	0	
2025	12		1852	0	
2025	11		1489	0	
2025	10		1643	0	
2025	09		1368	0	
2025	08		1776	0	
2025	07		1776	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	06		1336	0	
2025	05		1584	0	
2025	04		1010	0	
2025	03		1134	0	
2025	02		1044	0	
2025	01		938	0	
2024	12		977	0	
2024	11		1603	0	
2024	10		1797	0	
2024	09		954	0	
2024	08		1312	0	
2024	07		2180	0	
2024	06		2072	0	
2024	05		2639	0	
2024	04		3538	0	
2024	03		1081	0	
2024	02		1319	0	
2024	01		1263	0	
2023	12		1470	0	
2023	11		2322	0	
2023	10		1834	0	
2023	09		1545	0	
2023	08		1752	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	07		1668	0	
2023	06		1549	0	
2023	05		1308	0	
2023	04		60	0	
2023	03		1990	0	
2023	02		206	0	
2023	01		992	0	
2022	12		855	0	
2022	11		2147	0	
2022	10		2658	0	
2022	09		3388	0	
2022	08		130	0	
2022	07		2382	0	
2022	06		1718	0	
2022	05		2004	0	
2022	04		790	0	
2022	03		2641	0	
2022	02		374	0	
2022	01		2596	0	
2021	12		27297	0	
2021	11		2836	0	
2021	10		1520	0	
2021	09		1923	0	
2021	08		1055	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	07		1261	0	
2021	06		1220	0	
2021	05		0	0	
2021	04		0	0	
2021	03		0	0	
2021	02		806	0	
2021	01		64177	0	
2020	12		46054	0	
2020	11		3565	0	
2020	10		32610	0	
2020	09		5424	0	
2020	08		36043	0	
2020	07		66267	0	
2020	06		17189	0	
2020	05		0	0	
2020	04		102	0	
2020	03		0	0	
2020	02		9146	0	
2020	01		36431	0	
2019	12		3844	0	
2019	11		44907	0	
2019	10		4757	0	
2019	09		582	0	
2019	08		10892	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	07		4997	0	
2019	06		7171	0	
2019	05		5028	0	
2019	04		5579	0	
2019	03		8517	0	
2019	02		5521	0	
2019	01		6852	0	
2018	09		17823	0	
2017	12		160410	0	

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