

# Información de Trámite

| Nombre Trámite   | SOLICITUD DE TRASLADO DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
|--|--|---|--|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|----------------|---|
| Institución  | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES   |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| Descripción  | Trámite orientado a personas naturales que requieran el Traslado de servicio de telecomunicaciones fijas. Servicio 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?                                  | <p>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).</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Natural - Ecuatoriana.</p>  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar disfrutando del servicio contratado con mayores beneficios</li><li>Mantener su información actualizada como titular del servicio</li></ul>                                |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite?                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <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 |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Cómo hago el trámite?                                   | <ol style="list-style-type: none"><li>Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico)</li><li>Despejar dudas sobre la solicitud de traslado de servicio de internet fijo</li><li>Llenar y firmar solicitud</li><li>Recibir producto y/o servicio</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b><br/>En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p> |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Cuál es el costo del trámite?                           | El trámite no tiene costo  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Dónde y cuál es el horario de atención?                 | <p>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: <a href="https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal">https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal</a></p>  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| Base Legal   | <ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Ley Orgánica de Telecomunicaciones</a>. Art. ARTÍCULO 22 NUMERAL 2.</li></ul>  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| Contacto para atención ciudadana                         | <p><b>Funcionario/Dependencia:</b> BACK OFFICE SAC<br/><b>Correo Electrónico:</b> tramites.n2@cnt.gob.ec<br/><b>Teléfono:</b> 1800 100 100</p>   |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 03  | 0                 | 4                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 02  | 0                 | 6                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 3                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 2                     |
| 2024 | 10  | 0                 | 9                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2024 | 07  | 0                 | 10                    |
| 2024 | 06  | 0                 | 2                     |
| 2024 | 05  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 04  | 0                 | 14                    |
| 2024 | 03  | 0                 | 16                    |
| 2024 | 02  | 0                 | 14                    |
| 2024 | 01  | 0                 | 17                    |
| 2023 | 12  | 0                 | 16                    |
| 2023 | 11  | 0                 | 19                    |
| 2023 | 10  | 0                 | 11                    |
| 2023 | 09  | 0                 | 13                    |
| 2023 | 08  | 0                 | 28                    |
| 2023 | 07  | 0                 | 22                    |
| 2023 | 06  | 0                 | 13                    |
| 2023 | 05  | 0                 | 32                    |
| 2023 | 04  | 0                 | 36                    |
| 2023 | 03  | 0                 | 40                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 18                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 45                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 28                    |
| 2022 | 11  | 0                 | 33                    |
| 2022 | 10  | 0                 | 36                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 43                    |
| 2022 | 08  | 0                 | 72                    |
| 2022 | 07  | 0                 | 46                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 06  | 0                 | 56                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 76                    |
| 2022 | 04  | 0                 | 67                    |
| 2022 | 03  | 0                 | 103                   |
| 2022 | 02  | 0                 | 78                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 72                    |
| 2021 | 12  | 0                 | 88                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 96                    |
| 2021 | 10  | 0                 | 78                    |
| 2021 | 09  | 0                 | 123                   |
| 2021 | 08  | 0                 | 65                    |
| 2021 | 07  | 0                 | 48                    |
| 2021 | 06  | 0                 | 128                   |
| 2021 | 05  | 0                 | 120                   |
| 2021 | 04  | 0                 | 148                   |
| 2021 | 03  | 0                 | 175                   |
| 2021 | 02  | 0                 | 56                    |
| 2021 | 01  | 0                 | 150                   |
| 2020 | 12  | 0                 | 196                   |
| 2020 | 11  | 0                 | 222                   |
| 2020 | 10  | 0                 | 249                   |
| 2020 | 09  | 0                 | 283                   |
| 2020 | 08  | 0                 | 273                   |
| 2020 | 07  | 0                 | 290                   |
| 2020 | 06  | 0                 | 274                   |
| 2020 | 05  | 0                 | 85                    |
| 2020 | 04  | 0                 | 58                    |
| 2020 | 03  | 0                 | 164                   |
| 2020 | 02  | 0                 | 226                   |
| 2020 | 01  | 0                 | 240                   |
| 2019 | 12  | 0                 | 207                   |

| 2019<br>Año | 11<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 71<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-----------------------------|
| 2019        | 10        | 0                      | 269                         |
| 2019        | 09        | 0                      | 261                         |
| 2019        | 08        | 0                      | 292                         |
| 2019        | 07        | 0                      | 1717                        |
| 2019        | 06        | 0                      | 2111                        |
| 2019        | 05        | 0                      | 340                         |
| 2019        | 04        | 0                      | 376                         |
| 2019        | 03        | 0                      | 337                         |
| 2019        | 02        | 0                      | 116                         |
| 2019        | 01        | 0                      | 5299                        |
| 2018        | 09        | 0                      | 2697                        |
| 2017        | 12        | 0                      | 24275                       |