

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CAMBIO DE FORMA DE PAGO DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL										
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES										
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran el Cambio de Forma de Pago 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).										
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana.</p> <p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones, Obtener autorización o permiso, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantener su información actualizada como titular del servicio• Estar al día en pagos para disfrutar de su servicio contratado										
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</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><tr><td>Certificado o estado de cuenta bancaria</td><td>Entidad bancaria</td><td>Documento que emite el banco a petición del cliente y que confirma que dicha cuenta está registrada a su nombre.</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	Certificado o estado de cuenta bancaria	Entidad bancaria	Documento que emite el banco a petición del cliente y que confirma que dicha cuenta está registrada a su nombre.
Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito									
Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano									
Certificado o estado de cuenta bancaria	Entidad bancaria	Documento que emite el banco a petición del cliente y que confirma que dicha cuenta está registrada a su nombre.									

¿Cómo hago el trámite?

- 1 Solicitar requerimiento (Presencial)
- 2 Despejar dudas sobre el cambio de forma de pago para internet fijo
- 3 Estar al día en pagos de su servicio
- 4 Confirmar el cambio de forma de pago

Canales de atención:

Presencial.

¿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 9.

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	12	0	2
2025	11	0	0
2025	10	0	3
2025	09	0	21
2025	07	0	12
2025	06	0	13
2025	05	0	9
2025	04	0	1
2025	03	0	6

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	02	0	10
2025	01	0	25
2024	12	0	24
2024	11	0	24
2024	10	0	34
2024	09	0	21
2024	08	0	39
2024	07	0	34
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	02	0	0
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	0	0
2021	03	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	0
2020	11	0	0
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	0
2019	08	0	0
2019	07	0	0
2019	06	0	0
2019	05	0	0
2019	04	0	0
2019	03	0	1

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	02	0	1
2019	01	0	1
2018	09	0	15412
2017	12	0	138708