

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	EJECUCIÓN DE BLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES ROBADOS, PERDIDOS O HURTADOS QUE NO HAYAN SIDO UTILIZADOS EN LAS REDES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO
<b>Institución</b>	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
<b>Descripción</b>	La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cumplimiento a la " <i>NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS</i> ", y únicamente en los casos que los equipos no hayan sido utilizados en las redes de los prestadores del SMA, recepta el reporte de robo, hurto o pérdida de equipos terminales del SMA y coordina con las Operadoras del SMA el bloqueo de los mismos.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	Los usuarios que podrán solicitar este trámite a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones podrán ser Personas Naturales y Personas Jurídicas que hayan perdido o les hayan robado o hurtado equipos terminales de servicio móvil avanzado que aún no hayan sido activados en las redes de los prestadores del SMA.
<b>Dirigido a:</b>	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, 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>• Bloqueo de equipos terminales del SMA</li></ul>

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

## a) Robo/hurto/pérdida de equipos:

- Solicitud en la que el peticionario informe que los equipos que requiere bloquear no han sido usados en las redes de los prestadores del SMA o se mantenían almacenados sin uso, previo al robo/hurto/pérdida de los mismos.
- Copia de la factura de compra de los equipos.
- Copia de la denuncia efectuada en la Fiscalía General del Estado por el robo/hurto/pérdida de los equipos.

## b) Liberación de equipos:

- Solicitud de liberación de los equipos realizada por la persona que solicitó el ingreso de los mismos en listas negativas.

## ¿Cómo hago el trámite?

En cumplimiento a la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS", y únicamente en los casos que los equipos no hayan sido utilizados en las redes de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado - SMA, se debe presentar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, la solicitud de bloqueo de equipos terminales robados, perdidos o hurtados que no hayan sido utilizados en las redes de los prestadores del SMA, mediante el uso de uno de los siguientes canales disponibles:

### 1. Presencial:

Presentar por escrito la solicitud con los anexos en cualquiera de las oficinas de la ARCOTEL.

### 2. Sitio / Portal Web / Aplicación web:

Remitir la solicitud con los anexos ingresando al botón "Ir al trámite en línea".

### 3. Correo electrónico:

Presentar la solicitud con los anexos a la cuenta de correo electrónico [gestion.documental@arcotel.gob.ec](mailto:gestion.documental@arcotel.gob.ec).

### 4. Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)):

Presentar la solicitud con los anexos en la página Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

### Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

### Oficina ARCOTEL - Quito:

Av. Diego de Almagro entre Whymper y Alpallana

1800 567 567, opción 1

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 2001 / 2002 / 1173 / 2004 / 2048

### Coordinación Zonal 3 - Riobamba:

Estación de Comprobación Técnica

Vía a Chambo Km. 2, sector La Inmaculada

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 3000 / 3006

**Coordinación Zonal 4 - Portoviejo:**

Ciudadela California, calle Chone S/N, entre Junín y Santa Ana

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 4001 / 4002

**Coordinación Zonal 5 - Guayaquil:**

Ciudadela IETEL, Mz. 28 lote 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 5003 / 5005

**Coordinación Zonal 6 - Cuenca:**

Calle Luis Cordero 16-50 y Av. Héroes de Verdeloma

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 6002/ 6003

**Oficina Técnica - Galápagos:**

Pertenece a la Coordinación Zonal 5, su área de cobertura es toda la Región Insular

Isla Santa Cruz, Barrio Las Acacias, Calles Cucuve y Floreana, esquina

PBX 02 2946400 / 02 2947800, extensiones: 7002 / 7003

**Oficina Técnica - Loja:**

Pertenece a la Coordinación Zonal 6, su área de cobertura es la provincia de Loja

Av. Benjamín Carrión y Los Olivos, sector Daniel Álvarez Burneo

Telf.: 07 2110862, extensiones 6004 / 6026

**Base Legal**

- [Expídense el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. 114.

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Señora Augusta Rengel

**Correo Electrónico:** [augusta.rengel@arcotel.gob.ec](mailto:augusta.rengel@arcotel.gob.ec)

**Teléfono:** 1800 567 567 ext. 2041

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	30
2025	10	0	29
2025	09	0	32
2025	08	0	19
2025	07	0	24
2025	06	0	19
2025	05	0	16
2025	04	0	28
2025	03	0	7
2025	02	0	5
2025	01	0	10
2024	12	0	4
2024	11	0	9
2024	10	0	3
2024	09	0	3
2024	08	0	7
2024	07	0	9
2024	06	0	5
2024	05	0	6
2024	04	0	6
2024	03	0	3
2024	02	0	2
2024	01	0	4
2023	12	0	3

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	11	0	2
2023	10	0	10
2023	09	0	17
2023	08	0	2
2023	07	0	9
2023	06	0	4
2023	05	0	5
2023	04	0	4
2023	03	0	8
2023	02	0	2
2023	01	0	5
2022	12	0	2
2022	11	0	7
2022	10	0	8
2022	09	0	7
2022	08	0	4
2022	07	0	5
2022	06	0	5
2022	05	0	2
2022	04	0	2
2022	03	0	1
2022	02	0	4
2022	01	0	0
2021	12	0	3

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	11	0	3
2021	10	0	6
2021	09	0	1
2021	08	0	0
2021	07	0	2
2021	06	0	2
2021	05	0	3
2021	04	0	0
2021	03	0	2
2021	02	0	3
2021	01	0	1
2020	12	0	0
2020	11	0	1
2020	10	0	0
2020	09	0	1
2020	08	0	1
2020	07	0	1
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	1
2020	01	0	0
2019	12	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	2
2019	08	0	2
2019	07	0	0
2019	06	0	1
2019	05	0	2
2019	04	0	0
2019	03	0	1
2019	02	0	1
2019	01	0	1
2018	12	0	2
2018	11	0	3
2018	10	0	3
2018	09	0	2
2018	08	0	5
2018	07	0	2
2018	06	0	1
2018	05	0	1
2018	04	0	0
2018	03	0	4
2018	02	0	0
2018	01	0	0
2017	12	0	0

