

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) POSTPAGO MASIVO PERSONA NATURAL						
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran el servicio de telecomunicaciones móviles, cuando la forma de pago es posterior a la entrega del servicio. Servicio orientado a personas naturales que permite que los usuarios se comuniquen a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.						
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>						
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Disfrutar de los mejores beneficios en planes de servicios móviles</li></ul>						
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<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					
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>1 Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico o virtual) 2 Despejar dudas sobre el servicio 3 Llenar y firmar solicitud y contrato (presencial) 4 Recibir servicio</p> <p>Trámite en línea</p> <p>1 Dar clic en el botón Trámite en línea y dirigirse a la web cnt.com.ec 2 Elegir un plan móvil, dar clic en Lo Quiero y continuar con el proceso dando clic en el icono de corazón ubicado en la esquina superior derecha del menú.</p> <p><b>Canales de atención:</b> 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?

Centros de Atención Presencial a nivel nacional (Oficinas): de acuerdo al horario de cada Centro / Puntos de Atención en Centros Comerciales: de lunes a domingo, de acuerdo al horario del centro comercial / Atención telefónica: todos los días, 24 horas. 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](mailto:tramites.n2@cnt.gob.ec)  
**Teléfono:** 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	01	0	2816
2025	12	0	3159
2025	11	0	2686
2025	10	0	2895
2025	09	0	2302
2025	08	0	2317
2025	07	0	2317
2025	06	0	2163
2025	05	0	2080
2025	04	0	1917
2025	03	0	1964
2025	02	0	2158
2025	01	0	1738

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	12	0	1747
2024	11	0	1992
2024	10	0	2383
2024	09	0	1754
2024	08	0	1801
2024	07	0	2210
2024	06	0	2418
2024	05	0	2895
2024	04	0	2289
2024	03	0	2176
2024	02	0	2030
2024	01	0	2013
2023	12	0	2166
2023	11	0	2335
2023	10	0	2291
2023	09	0	2182
2023	08	0	2376
2023	07	0	2356
2023	06	0	2505
2023	05	0	2293
2023	04	0	2212
2023	03	0	2358
2023	02	0	2251

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	01	0	2488
2022	12	0	2670
2022	11	0	2684
2022	10	0	2512
2022	09	0	2504
2022	08	0	2284
2022	07	0	2558
2022	06	0	2336
2022	05	0	2200
2022	04	0	2687
2022	03	0	2716
2022	02	0	2386
2022	01	0	2816
2021	12	0	2238
2021	11	0	3208
2021	10	0	2691
2021	09	0	1918
2021	08	0	684
2021	07	0	1221
2021	06	0	3226
2021	05	0	2750
2021	04	0	1988
2021	03	0	2633
2021	02	0	220

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	01	0	2792
2020	12	0	3290
2020	11	0	2477
2020	10	0	3050
2020	09	0	3405
2020	08	0	2840
2020	07	0	3187
2020	06	0	2801
2020	05	0	1382
2020	04	0	517
2020	03	0	2510
2020	02	0	3526
2020	01	0	4197
2019	12	0	5945
2019	11	0	5130
2019	10	0	4074
2019	09	0	4468
2019	08	0	4060
2019	07	0	11430
2019	06	0	7951
2019	05	0	2233
2019	04	0	6484
2019	03	0	5317
2019	02	0	6061

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2019	01	0	5867
2018	09	0	12701
2017	12	0	114307