

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) PORTABILIDAD POSTPAGO MASIVO PERSONA NATURAL										
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES										
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que mantiene un plan postpago y requieran el cambio de operador del servicio de telecomunicaciones móviles, conservando su número. 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.										
¿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>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>										
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar disfrutando del servicio contratado con todos sus beneficios 										
¿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>Solicitud Portabilidad de números telefónicos móviles</td><td>CNT EP.</td><td>Es el documento que permite al cliente poder realizar el proceso de cambio de operador.</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	Solicitud Portabilidad de números telefónicos móviles	CNT EP.	Es el documento que permite al cliente poder realizar el proceso de cambio de operador.
Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito									
Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano									
Solicitud Portabilidad de números telefónicos móviles	CNT EP.	Es el documento que permite al cliente poder realizar el proceso de cambio de operador.									
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico). Despejar dudas sobre el servicio. Llenar y firmar solicitud y contrato. Recibir servicio. <p>Canales de atención: 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 15.

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	11	0	1475
2025	10	0	1497
2025	09	0	74
2025	08	0	851
2025	07	0	851
2025	06	0	1707
2025	05	0	1438
2025	04	0	1669
2025	03	0	1366
2025	02	0	2019
2025	01	0	1679
2024	12	0	17325
2024	11	0	15425

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	10	0	15933
2024	09	0	17844
2024	08	0	18822
2024	07	0	20615
2024	06	0	19836
2024	05	0	25887
2024	04	0	17998
2024	03	0	15626
2024	02	0	15626
2024	01	0	16143
2023	12	0	18043
2023	11	0	20572
2023	10	0	24123
2023	09	0	18581
2023	08	0	12633
2023	07	0	15145
2023	06	0	24253
2023	05	0	20311
2023	04	0	10127
2023	03	0	14075
2023	02	0	12636
2023	01	0	13656
2022	12	0	16531

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	11	0	23033
2022	10	0	11325
2022	09	0	13284
2022	08	0	7678
2022	07	0	12635
2022	06	0	8834
2022	05	0	32126
2022	04	0	21368
2022	03	0	27827
2022	02	0	20486
2022	01	0	9933
2021	12	0	14054
2021	11	0	11260
2021	10	0	13317
2021	09	0	11922
2021	08	0	126
2021	07	0	9243
2021	06	0	900
2021	05	0	769
2021	04	0	715
2021	03	0	1051
2021	02	0	839
2021	01	0	1086
2020	12	0	1052

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	11	0	887
2020	10	0	1016
2020	09	0	1231
2020	08	0	1082
2020	07	0	1464
2020	06	0	1319
2020	05	0	603
2020	04	0	231
2020	03	0	985
2020	02	0	1201
2020	01	0	1580
2019	12	0	2006
2019	11	0	2264
2019	10	0	1949
2019	09	0	2136
2019	08	0	2154
2019	07	0	2975
2019	06	0	3323
2019	05	0	3014
2019	04	0	4013
2019	03	0	2224
2019	02	0	2123
2019	01	0	2731
2018	09	0	14633

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2017	12	0	131698