

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE SIMCARD (ROBO-PÉRDIDA-DAÑO) DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL								
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
<b>Descripción</b>	<p>“Trámite orientado a personas naturales que requieran reponer por Robo, Pérdida o Daño de la Simcard (chip) del Servicio Móvil Avanzado (SMA). Servicio orientado a personas naturales que les permite continuar haciendo uso de su servicio prepago o posgago a través de un dispositivo móvil para la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.”</p>								
<b>¿A quién está dirigido?</b>	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).								
<b>Dirigido a:</b>	Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.								
<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>• Obtener la reposición de una Simcard y continuar disfrutando del servicio contratado</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>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Solicitar requerimiento (Presencial)</li><li>2 Despejar dudas sobre el producto o servicio</li><li>3 Realizar el pago de la Simcard (chip)</li><li>4 Recibir la Simcard (chip)</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> Presencial.</p>								
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	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**

- [\*\*ARCOTEL-2018-0716 NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.\*\*](#)  
Art. ARTICULO 22.

**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
2025	11	0	96
2025	10	0	99
2025	09	0	90
2025	08	0	98
2025	07	0	98
2025	06	0	92
2025	05	0	100
2025	04	0	95
2025	03	0	117
2025	02	0	93
2025	01	0	83
2024	12	0	137
2024	11	0	60

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	10	0	90
2024	09	0	93
2024	08	0	70
2024	07	0	68
2024	06	0	73
2024	05	0	102
2024	04	0	108
2024	03	0	92
2024	02	0	105
2024	01	0	99
2023	12	0	113
2023	11	0	79
2023	10	0	90
2023	09	0	94
2023	08	0	82
2023	07	0	97
2023	06	0	151
2023	05	0	168
2023	04	0	143
2023	03	0	166
2023	02	0	132
2023	01	0	184
2022	12	0	232
2022	11	0	165

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	169
2022	09	0	173
2022	08	0	155
2022	07	0	143
2022	06	0	124
2022	05	0	175
2022	04	0	183
2022	03	0	121
2022	02	0	111
2022	01	0	98
2021	12	0	142
2021	11	0	142
2021	10	0	135
2021	09	0	171
2021	08	0	74
2021	07	0	85
2021	06	0	135
2021	05	0	135
2021	04	0	153
2021	03	0	111
2021	02	0	135
2021	01	0	136
2020	12	0	0
2020	11	0	106

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	10	0	110
2020	09	0	97
2020	08	0	78
2020	07	0	118
2020	06	0	72
2020	05	0	52
2020	04	0	15
2020	03	0	130
2020	02	0	239
2020	01	0	179
2019	12	0	329
2019	11	0	288
2019	10	0	256
2019	09	0	256
2019	08	0	235
2019	07	0	579
2019	06	0	622
2019	05	0	618
2019	04	0	676
2019	03	0	653
2019	02	0	658
2019	01	0	0
2018	09	0	818

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2017	12	0	7359