Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE SIMCARD (ROBO-PÉRDIDA-DAÑO) DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	“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.”
¿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). **Dirigido a:** Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	**Tipo de Resultado:** Acceder a beneficio o servicio. **Resultado a obtener:** • Obtener la reposición de una Simcard y continuar disfrutando del servicio contratado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	**Requisitos Generales:** **Nombre del Requisito**: Cédula de Identidad **Emisor del Requisito**: REGISTRO CIVIL **Descripción del Requisito**: Es el documento de identificación de un ciudadano
¿Cómo hago el trámite?	1 Solicitar requerimiento (Presencial) 2 Despejar dudas sobre el producto o servicio 3 Realizar el pago de la Simcard (chip) 4 Recibir la Simcard (chip) **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 / 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 sigueinte 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
Teléfono: 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	71
2026	01	0	63
2025	12	0	131
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	0	83
2024	12	0	137
2024	11	0	60
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	184
2022	12	0	232
2022	11	0	165
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	01	0	136
2020	12	0	0
2020	11	0	106
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	02	0	658
2019	01	0	0
2018	09	0	818
2017	12	0	7359

Firmado electrónicamente por:
ANDREA ESTHER
MARTINEZ ESPINOSA
Validar únicamente con FirmaEC