

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPO DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran suspender el servicio por robo o pérdida de equipo del servicio de telecomunicaciones móviles. Servicio 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?	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).
-------------------------	---

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera. Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Resultado a obtener: <ul style="list-style-type: none">Pronta solución a su requerimiento de suspensión de servicio

Requisitos Generales:		
Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito
Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano

¿Cómo hago el trámite?

Estimado cliente, el proceso que debe realizar para solicitar la suspensión de su Servicio Móvil Avanzado por robo o pérdida de equipo, es el siguiente:

- 1 Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico)
- 2 Despejar dudas sobre la suspensión del servicio
- 3 Confirmar la suspensión del servicio.

Trámite en línea

- 1 Dar clic en Trámite en línea
- 2 Llenar el formulario y escribir el caso en "Detalle el problema"
- 3 Enviar formulario
- 4 Esperar que un asesor se contacte para informar del trámite

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

¿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

- [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
2025	10	0	125
2025	09	0	118

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	138
2025	07	0	138
2025	06	0	126
2025	05	0	146
2025	04	0	118
2025	03	0	179
2025	02	0	118
2025	01	0	103
2024	12	0	215
2024	11	0	70
2024	10	0	159
2024	09	0	114
2024	08	0	91
2024	07	0	126
2024	06	0	92
2024	05	0	132
2024	04	0	252
2024	03	0	139
2024	02	0	154
2024	01	0	129
2023	12	0	151
2023	11	0	137
2023	10	0	266
2023	09	0	129

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	104
2023	07	0	144
2023	06	0	214
2023	05	0	356
2023	04	0	401
2023	03	0	750
2023	02	0	295
2023	01	0	608
2022	12	0	507
2022	11	0	565
2022	10	0	433
2022	09	0	461
2022	08	0	346
2022	07	0	254
2022	06	0	203
2022	05	0	347
2022	04	0	515
2022	03	0	187
2022	02	0	264
2022	01	0	215
2021	12	0	318
2021	11	0	233
2021	10	0	397
2021	09	0	262

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	08	0	102
2021	07	0	134
2021	06	0	228
2021	05	0	194
2021	04	0	242
2021	03	0	187
2021	02	0	207
2021	01	0	209
2020	12	0	0
2020	11	0	179
2020	10	0	158
2020	09	0	143
2020	08	0	125
2020	07	0	177
2020	06	0	114
2020	05	0	89
2020	04	0	34
2020	03	0	211
2020	02	0	328
2020	01	0	240
2019	12	0	495
2019	11	0	405
2019	10	0	395

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	09	0	365
2019	08	0	338
2019	07	0	781
2019	06	0	2410
2019	05	0	3147
2019	04	0	4136
2019	03	0	3664
2019	02	0	3878
2019	01	0	0
2018	09	0	4051
2017	12	0	36456