

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL (ROBO-PÉRDIDA-DAÑO) DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL								
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran realizar el cambio de equipo por Robo, Pérdida o Daño del servicio final de telecomunicaciones móviles. 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>	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.								
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar disfrutando del servicio contratado con un nuevo equipo</li></ul>								
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<b>Requisitos Generales:</b> <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>	El trámite de cambio de equipo Móvil, se realiza de forma presencial en los centros de atención al cliente a nivel nacional.  <ol style="list-style-type: none"><li>Solicitar requerimiento (Presencial)</li><li>Recibir asesoramiento, despejar dudas sobre el cambio de equipo móvil.</li><li>Llenar Solicitud Adicional de Servicios Móviles y firmar.</li><li>Pagar equipo (cuando aplique)</li><li>Recibir equipo</li></ol> <b>Canales de atención:</b> 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. 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	02	0	31
2026	01	0	11
2025	12	0	25
2025	11	0	38
2025	10	0	26
2025	09	0	28
2025	08	0	40
2025	07	0	40
2025	06	0	34
2025	05	0	46
2025	04	0	23
2025	03	0	62
2025	02	0	25
2025	01	0	20

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	12	0	78
2024	11	0	10
2024	10	0	69
2024	09	0	21
2024	08	0	21
2024	07	0	0
2024	06	0	19
2024	05	0	30
2024	04	0	144
2024	03	0	47
2024	02	0	49
2024	01	0	30
2023	12	0	38
2023	11	0	58
2023	10	0	176
2023	09	0	35
2023	08	0	22
2023	07	0	47
2023	06	0	63
2023	05	0	135
2023	04	0	258
2023	03	0	584
2023	02	0	163
2023	01	0	424

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	12	0	275
2022	11	0	400
2022	10	0	264
2022	09	0	288
2022	08	0	191
2022	07	0	111
2022	06	0	79
2022	05	0	172
2022	04	0	332
2022	03	0	66
2022	02	0	153
2022	01	0	117
2021	12	0	176
2021	11	0	91
2021	10	0	262
2021	09	0	91
2021	08	0	28
2021	07	0	49
2021	06	0	93
2021	05	0	59
2021	04	0	89
2021	03	0	76
2021	02	0	72

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	01	0	73
2020	12	0	0
2020	11	0	73
2020	10	0	48
2020	09	0	46
2020	08	0	47
2020	07	0	59
2020	06	0	42
2020	05	0	37
2020	04	0	19
2020	03	0	81
2020	02	0	89
2020	01	0	61
2019	12	0	166
2019	11	0	117
2019	10	0	139
2019	09	0	109
2019	08	0	103
2019	07	0	129
2019	06	0	0
2019	05	0	6
2019	04	0	174
2019	03	0	19
2019	02	0	453

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	01	0	3226
2018	09	0	234
2017	12	0	2104