

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL								
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran cancelar el servicio de internet fijo. El servicio de internet fijo está orientado para que los usuarios naveguen de forma ilimitada a través de un módem Wi-Fi con el que podrán conectar todos los computadores y dispositivos. Ponemos a disposición, a través del botón Trámite en línea, nuestro canal virtual de atención en facebook CNT Ecuador, para que el cliente pueda colocar su intención de retiro escribiendo un mensaje interno. Un asesor especializado realizará el contacto con el fin de indagar los motivos de retiro.								
¿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.								
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelar correctamente su suscripción 								
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <table border="1"> <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							
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> 1 Agenda una cita a través de la página web (https://flujodecolas.cnt.gob.ec/web) 2 Acude 10 minutos antes a la fecha y hora del turno seleccionado Descarga y llena el formulario de solicitud, lo puedes llenar y descargar en el siguiente enlace (https://bit.ly/3SUQBrS) 3 Debes encontrarte al día en pagos 4 Verifica que no mantengas promociones activas 5 Para culminar el proceso debes entregar los equipos de Internet Fijo en nuestros centros de atención 6 Recuerda realizar el pago de valores posteriores, CNT factura a mes vencido Página de facebook CNT Ecuador <ol style="list-style-type: none"> 1 Ingresa a la página de Facebook CNT Ecuador, (https://www.facebook.com/CNTEcuador) 2 Escribe un mensaje interno detallando el requerimiento de cancelación de servicio 3 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso <p>Página de twitter/X CNT Ecuador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ingresa a la página de Facebook CNT Ecuador, (https://twitter.com/CNT_EC) 2 Escribe un mensaje interno detallando el requerimiento de cancelación de servicio 3 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso 								

Contact Center

- 1 Comunícate al 1800 100 100 opción 1
- 2 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso

Portal web

- 1 Ingresa al portal Mi CNT con tu usuario y contraseña, (<https://micnt.com.ec>)
 - 2 Registra la información del servicio del cual solicitas la cancelación
 - 3 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso
- Aplican políticas y condiciones especificadas en el contrato y normativas vigentes para la terminación de contratos.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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. ARTICULO 22 NUMERAL 20.

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	03	0	1702
2025	02	0	1818
2025	01	0	1905
2024	12	0	2299
2024	11	0	2583
2024	10	0	2522
2024	09	0	2177
2024	08	0	2601
2024	07	0	2950
2024	06	0	2864
2024	05	0	3473
2024	04	0	2677

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	2252
2024	02	0	2663
2024	01	0	2837
2023	12	0	2706
2023	11	0	3200
2023	10	0	3097
2023	09	0	3322
2023	08	0	3842
2023	07	0	3902
2023	06	0	3977
2023	05	0	3570
2023	04	0	4647
2023	03	0	5377
2023	02	0	4252
2023	01	0	3808
2022	12	0	3736
2022	11	0	5043
2022	10	0	6472
2022	09	0	7497
2022	08	0	7589
2022	07	0	7888
2022	06	0	6550
2022	05	0	7961
2022	04	0	8044
2022	03	0	9888
2022	02	0	7625
2022	01	0	18713
2021	12	0	26861
2021	11	0	4870
2021	10	0	6449
2021	09	0	21532
2021	08	0	8535

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	07	0	7661
2021	06	0	16165
2021	05	0	14824
2021	04	0	11539
2021	03	0	26633
2021	02	0	48902
2021	01	0	15441
2020	12	0	13557
2020	11	0	9700
2020	10	0	14233
2020	09	0	17281
2020	08	0	12323
2020	07	0	16666
2020	06	0	13621
2020	05	0	6806
2020	04	0	2457
2020	03	0	10786
2020	02	0	8862
2020	01	0	8567
2019	12	0	11796
2019	11	0	11144
2019	10	0	13704
2019	09	0	11981
2019	08	0	14629
2019	07	0	18338
2019	06	0	14979
2019	05	0	13230
2019	04	0	12815
2019	03	0	13016
2019	02	0	12372
2019	01	0	27781
2018	09	0	5527
2017	12	0	49747

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------