

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado a gestionar la cancelación del servicio de internet fijo contratado con CNT EP. La solicitud de cancelación puede realizarse telefónicamente o en línea.</p> <p>El trámite será realizado exclusivamente por el suscriptor del contrato de adhesión (titular del servicio) o su representante debidamente autorizado, quien cumplirá con los requisitos definidos por CNT EP para asegurar su veracidad.</p> <p>Telefónicamente el suscriptor del contrato (Titular) puede comunicarse directamente al 1800 100 100 opción 1 Servicio al Cliente para iniciar su proceso de intención de retiro del servicio.</p>

**¿A quién está dirigido?** Personas naturales que cumplan con los requisitos de ciudadanía, es decir, deben ser ciudadanos ecuatorianos con 18 años de edad o más, que dispongan del servicio de internet con la CNT EP.

**Dirigido a:**  
Persona Natural - Ecuatoriana.

<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Registro, certificaciones o constancias.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelar correctamente su suscripción</li> </ul>
---	--

<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></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					

<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Contact Center</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Comunicate al 1800 800 800 opción 1 Servicio al Cliente</li> <li>2 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso</li> <li>3 Recuerda, debes ser el titular del servicio para solicitar la cancelación del servicio</li> <li>4 Tus servicios deben estar al día en pagos, recuerda que nuestros servicios son pospago Un asesor especializado, te informará el proceso para la entrega de equipos de Internet Fijo.</li> <li>5 Recuerda: Realizar el pago de valores posteriores, CNT factura a mes vencido</li> </ol> <p>*La terminación contractual está sujeta a políticas y condiciones del contrato de adhesión y normativas vigentes.</p> <p><b>Casos especiales que deben acudir a un centro de atención presencial</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes con discapacidad auditiva o del habla</li> <li>2. Trámite de servicio de clientes fallecidos</li> </ol> <p><b>Portal web</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ingresa al portal Mi CNT con tu usuario y contraseña, ( <a href="https://micnt.com.ec">https://micnt.com.ec</a>)</li> <li>2 Registra la información del servicio del cual solicitas la cancelación</li> </ol>
-------------------------------	--

3 Recibirás atención de un asesor especializado que te guiará durante todo el proceso

**Red Social facebook CNT Ecuador**

- 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

**Red Social X CNT Ecuador**

- 1 Ingresa a la página de X CNT Ecuador, ([https://x.com/CNT\\_EC](https://x.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

**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?

Comunícate a nuestro contact center al 1800 100 100 opción 1 Servicio al Cliente de lunes a viernes de 08h00 a 18h00.

Visita nuestros Centros de Atención de acuerdo al horario de cada Centro. Encuentra 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:** CONTACT CENTER CNT  
**Correo Electrónico:** tramites.n2@cnt.gob.ec  
**Teléfono:** 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	07	0	1285
2025	06	0	1265
2025	05	0	1427
2025	04	0	1594
2025	03	0	1702
2025	02	0	1818
2025	01	0	1905
2024	12	0	2299

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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 Año	07 Mes	0 Volumen de Quejas	18338 Volumen de Atenciones
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