# Información de Trámite

| | |
|---|---|
| **Nombre Trámite** | CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO |
| **Institución** | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES |
| **Descripción** | 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.<br><br>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.<br><br>Telefónicamente el suscriptor del contrato (Titular) puede comunicarse directamente al 1800 800 800 opción 5 (Ajustes o Cambios en tu servicio contratado), para iniciar su proceso de intención de retiro del servicio. |

## ¿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.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

**Tipo de Resultado:**
Registro, certificaciones o constancias.

**Resultado a obtener:**

- Cancelar correctamente su suscripción

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

**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?

**Contact Center**

1 Comunícate al 1800 800 800, opción 5 (Ajustes o Cambios en tu servicio contratado).

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

3 Recuerda, debes ser el titular del servicio para solicitar la cancelación del servicio

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.

5 Recuerda: Realizar el pago de valores posteriores, CNT factura a mes vencido

*La terminación contractual está sujeta a políticas y condiciones del contrato de adhesión y normativas vigentes.

**Casos especiales que deben acudir a un centro de atención presencial**

1. Clientes con discapacidad auditiva o del habla
2. Trámite de servicio de clientes fallecidos

**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

**Red Social facebook CNT Ecuador**

Ingresa a la página de Facebook CNT Ecuador,
1 (https://www.facebook.com/CNTEcuador)

Escribe un mensaje interno detallando el requerimiento de cancelación de
2 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)

Escribe un mensaje interno detallando el requerimiento de cancelación de
2 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 | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|---|---|---|---|---|---|
| 2026 | 10 | 0 | 452 | 0 | 0 |
| 2026 | 09 | 0 | 740 | 0 | 0 |
| 2026 | 08 | | 802 | 0 | |
| 2026 | 07 | | 891 | 0 | |
| 2026 | 06 | | 786 | 0 | |
| 2026 | 05 | | 714 | 0 | |
| 2026 | 04 | | 860 | 0 | |
| 2026 | 03 | | 943 | 0 | |

| Año | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|---|---|---|---|---|---|
| 2026 | 02 | | 856 | 0 | |
| 2026 | 01 | | 865 | 0 | |
| 2025 | 12 | | 983 | 0 | |
| 2025 | 11 | | 1031 | 0 | |
| 2025 | 10 | | 1251 | 0 | |
| 2025 | 09 | | 1169 | 0 | |
| 2025 | 08 | | 1285 | 0 | |
| 2025 | 07 | | 1285 | 0 | |
| 2025 | 06 | | 1265 | 0 | |
| 2025 | 05 | | 1427 | 0 | |
| 2025 | 04 | | 1594 | 0 | |
| 2025 | 03 | | 1702 | 0 | |
| 2025 | 02 | | 1818 | 0 | |
| 2025 | 01 | | 1905 | 0 | |
| 2024 | 12 | | 2299 | 0 | |
| 2024 | 11 | | 2583 | 0 | |
| 2024 | 10 | | 2522 | 0 | |
| 2024 | 09 | | 2177 | 0 | |
| 2024 | 08 | | 2601 | 0 | |
| 2024 | 07 | | 2950 | 0 | |
| 2024 | 06 | | 2864 | 0 | |
| 2024 | 05 | | 3473 | 0 | |
| 2024 | 04 | | 2677 | 0 | |
| 2024 | 03 | | 2252 | 0 | |

| Año | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 02 | | 2663 | 0 | |
| 2024 | 01 | | 2837 | 0 | |
| 2023 | 12 | | 2706 | 0 | |
| 2023 | 11 | | 3200 | 0 | |
| 2023 | 10 | | 3097 | 0 | |
| 2023 | 09 | | 3322 | 0 | |
| 2023 | 08 | | 3842 | 0 | |
| 2023 | 07 | | 3902 | 0 | |
| 2023 | 06 | | 3977 | 0 | |
| 2023 | 05 | | 3570 | 0 | |
| 2023 | 04 | | 4647 | 0 | |
| 2023 | 03 | | 5377 | 0 | |
| 2023 | 02 | | 4252 | 0 | |
| 2023 | 01 | | 3808 | 0 | |
| 2022 | 12 | | 3736 | 0 | |
| 2022 | 11 | | 5043 | 0 | |
| 2022 | 10 | | 6472 | 0 | |
| 2022 | 09 | | 7497 | 0 | |
| 2022 | 08 | | 7589 | 0 | |
| 2022 | 07 | | 7888 | 0 | |
| 2022 | 06 | | 6550 | 0 | |
| 2022 | 05 | | 7961 | 0 | |
| 2022 | 04 | | 8044 | 0 | |
| 2022 | 03 | | 9888 | 0 | |

| Año | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 02 | | 7625 | 0 | |
| 2022 | 01 | | 18713 | 0 | |
| 2021 | 12 | | 26861 | 0 | |
| 2021 | 11 | | 4870 | 0 | |
| 2021 | 10 | | 6449 | 0 | |
| 2021 | 09 | | 21532 | 0 | |
| 2021 | 08 | | 8535 | 0 | |
| 2021 | 07 | | 7661 | 0 | |
| 2021 | 06 | | 16165 | 0 | |
| 2021 | 05 | | 14824 | 0 | |
| 2021 | 04 | | 11539 | 0 | |
| 2021 | 03 | | 26633 | 0 | |
| 2021 | 02 | | 48902 | 0 | |
| 2021 | 01 | | 15441 | 0 | |
| 2020 | 12 | | 13557 | 0 | |
| 2020 | 11 | | 9700 | 0 | |
| 2020 | 10 | | 14233 | 0 | |
| 2020 | 09 | | 17281 | 0 | |
| 2020 | 08 | | 12323 | 0 | |
| 2020 | 07 | | 16666 | 0 | |
| 2020 | 06 | | 13621 | 0 | |
| 2020 | 05 | | 6806 | 0 | |
| 2020 | 04 | | 2457 | 0 | |

| Año | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 03 | | 10786 | 0 | |
| 2020 | 02 | | 8862 | 0 | |
| 2020 | 01 | | 8567 | 0 | |
| 2019 | 12 | | 11796 | 0 | |
| 2019 | 11 | | 11144 | 0 | |
| 2019 | 10 | | 13704 | 0 | |
| 2019 | 09 | | 11981 | 0 | |
| 2019 | 08 | | 14629 | 0 | |
| 2019 | 07 | | 18338 | 0 | |
| 2019 | 06 | | 14979 | 0 | |
| 2019 | 05 | | 13230 | 0 | |
| 2019 | 04 | | 12815 | 0 | |
| 2019 | 03 | | 13016 | 0 | |
| 2019 | 02 | | 12372 | 0 | |
| 2019 | 01 | | 27781 | 0 | |
| 2018 | 09 | | 5527 | 0 | |
| 2017 | 12 | | 49747 | 0 | |

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HUGO FABIAN
GUAMUSHIG TARCO