

# Solicitud de cancelación de servicios



Ciudad \_\_\_\_\_ día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_

Señores CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. Yo, \_\_\_\_\_

con cédula de identidad/RUC \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

número(s) de contacto celular: \_\_\_\_\_ número(s) de contacto fijo: \_\_\_\_\_

## Solicito la cancelación de los siguientes servicios:

(Indique el detalle del o los servicios a cancelar)

	Cantidad de servicios a ser cancelados	Número(s) de servicio:	Número(s) de contrato
Telefonía Fija			
Internet Fijo			
Televisión Satelital			
Servicio Móvil			

\*En el caso de entrega de equipos deberá llenar el Acta de Recepción de equipos o su equivalente

Observación de motivo de cancelación: \_\_\_\_\_

Para uso exclusivo de la CNT EP.

### Gestión de retención

El Abonado o suscriptor mantiene su intención de cancelación SI\*  NO  Número del caso: \_\_\_\_\_

\* Si el cliente mantiene su intención de cancelación de servicios el caso será derivado a un nivel especializado para la culminación de su requerimiento en hasta 15 días a partir de la fecha de aceptación de este documento en nuestros centros de atención al cliente.

Para uso exclusivo de la CNT EP.

### Políticas cancelación de servicios

#### Una vez aceptada su solicitud de cancelación el abonado o suscriptor deberá:

a) Entregar los equipos de propiedad de la CNT E. P. en cualquiera de los siguientes casos cuando aplique: internet (contratado desde el \_\_\_\_\_); telefonía de Fibra Óptica (GPON), y/o televisión, en perfectas condiciones, salvo por los deterioros normales de su uso. Si el abonado o suscriptor mantiene línea telefónica + Internet de Fibra Óptica (GPON, VDSL) no deberá entregar el equipo en caso de retirar solo 1 de cualquiera de los 2 servicios.

En el caso de la no entrega de equipos, el servicio que presta la operadora se mantendrá activo y facturando hasta que el abonado realice la entrega de los equipos.

Aplica a entrega de equipos SI:  NO:

**Nota:** Si el abonado o suscriptor aplica para entrega de equipos e informa que no dispone de los equipos a entregar, se procederá con el cargo de los valores por los equipos no entregado al momento de la cancelación del servicio. (El asesor de servicio al cliente detallará en el formulario respectivo la no entrega de equipos).

b) Validar y realizar el pago de las facturas pendientes que se pueden emitir durante y posterior al proceso de retiro de su servicio los días \_\_\_\_\_ de cada mes hasta asegurar el pago total de posibles valores generados sin que esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo valores adeudados por servicios efectivamente prestados, equipos no entregados, bienes solicitados y recibidos, o promociones en que se haya establecido permanencia mínima, hasta la terminación del contrato.

**Detalles de la gestión de retención**

	Cantidad de servicios retenidos	Número(s) de servicio	Número(s) de contrato
Telefonía Fija			
Internet Fijo			
Televisión Satelital			
Servicio Móvil			

	Beneficio entregado	Duración beneficio	Valor total del beneficio incluido impuestos
Telefonía Fija			
Internet Fijo			
Televisión Satelital			
Servicio Móvil			

Condiciones de beneficio entregado: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Aceptación de las condiciones del beneficio**

Señores Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. Yo, \_\_\_\_\_ con cédula de identidad/RUC \_\_\_\_\_ acepto acceder a promociones o exoneración de valores informados por el asesor de servicio al cliente, aplicados en el número de servicio \_\_\_\_\_ con contrato No. \_\_\_\_\_

- a) El beneficio considera un plazo de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ meses manteniendo las condiciones del plan vigente.
- b) Si antes de cumplir con este período de permanencia mínima solicito la desactivación del beneficio entregado y/o la terminación del contrato a través de los canales de atención de la CNT EP, dejaré de recibir el descuento beneficio o promoción otorgada por la CNT EP., aceptando de esta forma el cobro del valor único o los valores efectivamente recibidos; según el beneficio aplicado.
- c) El servicio debe encontrarse activo y sin suspensión por falta de pago. En el caso de descuentos en la facturación, si el servicio se encuentra suspendido o tuvo una suspensión por falta de pago durante el periodo de facturación sobre el cual se ofertó el beneficio, no se aplicará el descuento en ese periodo, sin embargo, se contará como efectivamente aplicado.

A través del presente formulario, declaro que he sido informado por la operadora a través de sus canales de información y página web [www.cnt.com.ec](http://www.cnt.com.ec) sobre las características, tarifas finales del servicio y plan contratado a la fecha de suscripción de este anexo. Me comprometo a informarme periódicamente de las políticas, condiciones comerciales, contractuales, condiciones de uso del servicio y plan contratado, promociones, tarifas y políticas de prevención de fraude que se encuentran publicadas en la página web de la operadora: [www.cnt.com.ec](http://www.cnt.com.ec).

\_\_\_\_\_  
**CNT EP**

\_\_\_\_\_  
**Abonado/suscriptor**

Nombres y Apellidos del asesor: \_\_\_\_\_  
 Código del vendedor: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos del cliente: \_\_\_\_\_  
 No. Cédula: \_\_\_\_\_  
 Nombres y apellidos del representante legal: \_\_\_\_\_  
 N°. Ruc: \_\_\_\_\_