|  |  |
| --- | --- |
| **Código del Tramite** | 006 |
| **Nombre del trámite** | **INACTIVACIÓN DEL SERVICIO** |
| **Descripción:** | Mediante este trámite el Usuario solicita la inactivación del Servicio |

|  |  |
| --- | --- |
| **Entidad donde se**  **realiza el trámite:** | La E.S.P. Guatapé |
| **Oficina donde se**  **realiza el trámite:** | Facturación |
| **Cargo Responsable del trámite:** | Auxiliar de Facturación |
| **Dirección donde se**  **realiza el trámite:** | Cra 28 # 31-11 |
| **Teléfonos:** | 861 12 41 |
| **Horario de**  **Atención:** | Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:am a 4:pm |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisitos:** | 1. Presentar la última factura de servicios públicos cancelada y no debe tener consumo pendiente de cobro; en caso de que esto ocurra no se inactiva el servicio.  2. Solicitando la Inactivación del servicio por medio de un P.Q.R |
| **Documentos que**  **obtienen al**  **final del trámite:** | Respuesta del PQR |
| **Tiempo de**  **Respuesta:** | Próximo período de facturación |
| **Costos:** | Ninguno |
| **Vigencia:** | Hasta próxima solicitud del usuario |
| **Observaciones:** | No aplica |
| **Pasos para**  **realizar el trámite:** | 1. Solicitud por parte del Usuario.  2. Verificación de la factura.  3. Ingresar al sistema la solicitud, genera orden y solicitar la firma si el usuario se presentó a la Oficina de Atención al Usuario |
| **Cómo recibirá**  **la respuesta:** | Por escrito |
| **Normatividad legal aplicable:** | Ley 142 de 1994 y demás normas que la reglamentan y modifican |