

# **Política de Negociación**

### Índice

|                                | Página |
|--------------------------------|--------|
| 1. Objeto                      | 3      |
| 2. Alcance                     | 3      |
| 3. Definiciones                | 3      |
| 4. Responsabilidades           | 3      |
| 5. Vigencia                    | 3      |
| 6. Desarrollo                  | 4      |
| 7. Requisitos y funcionamiento | 6      |

### 1. Objeto

Definir de forma precisa la política para la aplicación de planes de pago en cuotas para clientes residenciales y comerciales que se encuentren con morosidad.

### 2. Alcance

Esta política debe ser aplicada por las áreas de cobranzas para la aplicación de planes de pago a clientes morosos.

### 3. Definiciones

3.1. Deuda: corresponde a toda partida abierta (boleta, factura, etc.) pendiente de pago por parte del cliente que corresponda a consumos gas.

### 4. Responsabilidades

La responsabilidad de la aplicación de esta política de acuerdo a la tabla señalada en el numeral séptimo del presente instrumento será del área Cobranzas y Servicio al cliente.

En caso de que una solicitud no cumpla con las condiciones señaladas en el presente instrumento o requiera de un plan de pago diferente deberá ser analizado por un comité del área de Cobranzas.

### 5. Vigencia

La presente Política de aplicación de Planes de pago estará vigente entre el 3 de agosto de 2026 al 31 de diciembre del 2026.

### 6. Desarrollo

Los clientes comerciales y residenciales que cumplan con las condiciones señaladas en el presente numeral podrán optar a un plan de pago los clientes residenciales y comerciales que:

- a) Que presenten dos boletas o facturas impagas, más 15 días transcurridos desde el vencimiento del segundo documento y estén reclamados para corte de servicio.
- b) Clientes que no estén actualmente facturando otro plan de pago en virtud de la presente política o la política vigente al año 2026.
- c) Cliente que no hayan incumplido 2 o más negociaciones con anterioridad.
- d) Clientes que no hayan solicitado en mas 3 oportunidades dentro de los últimos 12 meses el abono de documentos más atrasados.

#### 6.1 CLIENTES RESIDENCIALES

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, para el caso de los clientes residenciales que estén en estado cortado por deuda menor a 6 meses, o clientes no cortados con morosidad mayor a lo indicado en punto 6.a) y con medidor instalado, podrán optar a plan de pago siempre y cuando cumplan con los puntos indicados en numeral 6 (letra a - d) de este documento, para lo cual deberá adjuntar:

- a) Fotocopia de carnet por ambos lados (puede ser el propietario del inmueble o el consumidor)

Planes de pago con abono

| TARIFA      | TRAMO DEUDA                            | ABONO | MAX. DE CUOTAS | INTERÉS | CONSULTA A COMITÉ |
|-------------|----------------------------------------|-------|----------------|---------|-------------------|
| Residencial | Entre 1 y \$ 250.000                   | 50%   | 5              | no      | >5 cuotas         |
| Residencial | Entre \$250.001 y mayor a \$ 1.000.000 | 50%   | 10             | no      | >10 cuotas        |

Clientes residenciales que estén en estado cortado por deuda mayor a 6 meses con medidor instalado.

| TARIFA      | TRAMO DEUDA                            | ABONO | MAX. DE CUOTAS | INTERÉS | CONSULTA A COMITÉ |
|-------------|----------------------------------------|-------|----------------|---------|-------------------|
| Residencial | Entre 1 y \$ 250.000                   | 50%   | 5              | no      | >5 cuotas         |
| Residencial | Entre \$250.001 y mayor a \$ 1.000.000 | 50%   | 10             | no      | >10 cuotas        |

### 6.2 CLIENTES COMERCIALES

En tanto, los clientes comerciales podrán optar al plan de pago los clientes que cumplan con los requisitos indicados en numeral 6 (letra a-d), para lo cual deberán adjuntar:

- a) Rut del comercio
- b) Acta o escritura
- c) Cedula identidad del Solicitante

| TARIFA    | NIVEL DEUDA                            | ABONO | MAX. DE CUOTAS | INTERES | CUOTAS A COMITÉ |
|-----------|----------------------------------------|-------|----------------|---------|-----------------|
| Comercial | Entre \$1 y \$ 250.000                 | 50%   | 4              | no      | >4 cuotas       |
| Comercial | Entre \$250.001 y mayor a \$ 1.000.000 | 50%   | 6              | no      | >6 cuotas       |

### 6.3 CLIENTES CON CORTE DE EMPALME EJECUTADO O MEDIDOR RETIRADO POR DEUDA

Para solicitar la habilitación del servicio, el cliente deberá previamente realizar el pago por el costo asociado a la reconexión y el total de la deuda asociada al corte, para lo cual deberán adjuntar.

#### RESIDENCIALES

- a) Fotocopia de carnet por ambos lados (puede ser el propietario del inmueble o el consumidor)

#### COMERCIALES

- a) Rut del comercio (solo comerciales)
- b) Acta o escritura
- c) Cedula identidad del Solicitante

### 7. Requisitos y funcionamiento

1. Ante el no pago de una cuota del plan de pago acordado según se señala en el presente instrumento, dentro de la fecha de vencimiento de la boleta o factura, el plan de pago automáticamente se desactivará y el total de la deuda vencida se hará efectiva, por tanto, Gas Sur iniciará el proceso de cobranza.
2. Si el cliente desea solicitar por segunda vez un plan de pago, por deuda que ya se había pactado en un plan de pago una primera vez, y que cuyo plan fue desactivado por no pago, el cliente deberá aportar el 50% de la deuda vencida. De no haber pagado abono en la primera negociación se le solicitará un abono de al menos un 30% del total de la deuda vencida.
3. Los clientes no podrán realizar una tercera negociación, por deuda previamente negociada, y que no se haya cumplido con él o los compromisos de pago, deberán cancelar el total de la deuda vencida.