

Política de Negociación

Índice

	Página
1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Documentos de referencia	3
4. Definiciones	3
5. Responsabilidades	3
6. Vigencia	3
7. Desarrollo	4
8. Requisitos y funcionamiento	7

Política de Negociación

1. Objeto

Definir de forma precisa la política para la aplicación de planes de pago en cuotas para clientes residenciales y comerciales.

2. Alcance

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

3. Documentos de referencia

4. Definiciones

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

5. Responsabilidades

La responsabilidad de la aplicación de ingresos de acuerdo a tabla será del área Cobranzas y Servicio al cliente.

El caso de análisis a comité será del área de Cobranzas.

6. Vigencia

La presente Política de aplicación de Planes de pago estará vigente entre el 18 de marzo de 2025 al 31 de diciembre del 2025.

7. Desarrollo

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 hayan optado por la postergación de pagos del Beneficio Covid.
- c) Clientes que no estén actualmente facturando otro plan de pago.
- d) Cliente que no hayan incumplido 3 negociaciones con anterioridad.
- e) Clientes que no hayan solicitado en mas 4 oportunidades dentro de los últimos 12 meses el abono de documentos más atrasados.

7.1 CLIENTES RESIDENCIALES

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 7.a) y con medidor instalado.

Podrán optar a plan de pago siempre y cuando cumplan con los puntos indicados en numeral 7 (letra a - e) 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	INTERES	CONSULTA A COMITÉ
Residencial	Entre 1 y \$ 250.000	50%	6	no	>6 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y \$ 500.000	50%	12	no	>12 cuotas
Residencial	Entre \$ 500.001 y \$ 1.000.000	50%	12	no	>12 cuotas
Residencial	mayor \$ 1.000.001	50%	12	no	>12 cuotas

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

Política de Negociación

TARIFA	TRAMO DEUDA	ABONO	MAX. DE CUOTAS	INTERES	CONSULTA A COMITÉ
Residencial	Entre 1 y \$ 250.000	50%	6	no	>6 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y \$ 500.000	50%	12	no	>12 cuotas
Residencial	Entre \$ 500.001 y \$ 1.000.000	50%	12	no	>12 cuotas
Residencial	mayor \$ 1.000.001	50%	12	no	>12 cuotas

7.2 CLIENTES COMERCIALES

Podrán optar al plan de pago los clientes que cumplan con los requisitos indicados en numeral 7 (letra a-e), 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 \$ 500.000	50%	6	no	>6 cuotas
Comercial	Entre \$ 500.001 y \$ 1.000.000	50%	6	no	>6 cuotas
Comercial	mayor a \$ 1.000.000	50%	6	no	>6 cuotas

7.3 CLIENTES CON CORTE DE EMPALME EJECUTADO O MEDIDOR RETIRADO POR DEUDA

Solo podrán solicitar la habilitación del servicio cancelando primero el costo asociado a la reconexión y el total de la deuda, 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

7.4 CLIENTES CON BENEFICIO COVID, LEY 21.249 DE POSTERGACION DE PAGO DE DEUDAS EN CUOTAS

Los clientes que tengan este beneficio estatal en un plan de pago en cuotas pueden optar a un nuevo plan de pago adicional directo con la empresa, pero sólo para aquellas deudas no contempladas previamente en el Beneficio Covid.

El cliente con beneficio covid puede reducir la cantidad de las cuotas del convenio estatal o renegociar la deuda en una cantidad de cuotas que no sobrepase la fecha de vencimiento de la última cuota otorgada en la negociación original. La cantidad de cuotas se define según rango de deuda en tabla de más abajo.

NOTA: Un cliente con beneficio covid que tenga cuotas impagas con fecha posterior al vencimiento de la última cuota, solo podrá renegociar la deuda con un convenio con la empresa, dado que el beneficio de la ley 21.249 ya expiro.

Para lo cual deberán adjuntar:

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

El plan de pagos por ley 21.249 se puede recalcular bajo estas condiciones

TARIFA	TRAMO DEUDA	MAX. DE CUOTAS	INTERES	CONSULTA A COMITÉ
Residencial	Entre 1 y \$ 250.000	3	no	>3 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y \$ 500.000	3	no	>3 cuotas
Residencial	Entre \$ 500.001 y \$ 1.000.000	4	no	>4 cuotas
Residencial	mayor \$ 1.000.001	6	no	>6 cuotas

Política de Negociación

Planes de pago directo con empresa bajo estos parámetros.

TARIFA	TRAMO DEUDA	ABONO	MAX. DE CUOTAS	INTERES	CONSULTA A COMITÉ
Residencial	Entre 1 y \$ 250.000	25%	12	no	>12 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y \$ 500.000	25%	15	no	>15 cuotas
Residencial	Entre \$ 500.001 y \$ 1.000.000	25%	18	no	>18 cuotas
Residencial	mayor \$ 1.000.001	25%	20	no	>20 cuotas

8. Requisitos y funcionamiento

1. Ante el no pago de una cuota del plan de pago, 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.