

Política de Negociación

Política de Negociación



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 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. 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 consumos de gas.

5. 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.

6. Vigencia

La presente Política de aplicación de Planes de pago estará vigente entre el 01 de enero de 2026 al 30 junio del 2026.

Política de Negociación

7. 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 se encuentren realizando pagos en razón de la postergación de pagos del Beneficio Covid en conformidad a la Ley N°21.149.
- c) Clientes que no estén actualmente facturando otro plan de pago en virtud de la presente política o la política vigente al año 2026.
- d) Cliente que no hayan incumplido 2 o más negociaciones con anterioridad.
- e) Clientes que no hayan solicitado en mas 3 oportunidades dentro de los últimos 12 meses el abono de documentos más atrasados.

7.1 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 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	INTERÉS	CONSULTA A COMITÉ
Residencial	Entre 1 y \$ 250.000	50%	6	no	>6 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y mayor a \$ 1.000.000	50%	12	no	>12 cuotas

Política de Negociación

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%	6	no	>6 cuotas
Residencial	Entre \$250.001 y mayor a \$ 1.000.000	50%	12	no	>12 cuotas

7.2 CLIENTES COMERCIALES

En tanto, los 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 mayor a \$ 1.000.000	50%	6	no	>6 cuotas

7.3 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)

Política de Negociación

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 adelante “Beneficio Covid” 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 no tendría aplicación.

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. CUOTAS	DE INTERES	CONSULTA COMITÉ	A
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 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.

Certificado de firmas electrónicas:
E5348E421-E4A7-4A83-A227-6D20988FCE51



Firmado por

Firma electrónica

Jennifer Fuenzalida Cabrera
CHL 162852817
jfuenzalida@gassur.cl

GMT-03:00 Viernes, 27 Marzo, 2026 14:36:15
Identificador único de firma:
3BE964DD-EC92-4CDF-BB57-12F5E177FF03

Marcos Cvjetkovic Muñoz
CHL 105577257
mcvjetko@metrogas.cl

GMT-03:00 Viernes, 27 Marzo, 2026 11:59:29
Identificador único de firma:
346D4061-66A7-4AA0-8BC7-3FC907F4A6ED