

# PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL RESIDENCIAL COMERCIAL

## 1.- Alcance y campo de aplicación

1.1.- Este documento establece los procedimientos para la correcta ejecución del procedimiento de cobranza extrajudicial.

## 2.- Referencias

- Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones.
- Ley 19.628 sobre Protección de los datos de carácter personal y sus modificaciones.

## 3.- Descripción del procedimiento

El procedimiento de cobranza extrajudicial de METROGAS se aplicará a usuarios residenciales y comerciales que mantengan deudas vigentes con nuestra empresa con posterioridad a 30 días de vencida la 2ª boleta o factura.

Las características y modalidades del procedimiento de cobranza extrajudicial son las siguientes:

- METROGAS y/o empresas externas de cobranza que esta designe y que se informarán permanentemente en la página web [http://www.metrogas.cl/tarifas\\_y\\_pagos](http://www.metrogas.cl/tarifas_y_pagos) y en nuestro local de atención comercial.
- Mecanismos de contacto: Gestión de llamados telefónicos y envío de cartas al domicilio informando la situación actual del cliente, que en ningún caso podrán aparentar escritos judiciales, visitas y llamados telefónicos al domicilio del deudor u otras acciones similares.
- Horario: las gestiones se realizarán de lunes a viernes entre las 08:00 y las 20:00 horas. Los días sábados solamente entre las 10:00 y 16:00 horas. Se excluyen los días domingos y festivos.
- Eventual información a terceros: tratándose de personas jurídicas o empresas con incumplimiento de pago, el procedimiento contempla el envío de los datos del cliente respectivo a registros de morosidades DICOM.

Se mantendrá actualizada la información de este procedimiento en nuestra página web [http://www.metrogas.cl/tarifas\\_y\\_pagos](http://www.metrogas.cl/tarifas_y_pagos) y en nuestro establecimiento comercial.

Ante cualquier duda que surja respecto al presente procedimiento, éstas podrán ser canalizadas a través de nuestro centro de contacto al 600 3378000 o bien directamente en nuestro local de atención ubicado en calle El Regidor N°54, Las Condes

## 4.- Empresas de cobranza extrajudicial de Metrogas S.A.

Las empresas externas de cobranza extrajudicial que ha designado Metrogas S.A. son las siguientes:

1. Orsan.
2. Recsa.