	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO		FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2012
	PRIMERA VERSIÓN	Nº DE PÁGINAS: 4	PRÓXIMA REVISIÓN: JULIO 2013
			Documento válido hasta: 31 DE OCTUBRE 2013

PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL RESIDENCIAL COMERCIAL

Elaborado por:	Fecha	VºBº por:	Fecha	Aprobado por:	Fecha
Andrea Farias, Jefe Cobranza	Agosto 2012	Andrea Farias, Jefe Cobranza	Agosto 2012	Gonzalo Vega, Subgerente Facturación y Cobranza	Agosto 2012



PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL RESIDENCIAL COMERCIAL

Fecha de Emisión:
AGOSTO 2012

Próxima Revisión:
JULIO 2013

Página: 1 de 4

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Este documento establece los procedimientos para la correcta ejecución del procedimiento de cobranza extrajudicial, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- ⇒ Informar veraz y oportunamente a nuestros clientes.
- ⇒ Asegurar los procesos

2. REFERENCIAS


- ⇒ Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

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

- **Responsable:** METROGAS y/o empresas externas de cobranza que esta designe y que se informarán permanentemente en la página web www.metrogas.cl y en nuestro local de atención comercial. (Ver Anexo A denominado “Empresas de Cobranza Extrajudicial de Metrogas S.A.”)
- **Mecanismos de contacto:** cartas las 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.

METROGAS cobrará los gastos de cobranza que procedan en caso de atraso en el pago, respetando siempre los porcentajes legales, conforme a la siguiente escala progresiva calculada sobre el capital adeudado: un 9% de la deuda para montos hasta UF 10; un 6% de la deuda por la parte que exceda de UF 10 y hasta UF 50, y un 3% de la deuda por la parte que exceda de UF 50. Estos gastos se cargarán en la facturación siguiente o subsiguiente a aquella en que el cliente regularice el pago de su deuda.

	PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL RESIDENCIAL COMERCIAL	Fecha de Emisión: AGOSTO 2012
		Próxima Revisión: JULIO 2013
		Página: 2 de 4


El procedimiento de cobranza extrajudicial aquí indicado, entrará en operación desde octubre de 2012, por lo tanto, cualquier deuda vigente a esa fecha y que esté afecta al procedimiento descrito anteriormente, podrá estar sujeta al cobro de gastos de cobranzas.

De ser requeridas modificaciones al presente procedimiento, estas serán comunicadas a los clientes con una anticipación mínima de 2 periodos de pago mediante un inserto en la respectiva boleta o factura o medios alternativos, manteniéndose actualizada la información de este procedimiento en nuestra página web www.metrogas.cl 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 3378000 o bien directamente en nuestro local de atención ubicado en calle El Regidor N°54, Las Condes.

4. ANEXOS

- 4.1** Anexo A, Empresas de Cobranza Extrajudicial de Metrogas S.A.
- 4.2** Anexo B, Hoja de Control de Cambios.

	PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL RESIDENCIAL COMERCIAL	Fecha de Emisión: AGOSTO 2012
		Próxima Revisión: JULIO 2013
		Página: 3 de 4

ANEXO A

EMPRESAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL DE METROGAS S.A.

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

1. SICC
2. Riesgo Cero
3. Equifax.



**PROCEDIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL
RESIDENCIAL COMERCIAL**

Fecha de Emisión:
AGOSTO 2012

Próxima Revisión:
JULIO 2013

Página: 4 de 4

ANEXO B

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Revisión	N° Capítulo/ apartado	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado