



**A. Etapa preventiva:** El área de cobranza estratégica se comunica con todos los clientes, enviando 7 días antes del vencimiento de la boleta o factura un mensaje SMS informando que tienen una boleta disponible. Este mensaje se repite 5 días antes del vencimiento, 3 días antes del vencimiento y finalmente 1 día antes del vencimiento.

**B. Primera etapa cobranza:** suspensión del servicio.

Una vez vencida la deuda y hasta el día 30 posterior a su vencimiento las gestiones realizadas por el área de cobranza estratégica son las siguientes:

i) Luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para el pago de la factura o boleta, se procede a la suspensión del servicio<sup>1</sup>. Esto implica que el cliente no puede hacer llamadas ni utilizar la conexión de internet, pero aún puede recibir llamadas y mensajes SMS. Una vez realizada la suspensión se envían mensajes SMS con el recordatorio que los servicios serán restablecidos una vez regularizado el pago de la deuda;

ii) Se procede al envío, 16 días antes de la próxima fecha de pago de la boleta o factura, de un mensaje SMS notificando el saldo pendiente correspondiente a la boleta o factura anterior;

iii) Si el cliente no paga el día 31, el área de cobranza estratégica prepara una lista (RUT, Nombre completo, datos de contacto, etc), que es entregada al área de Cobranza Operacional.

**C. Segunda etapa cobranza:** Externalización de las gestiones de cobranza.

Desde el día 31 al 60 después del vencimiento del plazo establecido para el pago de la factura o boleta, el área de Cobranza Operacional comienza el proceso de asignación de la cobranza a empresas externas especializadas, las que siguen un proceso de llamadas de voz (humana y robot) de acuerdo con las políticas de comunicaciones de la empresa, a través de las cuales se recuerda al cliente regularizar la deuda. Estas empresas externas reportan diariamente al área de Cobranza Operacional de los resultados, entregando las grabaciones de las llamadas, las que son respaldadas en los servidores hasta que se acuerde la desactivación total del cliente.

**D. Tercera etapa cobranza:** Desactivación o Desahucio.

Desde el día 61 al 90 después del vencimiento del plazo establecido para el pago de la factura o boleta, actúan tanto el área de Cobranza Estratégica, como la Operacional con apoyo de las empresas de cobranza externas, realizando las siguientes gestiones:

i) El área de Cobranza Estratégica se comunica con el cliente a través de mensaje SMS y correos electrónicos ofreciendo facilidades de pago con el objeto de proceder a su "rehabilitación".

ii) El área de Cobranza Operacional se comunica con el cliente a través de mensajes SMS y correos electrónicos informando que el día 90 después del vencimiento del plazo establecido para el pago de la factura o boleta se procederá a su desactivación, es decir, no podrá recibir llamadas ni mensajes de texto. Con esto, se genera el desahucio del contrato entre el cliente y la empresa.

**E. Cuarta etapa Cobranza:** Judicialización.

Finalmente, sólo respecto a aquellas deudas que superan las 50 UF, se procede a evaluar la situación particular de cada deudor para efectos de determinar la conveniencia de presentar acciones judiciales.

En el caso de los clientes personas naturales, la política establece que no se procederán con acciones judiciales, sino que derechamente se procede al desahucio del contrato. Esto para efectos de poder eventualmente restablecer la relación comercial con el cliente mediante un proceso de "rehabilitación" (esto implica el pago de la deuda anterior previo a su reactivación)<sup>2</sup>.

En relación al segmento "business" se procede a la presentación de acciones judiciales en aquellos casos en que la cuantía de la deuda justifique su prosecución, situación que es analizada caso a caso con las empresas externas expertas en esta materia.

Sobre esta materia, indica que es necesario hacer presente que un 96,7% de la cartera de clientes morosos está representada por deudas menores a 10 UF, mientras que el tramo sobre 50 UF representa solo un 1,2% y que el detalle de la composición de la cartera de clientes morosos considerando los tramos utilizados por este Servicio es el siguiente:

<sup>1</sup> Conforme al art. 64 del Decreto N° 18 del año 2014 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

<sup>2</sup> Considerando los servicios contratados por personas naturales, la suspensión del servicio se efectúa en casi la totalidad de los casos, cuando el monto de la deuda es inferior a 50 UF.

Tramo por cliente	Diciembre			Abril		
	MM\$	%		MM\$	%	
Hasta 10 UF	39.964	96,4%	2.556.708	48.345	96,70%	1.686.598
De 10 UF a 50 UF	953	2,3%	2.268	1.046	2,10%	2.298
Mayor a 50 UF	521	1,3%	83	599	1,20%	83
<b>Total cartera</b>	<b>41.438</b>			<b>49.990</b>		

En seguida cita las normas legales e instrucciones del Servicio<sup>3</sup> que dicen relación con el castigo de deudas incobrables aplicables en el caso de empresas de suministros de servicios domiciliarios, señalando a continuación que, conforme al art. 64 del D.S. N° 18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el proveedor de servicios podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago. En este sentido, entiende que la referencia legal hecha por la Circular N° 34 del 2008, actualmente debe entenderse referida a la normativa legal en vigencia, esto es, el D.S. N° 18 de 2014, por lo tanto, los requisitos y condiciones requeridos para el castigo de los créditos incobrables deben ser los contemplados en la normativa vigente.

Finaliza haciendo presente que cumple con la normativa respecto al cobro y suspensión de servicios de telecomunicaciones, ya que la empresa procede a la suspensión del servicio conforme a la normativa actual contenida en el D.S. N° 18 de 2014. Más aún, señala que el proceso de cobranza establece una serie de comunicaciones con el cliente para obtener el cumplimiento de sus obligaciones (pago de la deuda), obligación que no se encuentra contenida en el mencionado Decreto. Asimismo, llegado el día 90 después del vencimiento del plazo establecido para el pago de la factura o boleta, se procede al desahucio del contrato, cumpliendo con lo requerido para el castigo de los créditos incobrables que superen las 50 UF. Ello, sin perjuicio de la evaluación particular de cada deudor para efectos de determinar la conveniencia de presentar acciones judiciales, en base a las políticas establecidas por la empresa.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, solicita se confirmen los siguientes criterios:

- 1.- Para que una empresa que presta servicios de telecomunicaciones "agote prudencialmente los medios de cobro" conforme a la Circular N° 34 del año 2008, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 64 del D.S. N° 18 de 2014, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- 2.- Conceptualmente, el procedimiento de cobro que actualmente lleva a cabo WOM cumple con la normativa vigente para el castigo de créditos incobrables, esto es, el artículo 31 inciso tercero (sic) N° 4 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, la Circular N° 24 de 2008 y la Circular N° 34 de 2008. Ello, sin perjuicio de la facultad de la autoridad tributaria de verificar la aplicación práctica del procedimiento antes referido.

## II.- ANÁLISIS:

El artículo 73 del Decreto Supremo N° 18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado el 13.02.2014, derogó el Decreto Supremo N° 425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, texto legal este último al que hacía referencia la Circular N° 34 de 2008 de este Servicio.

Dicho instructivo relativo al castigo de los créditos incobrables de las empresas de suministros de servicios domiciliarios, estableció para las Compañías Telefónicas, Portadores y Suministradoras de Servicios Complementarios, que se estimará que se han agotado prudencialmente los medios de cobro para efectos del castigo de sus créditos incobrables cuando se acredite haber cumplido con la condición o requisito que se indica en el caso de:

- a) Créditos incobrables cuyo monto por cliente al cierre del ejercicio no superen 10 Unidades de Fomento, se haya "...dado aviso por escrito a que se refiere el artículo 56, inciso primero y artículo 56 bis inciso primero del DS N° 425, de 1996, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico, para la suspensión del servicio." y
- b) Créditos incobrables cuyo monto por cliente al cierre del ejercicio excede de 10 Unidades de Fomento y no superen las 50 Unidades de Fomento, se haya "...ejercido el derecho de suspensión del servicio a que se refiere el artículo 56, inciso primero y 56 bis, inciso primero, del DS N° 425, de 1996, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico."

<sup>3</sup> Circulares 24 y 38 ambas del año 2008.

Ahora bien, el artículo 64 del Decreto Supremo N° 18 de 2014, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece lo siguiente:

*"Artículo 64º. El proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas aquéllas exentas de pago a las que se refiere el inciso segundo del artículo 21º de este Reglamento; y salvo en aquellos casos en que el cobro del servicio se efectúe por adelantado, en cuyo caso sólo procederá el corte una vez que efectivamente se haya suministrado el servicio que ya ha sido pagado.*

*No procederá el corte del o los servicios respectivos cuando uno o más de los cobros contenidos en el documento de cobro haya sido objeto de reclamo; y mientras aquél no se resuelva en definitiva a favor del proveedor de servicios de telecomunicaciones, según lo establecido en el reglamento al que se refiere el artículo 28 bis de la Ley. Lo anterior, siempre que, de existir, se haya pagado el saldo no impugnado del señalado documento de cobro, salvo en aquellos casos que no sea exigible de conformidad a lo señalado en el decreto N° 510, de 2004, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Establece el Contenido Mínimo y otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, y modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico, y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional.*

*Los criterios que el proveedor de servicios defina para la aplicación del corte del servicio, deberán ser parte del contrato de suministro del servicio y no deberán ser discriminatorios. La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago."*

Las instrucciones de la Circular N° 34 de 2008, incorporadas en su N° 1.- letra d) y N° 2.- letra d), y transcritas en las letras a) y b) anteriores, son las que se ven afectadas por la derogación del Decreto Supremo N° 425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Por lo tanto, cabe expresar que las condiciones deben entenderse referidas ambas al cumplimiento de lo que dispone el artículo 64 del Decreto Supremo N° 18 de 2014, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, precedentemente transcrito.

Conforme con lo señalado y en consideración a lo dispuesto en el referido artículo 64 del Decreto Supremo N° 18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se estimará que las Compañías Telefónicas, Portadores y Suministradoras de Servicios Complementarios, han agotado prudencialmente los medios de cobro para efectos del castigo de sus créditos incobrables, cuando se acredite haber cumplido con la condición o requisito de cortar el suministro del o los servicios impagos, en los términos dispuestos en dicho artículo, requisito o condición éste que operará respecto de los créditos incobrables cuyo monto por cliente al cierre del ejercicio no superen las 50 Unidades de Fomento.

En consecuencia, cabe expresar que las instrucciones impartidas por este Servicio a través de la Circular N° 34 de 2008, se encuentran plenamente vigentes en lo que respecta al castigo de los créditos incobrables de las compañías telefónicas, portadores y suministradoras de servicios complementarios a las que dicho instructivo se refiere, con la única salvedad que las condiciones establecidas en su N° 1.- letra d) y N° 2.- letra d), deben entenderse referidas ambas al cumplimiento de lo que dispone el artículo 64 del Decreto Supremo N° 18 de 2014, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Respecto del procedimiento práctico descrito por el contribuyente al que se refiere en su consulta, cabe expresar que teóricamente dicho procedimiento descrito cumple con el propósito de entender agotados prudencialmente los medios de cobro para el castigo de las deudas incobrables, en los términos dispuestos en la Circular N° 34, de 2008, cuyo cumplimiento es una circunstancia que en los hechos sólo es posible calificar en la instancia de fiscalización respectiva.

### **III.- CONCLUSIÓN:**

Las instrucciones impartidas por este Servicio a través de la Circular N° 34 de 2008, se encuentran plenamente vigentes en lo que respecta al castigo de los créditos incobrables de las compañías telefónicas, portadores y suministradoras de servicios complementarios a las que dicho instructivo se refiere, con la única salvedad que las condiciones establecidas en el N° 1.- letra d) y N° 2.- letra d), de dicho instructivo, deben entenderse referidas ambas al cumplimiento de lo que dispone el artículo 64 del Decreto Supremo N° 18 de 2014, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

En consecuencia, en el caso de las Compañías Telefónicas, Portadores y Suministradoras de Servicios Complementarios se estimará que se han agotado prudencialmente los medios de cobro para efectos del castigo de sus créditos incobrables, cuando, se acredite haber cumplido con la condición o requisito de cortar el suministro del o los servicios impagos, en los términos que establece el artículo 64 del referido Decreto Supremo N° 18 de 2014, requisito o condición éste que operará respecto de los créditos incobrables cuyo monto por cliente al cierre del ejercicio no superen 50 Unidades de Fomento.

En lo que dice relación con el procedimiento práctico descrito por el contribuyente al que se refiere en su consulta, cabe expresar que teóricamente dicho procedimiento descrito cumple con el propósito de entender agotados prudencialmente los medios de cobro para el castigo de las deudas incobrables, en los términos

dispuestos en la Circular N° 34, de 2008. Sin embargo, el cumplimiento de dicho procedimiento es una circunstancia que en los hechos sólo es posible calificar en la instancia de fiscalización respectiva.

Sin otro particular, saluda a Ud.

 **PABLO CALDERÓN TORRES**  
**DIRECTOR DE GRANDES CONTRIBUYENTES (S)**

  
**MMG/MSC**  
Contribuyente  
Departamento Jurídico