RUTA DEL MAIPO | isa VÍAS

PID IMPLEMENTACIÓN SISTEMA FREE FLOW PARA PLAZA DE PEAJE NUEVA ANGOSTURA

GESTIÓN DE COBRANZA A CLIENTES TAG

PID-06-001

1. OBJETIVO

El objeto de este documento es describir el Proceso de Gestión de Cobranza de Clientes TAG en Sistema Free Flow, estableciendo para ello flujos y sub-procesos operativos para las acciones de recuperación de ingresos morosos de la Sociedad Concesionaria, cumpliendo con los requerimientos de entidades internas y externas, en especial a lo indicado en Oficio ORD. N° 13.825, de 31/07/18, y Resolución DGC N° 0073/(EXENTA), de 23/08/18, tramitada el 25/09/18.

2. ALCANCE

El alcance de este documento es definir las actividades de gestión de cobro a Clientes TAG en Sistema Free Flow, desde que la deuda se transforma en morosa, pasando por la ejecución de las acciones necesarias para lograr el pago de la deuda, hasta las definiciones para clasificarla como deuda incobrable, en caso de no lograr el pago.

Cabe destacar que los plazos de cada etapa del proceso de cobro indicados en el presente documento son parametrizables, pudiendo ser modificados en pos de mejorar la tasa de recuperación de ingresos de los documentos morosos. El plazo total del proceso de cobranza no será alterado.

3. REFERENCIAS

- Bases de Licitación del Contrato de Concesión Internacional Ruta 5, Tramo Santiago-Talca y Acceso Sur a Santiago.
- Decreto Supremo MOP N°329, de 2012, que regula al Sistema de Telepeaje Interoperable.
- Decreto Supremo MOP N°293, de 2015, que regula el Arriendo de TAG y la apertura de medios de cobro.
- Acuerdo Marco de 31/05/18, suscrito entre el MOP y la Sociedad Concesionaria.
- Oficio ORD. N° 13.825, de 31/07/18.
- Resolución DGC N° 0073/(EXENTA), de 23/08/18, tramitada el 25/09/18.
- Condiciones Generales y Operativas Sistema Free Flow - TAG Foráneo.
- Condiciones Generales y Operativas Sistema Free Flow - TAG Nativo.
- Contrato de Arrendamiento de TAG, pacto de habilitación uso de TAG y obligaciones anexas.

4. DEFINICIONES

2 Bips: Cuando una Cuenta Comercial o Convenio TAG cumple 1 día de morosidad se activa la marca de 2 bips en el punto de cobro MLFF, lo que hace que el TAG suene 2 veces al pasar por el pórtico. Esto indica al Cliente su estado de morosidad en la Sociedad Concesionaria dueña del Punto de Cobro MLFF.

Baja de Contrato: Acción que realiza la Concesionaria nativa del TAG o foránea (Baja Forzada), que inactiva el dispositivo y, como consecuencia de ello, los tránsitos del vehículo por los puntos de cobro Free Flow de todo el Sistema Interoperable del MOP, son considerados como tránsitos Posible Infractor.

CAC: Corresponde al Centro de Atención a Clientes (CAC) o, indistintamente, Sistema Back Office (BO) utilizado por Ruta del Maipo, que permite mantener la base de datos de clientes, facturación, recaudación, cobranza, entre otros procesos.

Cliente Moroso: Es aquel que posee al menos un documento de cobro impago y vencido, por lo tanto, está afecto al cobro de intereses por concepto de morosidad y el cobro de todos aquellos gastos de cobranza que deriven de la ejecución de actividades relacionadas con la recuperación de la deuda.

Clientes Suscritos: Son aquellos Clientes que, además de tener un TAG habilitado, se han suscrito al Sistema de TAG Interurbano con Ruta del Maipo, el cual les permite utilizar las vías de Telepeaje de la Concesionaria (Non Stop y Stop&Go).

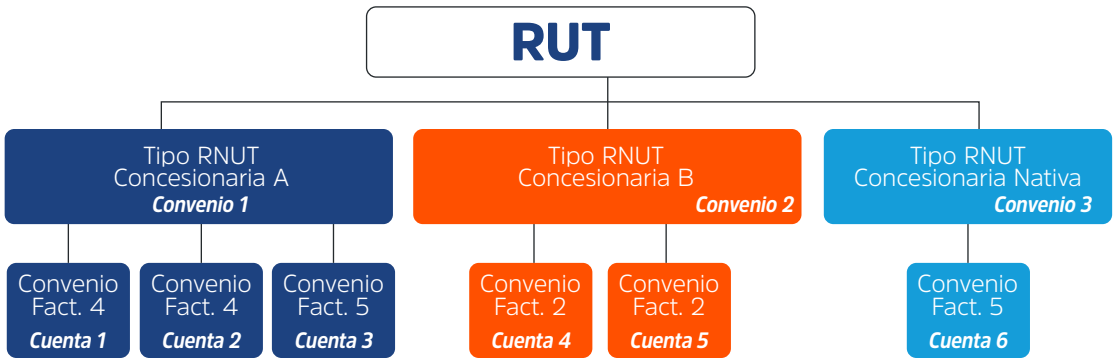
Cobro por Excepción: Corresponde a la autorización de paso manual en vías de Plazas de Peaje Lateral, utilizadas en caso de fallas en la recepción de la Lista Blanca o la Lista de Gratuidad, o falla de lectura de antena y sistema de lectura de placa patente (LPR), que impida al sistema otorgar automáticamente el derecho a paso gratuito en las 6 horas siguientes de haber transitado por una Plaza de Peaje Troncal (Nueva Angostura, Río Maipo o Quinta).

Cobro de Intereses: Una vez que los documentos de cobro vencen y entran en mora, se le aplica a la deuda el interés máximo convencional (TMC) para operaciones financieras, según la tasa vigente definida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace.

Contrato TAG: Corresponde a una relación TAG – Vehículo, contenida en un Contrato de Arrendamiento de TAG, para una Placa Patente (en RNUT se denomina Contrato), suscrito con cualquiera de las Sociedades Concesionarias autorizadas para la entrega de dispositivos. Sólo es posible tener un Contrato TAG por Placa Patente.

Convenio RNUT: Corresponde a la agrupación de Contratos TAG (o Cuentas según RNUT).

Esta estructura está dada por los Convenios que tiene un RUT en el RNUT. Un RUT puede tener uno o varios Convenios RNUT y un Convenio RNUT puede tener uno o más Contratos TAG. Gráficamente se muestra de la siguiente manera:



COP: Centro de Operación de Peaje.

Costas Judiciales: Son los costos correspondientes asociados a la etapa Judicial y son inherentes al proceso de demanda, tales como: Notificación de Demanda positiva o negativa, Notificación de Sentencia, Cumplimiento incidental, Cumplimiento incidental Avenimiento, Traba de Embargo, Embargo con Fuerza Pública, Inscripción Medida Precautoria, Alzamiento Medida Precautoria. Estos costos no son facturados por la Sociedad Concesionaria, sino que son cobrados directamente por la empresa de Cobranza Judicial Externa.

Cuenta Comercial: Para Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A., corresponde a una agrupación de todas o algunas Placas Patentes de un mismo RUT, autorizada por el Cliente, ya sea de manera escrita (correo electrónico o documento firmado por el usuario) o a través de vía telefónica, almacenando su respectiva grabación, para generar sólo un documento de cobro. Esta agrupación de Placas Patentes no altera la estructura de Convenios RNUT.

DAF: Dirección de Administración y Finanzas, perteneciente a la Municipalidad donde es enviado un denuncio generado por la Asesoría de Inspección Técnica a la Explotación de Servicios a Usuarios y Sistemas Interoperables de Obras Concesionadas (SUSI).

Documento de cobro: Es aquel que refleja las cantidades adeudadas por el Cliente o Usuario por concepto de tarifa o peajes, intereses y otros cargos permitidos de conformidad a la legislación vigente, que la Sociedad Concesionaria o un tercero habilitado emitirá para su pago de conformidad con el Contrato de Concesión. Se generará un documento de cobro por cada Convenio o Cuenta Comercial que posea el Cliente (RUT) o infractor.

Gastos de Cobranza: Corresponden a gastos asociados a la etapa prejudicial o también denominada extra judicial. Los gastos de cobranza son facturados por la Sociedad Concesionaria y están regulados por la Ley del Consumidor y por Decreto Supremo N°329/2012, de fecha 09.11.12. Éstos son aplicados sobre el monto adeudado y conforme a la siguiente escala progresiva: monto de hasta 10 UF, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF, 6%; y por la parte que exceda a 50 UF, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros veinte días de atraso del documento de cobro correspondiente.

Gratuidad Lateral: Derecho del usuario a pasar gratuitamente por una Plaza de Peaje Lateral, sólo por una vez, en las 6 horas siguientes de haber transitado por una Plaza de Peaje Troncal (Nueva Angostura, Río Maipo o Quinta).

Incobrables: Corresponde a los documentos de cobro en estado moroso cuya deuda es castigada según las políticas definidas en el presente documento.

Infractores: Corresponden a usuarios que circulan por el Punto de Cobro Free Flow sin Contrato TAG vigente en el RNUT o sin un TAG habilitado, y que posteriormente no adquieren un PTT, según las condiciones establecidas en documento "PID-05-003 Gestión de Infractores en Punto de Cobro Free Flow".

Inhabilitación: Acción que realiza la Concesionaria para TAG´s nativos o foráneos invalidando el dispositivo y, como consecuencia de ello, los tránsitos del vehículo son considerados, en los puntos de cobro Free Flow de Ruta del Maipo, como posibles infractores.

JPL: Juzgado de Policía Local, perteneciente a la Municipalidad donde es enviada una demanda por Deuda Morosa, o al organismo que lo reemplace según lo establezca la regulación correspondiente.

Lista Blanca (LB): Lista que contiene todas las PPU/TAG de los vehículos suscritos al Sistema de TAG Interurbano de Ruta el Maipo y que no se encuentran en estado de morosidad.

Lista de Gratuidad (LG): Lista que contiene todas las PPU/TAG de los vehículos que previamente han circulado por el Punto de Cobro Free Flow y que no se encuentran en estado de morosidad. La permanencia en esta lista es temporal y sólo se utiliza para que los Vehículos con TAG homologados o con convenio TAG vigente en el RNUT puedan hacer uso de la gratuidad lateral, aunque no estén suscritos con Ruta del Maipo. Si vehículos con TAG utilizan la gratuidad o transcurren 6 horas desde el uso del Punto de Cobro Free Flow, los vehículos serán eliminados de la LG, según lo que ocurra primero.

Lista de Morosos (LM): Lista que contiene todas las PPU/TAG de los vehículos morosos del Punto de Cobro Free Flow y que no tendrán derecho a Gratuidad Lateral. La permanencia en esta lista es temporal, hasta el pago de la deuda morosa.

MDI: Mecanismo de Distribución de Ingresos de la Sociedad Concesionaria, establecido mediante Convenio Complementario N°4.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

Multi Lane Free Flow o MLFF o Free Flow: Sistema de cobro de "Flujo Libre" que no posee casetas, barreras de peaje ni elementos que encausen la circulación de los vehículos, donde el cobro de la tarifa de peaje se realiza a través del TAG instalado en los vehículos que transitan bajo los Puntos de Cobro Free Flow.

Posible Infractor: Tránsito realizado sin Contrato TAG vigente en el RNUT, sin TAG o con TAG Inhabilitado, que circula por el Punto de Cobro Free Flow, el que posee un plazo máximo en días para pagar las tarifas mediante un PTT. En caso de no pagar dentro del plazo máximo permitido, pasa a ser un Tránsito Infractor. Asimismo, dentro de posible infractor, se encuentran aquellos vehículos que han sido tabulados manualmente como Cobro por Excepción.

PPU: Placa Patente Única.

PTT (Pago Tardío de TAG): Medio alternativo de cobro que permite al usuario Posible Infractor pagar sus tarifas de peaje y recargo operacional del 25%, vía web o presencial en oficina comercial de Nueva Angostura en forma posterior.

Repactación: Corresponde a un acuerdo de pago con un Cliente moroso que presenta intención de pago, fijando condiciones particulares para saldar la deuda.

RNUT: Registro Nacional de Usuarios de Telepeaje.

RNVM: Registro Nacional de Vehículos Motorizados, dependiente del Registro Civil.

Servicio Suspendido por Mora: Corresponde a aquellos TAG suscritos en el Sistema de Telepeaje Interoperable de Ruta del Maipo que se encuentran morosos y, por ende, no podrán utilizar las vías VDT ni VMX de la Concesionaria, mientras se mantenga esa condición de morosidad. Esta condición se activa 5 días después del primer día hábil de no pago, post vencimiento del documento de cobro.

Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo: Corresponde al sistema de cobro electrónico de peaje actualmente en operación, que permite registrar las pasadas de vehículos a través de los sistemas Non Stop implementado sólo en las Plazas de Peaje Troncal (VDT) y Stop&Go, instalados en las Vías Mixtas (VMX) en Plazas de Peaje Troncal y Lateral.

SUSI: Asesoría de Inspección Técnica a la Explotación de Servicios a Usuarios y Sistemas Interoperables de Obras Concesionadas, dependiente del Ministerio de Obras Públicas,

quien recibe de las Sociedades Concesionarias los antecedentes necesarios para la validación y generación de las Denuncias por infracción al Art. 114 del DFL N° 1, de 2007, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.290, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y Justicia, y luego las envía a las Direcciones de Administración y Finanzas municipales correspondientes.

TMC: Tasa Máxima Convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente fijada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace.

Tránsitos sin TAG Habilitado: Tránsito realizado por un vehículo sin TAG habilitado que puede utilizar las vías de peaje manual de la Concesionaria para pagar la tarifa en efectivo, o bien, adquirir un PTT. En este grupo también se encuentran las placas patentes cuyos Convenios están morosos y por ende el servicio por parte de la Concesionaria está suspendido, a excepción del Punto de Cobro Free Flow de Nueva Angostura.

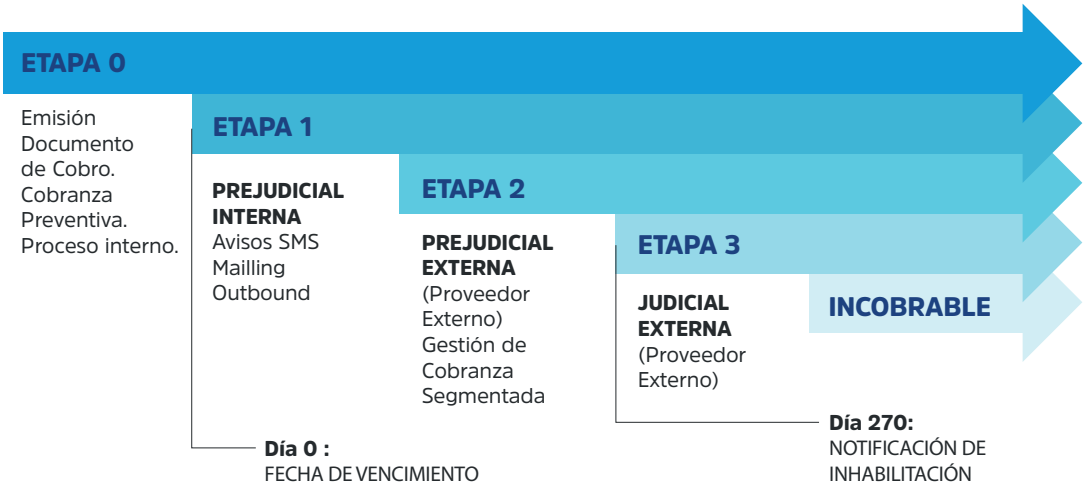
Vencimiento del documento de cobro: Ruta del Maipo tendrá distintos ciclos de facturación, pero cada documento de cobro por sí sólo tendrá un vencimiento de 15 días (Parametrizable). Finalizado este plazo, y si el Cliente no ha pagado el documento de cobro, se considerará moroso.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

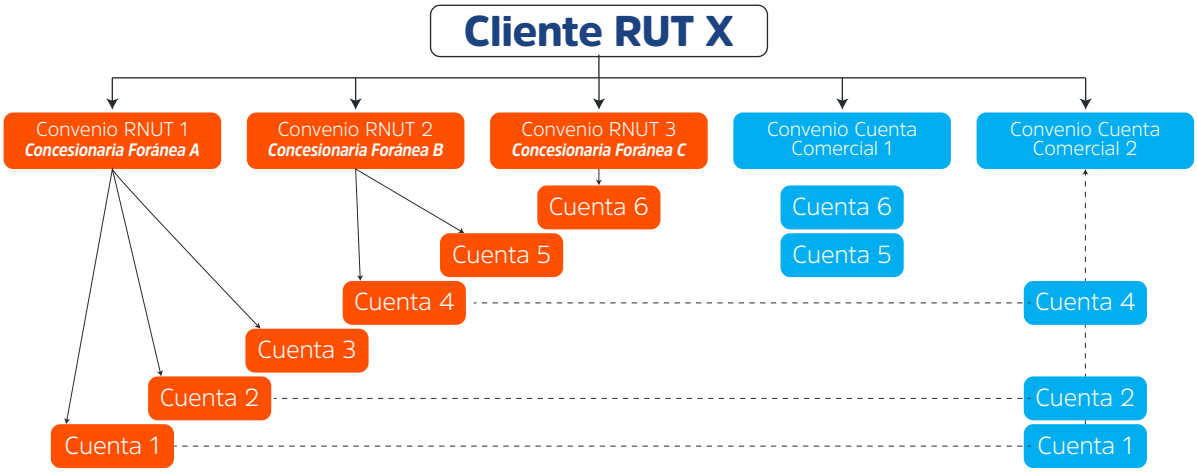
La Sociedad Concesionaria deberá dar cumplimiento al proceso de cobranza que se describe a continuación, con el fin de ejecutar las acciones de reclamación correspondiente a deudas morosas.

El proceso de cobranza para Clientes, ya sea con Contrato TAG vigente en el RNUT en Sistema Free Flow, sean o no Clientes suscritos en el Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo, o con Cuenta Infractora, se ejecutará en 3 fases, siendo éstas las siguientes:

GESTIÓN DE COBRANZA TAG PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS



La estructura de Cuenta de Cliente en el Back Office Comercial de la Sociedad Concesionaria tiene como entidad superior el RUT del Cliente. Bajo este RUT se reciben los diferentes Convenios o Contratos TAG que suscriba dicho RUT, sean estos Nativos (Unidades de Comercialización a Clientes) o Foráneos (RNUT) a la Sociedad Concesionaria. Finalmente, a solicitud o aprobación del Cliente, según corresponda, la que deberá autorizarse de manera escrita (correo electrónico o documento firmado por el usuario) o a través de vía telefónica, (almacenando su respectiva grabación), se generará una Cuenta Comercial que agrupe varios Convenios, Placas Patentes (Contratos TAG), o una combinación. Gráficamente se muestra de la siguiente manera:



5.1 Cobranza Prejudicial Interna

ETAPA 1: Acciones de cobranza aplicables desde el vencimiento del primer documento de cobro de un Convenio o Cuenta Comercial, hasta que se cumplan el día 30 (parametrizable) del mismo documento y los montos mínimos de cobranza para ser transferidos a la siguiente etapa.

Corresponde a las acciones de cobranza que se realizarán, por parte de la Sociedad Concesionaria, desde el día 1 de vencimiento del primer documento de cobro hasta que cumpla los tramos (fechas) y montos que sean asignados, después del vencimiento.

Este tipo de cobranza, denominada “blanda”, tiene como fin promocionar los canales de pago, estabilizar el comportamiento de pago del Cliente en el tiempo y entregar la información suficiente para facilitar el proceso de pago del documento de cobro moroso.

En esta etapa se gestiona internamente tanto personas naturales como empresas y se procede al envío de contactos masivos de bajo costo (IVR, SMS, Mailling) que promocionan el pago del documento de cobro moroso y contactos telefónicos sólo a deudas superiores a UF 1 (parametrizable).

Específicamente, las acciones de cobro que se realizarán en esta fase son las siguientes:

Actividad de Cobranza

Cobro de Intereses por Mora
Mail de aviso a Clientes exclusión de LB (Sólo Clientes suscritos en RdM)
Activación de 2 Bips en Punto de Cobro
Eliminación de Patentes de Lista Blanca (Sólo Clientes suscritos en RdM)
No incorporación de Patentes en LB
Incorporación de TAG y Patente en LM
SMS - Mailing de Cobranza (Al menos 1)
Llamados Telefónicos (Al menos 1)
Aviso en el siguiente documento de cobro
Cobro de Gastos de Cobranza (aplicable a cada documento de cobro impago)
Carta Sistema Financiero (Sólo Empresas)
Inclusión en el Sistema Financiero (Sólo Empresas)

En esta fase, el Cliente podrá pagar el documento de cobro moroso en todos los canales disponibles:

- Empresas Recaudadoras presencial y web.
- Botones de pago en www.rutamaipo.cl.
- Oficina Comercial de Nueva Angostura (efectivo, tarjetas, cheques).
- Unidades de Comercialización a Clientes (UCC's), sólo Tarjetas de Crédito o Débito.

En esta fase de cobranza, el Cliente no debe pagar costos adicionales a los Intereses y Gastos de Cobranza. Además, en ningún momento el proceso de facturación es detenido o bloqueado.

5.1.1 Publicación en el Sistema Financiero

La publicación en el Sistema Financiero se realizará a través de proveedores externos. La decisión de publicación está definida por el monto de la deuda vigente morosa y se efectuará sólo a los **Convenios Empresas** apuntando a la Ley N°20.575 que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, con el fin de asegurar que los sistemas de registro de deudas sean usados para evaluar riesgos y no con otros fines.

Los tipos de empresas que tendrán publicaciones serán:

- Empresas que tengan deuda TAG vencida, con al menos un documento de cobro vigente en el CAC de la Sociedad Concesionaria.
- Empresas Infractoras que sean detectadas circulando por el Punto de Cobro Free Flow sin sistema habilitado (TAG o PTT) y sin aprobación de los mecanismos dispuestos para el uso por la infraestructura de cobro.

Los días de morosidad estarán determinados por el documento de cobro vencido más antiguo que tenga el Convenio o Cuenta Comercial del Cliente y la deuda corresponderá a la totalidad de los documentos de cobro morosos, incluyendo los respectivos intereses y gastos de cobranza. El acumular deudas a la fecha del documento moroso más antiguo, permite no repetir acciones de cobro para un mismo Cliente.

Para Empresas con deuda TAG morosa, regirá lo siguiente:

Antigüedad deuda															
DEUDOR NORMAL	30 a 90					90 a 180					180 y más				
	5.000 a 10.000	10.001 a 20.000	20.001 a 50.000	50.001 a 200.000	200.001 y más	5.000 a 10.000	10.001 a 20.000	20.001 a 50.000	50.001 a 200.000	200.001 y más	5.000 a 10.000	10.001 a 20.000	20.001 a 50.000	50.001 a 200.000	200.001 y más
Publicación	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Esta tabla y sus montos podrán ser modificados, para mejorar las acciones de cobro.

5.1.2 Exclusiones del Sistema Financiero:

Se excluyen de las publicaciones todos los Clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Clientes según políticas comerciales de la Sociedad Concesionaria.
- Clientes con cuotas de avenimiento o con convenios de pagos activos y vigentes.

5.1.3 Baja de Publicaciones

Las publicaciones del Sistema Financiero se retirarán sólo una vez que el Cliente pague su deuda o se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Los documentos de cobro publicados sean regularizados (pagados) en su totalidad, con los respectivos comprobantes en el estado financiero de la Cuenta del CAC.
- La deuda del o los documentos de cobro sean incluidos en un convenio de pago o avenimiento.
- Bajas Manuales derivadas de una decisión comercial producto de reclamos o de clientes según políticas comerciales de la Sociedad Concesionaria. Estas se realizarán directamente en el sitio web del proveedor de servicio de publicaciones de informes y morosidades comerciales.

5.2 Cobranza Prejudicial Externa (Extrajudicial)

ETAPA 2: Acciones de cobranza externas aplicables desde el día 31 (parametrizable) de vencido el documento de cobro más antiguo de un Convenio o Cuenta Comercial, hasta el día 270 (parametrizable) del mismo documento y que además cumpla los montos mínimos de cobranza para ser transferidos a la siguiente etapa.

Corresponde a las acciones de cobranza prejudicial que se realizarán en los tramos de días y montos que se designen para que sea más efectiva dicha cobranza.

También se consideran en esta etapa las deudas que no cumplan con los requisitos (montos y plazos) necesarios para pasar a la etapa de cobranza Judicial.

La Sociedad Concesionaria deberá ejercer las acciones de cobranza extrajudicial para aquellos documentos de cobro que superen las UF 1,5 (Una Coma Cinco Unidades de

Fomento).

No obstante lo anterior, la Sociedad Concesionaria tendrá la facultad de iniciar acciones prejudiciales por deudas menores a UF 1,5 cuando así lo considere necesario.

Para llevar a cabo este subproceso, la Sociedad Concesionaria realizará una gestión de cobro a través de proveedores de cobranza prejudicial que buscan contactar directamente al Cliente para obtener el pago de la deuda, mediante actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos, dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dichas acciones.

La deuda cedida a los proveedores externos no debe sobrepasar los 60 días de permanencia en cada uno de ellos, para evitar el envejecimiento. Antes de ese plazo, los documentos de cobro morosos deberán cruzarse entre proveedores para lograr la máxima eficacia.

La distribución de los documentos de cobro morosos entre las distintas empresas de cobranza será homogénea, balanceadas por monto de deuda y cantidad de casos. En esta etapa se determina la capacidad máxima de gestión por cada proveedor.

Específicamente, las acciones de cobro que se realizarán en esta fase son las siguientes:

Actividad de Cobranza	Ejecución (después del Vcto.)
Activación de 2 Bips en Punto de Cobro	Permanente
Exclusión de Lista Blanca	Permanente
No incorporación de Patentes en LG	Permanente
Incorporación de TAG y Patente en Lista de Morosos	Permanente
Cobro de Intereses por Mora	Permanente
Aviso en el siguiente documento de cobro	Permanente
Cobro de Gastos de Cobranza (aplicable a cada documento de cobro impago)	Permanente
Mailing o SMS de Cobranza	Al menos 2 por cada empresa a la cual se cede

Llamados Telefónicos	Al menos 2 por cada empresa a la cual se cede, siempre que cumpla los criterios de montos
Intercambio de carteras de cobranza	Permanente, hasta cumplir los 15 meses
Cobranza a Clientes que no cumplen los requisitos de Cobranza Judicial	Permanente, hasta cumplir los 15 meses

En cada fase de cobranza prejudicial se realizarán benchmarking entre las empresas de cobranza externa, para comparar indicadores y efectividad de pago.

En esta fase, el Cliente podrá pagar los documentos de cobro morosos en todos los canales disponibles:

- Empresas Recaudadoras presencial y web.
- Botones de pago en www.rutamaipo.cl.
- Oficina Comercial de Nueva Angostura (efectivo, tarjetas, cheques).
- Unidades de Comercialización a Clientes (UCC's), sólo Tarjetas de Crédito o Débito.

En esta fase de cobranza, el Cliente no debe pagar costos adicionales a los Intereses y Gastos de Cobranza. Además, en ningún momento el proceso de facturación es detenido o bloqueado.

Si un RUT posee una o más de una Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa (Extrajudicial) que supere los 270 días de vencimiento, y, adicionalmente posea una o más de una Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa (Extrajudicial) que supere los 60 días de vencimiento, estas deudas se sumarán y sólo se realizará un proceso de cobro judicial. Lo anterior será comunicado al Cliente indicando:

- El inicio del proceso judicial del documento de cobro con más de 270 días de vencimiento.
- Agrupación de deudas del resto de Convenios morosos con más de 60 días de antigüedad.

- Que el plazo para regularizar su situación será de 20 días, tal como se señala en capítulo 5.4.1.

Las notificaciones escritas al Cliente se realizarán mediante carta certificada y se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

De igual manera, si un RUT posee deuda TAG con más de 270 días de vencimiento y deuda Infractora, independiente de la antigüedad, éstas se acumularán y gestionarán de acuerdo al mismo procedimiento anterior.

5.3 Cobranza Judicial

ETAPA 3: Acciones de cobranza externas aplicables desde el día 290 (parametrizable) de vencido el documento de cobro más antiguo de un Convenio o Cuenta Comercial y que sólo cumplan los criterios de montos ajustados a demanda, hasta el día 450 del mismo documento.

Corresponde a las acciones de cobranza que se realizarán, luego de fracasar las acciones de cobranza extrajudicial, desde el tramo de días y monto que se designe desde el vencimiento en adelante, para aquella deuda mayor a UF 24 (Veinticuatro Unidades de Fomento), donde el deudor debe ser ubicable, es decir, debe existir al menos un canal de comunicación activo y vigente y no debe encontrarse en estado de quiebra o fallecido.

No obstante, lo anterior, la Sociedad Concesionaria tendrá la facultad de iniciar acciones legales por deudas menores a UF 24 cuando así lo considere necesario.

Para llevar a cabo este subproceso, la Sociedad Concesionaria realizará una gestión de cobro a través de proveedores de cobranza judicial, mediante actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos, dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dichas acciones.

Las cesiones judiciales tienen un periodo de duración indefinido, permaneciendo el Cliente cedido hasta que pague la totalidad de su deuda o se decida terminar su asignación a la oficina de cobranza, generalmente para gestionarlo en alguna campaña, para reasignarlo a un proveedor distinto de cobranza judicial o para declararlo incobrable.

Los documentos de cobro morosos que no califiquen para la etapa de cobranza judicial, por condiciones distintas a la antigüedad de deuda, automáticamente vuelven a ser cedidos a gestión prejudicial (Etapa 2). Al vencer el tiempo de cesión, volverán a ser evaluadas las condiciones de su deuda y serán gestionados según su nueva situación.

Específicamente, las acciones de cobro que se realizarán en esta fase son las siguientes:

Actividad de Cobranza	Día de Ejecución (después del Vcto.)
Activación de 2 Bips en Punto de Cobro	Permanente
Exclusión de Lista Blanca	Permanente
No incorporación de Patentes en LG	Permanente
Incorporación de TAG y Patente en Lista de Morosos	Permanente
Cobro de Intereses por Mora	Permanente
Aviso en el siguiente documento de cobro	Permanente
Cobro de Gastos de Cobranza (aplicable a cada documento de cobro impago)	Permanente
Inicio máximo de días de Cobranza Judicial	290 días (parametrizable)
Envío de carta de Inhabilitación de TAG's y aviso de inicio de cobranza judicial / acumulación de deudas	270 días (parametrizable)
Inhabilitación de TAG's en Convenios o Cuentas Comerciales Morosas	+20 días de enviada la carta de inhabilitación

Para llevar a cabo el proceso de Cobranza Judicial, la Sociedad Concesionaria realizará la gestión de cobro en 3 fases.

- Cobranza Soft.
- Cobranza Judicial Sin Notificación.
- Cobranza Judicial Con Notificación.

5.3.1 Cobranza Judicial Soft

En esta etapa, el Cliente debe pagar los documentos de cobro adeudados a la fecha, los intereses hasta el día de pago y los respectivos gastos de cobranza (3%, 6% y 9% según corresponda).

5.3.2 Cobranza Judicial Sin Notificación

En esta etapa, el Cliente debe pagar los documentos de cobro adeudados a la fecha, los intereses hasta el día de pago y los respectivos gastos de cobranza (3%, 6% y 9 % según corresponda). Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria está facultada para cobrar judicialmente las costas procesales y personales correspondientes.

5.3.3 Cobranza Judicial Con Notificación

En esta etapa, la empresa de Cobranza Judicial Externa, realizará las siguientes actividades:

- Interposición de la Demanda en JPL.
- Procedimiento de Notificación.
- Presentación de los Medios de Prueba.
- Presentación de Medidas Precautorias.
- Llamado a Conciliación.
- Control de Plazos para Dictar Sentencia.
- Seguimiento y Control del Contenido, Ejecución y Notificación de la Sentencia.
- Seguimiento y Control de Embargo y Remate de Especies, si corresponde.
- Control de Prescripciones.
- Avenimientos de deuda.

El Cliente debe pagar los documentos de cobro adeudados a la fecha, los intereses hasta el día de pago y los respectivos gastos de cobranza (3%, 6% y 9 % según corresponda).

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria está facultada para cobrar judicialmente las costas procesales y personales correspondientes.

Sólo en el caso de sentencia, y si así lo dispone el Juzgado de Policía Local, el Cliente deberá pagar multa según Art. 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones posteriores.

5.4 Proceso de inhabilitación y rehabilitación de TAG

5.4.1 Inhabilitación del TAG

La inhabilitación se aplicará para TAG's de:

- Todas las Placas Patentes contenidas en los Convenios o Cuentas Comerciales con documentos de cobro con morosidad mayor a 270 días (parametrizable), estén o no en proceso de cobranza judicial.
- Todas las Placas Patentes que contenidas en los Convenios o Cuentas Comerciales con documentos de cobro con morosidad mayor a 60 días (parametrizable) y que cuya deuda haya sido acumulada según lo establecido en el numeral 5.2 del presente documento.
- Placas Patentes que, con el mismo RUT, hayan sido inhabilitadas con anterioridad, pero con un TAG diferente y cuyo documento de cobro entre en morosidad.
- Placas Patentes que sean dadas de alta en un Convenio ya existente y que éste se encuentre con sus Placas Patentes inhabilitadas.
- Placas Patentes de vehículos que sean dados de alta en un nuevo Convenio y que correspondan a un RUT que tenga todos sus Convenios o Cuentas Comerciales, con sus respectivas Placas Patentes inhabilitadas, y cuyo documento de cobro se encuentre con morosidad mayor a 60 días (parametrizable).
- Todas las Placas Patentes que, con el mismo RUT, correspondan a algún Convenio o Cuenta de Comercial declarada como incobrable.

Cabe señalar que las condiciones de morosidad e inhabilitación señaladas en los puntos anteriores, se deberán haber cumplido para la Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.

La inhabilitación, para todos los casos indicados, se deberá llevar a cabo según el siguiente procedimiento:

- **Notificación escrita de Inhabilitación:** Envío de notificación escrita al domicilio del Cliente moroso, tanto al que consta en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televía (Foráneo) o Contrato de Arrendamiento de TAG (Nativo), informando la Inhabilitación del/los TAG´s si en el plazo de 20 días no se regulariza la situación comercial pendiente, a excepción de inhabilitación por declaración de incobrabilidad del Convenio o Cuenta Comercial, donde no se otorgará el plazo señalado. Las notificaciones escritas se realizarán mediante carta certificada y se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

- **Inhabilitación de TAG:** Si no se regulariza la situación o no se genera un Convenio de Pago en el plazo indicado en el punto anterior, la Sociedad Concesionaria deberá inhabilitar los TAG's respectivos con pagos pendientes del Cliente, en Ruta del Maipo.
- **Estado de Posible Infractor:** Una vez inhabilitado los TAG´s, se detendrá el proceso de facturación de cada Convenio o Cuenta Comercial y, en caso de que un vehículo con TAG inhabilitado circule por el Punto de Cobro Free Flow, éste será tratado como una transacción "Posible Infractora", de conformidad con el documento denominado Gestión de Infractores en Sistema Free Flow.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar todos los TAG´s inhabilitados. El módulo de auditoría incluirá criterios de búsqueda de TAG´s inhabilitados por RUT, Patente, Convenios o Cuentas Comerciales en estado de morosidad o Incobrable, según etapa de Cobranza, según antigüedad de la deuda, además de reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis. Adicionalmente, el Concesionario deberá contar con un sistema que permita el traspaso al MOP de dicha información, como mínimo, una vez al día, mediante red de comunicaciones y en caso de falla de ésta, mediante medio digital, óptico u otro. El formato y contenido de la información a ser traspasada se rige por lo establecido en los Estándares Técnicos del Sistema Electrónico de Cobro del MOP (RNUT).

5.4.2 Rehabilitación del TAG

La rehabilitación del Convenio o Cuenta Comercial, y sus respectivos TAG's, se producirá por:

- El pago total de la deuda vencida del Cliente.
- Convenios de Pago, Avenimientos o Convenios Judiciales: Todas estas repactaciones deben cumplirse en fecha. De caer nuevamente en morosidad, éste es desactivado, por lo cual el Cliente vuelve a entrar al estado de inhabilitación por morosidad.

En esta fase, el Cliente sólo podrá pagar la deuda morosa en los siguientes canales:

- Oficina Comercial de Nueva Angostura (efectivo, tarjetas, cheques).
- Oficinas de la empresa de Cobranza Judicial Externa.

Junto con la deuda morosa, la Sociedad Concesionaria está facultada para cobrar judicialmente las costas procesales y personales correspondientes.
La rehabilitación de los TAG´s respectivos se hará efectiva a más tardar el quinto día de registrado el pago de la deuda morosa.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar todos los TAG´s rehabilitados. El módulo de auditoría incluirá criterios de búsqueda de TAG´s rehabilitados por RUT, Patente, Convenios o Cuentas Comerciales, además de reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

5.5 Gratuidad Lateral

La circulación por el Punto de Cobro Free Flow de la Plaza de Peaje Nueva Angostura de un vehículo con TAG homologado o con convenio TAG vigente en el RNUT, dará derecho al usuario a la gratuidad en Plaza de Peaje Lateral, por una sola vez, siempre que el paso por ésta se verifique dentro de las seis horas siguientes a la circulación por la Plaza de Peaje Nueva Angostura.

Todos los TAG´s o Placas Patentes que se encuentren bajo una Cuenta Comercial o Convenio en estado de morosidad, perderán el derecho de Gratuidad Lateral, por lo que el pago del peaje lateral deberá realizarse en efectivo, en la misma Plaza de Peaje Lateral.

No se aplicará gratuidad lateral a vehículos que hayan transitado por el Punto de Cobro Free Flow y que posteriormente deban realizar el paso por una Plaza de Peaje Lateral, en caso de que se encuentren en alguna de las siguientes condiciones:

- Morosidad: Vehículos pertenecientes a Convenios o Cuenta Comerciales que se encuentren con documentos de cobro impago al día siguiente de la fecha de vencimiento.
- Vehículos sin convenio TAG vigente en el RNUT o con TAG inhabilitado: Vehículos que hayan transitado sin convenio TAG vigente en el RNUT o con TAG inhabilitado, incluyendo a aquellos que posteriormente hayan regularizado su paso a través de un PTT.
- Vehículos sin dispositivo TAG y sin placa patente o placa patente no legible o adulterada.

Aquellos vehículos que hayan circulado por el Punto de Cobro Free Flow y se encuentren en estado moroso, serán incluidos en la Lista de Morosos y las tarifas que deban pagar en efectivo en Plazas de Peaje Lateral serán informadas mensualmente a la Inspección Fiscal.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al COP, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar dichas transacciones e ingresos. El módulo de auditoría incluirá:

- Criterios de búsqueda, mediante la aplicación de filtros tales como: Período, tipo de cliente (TAG o Infractor), RUT y Patente cuando corresponda, Plaza de

Peaje, categoría de vehículo, tipo de tabulación, y toda otra característica que forme parte del registro de los tráficos.
- Historial de Lista de Morosos.
- Listado y fotografías de los vehículos en Lista de Morosos que pagaron su tarifa en efectivo en Plazas de Peaje Lateral.
- Reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

Los ingresos anteriores no serán contabilizados en la Cuenta Mecanismo de Distribución de Ingresos.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal el informe mensual de Ingresos de Clientes morosos en Plazas de Peaje Lateral, serán incorporados con signo positivo en la Cuenta de Compensación del Convenio Ad-Referéndum del Sistema Free Flow en el mes que se percibieron dichos ingresos.

5.6 Morosidad y desfase de ingresos

El monto total de los Convenios o Cuentas Comerciales en estado de morosidad será informado mensualmente a la Inspección Fiscal.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar los montos informados. El módulo de auditoría incluirá:

- Criterios de búsqueda, mediante la aplicación de filtros tales como: Madurez de la deuda, proveedor de cobranza y segmentación de cartera según criterios y políticas comerciales de la Sociedad Concesionaria.
- Desfase de Ingresos de transacciones facturadas del Punto de Cobro Free Flow hasta el término del período de cobranza.
- Reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal el informe mensual de morosidad y desfase de ingresos, los montos respectivos asociados a este último concepto serán incorporados con el signo que corresponda en la Cuenta de Compensación del Convenio Ad-Referéndum del Sistema Free Flow en el mes respectivo.

5.7 Repactaciones

La Sociedad Concesionaria, con el objeto de propender a la recuperación de ingresos morosos, celebrará avenimientos o convenios de pagos con sus Clientes.

Dichos avenimientos o convenios consistirán en facilidades de pago en cuotas, las que se irán cobrando mes a mes, en los mismos documentos de cobro posteriores.

Asimismo, para propender al pago de los documentos de cobro morosos, la Sociedad Concesionaria podrá descontar de la deuda total vencida, los intereses morosos. En este caso, las cuotas no estarán afectas a intereses.

La Sociedad Concesionaria podrá celebrar repactaciones para deudas de tarifas de más de UF 4 (Cuatro Unidades de Fomento).

La política comercial para una repactación será la siguiente:

- El Cliente debe abonar un 30% del total de la deuda vencida.
- El 70% restante se podrá dividir en un mínimo de 3 cuotas y máximo de 6 cuotas (parametrizable).
- El valor de cada cuota no debe ser inferior a $25.000.

Toda repactación que no cumpla con los requisitos anteriormente indicados, deberá ser aprobada por el Jefe de Facturación y Cobranza de la Sociedad Concesionaria.

Adicional a lo anterior, se deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Todo Cliente que realice una repactación, será suscrito en el Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo.
- Al repactar una deuda morosa, la cuenta se entenderá pagada y el Cliente quedará habilitado para utilizar el Punto de Cobro Free Flow y el Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo (patentes en Lista Blanca).
- En el caso que algunos de los pagos sean incumplidos, se suspenderá inmediatamente la autorización para utilizar el Punto de Cobro Free Flow y el Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo de todas las placas patentes del Convenio, se eliminará la repactación, se generará nuevamente la deuda no pagada y se procederá a incluir la Cuenta Comercial o Convenios en la etapa de cobranza que corresponda, según la antigüedad que posea la deuda.
- Las repactaciones sólo las puede realizar el Cliente titular de la Cuenta Comercial o Convenios, presentando Cédula de Identidad al momento del acuerdo.

- Si el Cliente posee una repactación vigente, no podrá acceder a una segunda entendiéndose que “no existe Repactación, sobre Repactación”.
- Los documentos de cobro infractores morosos no podrán repactarse mediante avenimientos o Convenios de pago.

El monto total de los Convenios por Repactaciones serán informados mensualmente a la Inspección Fiscal.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar los montos informados. El módulo de auditoría incluirá:

- Criterios de búsqueda, mediante la aplicación de filtros tales como: RUT, Patente, Convenios vigentes, Convenios pagados, Convenios morosos pendientes por deshacer y Convenios eliminados por mora.
- Tarifas recuperadas, intereses descontados por mora, intereses pagados por mora e intereses por refinanciamiento ganados en el Convenio de pago, según corresponda.
- Reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal el informe mensual de los Convenios por Repactaciones, los ingresos financieros derivados de la morosidad serán incorporados con signo positivo en la Cuenta de Compensación del Convenio Ad-Referéndum del Sistema Free Flow en el mes respectivo.

5.8 Auditorías Proceso de Cobranza

A Nivel de CAC, la Inspección Fiscal podrá auditar el Proceso de Cobranza y las acciones de cobro realizadas a cada Convenio o Cuenta Comercial en estado de morosidad.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar todas las etapas de cobro de dichos Convenios o Cuentas Comerciales, con sus correspondientes características y estados. El módulo de auditoría incluirá:

- Criterios de búsqueda por RUT de Convenios o Cuentas Comerciales en estado de morosidad o Incobrable, según etapa de Cobranza y por sistema de cobro (Free Flow o Sistema de TAG Interurbano de Ruta del Maipo).
- Criterios de búsqueda de documentos de cobro emitidos, recaudados,

morosos, repactados o incobrables.
- Criterios de búsqueda de acciones en desarrollo de Convenios o Cuentas Comerciales en estado de morosidad, de acuerdo a lo establecido en numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del presente documento.
- Reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

5.9 Gestión de Incobrables

Cumplidas las etapas de Cobranza Judicial o Prejudicial, dependiendo de los montos involucrados, y habiendo transcurrido 450 días desde el primer vencimiento del documento de cobro de los Convenios, Cuenta Comercial o Cuenta Infractora, se iniciará la declaración de Incobrabilidad de:

- Los documentos de cobro respectivos, que implica declarar la totalidad de la deuda pendiente a la fecha con más de 60 días de vencimiento (deuda TAG y/o deuda infractora, tanto dentro como fuera del proceso judicial).
- Los documentos de cobro de los Convenios o Cuenta Comercial o Cuentas Infractoras y que cuya deuda haya sido acumulada según lo establecido en el numeral 5.2 del presente documento.

El estado “Incobrable” de las transacciones quedará registrado en el COP, en el CAC y en los Estados Financieros de la Sociedad Concesionaria.

Para que esto ocurra, la empresa externa de cobranza respectiva emitirá un **Certificado de Incobrabilidad** a cada documento de cobro, grupos de Convenios o Cuentas Comerciales, o RUT respecto de las deudas declaradas incobrables, demostrando de manera externa que se han realizado todas las acciones de cobranza posibles según montos, plazos definidos y legislación vigente.

Para el caso de deudas o documentos de cobro morosos menores a UF 1,5 que no se encuentre en cobranza judicial, será la Sociedad Concesionaria la que emitirá un Certificado para indicar, basado en los registros del Back Office Comercial, que se han realizado todas las acciones de cobranza posibles según montos y plazos definidos en el presente documento. Lo anterior para documentos de cobro, grupos de Convenios o Cuentas Comerciales, o RUT respecto de las deudas declaradas incobrables, según corresponda.

A partir de la declaración de Incobrabilidad, el Convenio, Cuenta Comercial o Cuenta Infractora:

- Quedará bloqueada internamente para no ejecutar más acciones de cobranza (ni prejudicial ni judicial).
- Será castigada contable y tributariamente.
- Quedará saldada con el medio de pago “Incobrable” en el CAC.
- No se permitirán pagos en canales externos y no se autorizará el paso en el Sistema de TAG Interurbano (Non-Stop y Stop&Go) de Ruta del Maipo S.A.

El monto total de los documentos de cobro declarados como Incobrables serán informados mensualmente a la Inspección Fiscal.

Para efectos de Auditorías, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una estación de trabajo conectada al CAC, para que la Inspección Fiscal pueda verificar y auditar los montos informados. El módulo de auditoría incluirá:

- Criterios de búsqueda, mediante la aplicación de filtros que contenga todos los ítems del Convenio o Cuenta Comercial declarados como incobrables.
- Criterio de búsqueda, mediante aplicación de filtros, tales como: documentos de cobro asociados a Clientes TAG o Infractor por RUT o Patente, empresa de cobranza externa que emitió el Certificado de Incobrabilidad, cuando corresponda, y Convenios o Cuentas Comerciales asociadas a los documentos de cobro declarados incobrables.
- Reportería para cada filtro indicado anteriormente y resumida del mes en análisis.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal el informe mensual de los Incobrables, los montos de las transacciones incobrables, debidamente actualizadas según origen (Cliente TAG o Infractor, Plaza de Peaje) serán incorporados con signo negativo en la Cuenta de Compensación del Convenio Ad-Referéndum del Sistema Free Flow en el mes respectivo.

5.10 Gestión de Cobranza Post Declaración Incobrabilidad

Cuando un Convenio o Cuenta Comercial se encuentre con deuda declarada como incobrable, con o sin sentencia judicial, es posible que las Placas Patentes continúen realizando tránsitos bajo los Punto de Cobro Free Flow, ya sea durante los 60 días indicados en el numeral 5.9, o posterior a la declaración de incobrabilidad. Para estos casos, se generarán nuevos documentos de cobro, sin mostrar la deuda incobrable como saldo anterior, y las gestiones de cobranza serán las mismas que las establecidas en los numerales 5.2 y 5.3.

No obstante lo anterior, los plazos y montos definidos para cada una de esas etapas serán los siguientes:

- Cobranza Prejudicial Externa Reiterada (Extrajudicial): Acciones de cobranza externa aplicables desde el vencimiento del documento de cobro más antiguo de un Convenio o Cuenta Comercial, hasta el día 90 (parametrizable) del mismo documento.
- Cobranza Judicial Reiterada: Acciones de cobranza externas aplicables desde el día 91 (parametrizable) de vencido el documento de cobro más antiguo de un Convenio o Cuenta Comercial y que sólo cumplan los criterios de montos ajustados a demanda, hasta el día 360 del mismo documento.

Lo anterior, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Debido a que, al haber sido declarada la deuda anterior de los Convenios o Cuenta Comercial como incobrable, los dispositivos TAG's de las Placas Patentes pertenecientes a estos Convenios o Cuenta Comercial ya se encuentra inhabilitados, no se requerirá de la notificación referida en el Capítulo 5.4.1.
- Estos nuevos documentos de cobro podrán ser regularizados en cualquier punto o canal de la red de recaudación, mientras no se encuentren en un proceso judicial.
- Si un RUT posee una o más de una Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa Reiterada (Extrajudicial), y, adicionalmente posea una o más de una Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa (Extrajudicial) que supere los 60 días de vencimiento, estas deudas se sumarán y sólo se realizará un proceso de cobro judicial. Lo anterior será comunicado al Cliente indicando:
    - El inicio del proceso judicial del documento de cobro con más de 90 días de vencimiento, según Cobranza Prejudicial Externa Reiterada.
    - Agrupación de deudas del resto de Convenios morosos con más de 60 días de antigüedad que se encuentren en el primer proceso de Gestión de Cobranza.
    - Que el plazo para regularizar su situación será de 20 días, posteriormente, pasará a Cobranza Judicial Reiterada.
- Si un RUT posee una o más de una Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa Reiterada (Extrajudicial), y, adicionalmente posea una o más de una Cuenta Infractora en condición de morosidad, estas deudas se sumarán y sólo se realizará un proceso de cobro judicial. Lo anterior deberá ser comunicado al Cliente, indicando:
    - Agrupación de deudas de las Cuentas Infractoras con Cuenta Comercial o Convenio en Cobranza Prejudicial Externa Reiterada (Extrajudicial).

- Que el plazo para regularizar su situación será de 20 días, posteriormente, pasará a Cobranza Judicial Reiterada.

Este proceso será aplicado tantas veces como un vehículo perteneciente a un Convenio o Cuenta Comercial declarada como incobrable realice nuevos tránsitos o cuando haya realizado tránsitos con antigüedad menor a 60 días desde que fue declarada la incobrabilidad.

El proceso de Incobrabilidad para estos casos se ajustará a lo establecido en el numeral 5.9 del presente documento, considerando el ciclo de cobranza reiterada de 360 días.