



*EMPRESA DEL FONDO DE SOLIDARIDAD*

# **REGLAMENTO** **DE CONVENIOS DE PAGO**

## TABLA DE CONTENIDO

INDICE.....	1
CONSIDERANDO.....	2
<b>CAPITULO I</b> Objetivo – Alcance – Ejecución.....	2
<b>CAPITULO II</b> Definiciones y Estructura.....	3
<b>CAPITULO III</b> De los Pagos.....	4
<b>CAPITULO IV</b> Tipos de convenio.....	4
<b>CAPITULO V</b> Parámetros y Niveles de Autorización.....	5
<b>CAPITULO VI</b> De la Cobranza y Custodia del Convenio.....	6
<b>CAPITULO VII</b> De las Obligaciones y restricciones para su implementación.....	6
<b>CAPITULO VIII</b> De los requisitos para la elaboración de un convenio.....	7
<b>CAPITULO IX</b> Disposiciones Generales.....	8
<b>ANEXOS</b> Anexo “A” Formulario de datos básicos del Deudor y Garante.....	9
Anexo “B” Carta de autorización certificada de quien asume la deuda .....	10
Anexo “C” Matriz de parámetros de convenios de pago.....	11

**El Directorio de Pacifictel S.A.**

**Considerando:**

Que conforme el Manual de Políticas Generales aprobado con Resolución SD-O-134 - del 6 de abril del 2006 se dispuso que se realicen acciones para optimizar los procesos de recuperación de la cartera corriente y vencida en busca de efectividad y eficiencia, con el objetivo de prevenir la acumulación de cartera, incrementar la liquidez de la empresa y fortalecer su estructura financiera.

Que dentro del referido manual en su literal a) determina que la administración deberá implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de su cartera.

Que es necesario identificar y establecer reglamentos con la finalidad que sus integrantes, ejecutivos y trabajadores puedan encausar sus iniciativas y fomentar el trabajo en equipo que permita integrar y coordinar los esfuerzos en todas las áreas de la empresa en la misma dirección para cumplir con los objetivos de que trace la administración.

Y, en base a sus atribuciones contempladas en la segunda Reforma Integral de los Estatutos Sociales de PACIFICTEL S.A. en el artículo Trigésimo Quinto – Atribuciones y Responsabilidades del Directorio: Numeral 9 “Aprobar los Reglamentos de la Compañía “, Resuelve expedir el siguiente:

## **REGLAMENTO DE CONVENIO DE PAGO**

### **CAPITULO I**

#### **OBJETIVOS, ALCANCE Y EJECUCION**

**Artículo 1.-** Los objetivos principales que contempla este reglamento son los siguientes:

- Tener un instrumento de negociación como medio para recuperar y reducir los valores vencidos generados de la cartera corriente y vencida de telefonía fija.
- Mejorar el flujo de caja y los ingresos de PACIFICTEL S.A.

**Artículo 2.-** Las disposiciones contenidas en este reglamento son de aplicación obligatoria y tiene alcance a todas las oficinas de PACIFICTEL S.A. (Sucursales y Agencias) donde se genere un Convenio de Pago.

**Artículo 3.-** Su ejecución será de carácter obligatorio para todos los integrantes que forman parte de la estructura de la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas y de quienes se encuentren instrumentando Convenios de Pagos dentro de PACIFICTEL S.A.

Con formato: Centrado

## CAPITULO II

### DEFINICIONES Y ESTRUCTURA

**Artículo 4.-** Para efecto del presente reglamento se entiende por:

**CONVENIO DE PAGO:** Es un acuerdo entre deudor y acreedor el cual el Deudor se obliga a cancelar al Acreedor en moneda de curso legal más intereses, la deuda que mantiene aceptando las condiciones del Acreedor.

El convenio de pago debe estar suscrito por las partes Contratantes, es decir el cliente y PACIFICTEL S.A.

**DEUDA:** Obligación que una persona tiene que pagar, satisfacer o reintegrar a otro una cosa, por lo común dinero.

**DEUDOR (A):** Persona que debe o esta obligado a satisfacer una deuda u obligación.

**GARANTE:** Fiador, persona que otorga la fianza y asume la responsabilidad del pago en caso de incumplimiento del deudor.

**GARANTIA:** Aseguramiento del cumplimiento de una obligación mediante la limitación del dominio de una cosa o del compromiso de pago por parte de un tercero para el caso de incumplimiento de la misma por el deudor principal.

**FIANZA:** Es una obligación en virtud de la cual una o más personas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal no la cumple.

**Artículo 5.-** La estructura de un convenio de pago, esta formado de la siguiente forma:

- a) Solicitud de Información básica para convenio.- Registra los datos personales y laborales del deudor y garante, contiene además varios casilleros para autorización del deudor y ejecutivo de cuenta que resume los términos generales del proceso de negociación de conformidad con los parámetros aprobados.
- b) Recibo de pago.- Contiene tipo y valor del convenio, nombre, dirección y número telefónico del deudor y garante, deuda total, cuota inicial, tasa de interés, total de intereses vencidos y de mora, valor de cada cuota, firma del cliente y visto bueno de ejecutivo de cuenta.
- c) Pagaré con vencimiento sucesivo con tasa de interés fija.- Contiene número de registro secuencial en cuyo texto se aceptan los términos y condiciones en cuanto a monto, plazo, forma de pago, tasa de interés y garantía acordado entre las partes y que, para constancia, en su anverso se ratifican con la firma del deudor y garante.
- d) Convenio de Pago.- Este documento contiene cláusulas prefijadas que resume lo ejecutado e incorpora la autorización expresa del deudor para que en el evento de incumplimiento en el pago se ingresen sus datos a la Central de Riesgos, documento que es suscrito por el cliente y el Ejecutivo de Cuenta.

Con formato: Centrado

### CAPITULO III

#### DE LOS PAGOS

**Artículo 6.-** Las formas de pago contempladas para un Convenio están definidas en cuotas fijas en las fechas establecidas en el “Pagaré con vencimiento sucesivo y tasa de interés fija” las cuales se incluirán en la factura de servicio mensual del teléfono donde el abonado haya generado el convenio.

Además puede ser cancelado en los centros y/o puntos de recaudaciones de PACIFICTEL S.A. o las Instituciones Financieras con las cuales tiene suscrito convenio de servicio de recaudaciones.

**Artículo 7.-** Los medios de pago para cancelar un convenio son: Efectivo (dólares de los Estados Unidos de América), Cheque Certificado a la orden de Pacifictel S.A., Cheque de Gerencia, Orden de Debitos Bancarios y Tarjetas de Crédito con quienes PACIFICTEL S.A. haya firmado un convenio y/o contrato de afiliación de establecimiento u otros medios que PACIFICTEL S.A. sitúe a disposición de los clientes.

### CAPITULO IV

#### TIPOS DE CONVENIOS

**Artículo 8.-** Existen tres tipos de Convenios de Pagos: Normales, Especiales y De Líneas Anuladas.

- a) Convenio Normal.- Están dirigidos para aquellos clientes que tengan desde una planilla vencida y que se acogen por primera vez a este sistema de pago. El monto mínimo para realizarlo es de \$80.00, para los clientes de categoría A-B y \$100,00 para la categoría C, para su implementación se deberá evaluar la capacidad de pago del cliente, así como el estado en que se encuentra la línea (Cortado, Proceso de Anulación o si hubo transferencia de deuda por línea anulada).
- b) Convenio Especial.- Destinados para aquellos clientes que hayan suscrito Convenio Normal y se encuentre vencido. El monto mínimo es de \$100.00, para los clientes de categoría A-B y \$120,00 para la categoría C, para su implementación se deberá evaluar la capacidad de pago del cliente, así como el estado en que se encuentra la línea (Cortado, Proceso de Anulación o si hubo transferencia de deuda por línea anulada).
- c) Convenio de Líneas Anuladas.- Están dirigidos a los clientes que una vez anuladas sus líneas y no mantienen alguna otra línea activa y deseen saldar sus deudas con PACIFICTEL S.A. No incluye la restitución de la línea y el monto mínimo para realizarlo es de \$100.00 para los clientes de categoría A-B y \$ 150,00 para los de categoría C y deberán obligatoriamente ser garantizados.

Con formato: Centrado

## CAPITULO V

### PARÁMETROS Y NIVELES DE AUTORIZACIÓN

**Artículo 9.-** Parámetros.- Son los términos y condiciones que se debe cumplir en los Convenios de Pago.

- a) Convenio Normal.- Cuota inicial el 30% como mínimo para las líneas con categoría “A” y “B” y 40% para las líneas con categoría “C”, será financiado a 3 meses sin intereses y se podrá obviar el garante evaluando la capacidad de pago y que el valor a financiar del convenio no exceda de \$300.00

A partir del 4 mes hasta 6 meses deberá cancelar con intereses, dependiendo de la capacidad de pago y valor total de la deuda, para su instrumentación requiere de un garante que tenga línea telefónica y que se encuentre al día en sus pagos.

- b) Convenio Especial.- Cuota inicial mínimo del 40% para las líneas con categoría “A” y “B” y 50% para las líneas con categoría “C” del total de la deuda más la cancelación de los intereses (financiación y mora).

El saldo se podrá financiar hasta 6 meses plazo con generación de intereses. Para su instrumentación requiere de un garante que tenga línea telefónica y que se encuentre al día en sus pagos.

- c) Convenio de Líneas Anuladas.- Cuota inicial mínimo del 20% del monto total de la deuda. El saldo se podrá financiar hasta 6 meses plazo con generación de intereses de acuerdo al interés legal. Para su instrumentación requiere de un garante que tenga línea telefónica y que se encuentre al día en sus pagos.

**Artículo 10.-** Los parámetros establecidos en los convenios: cuota inicial, plazo, forma de pago y garante, solo pueden ser modificados por los ejecutivos que mantienen en el sistema el nivel de autorización de ROL GERENCIAL (GERENTE) o con autorización escrita de un nivel jerárquico superior en la estructura que forma parte la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas.

## CAPITULO VI

### DE LA COBRANZA Y CUSTODIA DE LOS CONVENIOS

**Artículo 11.-** El Ejecutivo de Cuenta que desempeña labores para instrumentación de convenio de pago tendrá la responsabilidad de verificar en el sistema el Estado de Cuenta, datos del deudor y garante u otros instrumentos de información externos (buró de crédito) a fin de constatar riesgos adicionales para el cumplimiento de los requerimientos y requisitos descritos en este reglamento.

**Artículo 12.-** El Ejecutivo de Cuenta que desempeña labores para instrumentación de convenio de pago tendrá la responsabilidad de llevar un control para recuperar los valores de los convenios generados y realizados por cada uno de ellos, así como emitir en forma obligatoria un informe mensual para evaluación de la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas.

**Artículo 13.-** El Ejecutivo de Cuenta que desempeña labores de convenio de pago tendrá la responsabilidad de realizar el seguimiento de la legalización de la línea para los casos de convenios

Con formato: Centrado

suscritos por familiares de una persona fallecida con la finalidad de apoyar la gestión de depuración de la cartera por cobrar.

**Artículo 14.-** El Ejecutivo de Cuenta que desempeña labores de Custodio tendrá la responsabilidad de recibir los pagarés y demás documentos generados por los convenios de pagos y revisar que estos guarden armonía y cumplan con los requisitos de este reglamento, para lo cual, deberán archivarlos en lugares de alta seguridad dado que son los únicos responsables de su administración para la entrega a los clientes que hayan cancelado.

**Artículo 15.-** El Ejecutivo de Cuenta que desempeña labores de custodio tendrá la responsabilidad de emitir un reporte mensual consolidando el total de los convenios a nivel regional (Ciac, plaza y ejecutivo de cuenta) y un reporte trimestral de los convenios que se encuentren con vencimiento total e inactivo que sirva de soporte para registro en la Central de Riesgo y luego enviarlo al cobro a través de la vía judicial.

**Artículo 16.-** La Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas será responsable de asignar las funciones de seguimiento de convenios de pagos vigentes en los casos que se consideren necesarios.

**Artículo 17.-** La Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas tendrá la responsabilidad de discernir, evaluar y decidir el traslado de la deuda por el servicio telefónico a la Unidad de Cartera vencida, una vez que haya verificado que se han agotado todas las posibilidades y no se encuentra otro camino que la acción legal

## CAPITULO VII

### DE LAS OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

**Artículo 18.-** Para la implementación de un convenio de pago se deberán contemplar y tener presente los siguientes principios básicos:

- a) El convenio de pago es un instrumento que debe ser considerado como la última opción para la recuperación de la cartera.
- b) Los términos de condiciones en cada negociación a realizar por parte de los ejecutivos de cuenta deben ser en beneficio y precautelando los intereses de la empresa.
- c) No debe haber convenios ni pagarés realizados en forma manual ni estos deberán tener tachones, enmendaduras o cualquier otra situación que ocasione inconvenientes futuros para recuperar las acreencias por la vía judicial.
- d) El convenio de pago no es aplicable para las líneas que no hayan cancelado la totalidad del derecho de inscripción, ni restitución, ni para clientes que tienen deudas por concepto EDINA.
- e) Hasta la cancelación del convenio se efectuarán restricciones de los servicios, tales como: salidas regionales, nacionales, celulares, DDI, 1900, 1800, 1700 quedando solo con servicio local. Para su reactivación deberá solicitarlo el cliente nuevamente al área de Servicios al Cliente.

Con formato: Centrado

- f) La firma de un convenio de pago no excluye al cliente del proceso normal de corte mensual.
- g) En caso de que un funcionario o empleado de Pacifictel utilice la clave para gestionar un convenio a su favor, este hecho sea considerado como una falta, conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

## CAPITULO VIII

### DE LOS REQUISITOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONVENIO DE ACUERDO A SU CATEGORÍA

**Artículo 19.-** Para instrumentar un convenio normal y especial donde el abonado es dueño de la línea correspondiente a las categorías “A” y “B” deberá presentar los siguientes requisitos:

- Copia de su cédula de identidad y del certificado de votación.
- Nombre del Garante, con la copia de su cédula y certificado de votación, cuando sea el caso.
- Formulario de Información básica con los datos del deudor y del garante (Anexo A).

**Artículo 20.-** En el caso de no estar el teléfono a nombre de la persona que va a firmar el convenio, adicionalmente a los requisitos señalados deberá presentar:

- Carta de autorización firmada por el dueño de la línea, debidamente certificada ante un Notario Publico, de que asume la deuda (Anexo B).
- En los casos de arrendatarios se deberá solicitar copia del Contrato de Arrendamiento firmado por el arrendador y debidamente inscrito el Juzgado de Inquilinato, así como la carta de autorización del dueño de la línea.

**Artículo 21.-** En el caso de estar el teléfono a nombre de una persona fallecida adicionalmente a los requisitos señalados deberá presentar:

- Certificado de defunción, y se le indicará la obligatoriedad del trámite de legalización del nombre de dueño de la línea a partir de la realización del convenio.

**Artículo 22.-** Los requisitos para instrumentar los convenios normales y especiales que corresponden a la categoría “C”, en caso de ser una empresa o persona natural deberá presentar los siguientes documentos:

- Copia de la cédula de identidad o RUC.
- Copia de la escritura de constitución de la compañía
- Copia actualizada del nombramiento del Representante Legal.
- Copia de cédula y certificado de votación del Representante Legal
- En caso que el Representante Legal delega la firma del convenio, presentará un poder notariado original y copia de cédula del delegado y representante legal.
- Copia del Contrato de Arrendamiento cuando se trata de que el inquilino asume la deuda, recalando que en el contrato deberá de existir una cláusula que haga mención del número de la línea. Carta de autorización del dueño de la línea
- Garante con la copia de su cédula y certificado de votación, cuando sea del caso.

Con formato: Centrado

- En caso de que no pueda acercarse a firmar el representante legal, podrá retirarlos para la firma con una carta de autorización para la persona que se responsabiliza del retiro y entrega de los documentos.
- Llenar formulario de datos del Representante Legal y/o Garante, cuando sea del caso. (Anexo A)

## CAPITULO IV

### DISPOSICIONES

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** De la vigencia del presente Reglamento de Convenio de Pago encargase a la Vicepresidencia Administrativa – Financiera, Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas.

**SEGUNDA.-** Los ejecutivos y trabajadores que incumplieran, cometieran o permitieran irregularidades serán sancionados conforme el reglamento interno de trabajo vigente según sea la falta leve o grave.

**TERCERA.-** Quedan derogados cualquier otro reglamento, norma y disposiciones existentes sobre el reglamento de Convenio de Pago que se oponga a esta reglamentación y que se hubiera dictado en PACIFICTEL S.A. con anterioridad de este reglamento.

#### DISPOSICIÓN DE VIGENCIA

El presente Reglamento, ha sido aprobado por parte del Directorio, a través de la Resolución SD-O272-2007, y entrará en vigencia a partir del 24 de Octubre del 2007.

Suscrito en la Sala de Sesiones del Directorio de Pacifictel S.A., en la ciudad de Guayaquil, a los diecinueve días del mes de Octubre del 2007.

\_\_\_\_\_  
MSc. ING. SIMON B. TRIVIÑO YULAN  
Presidente del Directorio

\_\_\_\_\_  
AB. IVONNE LEMA ZAMBRANO  
Secretaria del Directorio (E)

Eliminado: -

Eliminado: de fecha

Eliminado:

Con formato: Centrado

**ANEXO A**

**FORMULARIO DE DATOS BASICOS DEL DEUDOR Y GARANTE**

<b>CLIENTE</b>	
APellidos PATERNO Y MATERNO:	
NOMBRES COMPLETOS:	
No. CEDULA o RUC:	
DIRECCION DOMICILIARIA:	
CIUDAD:	
TELEFONO:	
EMPRESA DONDE LABORA:	
DIRECCION TRABAJO:	
TELEFONO TRABAJO:	
TELEFONO DE UN FAMILIAR CERCANO	
INGRESOS (SUELDO)	
ESTADO CIVIL:	
NOMBRE DE CONYUGUE:	
CEDULA DE CONYUGUE:	
<b>GARANTE</b>	
APellidos:	
NOMBRES:	
No. CEDULA o RUC:	
DIRECCION DOMICILIARIA:	
CIUDAD:	
TELEFONO:	
EMPRESA DONDE LABORA:	
DIRECCION TRABAJO:	
TELEFONO TRABAJO:	
INGRESOS (SUELDO)	
ESTADO CIVIL:	
NOMBRE DE CONYUGUE:	
CEDULA DE CONYUGUE:	
MONTO DEUDA:	
% CUOTA DE ENTRADA:	
MONTO CUOTA DE ENTRADA:	
PLAZO:	
INTERESES:	
AUTORIZADO POR:	
Firma del Cliente:	Firma del Garante:

Con formato: Centrado



**ANEXO B**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN CERTIFICADA DE QUIEN ASUME LA DEUDA**

Guayaquil., .....del 2.007

Señores  
PACIFICTEL S.A.  
Ciudad.-

Yo., .....  
....., con cédula de Ciudadanía # ....., asumo libre y  
voluntariamente la deuda que tiene la línea telefónica #  
....., por el valor de \$ ....., ubicada  
en .....cuyo Abonado es el  
Sr. (a)..... con Cédula de Identidad  
#..... para realizar un Convenio de Pago y  
un pagaré para la extinción de dicha deuda

Atentamente,

-----  
Firma del cliente

### ANEXO C

MATRIZ DE PARÁMETROS DE CONVENIOS DE PAGO									
PARÁMETROS	NORMAL			ESPECIAL			LÍNEA ANULADA		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
MONTO MÍNIMO	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 120,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 150,00
CUOTA INICIAL	30%	30%	40%	40%	40%	50%	20%	20%	20%
SIN INTERES / SIN GARANTE	3m	3m	3m	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CON INTERES / CON GARANTE	6m	6m	6m	6m	6m	6m	6m	6m	6m

**Artículo 10.-** Los parámetros establecidos en los convenios: cuota inicial, plazo, forma de pago y garante, solo pueden ser modificados por los ejecutivos que mantienen en el sistema el nivel de autorización de ROL GERENCIAL (GERENTE) o con autorización escrita de un nivel jerárquico superior en la estructura que forma parte la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas.

## CENTROS DE CONVENIOS.-

<b>GUAYAS</b>	
<b>Guayaquil</b>	
CIAC Garzota	Av. Guillermo Pareja Rolando
CIAC Puntilla	Km. 2 1/2 Vía Samborondón - Frente Urb. Los Lagos
CIAC 25 de Julio	Av. 25 de Julio y La Perimetral
Central Kennedy	Cdla. Kennedy Norte Av. L. Orrantía (atrás Mi Juguetería)
Central El Cisne	Galápagos y la 29
<b>Duran</b>	
CIAC Durán	Primavera 2
<b>Daule</b>	
Central Daule	Pedro Carbo y General Vernaza
<b>Milagro</b>	
Central Milagro	Pedro Carbo y 5 de junio Esq.
<b>Salinas</b>	
CIAC Salinas	Vía Salinas – Atrás de TV Cable
<b>MANABI</b>	
CIAC Portoviejo	9 de octubre y Rocafuerte (frente clínica Metropolitana)
CIAC Manta	Malecón Calle 20
Central Bahía	Malecón Alberto F. Santos
Central Chone (-)	Calle Bolívar y Colón
<b>LOS RIOS</b>	
Central Babahoyo	5 de Junio # 919 y Rocafuerte
Central Quevedo	7 de octubre y calle 13
<b>EL ORO</b>	
Central Machala	9 de octubre entre Vela y Palmeras
<b>CAÑAR</b>	
Central Azogues	Bolívar y Serrano Esq.
<b>AZUAY</b>	
Central Cuenca	Benigno Malo # 726 entre Presidente Cordova y Sucre
<b>LOJA</b>	
Central Loja	Av. Iberoamérica entre Maximiliano Rodríguez y Venezuela
<b>ZAMORA CHINCHIPE</b>	
Central Zamora Chinchipe	José L. Tamayo y Amazonas Esq.
<b>MORONA SANTIAGO</b>	
Central Macas	24 de Mayo y Cuenca
<b>GALAPAGOS</b>	
Central Puerto Baquerizo	Isla San Cristóbal
Central Puerto Ayora	Isla Santa Cruz – Barrio Las Ninfas y Av. Baltra

Con formato: Centrado