

Proceso de devolución de valores

Concepto de interés por mora

En cumplimiento con la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19



Cnt'

ESQUEMA APLICACIÓN PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE INTERESES POR MORA



APLICACIÓN DE LA LEY

ESQUEMA DE DEVOLUCIÓN

RECLAMOS DE FACTURACIÓN

EJEMPLO EN EL TRANSACCIONAL

EJEMPLO FACTURA

PREGUNTAS FRECUENTES

- En caso de clientes que deseen ingresar reclamos de facturación por el concepto de interés por mora, el asesor comercial deberá validar previamente en los transaccionales la aplicación del crédito a favor (CR) en las facturas generadas a partir del mes de Julio 2020. **No deberá generarse duplicación de devolución de créditos por este concepto.**
- De no registrar un crédito deberá realizar el ingreso del reclamo de facturación seleccionando el causal **62 REMISIÓN INTERES MORA COVID19**.
- Para mayor seguridad y en el caso de apoyo, se deberá imprimir un duplicado de la factura sin costo y con ello dar una mejor explicación al cliente.
- Se realizará un control al registro de reclamos de facturación, sobre facturas donde se hayan aplicado créditos al concepto de interés por mora.

En la forma FOES – FCAC del sistema transaccional Open Flexis, se podrá verificar la aplicación de los cargos (CR), detallados a continuación:

Consulta de cargos por cuenta (fcac)

Cuenta de cobro

Número cuenta: 656483338 Estado de cuenta: 574559178
 Suscripción: 3323524 Nombre: ROMO ESPINOSA ROSA ESMERALDA
 Servicio suscrito: 22408194 Nombre: ROMO ESPINOSA ROSA ESMERALDA
 Ciclo facturación: 1 Descripción: PERIODO 21 - TERMINADOS 4,5,6
 Período: 200701 Año: 2020 Mes: 7
 Valor total: 3.78 Valor abonado: 3.78
 Saldo cuenta:

Cargos

Concepto	Descripción	Signo	Fecha cargo	Valor del cargo	Impuesto del cargo
1 PENSION BASICA		DB	16-07-2020	6.20	0.74
46 INTERES POR MORA		CR	16-07-2020	0.04	0.00
502 EXONERACION PBASICA T		CR	16-07-2020	3.10	0.37
7 SERVICIOS SUPLEMENTA		DB	16-07-2020	0.72	0.09
500 DEVOLUCION IVA TERCER		CR	17-07-2020	0.46	0.00
50 PAGO		PA	20-07-2020	3.78	0.00

A continuación se presenta un ejemplo materializado de una factura, en el cual se detalla la aplicación de una devolución de valores por concepto de interés por mora:

Cnt
 CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
 R.U.C.: 1701624030
 Ventanilla E-4-556 y Av. Amazonas
 Carretero Especial No. 1395

Móvil Internet Telefonía TV CNT Play

ROMO ESPINOSA ROSA ESMERALDA
 RUCI: 1701624030
 Pagar antes de: 18 - AGOSTO - 2020

No. Factura: 001-777-153067491
 Periodo de consumo: JULIO 2020
 Fecha de emisión: 17/07/2020

No. Servicio: 22408194
 Forma de pago: SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO
 Monto forma de pago: 15.31
 Dirección: URBEN LA LUZ 4TA ETAPA BLOQUE 19 OPTO 1A PICALLE PAITAN RAMOS DN

SERVICIO FIJOS

Cantidad	Descripción	Concepto	Tarifa/Costo Unitario	Preto del Servicio	Subtotal
1	SERVICIO CLIP-01/02/2011-17/05/2011	N/A	0.000	0.72	0.72
1	TELEFONIA HOGAR-01/01/1970-01/01/1970	N/A	0.000	6.20	6.20
SUB TOTALES:					
SUBTOTAL IVA 12%:					6.92
SUBTOTAL IVA 0%:					3.82
DESCUENTO:					0.00
ICE 15%:					(-) 3.10
IVA 12%:					0.00
TOTAL FACTURA (Total de valores del mes en curso)					4.28
(-) INTERES POR MORA:					0.04
VALOR IMPAGO:					11.53
Descuento IVA Tercera Edad:					(-) 0.46
TOTAL A PAGAR					15.31

DEVOLUCIÓN INTERÉS POR MORA

paga aquí

APLICACIÓN DE LA LEY

ESQUEMA DE DEVOLUCIÓN

RECLAMOS DE FACTURACIÓN

EJEMPLO EN EL TRANSACCIONAL

EJEMPLO FACTURA

PREGUNTAS FRECUENTES

La CNT EP, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo de la ley antes mencionada, procedió a ejecutar las siguientes acciones:

- Interés por Mora no Facturado – Servicios Fijos y Móviles:** A partir del mes de Julio de 2020, se suprimió la emisión de interés por mora en el proceso de facturación (desde periodo 7 – servicio fijo y ciclo 3 – servicio móvil). Este proceso se mantendrá vigente según lo establecido en los decretos ejecutivos No. 1017 y No.1074
- Interés por Mora Facturado – Servicios Fijos:** Para las facturas que durante el estado de excepción generaron interés por mora (desde el 16 de marzo hasta el periodo 28 de junio de 2020) se aplicará créditos a favor en las siguientes facturas de cobro. El procesamiento masivo inició este mes, con el periodo 21 de Julio, donde se visualizará la restitución del interés por mora (CR), conforme el periodo de facturación del cliente. Para servicios móviles se encuentra pendiente la confirmación de la fecha de aplicación del proceso de devolución por el mismo concepto.

— ¿Qué indica el Art. 5 la de Ley Orgánica de apoyo humanitario, sobre el corte de servicios por falta de pago?

Todas las empresas de servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones e internet), suspenderán temporalmente los cortes de servicios por falta de pago de los servicios, mientras permanezca vigente el estado de excepción y hasta por dos meses después de su terminación.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿Qué indica la Ley Orgánica de apoyo humanitario, sobre el cobro de servicios de telecomunicaciones y la devolución (remisión) del interés por mora, durante la emergencia?

Las empresas iniciarán el cobro de los valores generados por concepto de estos servicios, divididos en doce cuotas iguales y sin intereses, multas, ni recargos, a cobrarse mensualmente.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿Cómo se realizará la devolución en las facturas que generaron interés por mora, dentro del estado de excepción?

Para las facturas que generaron valores por el concepto de interés por mora desde el 16 marzo hasta el periodo 28 de junio de 2020, a partir del mes de julio la CNT EP aplicará créditos (CR) a favor del cliente en sus facturas posteriores.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿Desde qué mes se aplicará la devolución de los valores por concepto de interés por mora para facturas de Servicios Fijos?

La devolución aplicará a partir del periodo del 21 de Julio de 2020, según el periodo de facturación que corresponda el servicio.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿En servicios móviles, desde qué mes se aplicará la devolución facturas que generaron valores por concepto de interés por mora dentro del estado de excepción (desde el 16 de marzo hasta el periodo 28 de junio de 2020)?

Se encuentra pendiente la confirmación de parte de la Gerencia de Gestión de Facturación, Recaudación y Cobranza sobre la fecha de aplicación de devolución de estos valores para servicios móviles. Se deberá informar al cliente que está pendiente la fecha de inicio de la generación de cargos en su facturación para la devolución de valores por concepto de interés por mora.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿Qué pasará con la aplicación del interés por mora que debía generarse en el mes de julio por facturas impagas en servicios fijos y móviles?

A partir del proceso de facturación del mes de julio 2020, se suprimió la generación de valores por concepto de intereses por mora.

Total Page Visits: 22 - Today Page Visits: 22

— ¿Cuál es el proceso de atención, en caso de reclamos de facturación por el concepto de interés por mora?

- En caso de clientes que deseen ingresar reclamos de facturación por el concepto de interés por mora, el asesor comercial deberá validar previamente en los transaccionales la aplicación del crédito a favor (CR) en las facturas generadas a partir del mes de Julio 2020. **No deberá generarse duplicación de devolución de créditos por este concepto**
- De no registrar un crédito deberá realizar el ingreso del reclamo de facturación seleccionando el causal **62 REMISIÓN INTERES MORA COVID19**.
- Para mayor seguridad y en el caso de apoyo, se deberá imprimir un duplicado de la factura sin costo y con ello dar una mejor explicación al cliente.
- Se realizará un control al registro de reclamos de facturación, sobre facturas donde se hayan aplicado créditos al concepto de interés por mora.

— Si un cliente viene acumulando intereses por mora de varios meses anteriores al estado de excepción ¿Se puede aprovechar para "condonar" estos intereses?

No, la devolución de intereses aplica sólo para facturas que se hayan vencido y generado valores de interés por mora dentro del tiempo establecido en la ley.