

POLÍTICA
LINEAMIENTOS DE FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN - PANAMÁ

GFA-PL03
GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

2020



CÓDIGO	GFA-PL03
CLASIFICACIÓN	Público
VERSIÓN	1.0
FECHA	08/06/2020
PÁGINA	Página 2 de 6

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
DEFINICIONES	3
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	3
CONTROL DE CAMBIOS.....	6

CÓDIGO	GFA-PL03
CLASIFICACIÓN	Público
VERSIÓN	1.0
FECHA	08/06/2020
PÁGINA	Página 3 de 6

OBJETIVO

Garantizar la gestión eficaz en la generación, prorrateo, y distribución de facturas a los clientes, cumpliendo con las políticas, condiciones estipuladas en el contrato y la Resolución AN No. 16096-Telco de 2020.

Asegurar a través de una política correctiva de cartera el recaudo de los servicios prestados por Emerging Networks Panamá SA, así como la aplicación oportuna de la Resolución AN No. 16096-Telco de 2020.

ALCANCE

Estos lineamientos aplican únicamente para los clientes que facturan servicios desde Emerging Networks Panamá SA.

Se toma como base la resolución AN No. 16096-Telco de 21 de mayo de 2020, Resolución No. fD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, en atención a lo dispuesto en la Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020 y al Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020 expedidos por la República de Panamá.

DEFINICIONES

Refactura: Factura en la que se legalizan los servicios de una factura inicialmente enviada en meses o días anteriores y que fue rechazada por el cliente.

Nota crédito: Documento contable que anula una factura emitida, puede ser de valor total o parcial.

Acuerdo de Pago: Convenio resultado del mutuo acuerdo de las partes implicadas que especifica claramente las condiciones de pago de una deuda.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

1. Atender lo dispuesto en la Resolución AN No. 16096-Telco de 21 de mayo de 2020, Resolución No. fD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, en atención a lo dispuesto en la Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020 y al Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020 expedida por el gobierno nacional de la República de Panamá.



CÓDIGO	GFA-PL03
CLASIFICACIÓN	Público
VERSIÓN	1.0
FECHA	08/06/2020
PÁGINA	Página 4 de 6

2. El servicio contratado se prestará de acuerdo con las condiciones, calidad y eficiencia establecidas en el contrato, de esta manera Emerging Networks Panamá SA se compromete a no desmejorar, suspender, ni disminuir las capacidades del servicio unilateralmente, respetando las ofertas comerciales de los servicios contratados de aquellos clientes que se encuentren en el literal A de la Resolución An No. 1609 – Telco y que presenten morosidad en los pagos correspondientes de los servicios prestados durante los meses de marzo a junio de 2020.
3. Emerging Networks Panamá SA realiza estas políticas / procedimiento que le es aplicable a los clientes del sector de telecomunicaciones y de Emerging y que beneficia sus clientes ya que se establece los canales de acceso adecuado para que los clientes puedan solicitar la aplicación de las normas mencionadas en este documento. Los cuales son:
 - 3.1. **Correo electrónico:** ifx_billing_pa@ifxcorp.com
 - 3.2. **Número telefónico:** +507 205.6330
 - 3.3. **Dirección física:** Oceania Business Plaza, Torre 1000, Oficina 35 A Punta Pacífica
 - 3.4. **Página de Internet:** www.ifxnetworks.com/legal/
4. Emerging Networks Panamá SA crea la siguiente política / procedimiento para que nuestros clientes con saldos pendientes puedan retomar el pago de los compromisos que se acumulen en el periodo contado del 1 de marzo al 30 de junio de 2020, el cual se describe a continuación:
 - 4.1 El saldo pendiente de pago, correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020 como lo expone la Resolución mencionada en la presente política, estará excluido de intereses por mora, cobros de reconexión o cargos por manejo o cualquier recargo adicional al relacionado con el plan comercial inicialmente contratado y firmado entre las partes.
 - 4.2 El saldo pendiente de los meses de marzo a junio de 2020, si los hubiera, de los servicios que presta la compañía, se incluirá en la factura del mes de julio de 2020 a través de un arreglo de moratoria hasta 36 meses o un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente, de la siguiente forma:
 - 4.2.1. En una parte de la primera factura donde este el prorrato, claramente identificado y que no sea parte de los servicios facturados, el monto total de los saldos pendientes de los meses de marzo a junio de 2020, si aplica,
 - 4.2.2. En la primera factura donde se aplique el prorrato donde se acumulen los saldos a 60 días o más, de acuerdo con nuestro modelo de factura, el monto total de los saldos pendientes de los meses de marzo a junio de 2020 y cualquier arreglo de pago, si los hubiera.



CÓDIGO	GFA-PL03
CLASIFICACIÓN	Público
VERSIÓN	1.0
FECHA	08/06/2020
PÁGINA	Página 5 de 6

- 4.2.3. En la primera factura donde se aplica el prorrateo y en adelante, el monto fijo que resulte de dividir a los saldos pendientes de los meses de marzo a junio de 2020 si los hubiera, entre 36 meses o un arreglo moratorio con un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente
- 4.3. Las facturas posteriores al mes donde se aplique el prorrateo y en adelante debe fijar:
- 4.3.1. El monto fijo mensual de dividir los saldos pendientes de los meses de marzo a junio de 2020 si los hubiera, en 36 meses o en atención a un arreglo de moratoria en un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente
- 4.3.2. En una parte de la primera factura donde se aplique el prorrateo y en adelante, claramente identificado y que no sea parte de servicios facturados, el saldo pendiente de la moratoria de los meses de marzo a junio de 2020, si los hubiera
- 4.3.3. En la parte de la factura donde se acumulen los saldos a 60 días o más o donde se incluyen los arreglos de pago, según nuestro modelo de factura, el saldo actualizado de la moratoria de los meses de marzo a junio de 2020 y cualquier arreglo de pago, si lo hubiera.

LINEAMIENTOS DE FACTURACIÓN Y SUSPENSIÓN - PANAMÁ

CÓDIGO	GFA-PL03
CLASIFICACIÓN	Público
VERSIÓN	1.0
FECHA	08/06/2020
PÁGINA	Página 6 de 6

CONTROL DE CAMBIOS**HISTÓRICO DE VERSIONES**

Autor:	Versión	Fecha
Andres Verdugo/Diana Castellanos	1.0	08/06/2020

DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS

Versión 1.0
- Creación del documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Andres Verdugo Cargo: Analista Regional de Procesos	Nombre: Maritza Guio Avella Cargo: Jefe de Facturación	Nombre: Catalina Quevedo Cargo: Gerente Regional Jurídica y de Regulación
Nombre: Diana Castellanos Cargo: Gerente Regional de Procesos	Nombre: Kelly Villarreal Cargo: Jefe de Cartera	Nombre: Sandra Duque Cargo: Gerente Regional Posventa
	Nombre: William Murcia Cargo: Coordinador Jurídico	Nombre: Jose Serrano Cargo: Regional Billing and Collections Manager
Fecha:08/06/2020	Fecha: 08/06/2020	Fecha: 08/06/2020

