



CIRCULAR IF/N° 1

Santiago, 31 de marzo de 2005

IMPARTE INSTRUCCIONES PARA LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL DE DEUDAS DE COTIZACIONES DE SALUD A LOS AFILIADOS, EN LOS CASOS Y EN LA FORMA QUE SE INDICA ¹

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere, en especial las contempladas en el artículo 6 N° 1, 3 y 4 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud, cuyo texto fue aprobado por la Ley N° 19.937, viene en impartir las siguientes instrucciones respecto de los procedimientos y limitaciones a los que deben ceñirse las isapres para el cobro extrajudicial de las deudas de cotizaciones de salud a sus afiliados.

I.- NORMAS COMUNES A TODO PROCEDIMIENTO DE COBRO EXTRAJUDICIAL A AFILIADOS

1.- Deber de información general

La isapre deberá informar a los afiliados si la cobranza extrajudicial de cotizaciones la realiza directamente o la ha encargado a una empresa de cobranza u otra entidad distinta de la Isapre que le presta dicho servicio. En este último caso, deberá identificar a los encargados de la gestión; los horarios en que se efectuará y la eventual información sobre la cobranza que podrá proporcionar a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Esta información deberá suministrarse a los afiliados junto con la primera comunicación a que se refiere el numeral siguiente.

2.- Contenido mínimo de la primera comunicación

La primera comunicación escrita que las instituciones envíen a sus afiliados con la finalidad de llevar a cabo cobros extrajudiciales de cotizaciones de salud impagas, deberá señalar expresamente que se trata de un cobranza extrajudicial e incluir, al menos, la siguiente información:

¹ Texto actualizado

a) Todos los antecedentes que permitan a los afiliados verificar, por sí mismos, el origen, período y monto de la deuda que se cobra, precisándose el mes en el cual se originó la obligación, el monto pactado, el monto enterado y las diferencias generadas;
e

b) Indicar los montos máximos que, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial se encuentran autorizadas a cobrar en virtud de la ley N°19.496.

3.- Prohibiciones

En las actuaciones de cobranza extrajudicial estará estrictamente prohibido:

a) Envío al cotizante de documentos que aparenten ser escritos judiciales;

b) Comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad;

c) Visitas o llamadas telefónicas a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil y,

d) Hacer referencia en las comunicaciones, directa o indirectamente, de la eventual aplicación del procedimiento de cobro previsto en la Ley 17.322; de los efectos o consecuencias que pudiera acarrear el eventual ejercicio de acciones judiciales, civiles o penales, en contra de los afiliados ni de la posible incorporación de sus antecedentes a una empresa administradora de datos -DICOM o Boletín de Informaciones Comerciales- sin advertir previa y expresamente los requisitos y limitaciones legales a las que está sujeta la interposición de dichas acciones o la incorporación a esos registros.

e) En general, realizar conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

4.- Cobro de cotizaciones prescritas

Si la cobranza comprende deudas de cotizaciones generadas en períodos que exceden el plazo de prescripción general establecido en el artículo 2515 del Código Civil, en la comunicación a que se refiere el numeral 2 precedente deberá, además, informarse de esa circunstancia al cotizante, indicándole el monto exacto de la deuda generada durante dicho lapso y el derecho que le asiste, en caso que se le requiera judicialmente el pago de la misma, de solicitar se declare judicialmente la extinción de su obligación por prescripción.

II.- NORMAS APLICABLES A LOS COTIZANTES QUE DETENTAN LA CALIDAD DE TRABAJADORES DEPENDIENTES O PENSIONADOS

1.- Obligación de notificación al empleador o ente pagador de la pensión del monto a descontar y efecto del incumplimiento de dicha obligación

En conformidad a las instrucciones vigentes, contenidas en el N°1.2., párrafo 7° y 8°, y N° 2.3., párrafo 5° y 6°, de la Resolución Exenta N° 546, de 12 de abril de 2002, que fija el texto refundido y actualizado de la Circular N° 36 sobre procedimientos de suscripción, adecuación, modificación y terminación de contratos, es obligación de la Isapre notificar la suscripción y toda modificación de precio al empleador y/o entidad encargada del pago de la pensión, según corresponda.

En el evento que la Isapre no hubiese dado cumplimiento a esta obligación, no tendrá acción de cobro en contra del cotizante ni en contra del empleador; en tanto que la que retarde su cumplimiento, sólo podrá exigir el pago a contar de la fecha en que haya notificado debidamente el monto total a descontar y enterar para el período informado. Todo lo anterior debe entenderse sin perjuicio de lo instruido en la Circular N° 62, de 2001, que "Imparte instrucciones sobre la notificación del F.U.N. a los pensionados del Instituto de Normalización Previsional y de Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744", y en el Ord. Circular 3C/N°18, de 18 de abril de 2000, que "Imparte instrucciones sobre la notificación del F.U.N. ante las Compañía de Seguros".

2.- Obligación de comunicar al cotizante el no pago de cotizaciones por parte del empleador o ente pagador de la pensión

La circunstancia de no haberse enterado por el empleador o la entidad encargada del pago de la pensión, en su caso, el monto total de la cotización pactada, deberá ser informada al cotizante, mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado.

El plazo para enviar la comunicación se extenderá hasta el último día del tercer mes siguiente a aquél en que no se pagó la cotización. Así por ejemplo, si dicho incumplimiento se produjo en el mes de febrero de un determinado año, la carta en cuestión deberá ser remitida a más tardar el 31 de mayo del mismo año².

La Isapre deberá estar siempre en condiciones de acreditar el envío de la mencionada comunicación, para lo cual deberá disponer de una nómina de correos que se identifique con el título "Aviso deuda de cotizaciones", debidamente timbrada en cada una de sus páginas.

² Párrafo incorporado al texto conforme al punto 1 de la Circular IF N° 11, de fecha 12 de octubre de 2005, que "Complementa Circular N° 1 de 31 de marzo de 2005, que imparte instrucciones para la cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud a los afiliados, en los casos y en la forma que se indica".

3.- Contenido de la comunicación al cotizante

En la comunicación que se remita al cotizante con el objeto de cumplir con la obligación instruida en el numeral precedente, se deberá consignar la siguiente información:

a) La circunstancia que el empleador o entidad encargada del pago de la pensión fue debidamente notificado del monto total a descontar y enterar para el período informado, en conformidad a las instrucciones contenidas en el numeral 1.2., de la ya citada Resolución Exenta N°546 de 2002. Para dichos efectos, se deberá hacer referencia al FUN respectivo y explicitar el monto de la deuda, mes en el cual se originó la obligación, precisando, el monto pactado, el monto enterado y las diferencias generadas;

b) La aclaración que el incumplimiento del empleador o entidad encargada del pago de la pensión de su obligación de declarar y pagar la cotización pactada y notificada habilitará al trabajador para ejercer las acciones previstas en el artículo 4° de la Ley N° 17.322, reclamando el ejercicio de las acciones de cobro de las cotizaciones por parte de la Isapre, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.³

c) La indicación de que si el incumplimiento de pago informado, deriva de una situación de cesantía que no ha sido debidamente informada a la Isapre, el cotizante deberá concurrir a la Institución a regularizar su situación contractual, siendo de su responsabilidad el pago de las cotizaciones devengadas con posterioridad al término de su relación laboral.

4.- Efectos de la omisión de la comunicación al cotizante

En el evento que la Isapre omita la remisión de la carta a que se refiere este Título, deberá inhibirse del cobro de reajustes, intereses y gastos de cobranza que se pudieran originar en virtud de la deuda y su recuperación, cuando éstos sean de cargo del cotizante.

III.- NORMAS APLICABLES A LOS COTIZANTES QUE DETENTAN LA CALIDAD DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES O COTIZANTES VOLUNTARIOS

El no pago de las cotizaciones pactadas por los afiliados que detentan la calidad de trabajadores independientes o cotizantes voluntarios, deberá ser formalmente representado a los deudores, mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado, en el mismo plazo instruido en el N° 2, del título II de la presente circular.⁴

³ La Circular IF N° 34, de 17 de enero de 2007, sustituyó el texto de la letra b) por el que aparece actualmente.

⁴ Párrafo modificado como aparece en el texto conforme al punto 2 de la Circular IF N° 11, de fecha 12 de octubre de 2005, que "Complementa Circular N° 1 de 31 de marzo de 2005, que imparte instrucciones

La Isapre deberá estar siempre en condiciones de acreditar el envío de la mencionada comunicación, para lo cual deberá disponer de una nómina de correos que se identifique con el título “Aviso deuda de cotizaciones trabajadores independientes o cotizantes voluntarios”, debidamente timbrada en cada una de sus páginas.

En el caso de trabajadores independientes, cotizantes voluntarios o trabajadores que, habiendo sido dependientes, se encuentren en situación de cesantía, la falta de notificación oportuna, impedirá a la Institución de Salud Previsional poner término al contrato por no pago de la cotización ni cobrar intereses, reajustes y multas, por el periodo correspondiente.⁵

La presente instrucción no altera las opciones ni los plazos contemplados en el numeral 8.2. de la ya citada Resolución Exenta N° 546 de 2002.

IV.- COTIZANTES EN SITUACIÓN DE CESANTÍA

Si durante la vigencia del contrato de salud, sobreviene una situación de cesantía del cotizante, se observarán las siguientes instrucciones:

a) El cotizante deberá informar la situación de cesantía a la Isapre dentro del plazo que se hubiere convenido en el respectivo contrato, pudiendo solicitar a la Institución la modificación de su plan de salud; destinar los excedentes de cotización para cubrir las cotizaciones, salvo que dicho efecto se hubiere pactado previamente en el contrato, o bien desafiliarse.

b) Para ejercer cualquiera de estos derechos, la situación de cesantía deberá ser acreditada ante la Institución, para lo cual bastará la presentación de cualquier instrumento auténtico que pruebe dicho carácter, como por ejemplo, el finiquito laboral, una carta de despido, renuncia que conste por escrito y notificada al empleador.⁶

c) La situación de cesantía informada por el afiliado, en la forma y plazos convenidos, deberá ser registrada y formalizada por la Isapre, a través de la suscripción de un FUN tipo 4 o de la correspondiente carta de desafiliación, según cual sea la opción del cotizante.

para la cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud a los afiliados, en los casos y en la forma que se indica".

⁵ Párrafo reemplazado por el que aparece en el texto conforme al punto 3 de la Circular IF N° 11, de fecha 12 de octubre de 2005, que "Complementa Circular N° 1 de 31 de marzo de 2005, que imparte instrucciones para la cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud a los afiliados, en los casos y en la forma que se indica".

⁶ La Circular IF N° 34, de 17 de enero de 2007, reemplazó la expresión “renuncia debidamente aceptada por el empleador”, por la que aparece en el texto.

De incumplirse esta instrucción, no se generará para el cotizante obligación de pago de las cotizaciones devengadas con posterioridad a la fecha en que se materializó el aviso correspondiente, a menos que haya hecho uso de los beneficios pactados.

Cuando la situación de cesantía sea comunicada personalmente por el cotizante en la respectiva Institución de Salud, ésta deberá adoptar las medidas tendientes a informarle, en ese mismo acto, que esa sola condición no constituye una causal de término del contrato de salud, por lo que de no mediar una modificación del plan vigente o la desafiliación de la Institución, el contrato de salud se mantendrá inalterado en las mismas condiciones pactadas originalmente, quedando el cotizante obligado al pago de las cotizaciones de salud y la Isapre a financiar las prestaciones de salud que éste y sus beneficiarios requieran.

V.- PRESCRIPCIÓN ACCIONES JUDICIALES DE COBRO

Las acciones ordinarias de cobro prescriben en el plazo de 5 años contados desde que la obligación se hizo exigible y así haya sido declarado judicialmente.

Sin perjuicio de la posibilidad que las partes convengan extrajudicialmente la extinción de mutuo acuerdo de la obligación, el cotizante, empleador o ente pagador de la pensión, podrán excepcionarse del pago de una determinada deuda de cotizaciones, invocando su extinción por el transcurso del citado plazo, previa alegación de la prescripción ante el tribunal competente.

VI.- VIGENCIA

La presente Circular tendrá vigencia a partir de la fecha de su notificación a las instituciones fiscalizadas y, en conformidad a la ley, será publicada en el Diario Oficial para asegurar su debido conocimiento por parte de los beneficiarios.

RAUL FERRADA CARRASCO
Intendente de Fondos
y Seguros Previsionales de Salud

UNA/FRV/AMAW

Distribución:

- Gerentes Generales Isapres
- Superintendente
- Intendentes
- Jefes Departamentos Sis
- Jefes Subdepartamentos Sis
- Agencias Regionales
- Oficina de Partes