

**CONDICIONES GENERALES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO
GAS NATURAL MÉXICO S.A de C.V**

Condiciones Generales para la Prestación del Servicio

Tabla de Contenido

	página
1. Datos Generales	7
2. Definiciones	8
3. Alcance y Modificación de las Condiciones Generales	12
3.1 Ámbito Material	12
3.2 Modificaciones y Discrepancias	12
3.3 Legislación Aplicable	13
3.4 Disponibilidad de las Condiciones Generales	13
4. Servicios y Cargos	13
4.1 Servicio por tipo de Usuario	13
4.2 Servicio de Distribución Simple	14
4.3 Servicio de Distribución con Comercialización	15
4.4 Servicio en Base Firme	15
4.5 Servicio en Base Interrumpible	15
4.6 Cargos por Conexión	15
4.7 Cargo por Desconexión y Reconexión	16
4.8 Otros Servicios	16
5. Acceso a los Servicios	16
6. Lista de Precios y Tarifas	17
6.2 Publicación de Tarifas	18

6.3	Cálculo del Precio de Adquisición, Transporte y Almacenamiento.	18
6.4	Ajustes en el Ingreso Máximo	19
6.5	Cargos Trasladables a los Usuarios	19
7.	Utilización de la Capacidad y Capacidad Pico del Sistema	19
7.1	Capacidad del Sistema	19
7.2	Pico del Sistema	19
7.3	Metodología	20
7.4	Reservación de Capacidad en el Sistema de Distribución	21
7.5	Reservación de Capacidad del Sistema de Transporte	21
7.6	Pedidos	21
7.7	Restricciones Operativas	22
7.8	Cálculo de desbalances para el Servicio de Distribución Simple	23
7.9	Tolerancia en los Pedidos del servicio de Distribución con Comercialización Industrial	24
7.10	Penas por Uso en exceso de la Capacidad Reservada	24
8.	Requisitos y Procedimientos para la celebración de Contratos de Servicio	24
8.1	Metodología para Calcular la Viabilidad Económica De los Servicios	25
8.2	Metodología para Calcular la Capacidad Disponible en el Sistema	25
8.3	Solicitud de Servicio	25
8.4	Autorización de la Solicitud de Servicio	26
8.5	Autorización del Crédito	26
8.6	Rechazo de la Solicitud de Servicio	26

8.7 Firma del Contrato	27
8.8 Reconexión de Servicio	27
8.9 Adeudos Preexistentes	27
8.10 Renovación de Contratos	27
8.11 Causas de Rescisión	28
8.12 Cambios de Contratante	28
8.13 Extensión y Ampliación del Sistema	29
8.14 Servicio a Personas que no han firmado un contrato de Servicio	29
8.15 Extensión a una Conexión Existente	29
8.16 Propiedad del Equipo	29
8.17 Autorización de Acceso para Retirar el Equipo	30
8.18 Daños al Equipo	30
8.19 Efectos de la Terminación	30
9. Medición y Facturación	30
9.1 Sistema de Medición	30
9.2 Corrección de Mediciones	31
9.3 Discrepancias en la Medición	31
9.3.1 Estimación de Consumos de Gas	31
9.3.2 Pruebas y Cargos por Verificación	32
9.4 Manipulación para Comprobación del Medidor	33
9.5 Errores de Facturación	33
9.6 Toma de Muestras	34
9.7 Facturación	34

9.8 Facturación por Uso no Autorizado	35
9.9 Medidores Adicionales	35
9.10 Incumplimiento de Pago	35
9.11 Cargos por Cheques Devueltos	36
9.12 Acto Administrativo	36
9.13 Garantía	36
10. Calidad del Gas	37
11. Propiedad y/o posesión del Gas	37
11.1 Responsabilidad del Permisionario	37
11.2 Responsabilidad del Usuario	38
12. Presiones del Sistema	38
13. Atención de Quejas y Reclamaciones	38
13.1 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamaciones	38
13.2 Plazos para la Atención de Reclamaciones	39
14. Atención de Reportes de fuga y de problemas en el suministro	39
14.1 Atención a Fugas	39
14.2 Supresión de Fugas	41
15. Interrupción del Servicio	41
16. Caso Fortuito o Fuerza Mayor	42
16.1 Limitación de Responsabilidad	42
17. Derecho de Suspensión	42
18. Bonificación por Fallas o Deficiencias	43
19. Obligaciones del Permisionario y del Usuario	44

19.1 Obligaciones del Permisionario	44
19.1.1 Obligaciones del Permisionario en materia de Seguridad	44
19.1.2 Obligaciones del Permisionario en relación al Servicio	45
19.2 Obligaciones del Usuario	46
20. Mantenimiento de Medidores	47
21. Instalación de Aprovechamiento Defectuosa o en Mal Estado	47
22. Notificación	47
23. Confidencialidad	48
24. Procedimiento para la Solución de Controversias	48
25. Aplicación del Poder Calorífico	49
26. Domicilios	49
26.1 Domicilio del Permisionario	49

APENDICES

A.- Lista de Precios y Tarifas

1. Datos Generales

El Permisario, Gas Natural México S.A. de C.V., es una sociedad mercantil constituida y existente de conformidad con las leyes de la República Mexicana, según consta en la Escritura Pública número 5,790, de fecha veintiséis de julio de mil novecientos noventa, otorgada ante la fe del Notario Público número 182 del Distrito Federal, licenciada Olga Sánchez Cordero de García Villegas, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 140155, 22 de febrero de 1991 y con Registro Federal de Contribuyentes número GNM 971201 7P7.

Cambiando su denominación de Repsol México, S.A. de C.V. a la de Gas Natural México, S.A. de C.V. mediante escritura pública 57,910 de fecha 1 de diciembre de 1997, otorgada ante el Notario Público No. 103 del D.F. Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, inscrita en el registro y folio mercantil mencionado en el párrafo anterior.

Domicilio: Jaime Balmes No. 8 piso 7-704 Colonia Los Morales Polanco, C. P. 11510, Delegación Miguel Hidalgo, México D. F.

Toluca:
Av. 1 de Mayo 1639 Lote 15
Manzana 5
Zona Industrial
C.P. 50200 Toluca, Edo. De México
Atención a Usuarios: 270-6000
Emergencias: 270-2081 / 270-4550

2. Definiciones

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, los términos que a continuación se enlistan tendrán los siguientes significados:

- 2.1 Año: El periodo que comprende doce Meses consecutivos.
- 2.2 Cargo por Capacidad: La porción de la tarifa basada en la capacidad reservada por el Usuario para satisfacer su demanda máxima en un período determinado, la cual se detalla en el Apéndice A.
- 2.3 Cargo por Servicio: La porción de la tarifa asociada con los costos inherentes a la prestación del Servicio de Distribución para un Usuario específico, la cual se detalla en el Apéndice A.
- 2.4 Cargo por Uso: La porción de la tarifa basada en la prestación del Servicio que refleja el uso del sistema de acuerdo al volumen de Gas conducido por el Usuario, la cual se detalla en el Apéndice A.
- 2.5 Comisión o CRE: La Comisión Reguladora de Energía.
- 2.6 Condiciones o Condiciones Generales: Las presentes Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Distribución de Gas Natural dentro de la Zona Geográfica de Toluca aprobada por la Comisión según licitación pública LIC-GAS-004-1997 y resolución RES/081/97, que establecen las tarifas y los derechos y obligaciones del Permisionario frente a los Usuarios.
- 2.7 Conexión: La instalación de la tubería, válvulas y accesorios desde la interconexión con el ducto de suministro más cercano del Sistema hasta el Punto de Entrega del Servicio, incluido dicho punto.
- 2.8 Conexión Estándar: La conexión de un Usuario Final que se localice a no más de 30 metros de las líneas del sistema de distribución, mediante la exclusiva instalación de un ducto de servicio, y un medidor adecuado al tipo y características del servicio requerido por el Usuario Final.
- 2.9 Conexión No Estándar: La conexión de un usuario final a las líneas del sistema de distribución que incluya ductos e instalaciones adicionales a los incluidos en la Conexión Estándar y corresponda a las características del servicio requerido por dicho usuario final.
- 2.10 Contrato: El Contrato de Servicio de Distribución de Gas Natural que se celebre entre Permisionario y cualquier Usuario.
- 2.11 Contratista: Aquella persona aceptable para el Permisionario que cumpla con las siguientes condiciones:
 - a) Que cuente con personal debidamente calificado y con experiencia y conocimientos suficientes requeridos para el trabajo a realizarse, que incluye enunciativa y no limitativamente, la rotura de pavimentos, la excavación en el subsuelo, señalización, vallado, instalación de

- instalaciones en zanja, tapado, compactado, relleno y reparación de pavimentos de calles;
- b) Que cumpla con la legislación, Normas Oficiales Mexicanas, estándares y prácticas de la industria aplicables a su actividad.
 - c) Disponga de un contrato de prestación de servicios y/o trabajos con el permisionario.
- 2.12. Costos Trasladables: Aquellos derivados de cambios en el régimen impositivo local o federal aplicable al Permisionario, que éste puede trasladar directamente a los Usuarios.
- 2.13 Día: Día natural.
- 2.14 Día hábil: Lunes a viernes, con excepción del 18 de marzo y el 12 de diciembre y de los días en que las instituciones de crédito están autorizadas a cerrar sus puertas al público, conforme a lo que publique la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación así como todos aquellos días no establecidos por la Ley Federal del Trabajo como descanso obligatorio.
- 2.15 Directiva de Contabilidad: La Directiva de Contabilidad para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural DIR-GAS-002-1996, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.
- 2.16 Directivas: Disposiciones de carácter general emitidas por la CRE, tales como criterios, lineamientos y metodologías a que deben sujetarse las ventas de primera mano y las actividades de transporte, almacenamiento y distribución de Gas.
- 2.17 Directiva de Precios y Tarifas: La Directiva sobre la Determinación de Precios y Tarifas para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural, DIR-GAS-001-1996, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 1996, y en su caso las modificaciones futuras por parte de la Comisión.
- 2.18 Distribución: La actividad de recibir, conducir, entregar y, en su caso, comercializar Gas por medio de Ductos dentro de la Zona Geográfica.
- 2.19 Extensión del Sistema: Es el conjunto de ductos, compresores, reguladores, medidores y demás equipos que constituyen la ampliación del sistema dentro de la zona geográfica para servir a uno o más usuarios y que no corresponde a una conexión no estándar.
- 2.20 Factor de Carga: El indicador de utilización efectiva con relación a la utilización potencial máxima del sistema o de la capacidad máxima reservada.

- 2.21 Gas o Gas Natural: La mezcla de hidrocarburos compuesta primordialmente por metano.
- 2.22 KPa: Es la unidad de presión que una fuerza de mil newtons ejerce sobre una superficie de 1m^2 .
- 2.23 Gigacaloría: El volumen de Gas que contiene la energía equivalente a mil millones de calorías a 98.065 Kilopascal (un Kg/cm^2 de presión absoluta) y una temperatura de 293.15°K (20°C).
- 2.24 Instalación de Aprovechamiento: Conjunto de tuberías, válvulas, accesorios, apropiados para conducir Gas desde la salida del medidor del Permisionario hasta los equipos de consumo del Usuario.
- 2.25 Ley: La Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en el Ramo del Petróleo.
- 2.26 Lista de Tarifas: El conjunto de tarifas y cargos máximos aprobados por la Comisión al Permisionario que se adjunta a estas Condiciones Generales como Apéndice A para formar parte integrante de las mismas.
- 2.27 Mes: Mes calendario.
- 2.28 Normas: Las Normas Oficiales Mexicanas expedidas por las dependencias competentes, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, relacionadas con la industria del Gas natural.
- 2.29 Norma de Calidad del Gas: NOM-001-SECRE-1997: "Calidad del Gas Natural", publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de enero de 1998, o aquella que la sustituya.
- 2.30 Perfiles de Carga: El patrón de demanda de Gas Natural a lo largo de un año correspondiente a un Usuario o Usuario Final.
- 2.31 Perfil de Carga Estimado: La evaluación de Perfiles de Carga con base en la agrupación de Usuarios Finales dentro de varias categorías.
- 2.32 Periodo de Facturación: Cada periodo comprendido entre las fechas de lectura de los medidores de los Usuarios.
- 2.33 Periodo de Exclusividad: Periodo de años otorgados por la CRE al Permisionario para que sea éste quien en exclusividad realice la construcción del Sistema y la recepción, conducción y entrega de Gas dentro de la Zona Geográfica hasta el término de dicho periodo.
- 2.34 Permisionario: Gas Natural México S.A. de C.V.

- 2.35 Permiso: El Título de Permiso para prestar el Servicio en la Zona Geográfica otorgado por la Comisión en favor del Permisionario.
- 2.36 Pico del Sistema: El periodo o periodos en que el Sistema se encuentra en el punto más alto de uso.
- 2.37 Precio Máximo de Adquisición: El cargo máximo que el Permisionario podrá hacer al Usuario Final por los conceptos de precio de referencia del gas, transporte y almacenamiento de Gas.
- 2.38 Precio de Referencia del Gas: Es el Precio Máximo del gas (molécula) que el Distribuidor podrá trasladar al Usuario.
- 2.39 Punto de entrega: El punto en el que la tubería del Permisionario hace conexión con la toma del Usuario final, por lo general en donde se ubica el medidor, conforme a lo establecido por el Usuario y el Permisionario.
- 2.40 Punto de recepción: El punto en el que la tubería del Permisionario hace conexión con la tubería del transportista para recibir el Gas.
- 2.41 Reglamento: El Reglamento de Gas Natural publicado por la Secretaría de Energía en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de Noviembre de 1995.
- 2.42 Servicio: El Servicio de Distribución de Gas que preste el Permisionario en Base Firme o Interrumpible, respectivamente, a cualquier Usuario dentro de la Zona Geográfica.
- 2.43 Servicio de Distribución: La recepción, conducción, entrega y, en su caso, la comercialización de Gas del Permisionario a un Usuario Final dentro de la Zona Geográfica.
- 2.44 Servicio de Distribución con Comercialización: El Servicio de Distribución Simple y la comercialización del Gas dentro de la Zona Geográfica.
- 2.45 Servicio de Distribución Simple: La recepción del Gas en el Punto o los Puntos de Recepción del Sistema de Distribución y la entrega de una cantidad similar en un punto distinto del mismo Sistema.
- 2.46 Servicio en Base Firme: Modalidad en la que el Usuario tiene acceso ininterrumpido al Servicio de Distribución de acuerdo con estas Condiciones.
- 2.47 Servicio en Base Interrumpible: Modalidad en la que el Usuario tiene acceso al Servicio de Distribución, condicionado éste a ser interrumpido de acuerdo con estas Condiciones.
- 2.48 Sistema: El conjunto de gasoductos, compresores, reguladores, medidores y otros equipos que usa el Permisionario para recibir, conducir y entregar el Gas Natural dentro de la Zona Geográfica.

- 2.49 Tarifas: Cargos expresados en pesos mexicanos, por cada modalidad y clase de servicio proporcionado por el Permisionario.
- 2.50 Tarifa Convencional: Los cargos pactados libremente entre el Usuario y el Permisionario para un servicio determinado, conforme a las disposiciones 11.1 a 11.6 de la Directiva de Precios y Tarifas.
- 2.51 Tasa Líder: La tasa TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio). En caso de que esta se dejara de publicar se usará la que resulte más alta de las siguientes: TIIP (Tasa de Interés Interbancaria Promedio), CPP (Costo Porcentual Promedio) o CETES (Certificados de la Tesorería), en cualquiera de sus plazos.
- 2.52 Tipo de Cambio: La equivalencia peso/dólar de los Estados Unidos de América para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.
- 2.53 Unidad: Mil millones de calorías, conocida como Gigacaloría (Gcal).
- 2.53 Usuario: La persona que utiliza o solicita los servicios de un Permisionario.
- 2.54 Usuario Final: La persona física o moral que sea propietaria y/o arrendataria individual de un inmueble y que adquiere el gas para su propio consumo.
- 2.55 Zona Geográfica: La Zona Geográfica de Toluca determinada por la CRE, mediante las resolución RES/081/97, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Con fecha de otorgamiento de permiso del 29 de Septiembre de 1997.

3. Alcance y Modificación de las Condiciones Generales

Estas Condiciones Generales forman parte integrante del Permiso, y estarán vigentes a partir de su aprobación por la Comisión, incluyendo las reformas, adiciones y modificaciones aprobadas por la propia Comisión, hasta que deje de estar vigente el Permiso.

3.1 Ambito Material

Las presentes Condiciones Generales y las Tarifas contenidas en el Apéndice A son aplicables a todos los servicios que preste el Permisionario en el Sistema.

3.2 Modificaciones y Discrepancias.

Estas Condiciones Generales serán modificadas para adecuarlas a los cambios en las disposiciones legales, reglamentos y Directivas aplicables y cuando el Permisionario o la Comisión lo consideren necesario, previa autorización de la Comisión. En caso de discrepancia entre las disposiciones legales, reglamentos y

Directivas aplicables y estas Condiciones Generales prevalecerán las primeras y si existiese inconsistencia entre los Contratos y las Condiciones Generales, prevalecerán éstas últimas.

3.3 Legislación Aplicable.

La aplicación e interpretación de estas Condiciones Generales y los Contratos, así como la prestación del Servicio, se regirán por la Ley, la Ley de la Comisión Reguladora de Energía, el Reglamento, las Directivas, las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y en todo lo no dispuesto por estos ordenamientos, por la legislación civil y mercantil federal de los Estados Unidos Mexicanos, aplicables en materia federal.

3.4 Disponibilidad de las Condiciones Generales.

El Permisionario estará obligado a proporcionar una copia de las Condiciones Generales a todo Usuario que lo solicite y estarán a disposición del Usuario para consulta en la Comisión y en las oficinas del Permisionario.

4. Servicios y Cargos.

4.1 Servicio por tipo de Usuario:

Los servicios por tipo de Usuario que el Permisionario proporcionará serán:

- Servicio residencial (doméstico)
- Servicio Comercial – Pequeño Industrial
- Servicio Comercial – Gran Industrial
- Servicio Grandes Consumos
- Servicio industrial en base interrumpible

Los precios y tarifas por cada servicio se especifican en la Lista de Precios y Tarifas.

4.1.1 El Servicio residencial se aplica a los Usuarios Finales que reciben Gas para uso en Instalaciones de Aprovechamiento para usuarios residenciales. El Permisionario se encargará de determinar el Perfil de Carga y reservará la capacidad correspondiente en base a la información proporcionada por el Usuario.

Se realizará facturación bimestral.

4.1.2 El Servicio Comercial – Pequeño Industrial se aplica a los Usuarios que reciben el Gas para propósitos que no sean residenciales y donde dichos Usuarios realicen actividades comerciales, de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, y cuyo consumo no exceda de 10,000 Gcal/año.

Se realizará facturación mensual o bimestral.

4.1.3 El Servicio Comercial – Gran Industrial se aplica a los Usuarios Finales que

reciben el Gas para propósitos que no sean residenciales y donde dichos Usuarios realicen actividades comerciales, de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, y cuyo consumo sea igual o mayor de 10,000 Gcal/año y no exceda de 500,000 Gcal/año. Se requiere reservar un mínimo de capacidad para un período no menor a un año, que se acordará entre el Usuario y el Permisionario.

La facturación será quincenal, mensual o bimestral, según acuerden el Usuario y el Permisionario.

- 4.1.4 El Servicio de Grandes Consumos se aplica a los Usuarios Finales que reciben el Gas para propósitos que no sean residenciales y donde dichos Usuarios realicen actividades comerciales, de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, y cuyo consumo sea igual o mayor de 500,000 Gcal/año.

La facturación será quincenal, mensual o bimestral, según acuerden el Usuario y el Permisionario.

- 4.1.5 El Servicio industrial en base interrumpible se aplica a los usuarios finales que usen el Gas para propósitos que no sean residenciales y donde dichos Usuarios realicen actividades comerciales, de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, previo acuerdo, estén dispuestos a adquirir un mínimo de 30,000 Gcal/año y acepten ser interrumpidos por opción del Permisionario, quien deberá notificarlo con una anticipación mínima de 24 (veinticuatro) horas. El Usuario podrá cancelar este servicio. La tarifa aplicable será la correspondiente al cargo por uso de la tarifa mencionada en la sección 4.1.3.

La facturación será quincenal, mensual o bimestral, según acuerden el Usuario y el Permisionario.

4.2 Servicio de Distribución Simple:

Este servicio de distribución y su entrega en un punto distinto consiste en la recepción de Gas en el o los puntos de recepción del sistema de distribución y la entrega de una cantidad similar en un punto distinto del mismo sistema dentro de la Zona Geográfica, sin que el Permisionario preste el Servicio de comercialización del Gas, por lo que el Usuario será responsable de adquirir de otros proveedores el suministro y transporte de Gas a ser entregado en los puntos de recepción del sistema del Permisionario. El Usuario tendrá el derecho de reservar una cantidad máxima en base diaria siempre que exista capacidad disponible en el Sistema del Permisionario.

Este servicio se prestará solo en base interrumpible, cuando el Sistema se encuentre al 100% de su capacidad.

4.3 Servicio de Distribución con Comercialización

Es aquél Servicio en el que el Permisionario es propietario del Gas y consiste en la distribución simple y la comercialización del Gas dentro de la Zona Geográfica, donde el Gas podrá destinarse a usos residenciales, comerciales e industriales.

Este servicio podrá prestarse en base firme o interrumpible.

4.4 Servicio en Base Firme

El servicio en base firme es aquél que el Permisionario prestará bajo Condiciones normales de operación, sujeto a su capacidad, sin que tenga que interrumpirlo, salvo que se presenten las circunstancias contempladas en el artículo 76 del Reglamento y en la Sección 14 de estas Condiciones Generales. En tales casos, la interrupción será sin responsabilidad para el Permisionario.

4.5 Servicio en Base Interrumpible

El servicio en base interrumpible es aquél que prestará el Permisionario al Usuario en el entendido de que el Permisionario podrá interrumpirlo en cualquier momento, sujeto a lo dispuesto en estas Condiciones Generales, o el Usuario cancelarlo, sin ninguna responsabilidad para cualquiera de las partes, previa notificación con 24 (veinticuatro) horas de anticipación.

Cuando el Permisionario se vea en la necesidad de interrumpir, restringir o modificar el servicio, el Usuario que haya contratado un servicio en base firme tendrá siempre prioridad sobre el Usuario que haya celebrado un contrato de servicio en base interrumpible.

Cuando la demanda por servicio en base interrumpible sea mayor a la capacidad disponible del Permisionario, éste asignará la capacidad disponible prorrateándola entre los Usuarios que la hayan solicitado de acuerdo al consumo requerido.

4.6 Cargos por Conexión

Es el cargo que se aplicará por la conexión. Los cargos de conexión se dividen en Conexión Estándar y Conexión no Estándar.

Cargo por Conexión Estándar. El Permisionario instalará para el Usuario Final, los primeros 30 (treinta) metros de un ducto de servicio, el medidor y las conexiones requeridas, desde el punto de suministro más cercano del sistema de distribución hasta el punto de entrega del servicio en la propiedad del Usuario, la cual será para uso exclusivo de dicho usuario y deberá corresponder a las características propias del servicio requerido por el mismo.

El Cargo por Conexión Estándar se enlista en el Apéndice A de estas Condiciones Generales.

Cargo por Conexión No Estándar. El cargo por la conexión de un solo Usuario Final a las líneas del sistema de distribución que incluya ductos e instalaciones

adicionales a los incluidos en la Conexión Estándar y corresponda a las características del servicio requerido por dicho usuario final.

El Cargo por Conexión no Estándar se enlista en el Apéndice A de estas Condiciones Generales.

4.7 Servicio por Desconexión y Reconexión

Este cargo corresponde al conjunto de obras y servicios necesarios para desconectar al Usuario del Sistema y volverlo a conectar, una vez subsanados los problemas o defectos imputables al Usuario. Los cargos por el Servicio por Desconexión y Reconexión se contemplan en el Anexo A de la Lista de Precios y Tarifas.

4.8 Otros Servicios

El Permisionario podrá prestar los servicios de mantenimiento a las instalaciones de gas natural de otros permisionarios, de usuarios o de terceros que estén dentro de la zona Geográfica.

Tales servicios podrán consistir, de manera enunciativa y no limitativa en la revisión de la ubicación de las instalaciones, revisión periódica de funcionamiento y seguridad, reparación de defectos y fugas detectadas y cualquier otro servicio que sea pactado por las partes.

El Permisionario prestará los servicios a que se refiere este apartado mediante la celebración del contrato respectivo con el o los Usuarios que los requieran, en el cual deberán especificarse como mínimo los servicios a prestar, su precio y los términos y condiciones a que se sujetarán las partes.

5. Acceso a los Servicios:

El Permisionario proporcionará el Servicio a través del Sistema dentro de la Zona Geográfica, de acuerdo con estas Condiciones Generales así como de conformidad con lo dispuesto por la Ley, el Reglamento, las Directivas y demás disposiciones jurídicas aplicables.

5.1 El Permisionario otorgará acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a los Usuarios del Sistema, de conformidad con los términos que se establece en el artículo 63 del Reglamento, es decir:

5.1.1 El acceso abierto y no indebidamente discriminatorio estará limitado a la capacidad disponible del Permisionario. El Permisionario dará igual prioridad a aquellos Usuarios que soliciten el servicio de distribución simple o el servicio de distribución con comercialización y no distinguirá entre capacidad disponible para uno u otro servicio.

5.1.2 La capacidad disponible, mencionada en el punto anterior, se entenderá como aquella que no sea efectivamente utilizada. Existirá

capacidad disponible cuando la capacidad no se encuentre sujeta a algún Contrato entre el Permisionario y los Usuarios.

- 5.1.3 El acceso abierto a los servicios del Permisionario sólo puede ser ejercido por los Usuarios, por medio de la celebración del respectivo contrato.
- 5.1.4 Cuando el Permisionario niegue a un Usuario el acceso al Servicio, cuando el Permisionario tenga capacidad disponible, u ofrezca el Servicio bajo condiciones indebidamente discriminatorias, la parte afectada podrá pedir la intervención de la CRE. En el primer supuesto, el Permisionario deberá demostrar la falta de capacidad en el momento de negar el acceso.
- 5.1.5 Al concluir el Periodo de Exclusividad, el Permisionario deberá permitir la interconexión de otros permisionarios al Sistema, de conformidad con el Artículo 64 del Reglamento de Gas Natural, siempre y cuando, exista capacidad disponible para proveer el servicio solicitado y, la interconexión sea técnicamente posible. El cargo por conexión será convenido por las partes.

6. Lista de Precios y Tarifas

- 6.1. Las tarifas detalladas para la prestación de los servicios que se mencionan en la Sección 4 de estas Condiciones Generales, se encuentran contenidas en el Apéndice A, el cual forma parte integrante de este documento

De conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 11 de la Directiva de Precios y Tarifas, el Permisionario podrá negociar y eventualmente pactar tarifas convencionales distintas a las establecidas en la Lista de Tarifas.

Cuando el Permisionario pacte con algún Usuario tarifas diferentes a las aprobadas en estas Condiciones, el Permisionario deberá informar a la Comisión trimestralmente sobre las tarifas aplicadas durante el periodo inmediato anterior, de conformidad con el Artículo 88 del Reglamento de Gas Natural.

6.2. Publicación de Tarifas

- 6.2.1. El Permisionario publicará la Lista de Precios y Tarifas completa, por lo menos una vez al año, en el Diario Oficial de la Federación y en el Boletín Oficial (gacetas) de él o los Estados donde son aplicables dichas tarifas. Lo anterior de conformidad con la Disposición 9.63 de la Directiva de Precios y Tarifas.
- 6.2.2. Las tarifas que requieran de la aprobación de la CRE serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación y en el Boletín Oficial de él o los Estados donde son aplicables dichas tarifas por lo menos 5 (cinco) días

antes de su entrada en vigor. Lo anterior de conformidad con las disposiciones 9.65. y 9.66. de la Directiva de Precios y Tarifas.

- 6.2.3. Las modificaciones a las Tarifas que no requieran la aprobación de la Comisión serán presentadas previamente a ésta y deberán publicarse con 10 (diez) días antes de su entrada en vigor. Lo anterior de conformidad con las disposiciones 9.65. y 9.66. de la Directiva de Precios y Tarifas.

6.3. Cálculo del Precio de Adquisición, Transporte y Almacenamiento

El Precio Máximo de Adquisición es el cargo máximo que el Permisionario podrá cobrar a los Usuarios por los conceptos de adquisición, transporte y almacenamiento de Gas, según la Directiva de Precios y Tarifas, y Resoluciones complementarias de la Comisión Reguladora de Energía.

- 6.3.1. El Permisionario actualizará, previa autorización de la CRE, el cargo por adquisición del Gas para el Usuario, para que refleje el precio de referencia aprobado por la CRE para el costo de adquisición de Gas.
- 6.3.2. El Permisionario actualizará, previa autorización de la CRE, el Cargo por Servicio de transporte y el Cargo por Servicio de almacenamiento para que reflejen cualquier cambio de precio en que el Permisionario incurra por estos conceptos.
- 6.3.3. El Permisionario devolverá al Usuario, junto con los intereses correspondientes cualquier cantidad que cobre por la adquisición, distribución, transporte y almacenamiento del Gas, que exceda del precio máximo de adquisición, dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la fecha del cobro respectivo, en términos de la sección 9.5 de estas Condiciones.

El Permisionario llevará una cuenta separada para los contratos relativos a cada uno de los Servicios descritos en la sección 4 de estas Condiciones Generales y proporcionará estos datos a la CRE cuando ésta lo solicite.

6.4. Ajustes en el Ingreso Máximo:

El Permisionario ajustará su Ingreso Máximo, conforme al procedimiento establecido en la Directiva de Precios y Tarifas.

6.5. Cargos Trasladables a los Usuarios

- 6.5.1. El Permisionario reflejará en sus facturas los cargos trasladables a los Usuarios. Estos cargos incluirán el costo de cambios en el régimen de impuestos, derechos de franquicia, contribuciones, aranceles y cualesquier otro derecho que pudiese generar un cargo trasladable al Usuario. Estos costos se identificarán por separado y se reportarán a la

CRE anualmente.

7. Utilización de la Capacidad y Capacidad Pico del Sistema

7.1 Capacidad del Sistema

La capacidad del Sistema resulta del cálculo de flujos máximos de gas que puede conducir el Sistema, calculados con la presión garantizada por el transportista en los Puntos de Recepción del Sistema.

El Permisionario evaluará periódicamente la capacidad del Sistema, a través de programas de simulación, para actualizar los impactos sobre la capacidad de los factores siguientes:

- a) Modificaciones en las condiciones de entrega del transportista, y
- b) Ampliaciones y extensiones del Sistema

7.2 Pico del Sistema

El pico del Sistema está relacionado con los periodos y duración históricos de la carga pico del sistema y con los datos estimados del perfil de carga cuando la información histórica no está disponible.

El pico del sistema se calculará mediante lecturas diarias de los medidores o perfiles de carga estimados y el flujo anual para los usuarios finales que no cuenten con lectura diaria de medidores.

Los picos del sistema y los periodos en que se producen se tomarán de los datos históricos de los últimos años con un riesgo del 10%, y se estimarán aquellos que por causas tecnológicas y/o falta de información no se hallan disponibles. La estimación de datos se irá reduciendo progresivamente desde el inicio de la prestación de servicio a medida que se acumulen datos históricos reales.

7.3 Metodología

Conforme a lo establecido en la Disposición 9.27 de la Directiva de Precios y Tarifas, se define la metodología para calcular la utilización máxima diaria en el pico del Sistema:

Se ha desarrollado un modelo matemático que simula las caídas de presión en el Sistema, mediante variaciones en el volumen entregado a cada cliente. Este modelo permite estimar la capacidad instalada en el Sistema (C_i), como la cantidad obtenida mediante incrementos de volumen que requieran una presión de entrega cercana a la presión máxima en el Punto de Recepción.

Adicionalmente, se cuenta con una base de datos históricos que permiten determinar la demanda promedio anual (D_{aa}). Este dato es dividido entre el número de días del año y se obtiene la demanda promedio diaria (D_{da}).

$$\frac{D_{aa}}{365} = D_{da}$$

De la base de datos se define el periodo pico y se determina la demanda pico (D_{pk}) y la duración del periodo (t_{pk}), el cociente de estos datos arroja como valor la demanda máxima diaria (D_{dm})

$$\frac{D_{pk}}{t_{pk}} = D_{dm}$$

Dividiendo la demanda máxima diaria (D_{dm}) entre la demanda promedio diaria (D_{da}) se obtiene el factor de incremento pico (F_{pk}).

$$F_{pk} = \frac{D_{dm}}{D_{da}}$$

Al modelo matemático del sistema se le proporcionan los datos que corresponden a los volúmenes actuales de consumo multiplicados por el factor de incremento pico y se determina la presión máxima requerida cuando se presenta una demanda máxima, la cual debe ser menor a la presión máxima en el Punto de Recepción, si es que existe la capacidad disponible en el Sistema.

La diferencia entre la capacidad instalada (C_i) y la demanda máxima (D_m) expresa la capacidad disponible de Sistema (C_d)

$$C_d = C_i - D_m$$

Cuando el incremento de capacidad a reservar sea externo al Sistema de Distribución existente, la capacidad instalada (C_i) deberá revisarse, desarrollando el modelo matemático que contemple dicha circunstancia de modificaciones.

En una zona geográfica pueden existir varios subsistemas no interconectados entre sí, en cuyo caso se informará de las capacidades instaladas agregadas, debiendo informar, que existe un número de subsistemas determinado.

7.4 Reservación de Capacidad en el Sistema de Distribución

El Permisionario reservará capacidad suficiente para prestar el Servicio de Distribución con comercialización durante el pico del Sistema, en función de los Usuarios que contraten dicho servicio y los Perfiles de Carga Estimados para estos Usuarios.

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán reservar capacidad en el sistema de acuerdo con el consumo diario máximo que

tengan durante el periodo pico y pagarán el Cargo por Capacidad con base a la cantidad diaria reservada, sin importar la cantidad real consumida.

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán apegarse a lo dispuesto en materia de Pedidos por el punto 7.6 de estas Condiciones Generales

Es responsabilidad del Usuario proveer la información necesaria que permita al Permisionario confirmar con el transportista la cantidad nominada por el Usuario para su entrega.

7.5 Reservación de capacidad del Sistema de Transporte

El Permisionario reservará capacidad de transporte suficiente para prestar el Servicio de Distribución con Comercialización, en función de los Usuarios que contraten dicho Servicio y los perfiles de carga estimados para estos Usuarios.

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán adquirir de otros proveedores el suministro y el transporte de gas natural que les será entregado en el (los) Punto de Recepción del Sistema del Permisionario.

7.6 Pedidos

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán notificar por escrito al Permisionario, con no menos de 10 (diez) días hábiles de anticipación al inicio de cada mes, un Pedido para la cantidad en base firme diaria del Servicio de Distribución Simple deseado por el Usuario para cada día de dicho mes, y con límite en la reserva de capacidad diaria.

El Permisionario confirmará al Usuario la aceptación del Pedido con no menos de 5 (cinco) días de anticipación al inicio de cada mes.

El Pedido podrá ser modificado mediante notificación escrita al Permisionario con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al día de flujo en que el Usuario desee que el cambio sea efectivo.

El Permisionario confirmará al Usuario la aceptación de la modificación a su pedido con no menos de 5 (cinco) horas de anticipación al día de flujo.

Si el Permisionario no confirma el Pedido en los plazos previstos en esta cláusula, se entenderá que dicho pedido ha sido confirmado.

Previo a la Confirmación, el Permisionario podrá verificar con el transportista la entrega de la cantidad de gas natural establecida en el Pedido del Usuario y podrá confirmar una cantidad menor al Pedido del Usuario, en caso de que el transportista informe al Permisionario que las cantidades de gas incluidas en el Pedido del Usuario no serán entregadas en el Sistema. Es responsabilidad del Usuario proveer la información necesaria que permita al Permisionario confirmar con el transportista que la cantidad pedida por el

Usuario será efectivamente entregada en el (los) Punto de Recepción del Sistema

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán recibir la cantidad diaria de Gas nominada por ellos mismos y confirmada con el Permisionario. Cuando la cantidad de gas tomada por el Usuario en algún día del periodo exceda la cantidad confirmada por el Permisionario para su entrega, la diferencia se considerará como un excedente para el Usuario. Cuando la cantidad de gas tomada por el Usuario sea menor que la cantidad confirmada para entrega, la diferencia deberá considerarse como un faltante para el Usuario. Los excedentes y faltantes serán registrados en una cuenta operacional de balance (COB). El cálculo del desbalance se hará conforme a la Sección 7.8.

7.7 Restricciones Operativas

Si por alguna circunstancia la capacidad requerida excediera la capacidad disponible del Permisionario, éste racionará la capacidad en el siguiente orden:

- 1.- Usuarios finales con servicio en base interrumpible;
- 2.- Usuarios finales en base firme, buscando que el racionamiento permita el mantenimiento del servicio de forma preferencial bajo el siguiente orden de prelación:
 - a) Hospitales y clínicas,
 - b) Guarderías,
 - c) Casas habitación, hoteles y casas de huéspedes,
 - d) Negocios comerciales y oficinas de gobierno, y
 - e) Empresas industriales

El Permisionario asignará la capacidad disponible remanente prorateándola entre aquellos Usuarios finales de una misma categoría.

7.8 Cálculo de desbalances para el Servicio de Distribución simple

Para los desbalances provocados en el servicio de distribución simple, el Permisionario expedirá al final de cada periodo de facturación y para cada Usuario, un comprobante de cargo o crédito por los excedentes o los faltantes netos al final de cada periodo de facturación, según corresponda aplicando los factores siguientes:

Fuera de balance con respecto a la cantidad confirmada	Excedentes	Faltantes
0% al 5 %	1.00	1.00
>5% al 20%	1.20	0.80
>20%	1.40	0.60

Por la cantidad de excedente neto el Permisionario facturará al Usuario: (i) la cantidad excedente multiplicada por el Precio máximo de adquisición de Gas de ese mes, multiplicada por el factor de excedente aplicable antes mencionado.

Por la cantidad faltante neta, al Usuario se le acreditará una cantidad igual a la cantidad del faltante multiplicado por el Precio Máximo de Adquisición de gas del Permisionario de ese mes multiplicado por el factor faltante antes mencionado.

El Permisionario podrá liquidar los desbalances conforme los párrafos anteriores en el transcurso del mes de facturación cuando la COB exceda el 20% de la capacidad reservada por el usuario.

7.9 Tolerancias en los Pedidos del servicio de Distribución Simple.

Los usuarios del servicio de Distribución Simple tendrán una tolerancia en sus consumos diarios de $\pm 5\%$ (cinco por ciento) con respecto a la cantidad confirmada por el Permisionario.

Cuando un Usuario consuma algún día de flujo una cantidad mayor que 1.05 (uno punto cero cinco) veces la cantidad confirmada, dicho excedente se considerará Cantidad Adicional No Autorizada. El Permisionario calculará el excedente sobre el límite de tolerancia y a este excedente se le aplicará cinco veces la tarifa especificada en la Lista de Tarifas para el Cargo po uso del servicio de distribución Simple. El costo de este servicio se incluirá dentro de la factura del periodo respectivo y representa un costo adicional al pago que deba hacer el Usuario por el gas efectivamente consumido.

Cuando un Usuario consuma en algún día de flujo una cantidad menor que 0.95 (cero punto noventa y cinco) veces la cantidad confirmada se considerará que el Permisionario ha prestado el Servicio de Empaque. El Permisionario calculará el faltante del consumo con respecto al límite de tolerancia y a ese faltante le aplicará cinco veces la tarifa especificada en la

Lista de Tarifas para el Cargo por uso del servicio de distribución Simple. El costo de este servicio se incluirá dentro de la factura del periodo respectivo.

7.10 Penas por Uso en exceso de la Capacidad Reservada

De acuerdo con la disposición 9.33 de la Directiva de Precios y Tarifas, el Permisionario podrá penalizar a los Usuarios de servicio de Distribución simple, si el uso máximo diario de capacidad excede la capacidad reservada.

El monto de esta penalidad será cinco veces el cargo por capacidad de la tarifa de Distribución simple por el excedente de capacidad reservada.

De acuerdo con la Disposición 9.34 de la Directiva de Precios y Tarifas, el Permisionario bonificará anualmente entre sus Usuarios el ingreso que reciba por concepto de penalizaciones. Esta bonificación se llevará a cabo a prorrata conforme a la capacidad reservada por los Usuarios. Si la capacidad del Sistema no está completamente reservada, el Permisionario podrá conservar la porción de los ingresos por penalización identificados con la capacidad no reservada. La bonificación se calculará basándose en la clase de Servicio. Los ingresos por penalizaciones no forman parte del cálculo del Ingreso Máximo del Permisionario.

8. Requisitos y procedimientos para la Celebración de Contratos de Servicio

Todo nuevo Usuario deberá celebrar con el Permisionario un contrato de suministro para la prestación del servicio.

Sujeto a lo dispuesto en las definiciones y el contenido de estas Condiciones Generales, todo Usuario que solicite el servicio doméstico, comercial e industrial será clasificado según el uso y volumen para el cual será utilizado el Gas Natural.

8.1. Metodología para Determinar la Viabilidad Económica de los Servicios

Se entenderá que el servicio es económicamente viable cuando:

- a) Cuando el servicio solicitado se encuentre dentro del área circunscrita por el Permisionario, de acuerdo con el diseño de su sistema en el momento de otorgamiento del Permiso, o con aquel presentado en cada revisión quinquenal del plan de negocios e ingreso máximo que establece el Reglamento de Gas Natural y la Directiva de Precios y Tarifas, y cuando la inversión requerida para la prestación del servicio solicitado, los volúmenes de gas a conducir, los ingresos previstos y la rentabilidad esperada en el momento de la solicitud sean congruentes con lo establecido en la determinación del ingreso máximo vigente.
- b) Cuando el servicio solicitado se encuentre fuera del área circunscrita por el Permisionario, pero la inversión requerida para la prestación del servicio solicitado se justifica por los volúmenes de gas a conducir, los ingresos previstos, y la rentabilidad esperada en el momento de la solicitud sean congruentes con lo establecido en la determinación del ingreso máximo vigente.

En estos casos los Usuarios Finales no se verán obligados a invertir para la realización total o parcial de la extensión o ampliación del sistema.

Los Usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en las secciones 8.3 y 8.5 de estas Condiciones para recibir las diversas modalidades de servicio pagarán al Permisionario las tarifas aplicables.

8.2. Metodología para Determinar la Capacidad Disponible en el Sistema

El Usuario dará a conocer al Permisionario el Perfil de Carga o en su caso le proporcionará los medios necesarios para que el Permisionario lo determine. El Permisionario procederá a comparar el Perfil de Carga del solicitante con su propia capacidad disponible. De ser mayor la segunda, el Permisionario sólo podrá aceptar la solicitud de servicio cuando se disponga de capacidad disponible suficiente.

8.3. Solicitud de Servicio

Los Usuarios que soliciten los servicios del Permisionario se lo harán saber mediante la presentación de una solicitud de servicio, cuya forma proporcionará el Permisionario, especificando la clase de servicios y la clasificación del tipo de Usuario de acuerdo con el uso que le dará al Gas.

El solicitante proporcionará la siguiente información adicional:

- a) Comprobación del domicilio, a satisfacción del Permisionario, en el que se prestará el servicio, así como identificación oficial del solicitante: Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral, Pasaporte o cualquier otro documento que el Permisionario considere suficiente para la identificación plena del solicitante, y;
- b) Documentación que permita conocer su capacidad crediticia. Este requisito podrá cubrirse conforme lo mencionado en la Sección 9.13 de estas Condiciones.

Cuando el servicio sea requerido para un negocio, el solicitante sea persona física o moral, además de la documentación anterior presentará:

- c) Copia de la cédula fiscal; y
- d) Copia certificada del acta constitutiva, copia del poder para actos de administración del representante legal de la sociedad y credencial para votar, o de dicho representante legal.

El Permisionario dará respuesta a la solicitud presentada por el solicitante dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.

Una vez autorizada la solicitud de servicio y antes del inicio del subministro se comprobará que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario, cumple con requisitos

técnicos y de seguridad respectivos.

El Usuario será responsable de notificar al Permisionario previamente y por escrito los cambios que planea efectuar en los dispositivos, enseres, aparatos, e instalaciones que pudieran afectar la prestación del Servicio.

8.4. Autorización de la Solicitud de Servicio

La solicitud de servicio se evaluará considerando los siguientes aspectos técnicos y comerciales:

- a) Aspecto Técnico.- Se analizará la viabilidad técnica para el acceso y capacidad del sistema del Permisionario, considerando el perfil de carga presentado por el Usuario.
- b) Aspecto Comercial.- Se analizará la viabilidad económica, la capacidad crediticia del Usuario, así como la veracidad de la documentación presentada.

De resultar positivas las evaluaciones anteriores el Permisionario autorizará la solicitud.

8.5. Autorización del Crédito

El requisito de la capacidad crediticia podrá ser cubierto mediante la presentación de la garantía que se menciona en la sección 9.13 de estas Condiciones.

8.6. Rechazo de la Solicitud de Servicio

La solicitud de servicio será negada sólo cuando:

1. La conexión sea técnicamente imposible porque:
 - a) El Sistema no sea físicamente accesible al domicilio del solicitante.
 - b) El Perfil de Carga presentado sea mayor a la capacidad disponible en el pico del Sistema.
2. La solicitud no sea económicamente viable, conforme a lo dispuesto en la sección 8.1 de estas Condiciones.
3. La capacidad crediticia del solicitante sea insuficiente, ante el incumplimiento de lo dispuesto en la sección 8.5 de estas Condiciones.
4. El solicitante no presente la documentación requerida, o esta sea incorrecta o incompleta.

En caso de rechazo de la solicitud, el usuario será informado de las razones que motivan el mismo, en un plazo no mayor de 2 meses.

8.7. Firma del Contrato

Para la formalización de la prestación del servicio se elaborará un contrato que deberá ser firmado por el Usuario y el representante del Permisionario, o en su caso, por la persona que el Permisionario designe para tal fin, dentro de los cinco días hábiles siguientes a las autorizaciones de la solicitud de servicio y de crédito del Usuario, el contrato será suscrito por duplicado, quedando un ejemplar en poder del Usuario, y otro en poder del Permisionario el cual estará a disposición de la CRE.

La vigencia del contrato será por tiempo indefinido, salvo lo dispuesto para los casos de rescisión o terminación expresados en estas Condiciones Generales.

Si, posteriormente a la firma del contrato, las cláusulas del contrato se ven afectadas por modificaciones a las disposiciones contenidas en el Reglamento, en estas Condiciones Generales o en las Directivas, se entenderá que el contrato queda actualizado de acuerdo a las nuevas disposiciones.

8.8. Reconexión de Servicio

Cuando, por algún motivo el Usuario haya dejado de tener servicio por causas imputables a él mismo, sin que haya mediado rescisión, éste podrá solicitar la Reconexión del mismo, previa liquidación de los cargos pendientes, si los hubiera.

El Permisionario reconectará el servicio al Usuario dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la liquidación de los cargos aplicables.

8.9. Adeudos Preexistentes

Cuando el interesado presente una solicitud de servicio y dicho solicitante tenga una deuda pendiente de pagar, éste deberá pagar el saldo pendiente antes de que el Permisionario proceda a suministrarle el servicio nuevamente.

8.10. Renovación de Contratos

Se entiende que existe renovación de contrato, cuando posteriormente a la rescisión del contrato, éste sea requerido nuevamente.

Para obtener la renovación del contrato, el solicitante deberá cubrir los trámites y requisitos estipulados para la celebración del contrato de servicio, establecidos en la sección 8.3 de estas Condiciones Generales.

8.11. Causas de Rescisión

Cualquiera de las partes, podrá en cualquier momento rescindir unilateralmente este contrato por incumplimiento de la otra parte, respecto de las obligaciones derivadas de las Condiciones Generales o del Contrato.

El Permisionario rescindirá el contrato de servicio por:

- a) Falta de pago por parte del Usuario de dos o más facturas a su vencimiento.

- b) Impedir el Usuario, al personal del Permisionario, acceder a sus instalaciones, para revisar la Instalación de Aprovechamiento y aparatos de consumo, así como para la toma de lecturas.
- c) Incumplir el Usuario, cualquier otra de sus obligaciones estipuladas en estas Condiciones, conforme a la sección 19.
- d) No acatar el Usuario, las disposiciones modificadas del Reglamento, estas Condiciones, o las Directivas, cuando sean posteriores a la firma del contrato de servicio.

El Permisionario dará por rescindido el contrato de servicio, previa notificación que realice por escrito al Usuario con 15 (quince) días hábiles de anticipación en la cual le comunique la causa o causas de la rescisión.

8.12. Cambio de Contratante.

El Usuario podrá cambiar la titularidad del contrato de servicio, siempre y cuando reúna los siguientes requisitos:

- a) No tener adeudos pendientes;
- b) Elaborar la solicitud de contrato;
- c) Presentar copia de identificación oficial;
- d) Presentar comprobante de domicilio;
- e) Acreditar que tiene capacidad para cambiar al titular original del contrato. Si el solicitante del cambio es el propietario del inmueble donde se presta el servicio, presentará la documentación comprobatoria correspondiente. Si el solicitante del cambio no es el propietario, presentará la autorización por escrito del propietario,
- f) Efectuar el pago del depósito de garantía, estipulado en la sección 9.13 de estas Condiciones.

Cuando el solicitante del cambio sea una persona física o moral, de las señaladas en el artículo 1º de la Ley del Impuesto sobre la Renta, además de los requisitos anteriores presentará:

- g) Copia de la cédula fiscal; y
- h) Copia simple del acta constitutiva y poder notarial del representante legal, en su caso.

8.13. Extensión y Ampliación del Sistema

El Permisionario estará obligado a extender o ampliar el sistema dentro de la zona geográfica, a solicitud de cualquier interesado que no sea permisionario, siempre y cuando el servicio sea económicamente viable, conforme lo establecido en el numeral 8.1 de estas Condiciones.

Si el servicio no es económicamente viable, el Permisionario podrá celebrar con el interesado, un convenio para cubrir la porción del costo de los ductos y demás instalaciones que constituyan la extensión o ampliación del sistema que no es económicamente viable. Dicho convenio deberá presentarse a la Comisión para efecto de registrar los proyectos que no cumplan con los criterios de viabilidad económica.

El Permisionario construirá, será propietario, supervisará, operará y dará mantenimiento a las ampliaciones del Sistema únicamente en calles, caminos y carreteras en donde cuente con los derechos y autorizaciones para hacerlo, así como en propiedades públicas y privadas en las que el Permisionario pueda obtener derechos y/o servidumbres de paso.

8.14. Servicio a Personas que no han Firmado un Contrato de Servicios:

Cualquier persona que reciba el servicio del Permisionario sin haber firmado un Contrato de Servicios estará obligada a pagar el (los) servicio(s) utilizado(s), según sea aplicable bajo estas Condiciones Generales, y deberá ser notificado de conformidad con, y estar obligado por, estas Condiciones Generales y el Contrato de Servicios adjunto al presente documento, aplicable al tipo de servicio que esté recibiendo.

8.15. Extensión a una Conexión Existente:

Los Usuarios estarán obligados a notificar al Permisionario en caso de que pretendan subdividir la propiedad en donde se encuentra instalado un medidor, en dos o más lotes que corresponderán a propietarios distintos del Usuario original, con el objeto de que el Permisionario haga las conexiones respectivas. La falta de aviso previo al Permisionario en relación con la subdivisión del predio dará al Permisionario el derecho sin obligación o responsabilidad alguna a su cargo, para suspender el servicio, previo aviso por escrito al Usuario. Las conexiones del servicio, en caso de que sean solicitadas por los distintos propietarios o por el Usuario original, se sujetarán a estas Condiciones Generales.

8.16. Propiedad del Equipo:

El equipo instalado por el Permisionario en las instalaciones de los Usuarios, será propiedad del Permisionario y podrá ser retirado por éste a la terminación del Servicio de acuerdo con estas Condiciones Generales y el Contrato de Servicios.

En caso de Servicio Residencial el Permisionario será responsable del mantenimiento, buen funcionamiento de las tuberías, acometidas, y demás implementos necesarios para la prestación del Servicio que se encuentren dentro del condominio o propiedad común, hasta el punto en que se encuentre el medidor.

Los Usuarios serán responsables de las instalaciones, equipos, tubería, etc., que se encuentren dentro de sus respectivas propiedades y en áreas de propiedad común, después del medidor correspondiente, y seguirán las recomendaciones que establezcan las Normas Oficiales Mexicanas aplicables. Igualmente, los Usuarios

serán responsables del buen uso de las instalaciones situadas en áreas comunes antes del medidor.

8.17. Autorización de Acceso para Retirar el Equipo:

En caso de terminación del Servicio conforme a estas Condiciones Generales y el Contrato de Servicios, el Usuario deberá permitir el acceso al Permisionario a fin de que éste retire todo el equipo instalado de su propiedad que se encuentre en las instalaciones del Usuario.

8.18. Daños al Equipo:

El Usuario no será responsable de pagar por cualquier reparación de daños que sufra el equipo localizado en sus instalaciones y que sea propiedad del Permisionario, cuando dichas reparaciones sean necesarias debido al uso normal del equipo. (excepto lo previsto en el párrafo 9.1, Sistema de Medición)

8.19. Efectos de la Terminación:

La terminación de un Contrato de Servicios no liberará al usuario de cualquier obligación preexistente frente al Permisionario de acuerdo con dicho Contrato de Servicios.

9. Medición y Facturación

La cantidad de Gas entregado al Usuario se medirá en un aparato medidor, que previamente instalará el Permisionario en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario.

De acuerdo con el perfil de carga y tipo de Usuario, se instalarán aparatos medidores apropiados que cumplan con las Leyes y Normas, Normas Oficiales Mexicanas y en su defecto las normas internacionales aplicables.

9.1. Sistema de Medición

La penalización por daños causados ya sea al equipo, al aparato medidor, a los accesorios y/o a las instalaciones propiedad del Permisionario ubicados en el inmueble del Usuario, serán cubiertos por el Usuario cuando se trate de causas imputables a él, al costo vigente del mercado al momento del hecho o suceso.

La cantidad de Gas recibida por el Usuario en su instalación se medirá en forma continua y la unidad de medición será el metro cúbico.

Los metros cúbicos facturados coincidirán para el periodo de consumo con lo marcado en el medidor cuando la presión relativa de medición se encuentre por debajo de 1.96 Kpa (0.0200 Kgr/cm²), aunque la presión relativa no podrá ser inferior a la presión mínima indicada en la cláusula 12.

Cuando la presión relativa de medición sea superior, se corregirán los metros cúbicos reflejados por el medidor para obtener los metros cúbicos a las condiciones

indicadas en el párrafo anterior. En los Grandes Consumos se utilizarán equipos electrónicos de corrección.

En los casos que los medidores que dan suministro a diferentes viviendas se encuentren agrupados en algún punto central, se señalará claramente a que usuario da servicio cada uno de ellos.

Solamente los empleados o Contratistas debidamente autorizados por el Permisionario podrán realizar los trabajos de conexión, desconexión o reconexión del Servicio.

El Permisionario entregará el Gas natural a las presiones solicitadas por el Usuario Final, de acuerdo con lo establecido en la sección 12 de estas Condiciones.

9.2. Corrección de Mediciones

Las mediciones efectuadas de acuerdo a las disposiciones mencionadas serán obligatorias para ambas partes, excepto en el caso de error manifiesto. De cualquier manera, y sin perjuicio del derecho subsecuente de cada parte de demostrar error manifiesto en las mediciones, éstas deberán regir para los fines de los volúmenes consignados en la factura y para la obligación del Usuario de efectuar el pago correspondiente.

Ambas partes se sujetarán a lo establecido en las secciones 9.3, 9.4 y 9.5 de estas Condiciones Generales.

9.3. Discrepancias en la Medición

9.3.1. Estimación de consumos de Gas

A fin de maximizar la eficiencia de las lecturas de los medidores, el Permisionario podrá elegir facturar a un Usuario por el consumo estimado durante un período de facturación, y hacer las correcciones necesarias en una factura subsecuente después de que la lectura de un medidor haya sido llevada a cabo. El consumo estimado será calculado tomando en consideración el consumo establecido en las facturas previas del Usuario, la experiencia del Permisionario con otros Usuarios del mismo tipo de servicios en el área respectiva y las características generales de operación del Usuario. Los ajustes hacia arriba o hacia abajo de la lectura del consumo real del Usuario serán reflejados en la siguiente factura, entregada después de que la lectura de un medidor pueda llevarse a cabo, y estarán basados en la lectura real del medidor aplicada al período durante el cual el consumo fue estimado.

Si por cualquier motivo el aparato medidor interrumpiere su funcionamiento o hubiese impedimento para garantizar una lectura correcta, el Permisionario calculará la cantidad de gas consumido durante el periodo que dure dicha interrupción. El cálculo del consumo se efectuará tal como se indica en el párrafo anterior a efectos de facturación del periodo en cuestión.

El procedimiento referente a las estimaciones del consumo de Gas elaborado por el

Permisionario deberá ser aprobado por la CRE y formará parte de estas condiciones generales como anexo a las mismas.

9.3.2. Pruebas y cargos por verificación

En caso de que cualquiera de las partes considere que existe un mal funcionamiento en los equipos de medición, el Permisionario revisará, calibrará y adecuará dichos equipos, ya sea por sí mismo o contratando los servicios de una empresa especializada independiente (autorizada por la autoridad competente).

En caso de que el Permisionario sea el que revise, calibre o en su caso reemplace dichos equipos, será sin costo alguno para el Usuario, siempre y cuando el equipo presente fallas. En caso de que la falla sea por una causa imputable al Usuario, éste deberá absorber los gastos y costos que se generen.

El Usuario podrá solicitar que el trabajo de verificación sea realizado por una empresa especializada e independiente (autorizada por la autoridad competente), en cuyo caso, de no detectarse falla los costos serán a cargo del Usuario.

En caso de que se realice cualquier verificación a petición del usuario y esta no haya presentado fallas los gastos serán compartidos en partes iguales por el Usuario y el Permisionario, si el Usuario solicita una nueva verificación en el plazo de 24 meses y ésta vuelve a presentarse sin fallas los gastos correrán a cargo del Usuario.

Si además de las verificaciones a las que el Permisionario se obliga, el Usuario solicita una prueba de verificación del aparato medidor, éste realizará un depósito por concepto de la prueba. Este depósito sólo será reembolsado al Usuario cuando el aparato medidor registre discrepancias de medición superiores al 1.5% (uno punto cinco por ciento). El Usuario estará exento de realizar el depósito antes mencionado en caso de ser la primera ocasión que solicite dicha prueba de verificación, o en caso de que haya transcurrido un periodo de 24 meses o más desde la última vez en la que el Usuario solicitó una prueba de verificación.

En caso de que tras cualquier revisión efectuada se detecten fallas de medición, se harán los ajustes necesarios a las últimas facturas emitidas, intentando detectar el momento de la avería en base al histórico de consumo. Se considerará que las discrepancias se iniciaron como máximo 6 meses antes de la fecha en la que se solicitó la prueba.

La detección de discrepancias de medición de hasta 1.5% (uno punto cinco por ciento) de más, o hasta 1.5% (uno punto cinco por ciento) de menos no dará lugar a que se efectúen correcciones a las facturas. En caso de que se detecten discrepancias superiores o inferiores al porcentaje aplicable antes señalado, el Permisionario emitirá una nota de crédito o débito, según sea el caso, considerando a su vez, el cálculo de intereses aplicable, de acuerdo a la sección 9.10 de estas Condiciones Generales.

En el evento de que fuese una nota de crédito, el Usuario podrá solicitar que se le cubra en efectivo o acredite al momento de efectuar la liquidación de la siguiente

factura que se emita, según corresponda. La corrección de las discrepancias en la medición se iniciará en el momento que se haga la notificación correspondiente.

Sólo para el caso de las notas de débito generadas por causas imputables al Usuario, el cálculo de interés aplicable será de acuerdo a la sección 9.10 de estas Condiciones Generales.

9.4. Manipulación para comprobación del medidor

Los medidores no deberán ser manipulados, excepto por un representante del Permisionario nombrado para este fin. El Usuario tomará las precauciones necesarias para evitar que los medidores, reguladores, tuberías de acometida, aparatos o dispositivos del Permisionario que se encuentren en el inmueble sean dañados o destruidos, evitando interferir con éstos, y si llegara a encontrarles algún defecto, lo notificará a la brevedad posible al Permisionario.

El Usuario podrá solicitar al Permisionario que la verificación del aparato medidor se realice en su presencia, la cual se efectuará en el domicilio del Permisionario. El Usuario también tendrá la opción de solicitar al Permisionario que el aparato medidor asignado para su domicilio sea revisado por un tercero, a fin de satisfacer la verificación solicitada, siempre y cuando esta se realice en presencia del personal que designe el Permisionario. En tal caso, quien efectúe la revisión del aparato medidor contará con el personal, conocimientos y equipos necesarios para determinar las pruebas y verificaciones requeridas. El Permisionario participará como testigo en el proceso de revisión del aparato medidor.

9.5. Errores de Facturación

Un error de facturación es un error cometido por el Permisionario que resulte en cargos incorrectos al Usuario. Los errores de facturación comprenden lecturas de medidores incorrectas o errores efectuados por un representante del Permisionario, como puede ser la aplicación de una Tarifa equivocada o un cálculo incorrecto.

Los errores de facturación no incluyen fallas del medidor, uso no autorizado del mismo o por medidores alterados por personas ajenas al Permisionario.

Los errores aritméticos o de cálculo podrán corregirse a solicitud de cualquiera de las partes.

Una vez reconocido el error, el Permisionario procederá a emitir la nota de crédito o débito que corresponda. Cuando la corrección sea a favor del Usuario, éste elegirá entre el reintegro de la diferencia en efectivo o la acreditación a su cuenta.

9.6. Toma de Muestras

El Permisionario podrá llevar a cabo pruebas de calidad del Gas que entregue. La toma de muestras y la determinación de las propiedades del Gas natural se llevarán a cabo en las instalaciones que el Permisionario determine.

Los Usuarios podrán efectuar, por su cuenta, las pruebas que consideren convenientes, dentro de sus Instalaciones de Aprovechamiento.

9.7. Facturación

La información que se consigne en las facturas que se expidan al Usuario, una por medidor, será la que establezcan las disposiciones fiscales, y como mínimo las siguientes:

- a) Datos generales del Permisionario;
- b) Datos de identificación del Usuario;
- c) Tipo de Usuario;
- d) Período de consumo;
- e) Fecha límite de pago;
- f) Identificación del aparato medidor;
- g) Lecturas inicial y final;
- h) Consumo real en metros cúbicos;
- i) Costo del Gas;
- j) Cargo por Uso;
- k) Cargo por Capacidad;
- l) Cargo por Servicio;
- m) Impuesto al valor agregado;
- n) Monto a pagar en moneda nacional;
- o) Lugar y fecha de expedición; y
- p) Una marca distintiva para identificar un recibo calculado.

El Usuario pagará el importe de la factura por el servicio que se hubiere proporcionado a más tardar en la fecha límite de pago que aparece en el recibo, en las oficinas del Permisionario o en los centros de captación que para tal efecto autorice el Permisionario. El pago comprenderá el consumo de Gas realizado durante el tiempo transcurrido entre la penúltima y última lecturas. El Permisionario deberá notificar al Usuario el importe de consumo a que se refiere éste mismo párrafo, con un mínimo de 7 (siete) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento. Los pagos efectuados después de la fecha límite serán objeto de recargos en términos de la sección 9.10 de las presentes Condiciones.

El Permisionario reflejará en sus facturas los cargos trasladables a los Usuarios. Estos cargos incluirán el costo de cambios en el régimen de impuestos, derechos de franquicia, contribuciones, aranceles y cualesquier otros derechos. Estos costos se identificarán por separado y se reportarán a la Comisión anualmente.

9.8. Facturación por Uso no Autorizado:

Cuando el Permisionario demuestre que un uso no autorizado ha ocurrido, podrá exigir el pago al Usuario indicando la naturaleza del uso no autorizado, la duración estimada del mismo y la cantidad adeudada, incluyendo los intereses calculados conforme a la tasa de interés fijada en la sección 9.10 aplicados al importe pendiente de pago, así como

cualesquier acción o derecho adicional que el Permisionario pueda ejercitar conforme a las leyes y reglamentos aplicables.

9.9. Medidores Adicionales

Para efectos de facturación, cada medidor ubicado en las instalaciones del Usuario será facturado separadamente y la lectura de dos o más medidores no será combinada para fines de facturación.

9.10. Incumplimiento de Pago

Cuando el Usuario incumpla cualquier pago que deba realizar conforme a lo establecido en la factura, el Permisionario sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal que se derive del contrato de servicio o de cualquier otra fuente, podrá suspender la entrega de Gas, hasta que el Usuario pague las cantidades aplicables y los intereses generados sobre la cantidad de Gas consumido. El cálculo para adeudos tanto del Usuario como del Permisionario se hará aplicando a los importes adeudados la tasa diaria T.I.I.E. (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio), o la tasa que en el futuro sea utilizada como referencia por la banca mexicana, tomando la del primer día del mes multiplicada por 1.5 veces, a partir de la fecha en que debió ser efectuado el pago y hasta la fecha de su pago efectivo.

La fórmula de aplicación será la siguiente:

- a) Tasa diaria de interés moratorio = $(\text{Tasa TIIE} \times 1.5/360)/100$.
- b) Importe diario por morosidad = Adeudo X Tasa diaria de interés moratorio.
- c) Días de morosidad = Los días transcurridos entre la fecha de vencimiento y la fecha de pago.
- d) Monto de morosidad = $\sum_{i=1}^n \text{Adeudo día } i \times \text{Tasa diaria moratoria día } i$

En caso de Desconexión-Reconexión del suministro por incumplimiento de pago por parte del usuario, éste deberá pagar el cargo por Desconexión-Reconexión, de acuerdo con lo que se establece en la sección 4.7 de las presentes Condiciones Generales para la Prestación de Servicio.

9.11. Cargos por Cheques Devueltos:

Un cargo por cheque devuelto será aplicado de conformidad con la legislación aplicable y con los cargos que en su caso apliquen las instituciones bancarias, dicho cargo se define en la Lista de Precios y Tarifas. Este cargo será adicionado a la factura del Usuario cada vez que esto ocurra.

9.12. Acto Administrativo

Este incluye a todo acto de naturaleza administrativa no definido en los servicios anteriores que requieren de intervención específica a petición del Usuario.

9.13. Garantía

A cada Usuario que solicite el Servicio, el Permisionario le podrá exigir el cumplimiento de unos requisitos para establecer o restablecer su crédito antes de tener derecho a que se le proporcione dicho Servicio. Se considerará que todo Usuario que solicite el Servicio, establece o restablece su crédito cuando cumpla con cualquiera de los requisitos siguientes:

- a) Hacer un depósito en efectivo a nombre del Permisionario en los términos de esta sección. Cuando se requiera de un depósito para establecer o restablecer, la cantidad del depósito será por una cantidad no mayor a 2 (dos) veces la factura mensual de mayor monto que el Permisionario calcule que va a facturar en función del tipo de Usuario de que se trate.
- b) Proporcionar un aval, una carta de crédito irrevocable, una fianza, o cualquier documento o garantía de satisfacción del Permisionario para garantizar el pago de las facturas por los servicios que serán proporcionados por el Permisionario de acuerdo al tipo de Servicio.

El depósito se devolverá cuando el Servicio haya sido terminado por cualquier causa, ya sea mediante cumplimiento del plazo correspondiente, voluntad de ambas partes o rescisión, siempre y cuando todas las facturas, incluyendo las vencidas, hayan sido liquidadas y se demuestre el pago del depósito con la factura respectiva.

En caso de adeudos, el Permisionario aplicará el depósito, o en su caso hará efectiva la póliza de fianza, en la cantidad suficiente, para cubrir los adeudos a cargo del Usuario y se considerará rescindido el contrato de servicio, en los términos de la sección 8.11 de estas Condiciones, previo requerimiento de pago que por escrito se realice con 15 (quince) días de anticipación.

La garantía se aplicará a los adeudos vencidos después de haberse emitido, por parte del Permisionario, el aviso de rescisión del contrato de servicio.

La garantía estará vigente por todo el tiempo que dure el contrato de servicio y solo será aplicable y exigible por haber incurrido el Usuario en la causal de rescisión inciso a) de la sección 8.11 de estas Condiciones, o bien a solicitud por escrito por parte del Usuario de dar por terminado el contrato de servicio.

Cuando el Usuario pida que se termine el servicio, el depósito o la garantía otorgada se aplicará a los cargos pendientes y la parte excedente del depósito, en su caso, será devuelta al Usuario.

Cuando el Usuario solicite la terminación del Contrato de Servicio al Permisionario, éste procederá a efectuar la devolución de su depósito, siempre y cuando no exista adeudo alguno a cargo del propio Usuario. El Permisionario efectuará dicha devolución dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de la

presentación de solicitud de terminación por Contrato de Servicio por parte del Usuario.

10. Calidad del Gas

La calidad del Gas entregado a los Usuarios del Sistema debe cumplir con la Norma de Calidad del Gas (NOM-001-SECRE-1997). El poder calorífico del Gas suministrado podrá variar eventualmente de acuerdo con su procedencia de las diversas fuentes de suministro.

El Permisionario y los Usuarios de Distribución Simple se comprometen a que la calidad del Gas a ser entregado sea conforme a la Norma de Calidad del Gas, exceptuando los casos de fuerza mayor en que el gas recibido del transportista no cumpla los requisitos de la Norma de Calidad del Gas.

El procedimiento para la facturación del poder calorífico en los consumos de los clientes deberá ser elaborado por el Permisionario y aprobado por la CRE y se encontrará a disposición de los usuarios.

11. Propiedad y/o Posesión del Gas

En el caso del Servicio de Distribución con Comercialización, el Permisionario tendrá la propiedad y posesión del Gas, y en el caso del Servicio de Distribución Simple, el Permisionario tendrá la posesión del Gas.

11.1. Responsabilidad del Permisionario

El Permisionario asumirá la posesión, el control y el riesgo del Gas desde el Punto de recepción y hasta el Punto de entrega, precisamente cuando empieza a conducirse en su Sistema. El Permisionario asumirá los riesgos por pérdida, daños, menoscabo y la responsabilidad objetiva del Gas, los daños y perjuicios que se causen en los términos de los artículos 1913, 1932 y demás relativos y aplicables del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia Federal cuando los daños y perjuicios le sean imputables, siempre y cuando el Gas esté en el Sistema.

11.2. Responsabilidad del Usuario

La transferencia de la propiedad y/o posesión del Gas por el Permisionario al Usuario se considerará efectuada al momento en que el Gas pase la conexión de salida del aparato medidor. La responsabilidad del Permisionario con respecto al Gas cesará en ese momento y el Usuario asumirá la propiedad y todos los riesgos por pérdida, daños, menoscabo, así como todos los riesgos inherentes al manejo y uso del Gas, en términos de los artículos 1913, 1932 y demás relativos y aplicables del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia Federal.

12. Presiones del Sistema

Es obligación del Permisionario suministrar al Usuario gas natural a una presión mínima de 1.71 kPa (0.0175 Kg/cm²) (4 [cuatro] onzas) manométrica.

Cualquier otra presión de suministro necesario, será pactada o convenida por las partes.

13. Atención de quejas y reclamaciones.

Todo Usuario tiene el derecho de presentar una queja o reclamación acerca del servicio prestado por el Permisionario.

Se distinguirá entre queja y reclamación en la medida que esta segunda debe venir formalizada por escrito y ser formalmente recibida, bien sea en mano o a través del correo, en las oficinas del Permisionario mediante el correspondiente acuse e recibo.

13.1 Procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones

Para la atención de quejas y reclamaciones, el Permisionario se sujetará a lo siguiente, según se trate de problemas de interrupción del servicio de distribución por motivos técnicos o no.

- Quejas o reclamaciones sin interrupción del servicio de distribución por motivos técnicos.

Cuando se trate de una queja, presentada verbalmente bien sea telefónicamente o en las oficinas de atención al público, ésta se atenderá procurando siempre que quede resuelta, a través de las actuaciones y de la prestación de información que sean pertinentes, de forma inmediata. Cuando, en virtud del alcance o naturaleza de la queja o petición presentada, no se disponga de los elementos o información necesarios para dejarla resuelta en el acto, entonces el Permisionario procederá del siguiente modo:

- 1°. Registrará en una bitácora o equivalente los datos relativos a la queja o solicitud formulados por el Usuario, asignando a cada una un número de control, mismo que se hará del conocimiento del Usuario para su mayor facilidad en el caso que requiera consulta acerca del tratamiento que esté recibiendo su asunto;
- 2°. Anotará los datos de la persona que presenta la queja (nombre, domicilio, teléfono; si es Usuario, su número de cuenta o número del medidor asignado);
- 3°. Anotará el alcance de la queja o solicitud;
- 4°. Procederá a reunir la información necesaria y a adoptar las medidas que sean oportunas para dar una respuesta al Usuario en el plazo de tiempo de 1 mes o antes si se pudiese. En el caso particular de las reclamaciones se dará una respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Toda queja que se presente formalizada por escrito, con la debida identificación y firma del Usuario, será tratada por el Permisionario como una reclamación formal. En estos casos, además de todo lo anterior,

5°. El Permisionario llevará un registro de todas las reclamaciones formales por escrito que se presenten el cual estará a disposición de la CRE. En dicho registro, el Permisionario, además de la información acerca de quién es el reclamante y de los motivos de su reclamación, dejará constancia de las actuaciones emprendidas para solventar los motivos de la reclamación y, en cualquier caso, de la cumplida respuesta al reclamante.

- Quejas o reclamaciones con interrupción del suministro por motivos técnicos:

Se procederá de acuerdo a la sección 14.

13.2 Plazos para la Atención de Reclamaciones

El Permisionario responderá toda reclamación en un plazo de 15 días hábiles a partir de su recepción.

En el caso de que se trate de una queja o de una petición de información o aclaración por parte del Usuario no formulada por escrito, el Permisionario procurará dar una respuesta inmediata y, cuando esto no sea posible, llevará a cabo todas las actuaciones y recabará toda la información que sea necesaria para poderla dar en el plazo de tiempo más breve posible, procurando que éste no exceda tampoco de los 15 días hábiles.

14 Atención de reportes de fuga y de problemas en el suministro.

14.1 Atención a Fugas.

Para la atención a fugas, el Permisionario dispondrá específicamente de un Centro de Atención de Urgencias en el cual se centralizarán todas las llamadas y reportes de fuga o de problemas técnicos en el suministro, el cual se sujetará a los pasos siguientes:

1°. El personal del Centro de Atención de Urgencias registrará en una bitácora o sistema de registro informático o equivalente, los reportes de fugas recibidos, ya sea por escrito, o en forma verbal, asignándole un número de control. La bitácora o sistema de registro equivalente contendrá la siguiente información:

- Nombre, domicilio y teléfono del Usuario y/o persona que presentó el reporte;
- Ubicación (dirección) de la fuga;
- Lugar o aparato en el que se detectó la fuga;
- Conducto por el que se recibe el reporte (por escrito, por teléfono o en persona);
- Fecha y hora en las que se recibió el reporte; y
- Nombre o identificación de quién recibió el reporte.

2°. El personal del Centro de atención de Urgencias comunicará a las unidades de emergencia los datos relativos a la fuga para que éstas procedan a su atención. Asimismo, anotará la siguiente información en la bitácora o registro equivalente de avisos de fugas:

- Nombre de la persona que atenderá la fuga reportada o código que lo identifique; y
- Número de control del aviso, fecha y hora en que se atendió la fuga.

3°. El personal de emergencias procederá a controlar y reparar la fuga reportada.

Una vez atendida la fuga, la unidad de emergencia procederá a informar, vía radio u otro medio, al personal de la central de fugas que ésta ya ha sido controlada y/o reparada, así como a elaborar el reporte de trabajo, consignando la siguiente información, además de la mencionada en el punto no. 1:

- Descripción del lugar o aparatos en los que se localizó la fuga;
- Descripción del trabajo realizado;
- Número del aparato medidor y lectura de consumo;
- Firma del Usuario si ha sido necesario actuar en las instalaciones o aparatos de su propiedad; y
- El nombre y firma de la persona responsable de supervisar las labores de atención de fugas y sus comentarios.

En caso de que la fuga reportada se detecte en la Instalación de Aprovechamiento, no sea posible controlarla y exista presencia de riesgo principal o mayor en el lugar, la unidad de emergencia procederá, por cuestiones de seguridad, a suspender el servicio, informando al Usuario(s) afectado(s).

El registro de quejas estará a disposición de la CRE.

14.2. Supresión de Fugas

El Permisionario proporcionará el servicio de supresión de fugas de manera inmediata, como mínimo en sus propias instalaciones.

El Usuario notificará sin demora al Permisionario, la existencia de una fuga de Gas en su Instalación de Aprovechamiento. Las fugas que se presenten desde la salida del medidor son imputables al Usuario.

15. Interrupción del Servicio

El Permisionario podrá suspender el servicio y no incurrirá en responsabilidad por interrupción del servicio, cuando ésta se origine por:

- I. Caso fortuito o fuerza mayor;
- II. Fugas o fallas en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario final o mala operación de la misma.
- III. Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del Sistema, previo aviso a los Usuarios.
- IV. Incumplimiento del Usuario a sus obligaciones contractuales.
- V. Que el usuario no haya solicitado al Permisionario el servicio mediante el formato de solicitud de servicio requerido conforme a estas Condiciones Generales.
- VI. Por interferencia con el equipo o por cualquier uso no autorizado, incluyendo la operación del equipo por el Usuario después de que el Permisionario le hubiera notificado la suspensión de la operación.

Cuando por caso fortuito o fuerza mayor el Permisionario se vea obligado a suspender, restringir o modificar las características del servicio, lo hará del conocimiento de los Usuarios, por los medios de comunicación con mayor difusión en la localidad, indicando la duración de la suspensión, restricción o modificación, los días y horas en que ocurrirá y las zonas afectadas.

Cuando la suspensión, restricción o modificación de las características del servicio haya de prolongarse por más de 5 (cinco) días, el Permisionario presentará para su aprobación ante la Comisión, en el momento en que exista previsión de prolongarse más del plazo, indicado sin acuerdo de los usuarios el programa que se aplicará para enfrentar la situación.

Dicho programa procurará que la suspensión, restricción o modificación del servicio, provoque los menores inconvenientes para los Usuarios Finales y establecerá los criterios aplicables, para la asignación del Gas disponible entre los diferentes destinos y tipos de Usuarios.

Cuando la suspensión se origine por los trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del sistema, el Permisionario informará a los Usuarios, a través de medios masivos de comunicación de la localidad, y de notificación individual tratándose de industrias y hospitales.

En cualquier caso, para los trabajos programados dicho aviso se dará con no menos de 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación (de acuerdo al art. 78 del reglamento de Gas Natural) al inicio de los trabajos respectivos, indicándose el día, hora y duración de la suspensión del Servicio, así como la hora en que se prevé reanudar el servicio a los límites del área afectada. La falta de aviso que origine daños o pérdidas a terceros dará lugar a que el Permisionario incurra en responsabilidad.

El Permisionario procurará que los trabajos a que se refiere el párrafo anterior se hagan en las horas y días en que disminuya el consumo de Gas, para afectar lo menos posible a los Usuarios.

16. Caso Fortuito o Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable por daños, perjuicios, reclamaciones o demandas de cualquier naturaleza surgidas con motivo de retraso o incumplimiento de las obligaciones conforme a estas Condiciones Generales atribuibles a caso fortuito o fuerza mayor, las cuales incluirán, de manera enunciativa y no limitativa: fenómenos de la naturaleza o actos de enemigos públicos; inundaciones o incendios; hostilidades o guerra (declarada o no declarada); bloqueo; disturbios laborales, huelgas, tumultos, insurrecciones o sediciones civiles; restricciones por cuarentenas o epidemias; faltas o interrupciones en el servicio de electricidad; terremotos; tormentas o inclemencias meteorológicas; accidentes; interrupción o reducción en la producción del Gas, o escasez del mismo para venta por cualquier motivo no previsible; leyes, decretos, reglamentos y cualesquiera órdenes o actos ya sean de aplicación general o particular del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos o de cualquier dependencia del mismo, o requerimientos de cualquiera de dichas autoridades.

16.1. Limitación de Responsabilidad

Si los servicios prestados bajo estas Condiciones son interrumpidos por causas no imputables al Permisionario, éste no tendrá responsabilidad por daños ni perjuicios de cualquier tipo, para cualquier Usuario y/o terceros.

El Permisionario tendrá el derecho, sin responsabilidad ante cualquier Usuario final o terceros, de interrumpir las entregas de Gas cuando sea necesario para hacer pruebas, modificaciones, adiciones, reparaciones o mantenimiento de su sistema.

17. Derecho de Suspensión

El Permisionario, previo aviso correspondiente, podrá suspender el suministro al Usuario por las causas estipuladas en el Contrato de Suministro, así como por causas de cualquier otro incumplimiento por parte del Usuario, por los términos del Reglamento, Directivas y de las presentes Condiciones Generales, especialmente por las siguientes causas:

- a) Falta de pago puntual del importe de las facturas de los servicios prestados al Usuario.
- b) Alteración del equipo (aparato medidor, regulador, conexiones, etc.) o el uso no autorizado del Servicio.
- c) Cuando los aparatos o equipos del Usuario presenten un peligro, puedan perjudicar a terceros o no cumplan con las leyes, reglamentos y normas vigentes.

Cuando la suspensión del suministro sea imputable a la falta de pago oportuno por parte del Usuario, el Permisionario podrá suspender el servicio al usuario conforme al siguiente procedimiento:

- a) Cuando el Usuario no realice el pago de su recibo en la fecha de vencimiento solicitada por el Permisionario, y tratándose de un recibo que no incorpore saldo rezagado, el Permisionario podrá efectuar la gestión de cobranza y en su caso, proceder a la suspensión del servicio notificándola previamente mediante aviso a domicilio, otorgándole al Usuario un plazo de cinco días para que acuda a efectuar el pago de su recibo.
- b) Cuando el Usuario moroso no cumpla con el pago solicitado dentro del plazo, se procederá a suspender el suministro, cerrándose la válvula de servicio y/o incluso colocando un candado, recogiendo el medidor, equipos y conexiones de servicio, o cortar el suministro de gas en cualquier punto entre la línea de abastecimiento y el medidor.
- c) A falta de pago de alguna factura, a la emisión del siguiente recibo, se indicará el saldo rezagado. A partir de ese momento, el Permisionario podrá suspender el servicio hasta que se realice el pago sin más aviso o requerimiento.
- d) El Usuario al que se le suspende el suministro tendrá un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la suspensión del Servicio para solicitar la reconexión del Servicio efectuando el pago de los saldos en mora y el Cargo por reconexión. Cuando el Usuario no solicite la reconexión del Servicio y no cumpla con los pagos correspondientes dentro del plazo señalado, el Permisionario podrá proceder a la cancelación del Contrato de Suministro y a la aplicación del depósito en garantía.

18. Bonificación por fallas o deficiencias

En caso de suspensión del Servicio ocasionada por causas distintas a las señaladas en la sección 15 de estas Condiciones, el Permisionario deberá bonificar al Usuario, previa autorización por la CRE, al expedir la factura respectiva, una cantidad proporcional al daño material producido. Asimismo podrá ser sancionado por la CRE de acuerdo al procedimiento administrativo correspondiente, igual a 5 (cinco) veces el importe del Servicio que hubiere estado disponible de no ocurrir la suspensión y que el Usuario hubiere tenido que pagar, más los intereses generados de acuerdo a la fórmula contenida en la sección 9.10 de estas Condiciones Generales. Para calcular dicho importe se tomará como base el consumo y el precio promedio de la factura anterior.

19. Obligaciones del Permisionario y del Usuario

19.1. Obligaciones del Permisionario

19.1.1. Obligaciones del Permisionario en materia de seguridad.

- I. Dar aviso inmediato a la Comisión y a las autoridades competentes municipales y estatales de cualquier hecho o incidente en relación con el Sistema que como resultado de la actividad de distribución ponga en peligro la salud y seguridad públicas; dicho aviso deberá incluir las posibles causas del hecho o incidente así como las medidas que se hayan tomado y planeado tomar para hacerle frente;

- II. Presentar a la CRE, en un plazo de 10 (diez) días contado a partir de aquél en que el siniestro se encuentre controlado, un informe detallado sobre las causas que lo originaron y las medidas tomadas para su control, y en su caso, los daños causados.
- III. Presentar anualmente a la CRE, en la fecha de aniversario del otorgamiento del Permiso en los términos de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, el programa de mantenimiento del sistema y comprobar su cumplimiento con el dictamen de una unidad de verificación debidamente acreditada. A falta de unidades de verificación, el Permisionario deberá comprobar el cumplimiento de dicho programa a través de una auditoría técnica realizada por una empresa especializada que hubiera acreditado a juicio de la Comisión contar con la experiencia y capacidad técnica adecuadas para llevarla a cabo;
- IV. Cumplir con las especificaciones técnicas y observar los métodos y procedimientos de seguridad a los que se comprometió al obtener el permiso;
- V. Utilizar equipos, materiales, instalaciones y demás dispositivos que cumplan con las características y especificaciones establecidas por las normas oficiales mexicanas aplicables, y en las materias no reguladas por estas, deberá sujetarse a especificaciones técnicas internacionalmente aceptadas en la industria;
- VI. Actualizar las especificaciones técnicas, los equipos, materiales, instalaciones y demás dispositivos utilizados en el Sistema y los métodos y procedimientos de seguridad a que se refieren las fracciones IV y V anteriores, en la medida que las necesidades de seguridad así lo ameriten, y, para tal efecto, solicitar a la Comisión la modificación del permiso;
- VII. Realizar u ordenar que se realicen las pruebas y medidas de verificación para comprobar que las especificaciones técnicas del Sistema se ajustan a las descritas en el permiso;
- VIII. Presentar a la CRE, con la periodicidad solicitada, los resultados de las pruebas y medidas de verificación que realicen de acuerdo con la fracción anterior;
- IX. Realizar u ordenar que se realicen auditorías técnicas, cuando a juicio de la Comisión existan circunstancias que afecten o pudieran afectar negativamente la operación del Sistema o cuando las medidas de seguridad así lo ameriten; para lo anterior, el Permisionario deberá contratar una empresa especializada que haya acreditado a juicio de la CRE contar con la experiencia y capacidad técnica adecuadas para llevarla a cabo;
- X. Llevar los registros en forma de un libro de bitácora o equivalente para la supervisión, operación y mantenimiento de obras e instalaciones, que estará en todo momento a disposición de la CRE;
- XI. Capacitar a su personal para la prevención y atención de siniestros;
- XII. Proporcionar el auxilio que le sea requerido por las autoridades competentes en caso de emergencia o siniestro;

XIII. Proporcionar directa o indirectamente el Servicio de supresión de fugas a los Usuarios, quienes cubrirán los Gastos ocasionados por aquellas que se produzcan en sus propias instalaciones, y;

XIV. Las demás que establezcan las Normas Oficiales Mexicanas.

19.1.2. Obligaciones del Permisionario en relación al Servicio

En la prestación de los Servicios, el Permisionario tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Prestar el servicio de forma eficiente conforme a principios de uniformidad, homogeneidad, regularidad, seguridad y continuidad;
- II. Publicar oportunamente, en los términos que establezca la Comisión mediante Directivas, la información referente a su capacidad disponible y aquella no contratada;
- III. Dar aviso inmediato a la CRE de cualquier circunstancia que implique la modificación de las Condiciones en la prestación del servicio;
- IV. Contratar y mantener vigentes los seguros establecidos en el título del Permiso para hacer frente a las responsabilidades en que pudieran incurrir;
- V. Contar con un servicio permanente de recepción de quejas de prestación del servicio y reportes de emergencia;
- VI. Atender de inmediato los llamados de emergencia de los Usuarios;
- VII. Informar oportunamente a la CRE sobre cualquier circunstancia que afecte o pudiera afectar negativamente la prestación del Servicio;
- VIII. Abstenerse de realizar prácticas indebidamente discriminatorias, y
- IX. Responder a toda solicitud de Servicio en un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles.
- X. Atender las quejas y reclamaciones de los Usuarios en un término de 10 (diez) días.

19.2. Obligaciones del Usuario

- I. El Usuario permitirá el acceso al personal del Permisionario a fin de facilitar la lectura del medidor de las demás actividades relacionadas con la prestación del Servicio.
- II. El Usuario deberá consumir exclusivamente Gas en la Instalación de Aprovechamiento aprobada, obligándose a pagar el importe del Gas natural consumido de acuerdo con las bases de medición y lo computado por el aparato medidor, dentro del plazo que para el efecto fije el Permisionario.

- III. El Usuario final no destinará el Gas materia del Contrato suscrito con el Permisionario a otros usos, sino exclusivamente a los estipulados en su solicitud de servicio, ni deberá hacer derivaciones de su tubería interior, ya sea para alimentar un mayor número de aparatos al incluido en su solicitud o para uso de terceras personas, sin permiso por escrito del Permisionario.
- IV. El Usuario deberá reportar al Permisionario las adiciones posteriores de equipo que incrementen sus consumos, a fin de actualizar el monto del depósito.
- V. Tanto el Usuario como terceras personas que no estén autorizadas por el Permisionario se abstendrán de efectuar modificaciones o reparaciones en las instalaciones propiedad del Permisionario.
- VI. El Usuario deberá mantener en condiciones de seguridad y eficiencia, la Instalación de Aprovechamiento, de acuerdo a la sección 21 de estas Condiciones. Además, de acuerdo con la NOM-002-SECRE1997(sección 8.4 de la norma mencionada), el Usuario está obligado a hacer revisar sus instalaciones de aprovechamiento, a fin de garantizar su correcto estado de funcionamiento y de seguridad, al menos una vez cada (cinco) 5 años. El Permisionario procurará poner los medios necesarios para que el Usuario pueda ejercer sus obligaciones en materia de revisión de sus instalaciones de aprovechamiento en las mejores condiciones de garantía.

Cuando el Permisionario detecte que la instalación de aprovechamiento del Usuario final no cumple con la Norma Oficial Mexicana aplicable, no instalará el aparato medidor hasta en tanto compruebe a su satisfacción que dicha instalación se encuentra en buenas condiciones de seguridad a través de una certificación expedida por una Unidad de verificación o por la autoridad competente. El Usuario absorberá los gastos en que incurriere para la conservación y reparación de la instalación de aprovechamiento o aparatos de su propiedad.

20. Mantenimiento de Medidores

Los aparatos medidores son propiedad del Permisionario, por lo que él mismo será el responsable de su mantenimiento, sujetándose a lo siguiente:

- **Funcionamiento:** Se establecerá un programa que permita revisar el funcionamiento correcto de los aparatos medidores, basándose en un monitoreo para verificar la precisión de la medición de éstos en un rango de más/menos 2% (dos por ciento), para lo cual se tomarán muestras aleatorias de un flujo representativo, teniendo en cuenta el año de instalación, la marca, el modelo, material del diafragma, índice y todos los demás componentes que integran dichos medidores.
- **Calibración:** Según el tipo de medidor y de acuerdo a las recomendaciones de mantenimiento del fabricante, el medidor será probado periódicamente de acuerdo con las facultades técnicas y procedimientos de la Norma Oficial Mexicana que resulte aplicable o, en su defecto, del “Manual de Medición de la American Gas Association, Pruebas a Medidores Sección 12”. Estas pruebas de los medidores no

tendrán costo para el Usuario, salvo que las presentes Condiciones prevean lo contrario.

El Permisionario podrá contar con el personal especializado y el equipo necesario para el mantenimiento de los medidores o contratar los servicios de un tercero.

El Permisionario deberá de poseer y tener a disposición de la CRE el programa de mantenimiento antes mencionado, el cual deberá ajustarse a las disposiciones y Normas Mexicanas Oficiales aplicables, o en su defecto a los lineamientos contenidos en la sección cuarta de la norma ANSI B109.1. Dicho programa será actualizado por el Permisionario para adecuarse a las Normas Oficiales Mexicanas o la normatividad vigente

21. Instalación de Aprovechamiento Defectuosa o en Mal Estado.

Cuando el Permisionario detecte que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario final no cumple con la Norma Oficial Mexicana aplicable, no instalará el aparato medidor hasta en tanto compruebe a su satisfacción que dicha instalación se encuentra en buenas condiciones de seguridad, a través de una certificación expedida por una unidad de verificación o por la autoridad competente.

El Usuario absorberá los gastos en que incurriere para la conservación y reparación de la instalación de aprovechamiento o aparatos de su propiedad.

22. Notificación

La notificación de información relativa a solicitudes de Servicio, aceptaciones, negociaciones, así como notificación de variaciones en la capacidad reservada, deberá efectuarse por escrito en los domicilios del Usuario y/o del Permisionario.

Para el caso de notificaciones realizadas a través de correo certificado, se tendrá por notificado, con el acuse de recibido.

Toda notificación a realizarse conforme al Contrato surtirá efectos el Día hábil siguiente al día en que sea recibida.

23. Confidencialidad

Toda la información relacionada con la prestación del Servicio, incluyendo la solicitud de servicio, obtenida de la otra parte o a través de cualquiera de sus representantes deberá ser tratada como confidencial y no podrá ser revelada sin el consentimiento expreso de la otra parte. No obstante, esta obligación de confidencialidad no aplicará a información que:

- I. Haya sido conocida por cualquiera de las partes o hubiera estado a su alcance sin restricción alguna y sin limitaciones de confidencialidad;
- II. Sea o pase a ser del dominio público a través de un tercero;
- III. Le fuere proporcionada a cualquiera de las partes por una fuente distinta a ellas, siempre que dicha fuente no tuviera un convenio de confidencialidad con el tercero que le hubiere dado la información, y

- IV. Deba ser revelada por alguna de las partes de conformidad con requerimientos gubernamentales, administrativos o judiciales a los cuales dicha parte esté sujeta, siempre y cuando la revelación de dicha información sea obligatoria para dicha parte y de que de no hacerlo incurriría en responsabilidad civil o penal.

Cualquiera de las partes podrá revelar la información de conformidad con requerimientos gubernamentales administrativos o judiciales a los cuales dicha parte esté sujeta, siempre y cuando la revelación de la información sea obligatoria para dicha parte y que de no hacerlo incurriría en responsabilidad administrativa, civil o penal.

Esta obligación de confidencialidad será de naturaleza permanente y no cesará con motivo de la expiración, suspensión, terminación o rescisión del contrato.

24. Procedimiento para la Solución de Controversias

En caso de inconformidad del Usuario por la prestación del Servicio, dicha inconformidad deberá ser presentada por escrito al Permisionario, quien dispondrá de un plazo de hasta 10 (diez) días para dar respuesta por escrito a dicha inconformidad. Si persiste la controversia, el Usuario y el Permisionario se sujetarán a lo siguiente:

Sin perjuicio de las acciones que procedan, las controversias que se presenten en las actividades reguladas podrán resolverse, a elección de los Usuarios o solicitantes de Servicios, mediante el procedimiento arbitral que propongan quienes realicen dichas actividades o el fijado por la Comisión.

El procedimiento arbitral que propongan quienes realizan actividades reguladas, así como el órgano competente para conocer de las controversias, deberán inscribirse en el registro público a que se refiere la fracción XVI del artículo 3° de la Ley de la CRE. A falta de la inscripción citada se entenderá que el procedimiento propuesto es el determinado por la Comisión, el cual se ajustará a las disposiciones del título IV del libro V del Código de Comercio y se substanciará ante la propia Comisión. Los Usuarios de Servicios que tengan el carácter de consumidores en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor resolverán sus controversias conforme a lo establecido en dicha ley.

25. Aplicación del Poder Calorífico

En la medida que los precios y tarifas autorizados al Permisionario están denominados en moneda nacional (pesos) por unidad energética (GCal) y no por unidad de volumen (m³), que es lo que registran los medidores, se utilizará el valor del Poder Calorífico del gas, estimado en base a criterios históricos y de fuente de aprovisionamiento, para expresarlos en términos volumétricos, de modo que se garanticen, tanto como sea posible, su ajuste con la realidad y una estabilidad en el tiempo de los precios aplicados sobre el gas registrado en los sistemas de medición específicos de cada Usuario.

26. Domicilios

26.1. Domicilio del Permisionario

El Permisionario señala como domicilio para oír y recibir notificaciones, el siguiente:

- Gas Natural México, S.A. de C.V.
Jaime Balmes núm. 8- 7º. Piso - 704
Col. Los Morales Polanco
C.P. 11510, México, D.F.
Teléfono: (5)2 79 24 00
Fax: (5) 2 79 24 44/99

Para los propósitos de facturación, todos los Usuarios deben proporcionar al Permisionario su domicilio actual si la dirección de servicio no es el domicilio de facturación. Todas las direcciones de facturación deben estar actualizadas dentro de los 30 (treinta) días posteriores en caso de cambio. En caso de cambio en el domicilio de facturación del Usuario, este deberá notificar por escrito en el domicilio del Permisionario, su nuevo domicilio de facturación, de lo contrario será causa justificada de suspensión del Servicio por parte del Permisionario.