

Fecha: Ciudad: No. Interno de Solicitud:

EL PRESENTE DOCUMENTO NO CREARÁ DERECHOS NI OBLIGACIONES PARA LAS PARTES, NI SURTIRÁ EFECTOS EL CONTRATO, HASTA EN TANTO SE REALICE LA INSTALACIÓN DE LA TOMA DE SERVICIO DE GAS NATURAL DEL USUARIO FINAL DE BAJO CONSUMO Y SEA APROBADA POR EL DISTRIBUIDOR EN EL PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES, ASI COMO LA PUESTA EN SERVICIO. MIENTRAS TANTO, EL PRESENTE DOCUMENTO TENDRÁ CARÁCTER DE SOLICITUD DE SERVICIO.

1. La presente Solicitud de Servicio será resuelta en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de llenado de la misma, transcurrido el plazo de 10 días hábiles posteriores a la recepción de la Solicitud por parte del DISTRIBUIDOR, el usuario potencial deberá comunicarse con el DISTRIBUIDOR para obtener el resultado de su Solicitud. En caso de que la Solicitud sea rechazada por el DISTRIBUIDOR, este justificará por escrito las causas de la negativa, una vez que el usuario potencial se comunique con el DISTRIBUIDOR.

2. Las Partes aceptan haber leído la presente Solicitud de Servicio y el Contrato que se encuentra al reverso de este documento, firmando por duplicado y su entera conformidad ambos documentos.

Datos del usuario

Nombre/Razón o Denominación Social: Fecha de Nacimiento. ó Constitución: DD/MM/AA R.F.C.: Lugar de Nacimiento. ó Constitución: Teléfono Fijo: Celular: Otro: No. Identificación Oficial ó Acta Constitutiva: Correo Electrónico:

Domicilio de entrega

Calle: Número Exterior: Número Interior: Piso: Departamento.: Colonia: Municipio: Ciudad: Código Postal: Información de Referencia.

Red de distribución disponible: SI. NO. Acometida disponible: SI. NO.

Declaraciones:

Servicio solicitado

Características del Servicio Solicitado de consumo máximo anual de 5,000 GJ por año: Residencial.\* Industrial.\* Comercial pequeño.\* Propietario del Inmueble.\*\* No es Propietario del Inmueble.\*\* Rentado.\*\*

\* El DISTRIBUIDOR clasificará el servicio de conformidad con el consumo: Servicio Residencial, Servicio Comercial o Servicio Industrial  
\*\*El USUARIO declara que tiene autorización por escrito del propietario del inmueble para la instalación del servicio.

Declaraciones:

Requisitos de Contratación

Identificación Oficial. Comprobante de domicilio. Carta de autorización del propietario del inmueble en caso de no serlo.

Presión de entrega

Presión de entrega garantizada (Presión de Entrega manométrica mínima de 1.71 kPa (0.0175 kg/cm²))  
Condiciones especiales (El Usuario que requieran una Presión de Entrega distinta a la mínima señalada en el párrafo anterior, podrán solicitarlo al DISTRIBUIDOR, quien analizará la factibilidad técnica de proporcionar la Presión de Entrega solicitada y, en su caso, las partes pactarán este requerimiento como una condición especial, siempre que la prestación del Servicio bajo esta condición no comprometa la integridad de las condiciones operativas del Sistema.

El usuario requiere domiciliación: SI. NO. Banco: Clabe interbancaria:

El Contrato no surtirá efectos jurídicos, hasta en tanto haya sido aprobada por el DISTRIBUIDOR la presente Solicitud de Contratación y se realice la instalación de aprovechamiento de gas natural del USUARIO. El DISTRIBUIDOR no podrá negar la prestación del servicio a ningún USUARIO, salvo que la instalación del servicio no sea viable económica y/o técnicamente, y/o que el USUARIO no cuente con capacidad económica o crediticia y/o que no cuente con la documentación solicitada por el DISTRIBUIDOR de conformidad con lo previsto en el numeral 2.3.5 de los Términos y Condiciones, en el cual establece que deberá presentar la documentación que permita conocer su capacidad crediticia, realizando un depósito en efectivo, proporcionando un aval, carta de crédito irrevocable, fianza o cualquier documento o garantía.

Condiciones particulares:

Cargos en caso de aprobar su solicitud. (Datos exclusivos proporcionados por la Empresa)

Conexión estándar: (Aplica sólo en caso de no haberse cobrado previamente) M.N.  
Conexión no estándar: (Aplica sólo en caso que la conexión requiera más de 30 metros) M.N.  
Calibración de equipos e Inspección: M.N.  
Subtotal: M.N.  
I.V.A.: M.N.  
Total con I.V.A.: M.N.

Formas de pago

Pago de contado.\* Pago con tarjeta de crédito.\*\*  
\*\*Sujeto a disponibilidad del banco.

Los cargos antes mencionados deberán ser pagados al momento de realizar la instalación y dejar en servicio al usuario.

Condiciones particulares:

Contacto adicional

Nombre: Parentesco: Teléfono: Correo Electrónico: Domicilio:

Si requiere información o asesoría sobre el servicio, puede comunicarse al teléfono de Atención a Clientes 800-NATURGY (800- 6288749) o visitar la página de internet https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/servicio\_al\_cliente  
Para quejas o inconformidades puede visitar la página https://www.gob.mx/profeco, o llamar al Teléfono del Consumidor 800-468-87-22 y 55-5625-6700.  
Zona Geográfica de Nuevo Laredo. Registro PROFECO 3090-2022.



Cadena original del documento

SHA-256 | 30xTHPveCgrHDbhPB9ts9CjP7jdfloaMSazs5PvJXX0= | 1660336875 | OSCAR ZAVALA ANGEL

Sello digital

M094VEhQdmVDZ3JIRGJoUEI5dHM5Q2pQN2pkZmxvYU1TYXpzNVB2SlhYMD18MTY2MDMzNjg3NQ==

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL CON COMERCIALIZACIÓN EN BASE FIRME, PARA USUARIOS FINALES DE BAJO CONSUMO (EN LO SUCESIVO EL CONTRATO), QUE CELEBRAN NATURGY MÉXICO, S.A DE C.V., (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "DISTRIBUIDOR"), Y POR LA OTRA PARTE EL USUARIO FINAL DE BAJO CONSUMO, CUYOS DATOS APARECEN EN LA SOLICITUD QUE SE ENCUENTRA AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO, POR SU PROPIO DERECHO O REPRESENTADO POR SU APODERADO LEGAL, (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "USUARIO O UFBC"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

1.- Declara el DISTRIBUIDOR:

1.1 Que es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes de la República Mexicana, lo cual se acredita mediante la escritura pública número 5,790, de fecha 27 de julio de 1990, otorgada ante la fe de la Lic. Olga Sánchez Cordero de García Villegas, Notario Público número 182 con ejercicio en la Ciudad de México. Dicha escritura quedó inscrita en el Registro Público de Comercio de México, Ciudad de México, en el Folio Mercantil número 140,155 de fecha 22 de febrero de 1991. Que cambió su denominación social de Gas Natural México, S.A. de C.V., a Naturgy México, S.A. de C.V., mediante escritura pública número 71,659 de fecha 19 de octubre de 2018, otorgada ante la fe del Lic. Jose Maria Morera Gonzalez, Titular de la Notaría Pública número 102 con ejercicio en la Ciudad de México. Dicha escritura quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México, en el Folio Mercantil número 140,155.

1.2 Que cuenta con el domicilio ubicado en Av. Marina Nacional 60, piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11410, Ciudad de México y que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes GNM9712017P7.

1.3 Que es titular del Permiso de distribución de gas natural G/021/DIS/1997, otorgado por la Comisión Reguladora de Energía, (en lo sucesivo la CRE), el cual puede ser consultado en el registro público de la CRE <https://www.cre.gob.mx/Permisos/index.html>, por lo que se encuentra autorizado bajo el régimen permisionado correspondiente, para llevar a cabo la actividad de distribución de gas natural por medio de ductos en la Zona Geográfica de Nuevo Laredo, y que está capacitado técnica y legalmente para prestar el servicio de distribución de gas natural en el domicilio del USUARIO, en apego a la Ley de Hidrocarburos, el Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, las Disposiciones Administrativas de Carácter General en materia de protección al Usuario Final de Bajo Consumo de gas natural (DACG), la Directiva sobre la determinación de tarifas y el traslado de precios para las actividades reguladas en materia de gas natural DIR-GAS-001-2007, así como las demás disposiciones legales, reglamentarias y de regulación aplicables (<https://www.gob.mx/cre/articulos/marco-juridico-en-materia-de-hidrocarburos?idiom=es>), a las tarifas vigentes aprobadas por la CRE y a los Términos y Condiciones de Prestación del Servicio (en lo sucesivo "TCPS"), mismos que se encuentran publicados en la página de internet: <https://www.naturgy.com.mx/mx/negocio/negocio#fila4>

2.- Declara el USUARIO:

2.1 Que es una persona (física o moral) y que cuenta con la capacidad legal suficiente para la celebración del presente Contrato y para asumir las deudas que se deriven del mismo.

2.2 Que es su voluntad celebrar el presente Contrato a fin de contar con el servicio de distribución de gas natural, en el domicilio que se indica al reverso de este Contrato.

2.3 Que bajo protesta de decir verdad y para los efectos legales procedentes, cuenta con la autorización por escrito del dueño del inmueble, (en caso de no ser propietario del mismo), en el cual se prestará el servicio de distribución de gas natural.

3.- Declaran ambas partes:

3.1 Que este Contrato deja sin efectos cualquier otro acuerdo escrito o verbal, que las partes hubiesen celebrado con anterioridad.

CLAUSULAS

**PRIMERA. Objeto.** - El DISTRIBUIDOR se obliga a prestar el servicio de distribución con comercialización en base firme de gas natural a Usuarios Finales de Bajo Consumo, en el domicilio del USUARIO, y éste último se obliga a pagar un precio cierto y en dinero por dicho servicio.

**SEGUNDA. Tarifas.** - El DISTRIBUIDOR aplicará las tarifas del servicio de distribución con comercialización vigentes y autorizadas por la CRE descritas en el Anexo Único, las cuales, de conformidad con el numeral 1.6.3 de los TCPS son Cargo por Servicio mensual, así como el Cargo de Distribución con Comercialización en el periodo de facturación establecido y en su caso, los cargos por conexión y desconexión/reconexión que resulten aplicables. El DISTRIBUIDOR aplicará las tarifas y cualquier modificación a las mismas las publicará en el Diario Oficial de la Federación y en los periódicos oficiales de las entidades federativas que correspondan a la Zona Geográfica de Nuevo Laredo, y las pondrán a disposición de cualquier interesado para consulta en sus establecimientos, oficinas, números telefónicos de atención, redes sociales, página de internet <https://www.naturgy.com.mx/mx/negocio/negocio#fila4>, centros de atención a clientes o canales de atención y en la factura.

**TERCERA. Precio del Gas Natural.** - EL DISTRIBUIDOR aplicará el precio denominado en Pesos por Unidad al Gas consumido en el periodo de facturación establecido como parte del servicio de Distribución con Comercialización.

**TERCERA BIS. Pago.** - El USUARIO se obliga a pagar dentro de la fecha límite establecida en la factura, el servicio objeto del presente Contrato, El pago que realizará el Usuario en la facturación correspondiente, considerará los cargos establecidos en las cláusulas Tercera y Cuarta y en su caso, se obliga a pagar el cargo por el concepto de Pérdida Operativa descrito en el Anexo Único. El USUARIO realizará los pagos del servicio en los diferentes canales de pago autorizados por el DISTRIBUIDOR, o bien domiciliando sus pagos a través de una tarjeta de crédito o débito, cuenta de cheques o ahorro en las Instituciones Bancarias con las que tenga convenio el DISTRIBUIDOR, previa notificación por escrito de dicha cuenta por parte del USUARIO. Cuando el USUARIO incumpla con la obligación de pago de una factura por los conceptos asociados al servicio objeto del presente Contrato descrito en el Anexo Único, el DISTRIBUIDOR podrá sin responsabilidad suspender dicho servicio hasta que el USUARIO pague las cantidades adeudadas y el Distribuidor podrá cobrar el Cargo por Cobranza aplicable cuando el Usuario o Usuario Final realice el pago de la factura en una fecha posterior al vencimiento y este se verá reflejado en la factura inmediata siguiente. En caso de desconexión, adicionalmente se debe pagar el cargo por reconexión vigente.

**CUARTA. Prestación del servicio.** - El DISTRIBUIDOR se obliga a prestar el servicio de distribución de gas natural desde el punto de transferencia de custodia con el sistema de otro permisionario, hasta la salida del medidor localizado en el punto de entrega de la instalación de la toma de servicio en el domicilio del USUARIO, en los términos y condiciones del presente Contrato y conforme a los TCPS y demás disposiciones jurídicas aplicables. El USUARIO no será responsable por la reserva de capacidad en firme, sino que dicha responsabilidad será por parte del DISTRIBUIDOR. El USUARIO no estará obligado a un consumo mínimo, por lo que el volumen de consumo puede variar entre 0 (cero) y el consumo máximo del USUARIO contemplado por la normatividad aplicable para considerarlo como de bajo consumo, sin que implique ninguna penalización para el USUARIO, sin embargo, el consumo podrá ser verificado cada doce meses para atender que el consumo del usuario sea igual o menor a 5,000 GJ/año.

**QUINTA. Obligaciones del DISTRIBUIDOR.**- a) Prestar el servicio de forma eficiente, conforme a principios de uniformidad, homogeneidad, regularidad, seguridad y continuidad; b) Contar con un servicio permanente de recepción y atención de quejas y reportes de emergencias (Centro de Control de Atención a Urgencias, operando las 24 horas, todos los días del año); c) Atender de inmediato los llamados de emergencia del USUARIO de conformidad con los TCPS; d) Abstenerse de realizar prácticas indebidamente discriminatorias; e) Atender las quejas y reclamaciones del USUARIO en un término no mayor a 10 (diez) días en los horarios de oficina laborales establecidos para tal efecto; f) Transmitir la propiedad del gas natural al usuario final de bajo consumo en el punto de entrega libre de toda limitación o gravamen; en términos del numeral 3.1. de las DACG; g) Entregar gas natural de calidad al usuario final de bajo consumo; de conformidad con el numeral 10.1. de las DACG; h) Responder ante el usuario final de bajo consumo e indemnizarlo de cualquier daño, afectación o responsabilidad directa sobre el gas natural entregado en virtud del servicio; con fundamento en el numeral 3.2. de las DACG; i) Contratar y mantener vigentes los seguros a que esté obligado; con base en el numeral 18 de las DACG; j) Abstenerse de aplicar métodos o prácticas comerciales abusivas y contrarias a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC); con fundamento en los artículos 1º, párrafo tercero, fracción VI y 10º, párrafo segundo de la LFPC; k) Cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, incluyendo sin limitar proveer la protección de los datos personales del Usuario; l) No aplicar cargos extraordinarios o discrecionales no autorizados por el consumidor; con base en el artículo 10, párrafo segundo de la LFPC; m) Contratar la adquisición del Gas Natural, así como los servicios de Transporte y en su caso, el Almacenamiento necesarios; n) Garantizar la capacidad requerida en su Sistema de Distribución para la prestación de este servicio; y, ñ) No trasladar a los Usuarios del servicio de distribución con comercialización, los costos de penalizaciones en que incurran como parte del servicio de distribución con comercialización..

En el caso de que se trate de quejas llevadas ante las PROFECO, las mismas que se resolverán en los plazos de ley.

**SEXTA. Obligaciones del USUARIO.**- a) Permitir al personal del DISTRIBUIDOR o personas debidamente autorizadas por éste, el acceso para la lectura del medidor, la verificación, el mantenimiento y cualquier otra operación en el sistema de distribución cuando sea necesario; b) Abstenerse de realizar, ya sea por sí mismo o por terceras personas, cualquier manipulación, modificación o reparación en el medidor y en las instalaciones propiedad del DISTRIBUIDOR, y en caso de que llegara a encontrar algún defecto en la instalación de aprovechamiento, notificarlo al DISTRIBUIDOR; c) Mantener en condiciones óptimas de seguridad y eficiencia la instalación de aprovechamiento de su propiedad, y verificarla por lo menos cada 5 (cinco) años (revisar a través de una Unidad de Verificación autorizada por la Comisión Reguladora de Energía, su instalación de gas desde la salida del medidor y hasta sus aparatos gasodomésticos, con, para garantizar que se cumplan con las condiciones de seguridad para el uso del gas), o cuando sea modificada, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural (<http://dof.gob.mx/normasOficiales/4290/sener/sener.htm>); d) Notificar al DISTRIBUIDOR la existencia de cualquier fuga de gas natural en su instalación de aprovechamiento al teléfono del Centro de Atención de Urgencias indicado en la factura del servicio; e) Consumir gas natural exclusivamente en su instalación de aprovechamiento objeto del presente Contrato; f) Abstenerse de hacer derivaciones de su instalación de aprovechamiento para alimentar un número mayor de aparatos a los incluidos en el presente Contrato, sin previo aviso al DISTRIBUIDOR por los medios de notificación establecidos; g) Abstenerse de realizar derivaciones de su instalación de aprovechamiento para alimentar a terceras personas, y, h) Reportar al DISTRIBUIDOR las adiciones posteriores de equipos que incrementen sus consumos a fin de actualizar el monto de la garantía de pago, en caso de que haya sido presentada al momento de la contratación.

En relación con lo establecido en el inciso a), el UFBC o Usuario Final está obligado a garantizar el libre acceso al DISTRIBUIDOR previa acreditación del mismo mediante credencial expedida por la empresa colaboradora del DISTRIBUIDOR, quien programará el día de la visita para la realización del trabajo con 5 días hábiles de anticipación, con excepción de los casos de urgencia o mantenimiento en las instalaciones propias del DISTRIBUIDOR. En el caso de que el UFBC o Usuario Final no permita el acceso o se niegue a que se lleven a cabo las actividades de inspección, retiro y/o sustitución del equipo de medición, en la primera visita que al efecto realice el DISTRIBUIDOR, se dejará un aviso para llevar a cabo una segunda inspección.

Si a partir de la segunda vista de inspección prevalece la negativa del UFBC o Usuario Final, se estará a lo establecido al efecto de la Cláusula Vigésima Tercera. – Rescisión, del presente Contrato.





**SÉPTIMA. Instalación de Aprovechamiento.** - El USUARIO, previo a la firma del presente Contrato, se encuentra obligado a cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural vigente (<http://dof.gob.mx/normasOficiales/4290/sener/sener.htm>), o en su caso la que la sustituya Una vez que inicie la prestación del servicio, el USUARIO se incorporará en el proceso de facturación en el periodo establecido para el resto de los USUARIOS de la Zona Geográfica de Nuevo Laredo, y se cobrará el cargo fijo por servicio. El importe de la conexión estándar y/o no estándar y los conceptos por el servicio de distribución y el consumo de gas natural, serán cobrados a partir de la primera factura de servicio de distribución, de conformidad con la lista de tarifas vigentes. El DISTRIBUIDOR podrá llevar a cabo una inspección de la instalación de aprovechamiento del USUARIO, para verificar que se encuentre en las condiciones de seguridad requeridas, incluyendo las condiciones de ventilación adecuadas en sus aparatos de consumo, el DISTRIBUIDOR deberá solicitar la prueba de hermeticidad para mantener las condiciones de seguridad de la instalación interna del usuario. El concepto de Inspección establecido en la Solicitud del Servicio incluye la prueba de hermeticidad, dicho concepto se cobra una sola vez al cliente en el momento de la contratación, cuando aplique conforme a la normatividad vigente. En lo sucesivo será responsabilidad del usuario mantener las condiciones óptimas de su instalación y los gastos en que incurra en relación a ello. El consumidor siempre estará en posibilidad de presentar un dictamen que certifique que su instalación cumple con la normativa vigente expedido por una Unidad Verificadora autorizada por la CRE), en cuyo caso, este concepto no se cobra al cliente en el precio de la contratación.

**OCTAVA. Conexión de la Toma de servicio.**- El DISTRIBUIDOR realizará la conexión correspondiente desde el punto de interconexión con el ducto de suministro más cercano del sistema de distribución hasta el inicio de la Instalación de aprovechamiento del USUARIO, ubicada a la salida del medidor, la cual podrá corresponder a una conexión estándar o a una conexión no estándar en función de su longitud, siendo aplicables los cargos correspondientes de conformidad con la lista de tarifas vigentes descritas en el Anexo Único, los cuales podrán ser aplicados en una o varias exhibiciones a elección del USUARIO por punto de suministro, según la política comercial del DISTRIBUIDOR (entendiéndose por política comercial las ofertas vigentes del DISTRIBUIDOR respecto al pago de la conexión, ya sea de contado o en pagos parciales)). Lo anterior, siempre y cuando no haya una conexión preexistente, en cuyo caso sólo aplicará el cargo por reconexión para el acceso al servicio. El USUARIO no podrá realizar ninguna modificación a las instalaciones propiedad del DISTRIBUIDOR que se encuentren dentro de su domicilio o propiedad, o en su caso, en propiedad común, salvaguardando las instalaciones, equipos y tubería que se encuentren dentro del condominio o propiedad común, hasta el punto en que se encuentre el medidor;

Tuberías antes del medidor.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Válvulas (llaves).....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Regulador de presión.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Protecciones/Gabinete/Armario.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Soportes/Abrazaderas/Sujecciones.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Conexiones.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)
Medidor.....	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No (No aplica)

siendo responsable del buen uso de las instalaciones situadas dentro del condominio o en áreas comunes antes del medidor y seguirá las recomendaciones que establezca el DISTRIBUIDOR (no generar daños mecánicos en la instalación; no exponer al fuego; no manipular la instalación: medidor, reguladores, tuberías, accesorios; mantener ventilación constante de la instalación; libre acceso permanente a la instalación; no dañar la pintura; no colocar materiales ajenos a la instalación; mantener la separación mínima de 5 cm, con otros servicios, como por ejemplo agua, electricidad, cable), conforme a la Norma NOM-002-SECRE-2010, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural (<http://dof.gob.mx/normasOficiales/4290/sener/sener.htm>) o la que la sustituya. El USUARIO deberá liquidar los costos relacionados con el pago de daños causados por él o por tercera persona, al equipo, al aparato medidor, a los accesorios y/o a las instalaciones propiedad del DISTRIBUIDOR ubicados en el inmueble del USUARIO, cuando se trate de causas imputables al Usuario, determinadas mediante evaluación realizada por el DISTRIBUIDOR, al costo del mercado al momento de realizarse la reparación, y el gas natural fugado en caso de que se haya ocasionado una fuga. Serán imputables al usuario los daños intencionales o los que sean resultado de realizar alteraciones en los equipos para hacer usos no autorizados del gas tales como: a) Bypass. – Instalación o mecanismo paralelo de conducción de flujo que permite una vía alterna al paso del Gas, desviando el paso por el medidor parcial o totalmente; b) Derivación de la red. – Ramificación de la red de distribución para promover el servicio a uno o varios predios sin la autorización del DISTRIBUIDOR; c) Derivación de la instalación de aprovechamiento. – Interconexión indebida a la instalación de Aprovechamiento; d) Medidor no registrado. – Instalación de un medidor para un punto de suministro no registrado en el sistema de facturación, evitando los cobros de los cargos de servicio y Gas consumido; e) Medidor invertido. – Instalación de un medidor con los ductos de entrada y salida conectados a la red de manera inapropiada, es decir, a contraflujo evitando la contabilización del Gas consumido; f) Perforaciones de diafragma o empaques. – Alteraciones del interior del medidor mediante orificios que permiten el flujo de Gas sin pasar por el diafragma del medidor; g) Manipulación de medidores. – Alteración de los engranes del odómetro, así como de la carátula, sellos o mica que resguardan el odómetro; h) Introducción de sustancias u objetos extraños al medidor. – Apertura del medidor e ingreso de sustancias sólidas o líquidas a éste que impidan el funcionamiento de los diafragmas o engranes del medidor. El DISTRIBUIDOR será responsable del mantenimiento y cualquier reparación por daños que sufran en las instalaciones de su propiedad y que forman parte del sistema de distribución.

**NOVENA. Reconexión del servicio.**- Cuando por algún motivo se haya suspendido el servicio al USUARIO por causas imputables al mismo, mediante el retiro del medidor o cualquier mecanismo de desconexión que no permita el paso del gas natural, sin que haya mediado rescisión del presente Contrato, el USUARIO podrá solicitar al DISTRIBUIDOR la reconexión del servicio, previa liquidación de los cargos pendientes, si los hubiera, así como del cargo por reconexión de acuerdo con la lista de tarifas vigentes y, en su caso, restituir la garantía, dicha reconexión será realizada con previo aviso al UFBC programando el día de la visita para la realización del trabajo con 5 días hábiles de anticipación.

**DÉCIMA. Medición.** - El DISTRIBUIDOR instalará un medidor de su propiedad que cumpla con la Norma NOM-002-SECRE-2010, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural o aquellas Normas Oficiales Mexicanas que la sustituyan o, en su defecto, con las Normas Internacionales aplicables, para la medición del gas natural consumido por el USUARIO de acuerdo con el perfil de carga y tipo de USUARIO, a la entrada de la Instalación de Aprovechamiento, dicho medidor en todo momento será propiedad del DISTRIBUIDOR, por lo cual este no tiene un costo para el USUARIO. La cantidad de gas recibida por el USUARIO en su Instalación de Aprovechamiento será medida y registrada en forma continua en el aparato medidor instalado por el DISTRIBUIDOR en m3 (metros cúbicos). La lectura (contabilización del gas consumido en un periodo de tiempo con base en los dígitos que marca el aparato medidor) correspondiente será tomada periódicamente (de manera bimestral) por éste o por personas debidamente autorizadas por el mismo, 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 sea igual o menor que la presión mínima de operación (la medición se correlaciona de forma correcta entre el volumen y los m3 de gas entregados con la presión de suministro). Las mediciones efectuadas 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 (una variación significativa o anormal en su consumo), éstas deberán regir para los fines de los volúmenes consignados en la factura y para la obligación del USUARIO de efectuar el pago correspondiente hasta que concluya la aclaración correspondiente (10 días naturales para la resolución), en términos de los TCPS. Para el caso de que proceda la devolución dineraria a favor del USUARIO, el en plazo de 5 días hábiles siguientes a la fecha de resolución de la aclaración, se efectuará la devolución de los pagos hechos en exceso, que en caso de que el DISTRIBUIDOR no realice la devolución en dicho plazo, deberá pagar al consumidor el interés previsto en la cláusula Décima Séptima.

En los casos en que los medidores que dan suministro a diferentes viviendas se encuentren agrupados en algún punto central, se señalará claramente a qué USUARIO da servicio cada uno de ellos, identificado con el número de medidor que aparezca en el sistema de facturación del DISTRIBUIDOR.

**DÉCIMA PRIMERA. Conexiones Adicionales.** - El USUARIO deberá solicitar al DISTRIBUIDOR un nuevo servicio cuando se pretenda subdividir la propiedad en donde se encuentra instalado un medidor, con el objeto de que el DISTRIBUIDOR haga las conexiones respectivas y se celebren los contratos correspondientes con los usuarios nuevos. La falta de aviso previo al DISTRIBUIDOR en relación con la subdivisión del predio, le otorgará el derecho de suspender el servicio sin obligación o responsabilidad a su cargo, por cuestiones de seguridad al haber sido modificada la instalación original (la instalación verificada por el DISTRIBUIDOR) la suspensión del servicio se llevará a cabo de forma inmediata, sin previa notificación al usuario.

**DÉCIMA SEGUNDA. Cambio de la titularidad del Contrato.** - El USUARIO no podrá ceder, ni transferir los derechos y obligaciones del Contrato sin el consentimiento previo y por escrito del DISTRIBUIDOR. En su caso, el USUARIO deberá presentar por escrito la solicitud correspondiente y el DISTRIBUIDOR deberá dar respuesta por los medios de notificación establecidos a dicha solicitud dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción En caso de negativa el Distribuidor deberá indicar los motivos por los cuales la solicitud no fue aprobada a efecto de hacerlo del conocimiento del USUARIO.

**DÉCIMA TERCERA. Suspensión del servicio.**- El DISTRIBUIDOR podrá suspender el servicio de distribución de gas natural, sin incurrir en responsabilidad cuando se origine por: a) Caso fortuito o fuerza mayor; en este caso, el DISTRIBUIDOR hará del conocimiento del USUARIO, por los medios de comunicación con mayor difusión en la localidad, la posible duración de la suspensión y las zonas afectadas y cuando la haya de prolongarse por más de 5 (cinco) días, presentará para aprobación de la Comisión, el programa que se aplicará para enfrentar la situación, procurando que la suspensión del Servicio provoque los menores inconvenientes para el USUARIO; b) Fugas o fallas en la instalación de aprovechamiento del USUARIO o mala operación de la misma; c) Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del sistema de gas natural, previo aviso al USUARIO a través del domicilio establecido en el presente contrato, Centros de Atención al Cliente o Canales de atención al Cliente, Números telefónicos de atención, Avisos incluidos en las facturas, Página Web, y a través de las cuentas de Redes Sociales, que ponga a disposición el DISTRIBUIDOR, el cual se dará con no menos de 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, indicándose el día, hora y duración de la suspensión del servicio y la hora en que se reanudará el mismo; d) Incumplimiento del USUARIO a sus obligaciones contractuales a que hace referencia la Cláusula Séptima del presente Contrato; e) Falta de pago puntual del importe de la factura del servicio de distribución con comercialización, la cual incluye el aviso previo de suspensión del servicio, en la factura se notifica al usuario la fecha límite de pago y fecha de suspensión del servicio, la cual se llevará a cabo 20 días posteriores a la entrega de la factura, en caso de falta de pago puntual, únicamente en caso de que la garantía no sea suficiente para cubrir la deuda, o no exista dicha garantía; f) Alteración del medidor y/o la Instalación de Aprovechamiento, y/o uso no autorizado del servicio; g) Cuando el medidor y/o la Instalación de Aprovechamiento presenten un riesgo, puedan perjudicar a terceros o no cumplan con las leyes, reglamentos y normas vigentes aplicables a la materia, h) Rescisión o Terminación del Contrato e i) Impedir el usuario el acceso a personal de El Distribuidor para la toma de lecturas, en términos de lo dispuesto en la disposición 2.1.11 de los TCPS.

**DÉCIMA CUARTA. Servicios adicionales.** - El DISTRIBUIDOR podrá prestar servicios adicionales al servicio de distribución con comercialización objeto del presente Contrato, por sí o por interpósita persona, de conformidad con los Términos y Condiciones, únicamente cuando hayan sido solicitados por el titular del contrato y éste haya manifestado su consentimiento de forma expresa, ya sea por escrito o por vía electrónica. En el caso de solicitar servicios adicionales, se celebrará el contrato respectivo entre el DISTRIBUIDOR y el USUARIO, en el cual deberán especificarse como mínimo los servicios a prestar, su precio y los términos y condiciones a que se sujetarán las partes, mismos que deberán ser facturados de manera desglosada e independiente al servicio de distribución con comercialización, y la contratación o cualquier incumplimiento de los mismos no deberán condicionar la prestación del servicio objeto del presente Contrato. Los servicios adicionales podrán ser, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes: Servigas Natural, Asistencia Hogar, Hogar 360°, Servigas+, Servielectric, Hogar Consentido y Protección de Pagos, mismos que podrán ser consultados en: [https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/protege\\_tu\\_hogar](https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/protege_tu_hogar)

**DÉCIMA QUINTA. Facturación.** - El periodo de facturación será bimestral. El USUARIO podrá elegir como medio de envío, recepción, consulta e impresión de las facturas el correo electrónico que proporcione para tal efecto o el portal del DISTRIBUIDOR en internet: [https://apolo.force.com/NaturgyContigo/s/bienvenida?language=es\\_MX](https://apolo.force.com/NaturgyContigo/s/bienvenida?language=es_MX), de lo contra-

rio la factura será enviada a su domicilio. El DISTRIBUIDOR entregará en el domicilio del USUARIO las facturas correspondientes con un mínimo de 7 (siete) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento, adicionalmente EL USUARIO podrá consultar su factura en el portal del DISTRIBUIDOR en internet: [https://apolo.force.com/NaturgyContigo/s/bienvenida?language=es\\_MX](https://apolo.force.com/NaturgyContigo/s/bienvenida?language=es_MX), mismas que serán pagaderas a más tardar en la fecha límite de pago que aparezca en ellas. La factura del consumo de gas natural le será enviada al USUARIO a su domicilio, o por correo electrónico, a solicitud del USUARIO. En caso de que el USUARIO extravíe o no reciba la factura expedida en el periodo establecido, éste no quedará eximido de su obligación de pago, para lo cual deberá solicitar un duplicado a través del Centro de atención o Canales de atención del DISTRIBUIDOR y realizar el pago correspondiente. La información que se consigne en las facturas que se expidan al USUARIO por medidor, será la que establezcan las disposiciones fiscales y los Términos y Condiciones, incluyendo como mínimo lo siguiente: a) Datos generales del DISTRIBUIDOR; b) Datos de identificación del USUARIO; c) Tipo de USUARIO; d) Periodo 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 de Distribución con comercialización; l) Cargo por servicio; m) Impuesto al valor agregado; n) Monto total a pagar en moneda nacional; o) Lugar y fecha de expedición; p) Marca distintiva para identificar un consumo estimado, la cual será identificada como "Ausente";, q) teléfonos y dirección de los centros de atención o Canales de atención, r) número telefónico del centro de atención a urgencias; s) Canales de pago, que serán aquellos designados por el DISTRIBUIDOR para la recepción de pagos que se señalan en la Factura, y cualquier otro dato que se deba incorporar de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los errores de facturación comprenden lecturas de medidores incorrectas o errores efectuados por un representante del DISTRIBUIDOR, como puede ser la aplicación de un cargo equivocado y/o un cálculo incorrecto. Los errores de facturación no incluyen fallas del medidor, uso no autorizado del mismo o alteraciones por personas ajenas al DISTRIBUIDOR. Los errores aritméticos o de cálculo podrán corregirse a solicitud de cualquiera de las partes, y una vez determinado el error, el DISTRIBUIDOR procederá a realizar el ajuste correspondiente. Cuando la corrección sea a favor del USUARIO, este podrá elegir la bonificación en la factura inmediata posterior o la devolución vía transferencia bancaria. Asimismo, en caso de estimaciones de consumo, en un periodo de facturación determinado, el consumo estimado será calculado de acuerdo al Procedimiento de Estimación de Consumos aprobado por la CRE y al numeral 2.2.3.1 de los Términos y Condiciones, dicho procedimiento se describe en la cláusula DÉCIMA OCTAVA. Estimaciones de consumo, del presente contrato. Cuando el DISTRIBUIDOR obtenga con posterioridad los registros de medición deberá realizar las correcciones necesarias en la factura subsecuente.

**DÉCIMA SEXTA. Uso no autorizado.** – Si el DISTRIBUIDOR detecta una anomalía (modificaciones y/o alteraciones realizadas por el Usuario o por un tercero al medidor, tubería y/o cualquier otro dispositivo propiedad del Distribuidor) en la conexión del USUARIO como resultado de una inspección, se detecta cualquiera de los supuestos siguientes, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar, se considerarán como usos no autorizados del Gas los siguientes: a) Bypass. – Instalación o mecanismo paralelo de conducción de flujo que permite una vía alterna al paso del Gas, desviando el paso por el medidor parcial o totalmente; b) Derivación de la red. – Ramificación de la red de distribución para promover el servicio a uno o varios predios sin la autorización del DISTRIBUIDOR; c) Derivación de la instalación de aprovechamiento. – Interconexión indebida a la instalación de Aprovechamiento; d) Medidor no registrado. – Instalación de un medidor para un punto de suministro no registrado en el sistema de facturación, evitando los cobros de los cargos de servicio y Gas consumido; e) Medidor invertido. – Instalación de un medidor con los ductos de entrada y salida conectados a la red de manera inapropiada, es decir, a contraflujo evitando la contabilización del Gas consumido; f) Perforaciones de diafragma o empaques. – Alteraciones del interior del medidor mediante orificios que permiten el flujo de Gas sin pasar por el diafragma del medidor; g) Manipulación de medidores. – Alteración de los engranes del odómetro, así como de la carátula, sellos o mica que resguardan el odómetro; h) Introducción de sustancias u objetos extraños al medidor. – Apertura del medidor e ingreso de sustancias sólidas o líquidas a éste que impidan el funcionamiento de los diafragmas o engranes del medidor.

Ante la presencia de alguno de los supuestos anteriores o en caso de que se detecte algún otro método no contemplado en los incisos anteriores, y que pueda generar un uso no autorizado, siempre y cuando sea comprobable, el DISTRIBUIDOR llevará a cabo el siguiente procedimiento: 1. Suspensión del Servicio sin responsabilidad para el DISTRIBUIDOR, toda vez que un uso no autorizado del Gas constituye un riesgo a la seguridad e integridad física del propio UFBC o Usuario Final u otras personas ubicadas en la periferia del equipo de medición alterado. 2. Desmontaje y retiro del equipo de medición, accesorios y demás elementos que se involucren en el uso no autorizado. 3. En su caso, sustitución del equipo de medición. 4. Elaboración y llenado de la Orden de Trabajo por parte del DISTRIBUIDOR, en la que se detalle la marca, modelo, serie, lectura y tipo de manipulación del que fue objeto el equipo de medición, misma que deberá ser suscrita por ambas partes, dejando una copia en poder del UFBC o Usuario Final; la falta de firma de este último, no invalidará el procedimiento a que se refiere este numeral. 5. En la Orden de Trabajo se especificarán los domicilios y horarios en los que el UFBC o Usuario Final deberá acudir para aclarar su situación. El DISTRIBUIDOR podrá exigir el pago del medidor y del gas a través de la siguiente facturación al USUARIO, así como los cargos derivados del uso no autorizado, más los intereses calculados conforme a lo establecido en el numeral 2.3.4 de los Términos y condiciones, independientemente de las acciones legales que, en su caso, ejercite el DISTRIBUIDOR conforme a las leyes y reglamentos aplicables.

**DÉCIMA SÉPTIMA. Incumplimiento de pago.** - Cuando el USUARIO incumpla cualquier pago conforme a lo establecido en la factura por concepto del servicio objeto del presente Contrato, el DISTRIBUIDOR, sin perjuicio de cualquier otra acción o derecho, podrá suspender el servicio de distribución hasta que el USUARIO pague las cantidades adeudadas, y podrá cobrar los intereses moratorios generados por la cantidad de gas consumido y el servicio de distribución en adeudo, mismos que serán calculados aplicando la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE), o la que en el futuro sea utilizada como referencia por la banca mexicana, correspondiente al primer día del mes multiplicada por 1.5 (uno punto cinco) veces dividida entre 360 (trescientos sesenta) a partir de la fecha en que debió ser efectuado el pago y hasta la fecha de su pago efectivo, más el Cargo por cobranza vigente publicado en el DOF.

**DÉCIMA OCTAVA. Estimaciones de consumo.** - El DISTRIBUIDOR podrá facturar al USUARIO el consumo estimado durante un periodo de facturación en los siguientes casos: a) Cuando por causas ajenas al Distribuidor no pueda obtener los registros de medición en el punto de entrega del UFBC. En este caso el Lecturista dejará un aviso informando al USUARIO o a la administración del inmueble la fecha y hora en que se presentó el Lecturista, así como la causa por la que no se pudo tomar la lectura, indicando la programación de una segunda visita para la toma de lectura dentro de los siguientes cinco días hábiles e informando que, en caso de imposibilidad de la toma de lectura en la segunda visita programada, para efectos de facturación del Periodo se considerará un consumo estimado; b) Valores Inconsistentes y evidencia de mal funcionamiento, fallas o desperfectos encontrados en el medidor por el Lecturista (siempre y cuando no exista aviso del USUARIO ya sea por escrito o por vía electrónica de que el inmueble se encontrará deshabitado) incluso los casos de Bypass, Derivación de la red, Derivación de la instalación de aprovechamiento, Medidor no registrado, Medidor invertido, Perforaciones de diafragma o empaques, Manipulación de medidores, Introducción de sustancias u objetos extraños al medidor o en caso de que se detecte algún otro método no contemplado en los antes mencionados. El DISTRIBUIDOR únicamente podrá llevar a cabo un máximo de dos estimaciones de consumo durante un año calendario para un mismo UFBC y estos no podrán ser consecutivos, en los casos que se señalan a continuación: i) Cuando por causas ajenas al DISTRIBUIDOR no pueda obtener los registros de medición en el punto de entrega del UFBC; y b) valores inconsistentes (siempre y cuando no exista aviso del USUARIO ya sea por escrito o por vía electrónica de que el inmueble se encontrará deshabitado) y evidencia de mal funcionamiento, fallas o desperfectos encontrados en el medidor por el Lecturista incluso los casos de Uso no Autorizado descritos en la cláusula DÉCIMA SEXTA anterior, en los cuales se procederá al cobro del adeudo; en su caso, la estimación deberá llevarse a cabo de conformidad al Procedimiento de Estimación de Consumos, el cual consiste en lo siguiente:

En caso de no poder tener acceso al medidor y ser necesaria la estimación de consumo se realizará de la siguiente manera:

1. En caso de tener un historial de lecturas mayor a cuatro años (24 bimestres facturados), se utilizará el Método estadístico ARIMA, establecido por la Comisión reguladora de Energía, el cual utiliza datos del pasado para encontrar patrones que permiten hacer una proyección del consumo.

2. Consumo del año anterior. Se considerará el consumo del mismo periodo de Facturación del año inmediato anterior, conforme a la lectura que se haya realizado en el medidor, en los siguientes casos:

a) Cuando el usuario tiene un registro de consumo igual o superior doce meses facturados, pero menor a veinticuatro meses facturados, o

b) Cuando el método estadístico ARIMA no cumple con los supuestos estadísticos definidos, Cuando el consumo estimado con el Modelo resulte mayor respecto del consumo del mismo bimestre del año anterior, o cuando el consumo estimado con el Modelo resulte menor al 15% respecto del consumo del mismo bimestre del año anterior.

Consumo del periodo anterior: Para los UFBC que hayan registrado consumos menores a un año calendario y que cuenten con al menos un periodo de facturación se considerará el consumo del periodo de facturación inmediato anterior.

3. En caso de no tener lecturas previas en el historial del usuario, la estimación se realizará a partir del patrón de consumo de usuarios similares en la zona geográfica de distribución.

Cuando el DISTRIBUIDOR haya facturado con base en una estimación de consumo, deberá obtener para el siguiente Periodo de Facturación una medición real, y en su caso, realizará el ajuste del consumo en la factura subsecuente, si de dicho ajuste resultara un saldo a favor del UFBC, el DISTRIBUIDOR realizará la devolución vía transferencia bancaria o la bonificación a su servicio, a elección del UFBC, en la factura inmediata posterior. Cuando El DISTRIBUIDOR estime el consumo de un USUARIO deberá indicarlo en la factura correspondiente, señalando que dicha facturación fue basada en una estimación.

**DÉCIMA NOVENA. Garantía.** - El DISTRIBUIDOR podrá solicitar al USUARIO el cumplimiento de requisitos para establecer o restablecer su crédito antes de tener derecho a que se le proporcione servicio de distribución, tales como un depósito en efectivo por una cantidad no mayor a 2 (dos) veces la factura mensual promedio del tipo de USUARIO de que se trate: \$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) M.N.), un aval, una carta de crédito irrevocable, una fianza (las cartas de crédito y fianza pueden estar sujetas a aprobaciones bancarias), depósito en efectivo a satisfacción del USUARIO, para establecer o restablecer su crédito antes de tener derecho a que se le proporcione el servicio o actualizar en los términos de lo establecido en los Términos y Condiciones. Cuando la garantía sea una carta de crédito o una fianza, estos documentos deberán ser renovados por el Usuario o Usuario Final con 30 (treinta) días naturales de antelación a su vencimiento.

El depósito será devuelto una vez que el Servicio se dé por terminado o rescindido por cualquier causa, o por voluntad de ambas partes, siempre y cuando todas las facturas, incluyendo las vencidas, hayan sido liquidadas y el Usuario o Usuario Final haya realizado el depósito de la garantía.

En caso de adeudos, el DISTRIBUIDOR aplicará la garantía, en la cantidad suficiente, para cubrir los adeudos a cargo del Usuario o Usuario Final, previo requerimiento de pago que por escrito realice el DISTRIBUIDOR con 15 (quince) días de anticipación, enviándose un aviso de suspensión del Servicio.

El DISTRIBUIDOR podrá ejecutar la garantía para cubrir cualquier adeudo vencido del Usuario más los intereses moratorios o financieros que se hayan generado, incluyendo aquellos adeudos cuando se presente la terminación anticipada o la rescisión del Contrato por cualquiera de las causas previstas en el presente Contrato.

Cuando el Usuario o Usuario Final solicite la terminación anticipada del Contrato al DISTRIBUIDOR, este último devolverá la garantía, siempre y cuando no exista adeudo vencido a cargo del Usuario o Usuario Final. En su caso, la garantía se ejecutará para cubrir los cargos pendientes de pago y la parte excedente será devuelta al Usuario o Usuario Final.

El DISTRIBUIDOR devolverá la garantía 30 días posteriores al retiro de medidor los documentos y/o depósitos en efectivo correspondientes a las garantías entregadas al DISTRIBUIDOR, a la fecha en la que la solicitud de terminación quede debidamente integrada a satisfacción del DISTRIBUIDOR.

La garantía aplicará únicamente para aquellos USUARIOS Comerciales o Industriales con un consumo estimado mayor a 41,000 m3 por año. No aplica para clientes residenciales. No aplica para clientes comerciales menores a 41,000 m3.

**VIGÉSIMA. Modificación.** - El presente Contrato podrá ser modificado por cambios en el modelo correspondiente aprobado por la CRE, por cambios en las disposiciones legales y/o en los Términos y Condiciones. Si posteriormente a la firma del presente Contrato las Cláusulas del mismo se ven afectadas por modificaciones a las disposiciones legales aplicables, se entenderá que el Contrato queda actualizado conforme a las nuevas disposiciones, previo aviso del DISTRIBUIDOR al USUARIO a través de los medios de comunicación establecidos en el numeral 1.2. de los TCPS. En caso de no convenir a sus intereses el USUARIO podrá dar por terminado el Contrato, en términos de la Cláusula VIGÉSIMA TERCERA. Terminación.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Vigencia.** - La vigencia del presente Contrato comenzará a partir de la fecha en que el DISTRIBUIDOR haya autorizado la Solicitud de Servicio del Usuario,



se realice la instalación de aprovechamiento de gas natural del USUARIO y dé inicio a la prestación del servicio, y será por tiempo indefinido, pudiendo el USUARIO darlo por terminado sin penalización alguna, mediante notificación por escrito al DISTRIBUIDOR con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación. Cuando existan adeudos del USUARIO por concepto del servicio objeto del presente Contrato, el DISTRIBUIDOR podrá condicionar la terminación del mismo hasta su respectivo pago.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. Rescisión.** - Cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento, rescindir el presente Contrato. Para efectos del presente se entenderá por rescisión del contrato a la declaración mediante la cual se deja sin efectos el presente, en el supuesto de incumplimiento por alguna de las partes se rescindirá el Contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante aviso por escrito con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, siempre y cuando la parte solicitante haya cumplido en tiempo y forma con las obligaciones del presente Contrato. En caso de rescisión del Contrato, el USUARIO deberá permitir el acceso al DISTRIBUIDOR para retirar el equipo de su propiedad y lo deje en condiciones de seguridad, previo aviso del Distribuidor en el cual programará la visita para la realización del trabajo en los próximos 5 días, una vez saldadas las cantidades que correspondan conforme al CONTRATO. La rescisión del presente Contrato no liberará a las partes de cualquier obligación preexistente de acuerdo al mismo.

**VIGÉSIMA TERCERA. Terminación.** - Cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento, terminar el presente Contrato. En caso de terminación del Contrato, el USUARIO deberá permitir el acceso al DISTRIBUIDOR para retirar el equipo de su propiedad y lo deje en condiciones de seguridad, previo aviso del Distribuidor en el cual programará la visita para la realización del trabajo en los próximos 5 días, una vez saldadas las cantidades que correspondan conforme al CONTRATO. La terminación del presente Contrato no liberará a las partes de cualquier obligación preexistente de acuerdo al mismo. Ambas partes no será responsable por daños, perjuicios, reclamaciones o demandas de cualquier naturaleza surgidas con motivo de retraso o incumplimiento de las obligaciones conforme a los Términos y Condiciones, atribuibles a caso fortuito o fuerza mayor que incluyen, de manera enunciativa y no limitativa: fenómenos de la naturaleza o actos de enemigos públicos; inundaciones o incendios; hostilidades o guerra (declaradas o no declaradas); bloqueo; disturbios laborales; huelgas; tumultos; insurrecciones o sediciones civiles; restricciones por cuarentena o epidemias; terremotos; tormentas o inclemencias meteorológicas; accidentes; leyes, decretos, reglamentos y cualesquiera órdenes o actos, ya sean de aplicación general o particular, de cualquier autoridad del Estado Mexicano, o requerimientos de cualquiera de dichas autoridades, que estén relacionados e impidan de manera directa la prestación del servicio.

**VIGÉSIMA CUARTA. Aclaraciones, quejas o reclamaciones.** - En caso de aclaraciones, quejas o reclamaciones, el USUARIO se comunicará a los teléfonos de servicio a clientes a cualquiera de los Canales o Centros de atención, cuyos datos deberán encontrarse insertos en la factura del servicio o en el portal de internet: [https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/servicio\\_al\\_cliente](https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/servicio_al_cliente) El DISTRIBUIDOR deberá proporcionar un número de reporte al USUARIO, con el cual se identificará y dará seguimiento. El plazo de atención será de 10 (diez) días hábiles. Las llamadas telefónicas entre el DISTRIBUIDOR y el USUARIO podrán ser grabadas por cualquiera de las partes, debiendo solicitar la autorización de la otra parte.

**VIGÉSIMA QUINTA. Confidencialidad.** - Toda la información relacionada al Contrato tiene el carácter de confidencial, por lo que la información únicamente podrá ser revelada por mandamiento de autoridad competente o mediante autorización previa de la otra parte.

**VIGÉSIMA SEXTA. Domicilios.** - El DISTRIBUIDOR señala como su domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Av. Marina Nacional 60, piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11410 Ciudad de México y/o a través de números telefónicos y Centros y Canales de atención que ponga a disposición el DISTRIBUIDOR. El USUARIO señala como su domicilio para oír y recibir notificaciones el señalado en el reverso del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. Código Ético.** - Las partes se obligan a cumplir en todo momento con todas las leyes y normas anticorrupción que les sean aplicables. Las políticas del DISTRIBUIDOR relacionadas con la ética de negocios pueden consultarse en la página: [https://www.naturgy.com.mx/mx/corporativo/normativa\\_y\\_regulacion/politicas\\_y\\_codigo\\_de\\_conducta/politicas\\_y\\_codigo\\_de\\_conducta](https://www.naturgy.com.mx/mx/corporativo/normativa_y_regulacion/politicas_y_codigo_de_conducta/politicas_y_codigo_de_conducta). Asimismo, el USUARIO se obliga a no utilizar el servicio para la comisión de ningún delito. Si el DISTRIBUIDOR llegara a tener conocimiento de algún hecho ilícito cometido por el USUARIO, lo hará del conocimiento de las Autoridades competentes, y dará derecho al DISTRIBUIDOR de rescindir el presente Contrato sin ninguna responsabilidad.

**VIGÉSIMA OCTAVA. Protección de Datos Personales.** - El DISTRIBUIDOR utilizará sus datos personales aquí recabados para identificarle, ubicarle, comunicarle, contactarle, enviarle información y/o mercancía, así como su transmisión a terceros por cualquier medio que permita la ley. Los datos proporcionados serán utilizados para que el DISTRIBUIDOR por sí mismo o a través de terceros para poder realizar trámites relacionados con su facturación, tales como la recepción de pagos, confirmación de saldos para auditorías, alta en los sistemas informáticos, etc. Para mayor información acerca del tratamiento de datos personales y el ejercicio de los derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), el USUARIO puede acceder al Aviso de Privacidad a través de la página de internet: [https://www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso\\_privacidad](https://www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso_privacidad)

**VIGÉSIMA NOVENA. Formato de Solicitud y Contrato.** - La solicitud de Contrato que se encuentra al reverso de este documento y el presente Contrato y que son acordes a los Términos y Condiciones, han sido previamente aprobados por la CRE y se encuentra inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) bajo el número **3090-2022** de fecha **25 de julio de 2022**. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del USUARIO, frente al Contrato de Adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

**TRIGÉSIMA. Jurisdicción.** - Las partes están de acuerdo en que el cumplimiento y la interpretación del presente Contrato se regirán por la Ley de Hidrocarburos, el Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, Ley de los Organos Reguladores Coordinados en Materia Energética, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las Disposiciones Administrativas de Carácter General o las directivas expedidas por la CRE, las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y los Términos y Condiciones, aprobados por la CRE. En todo lo no dispuesto por estos ordenamientos, se remitirán a la Legislación Civil Federal y Mercantil de los Estados Unidos Mexicanos. En caso de discrepancia entre las disposiciones legales, reglamentarias y regulación aplicable, y los Términos y Condiciones, prevalecerán las primeras. La PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad donde se haya suscrito el presente Contrato, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. Procedimiento Conciliatorio.** - El solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del DISTRIBUIDOR de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, en tanto concluya dicho procedimiento.

Leído que fue por las partes el contenido del presente Contrato, lo firman por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_, quedando un ejemplar para cada uno de los contratantes.

Firma USUARIO

Firma Vendedor

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

El USUARIO si ( ) no ( ) acepta que el DISTRIBUIDOR ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por el, con motivo del presente Contrato y si ( ) no ( ) acepta que el DISTRIBUIDOR le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

FIRMA O RÚBRICA DE AUTORIZACIÓN DEL USUARIO

En caso de que el USUARIO no acepte que su información sea cedida o transmitida a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios, y/o no acepte que el DISTRIBUIDOR le envíe publicidad sobre bienes y servicios, el DISTRIBUIDOR manifiesta que en la prestación de los servicios contratados no habrá discriminación alguna en contra del USUARIO por este hecho, obligándose a cumplir con los términos y condiciones del Contrato sin que medie trato distinto respecto de los USUARIOS que hubieren manifestado su consentimiento en aceptar que su información sea utilizada con dichos fines y/o en recibir la información de mérito.



**Cadena original del documento**  
SHA-256 | 30xTHPveCgrHDbhPB9ts9CjP7jdfloaMSzs5PvJXX0= | 1660336875 | OSCAR ZAVALA ANGEL  
**Sello digital**  
M094VEhQdmVDZ3JIRGJoUEI5dHM5Q2pQN2pkZmxvYU1TYXpzNVB2SlhYMD18MTY2MDMzNjg3NQ==

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE PÁGINA.

**Cargo por Capacidad:** La porción de la tarifa, denominada en pesos por unidad, basada en la capacidad reservada por el Usuario para satisfacer su demanda en un periodo determinado.

**Cargo por Cobranza:** Cargo corresponde a las actividades adicionales a la desconexión/reconexión del servicio que realiza el Permisionario para recuperar los gastos en que incurre por la cobranza de facturas vencidas, este cargo será adicionado a la factura del Usuario o Usuario Final y aplicado en el caso que éste no cubra el pago en la fecha límite que aparece en la factura.

**Cargo por Conexión:** Cantidad que podrán aplicar los Permisionarios para recuperar el costo de conexión de los Usuarios a su sistema. Este cargo es un monto fijo que se aplicará una sola vez, en una o varias exhibiciones, por punto de suministro.

**Cargo de distribución con comercialización:** constituye la tarifa autorizada por la CRE, a aplicar al volumen o energía consumida en el bimestre, o en su caso en el mes, de conformidad con la Lista de tarifas publicada en el Diario Oficial de la Federación

**Cargo por pérdida operativa:** Es el cargo que resulta de multiplicar el factor de pérdida operativa determinado mediante la metodología aprobada por la Comisión Reguladora de Energía en la resolución RES/404/2007, por el precio de adquisición, por la cantidad de m3 de gas consumido en el periodo de facturación correspondiente.

**Cargo por desconexión/reconexión:** Es el cargo que podrá aplicar el Distribuidor para recuperar el costo de los trabajos, conjuntos 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 o Usuario Final. Este cargo es aprobado por la Comisión Reguladora de energía y publicado en el Diario Oficial de la Federación y no será aplicable cuando el Permisionario haya desconectado al Usuario sin razón justificada de acuerdo a estos TCPS.

**Cargo por Servicio:** El cargo aprobado previamente por la Comisión, que se aplica para recuperar los costos relacionados con actividades inherentes a la prestación del servicio, pero que son independientes a la cantidad de gas conducida, tales como la lectura y el mantenimiento de medidores, en su caso el mantenimiento de conexiones y otros. Dicho cargo es un monto fijo que se aplicará en cada periodo de facturación.

**Cargo por Uso:** La porción de la tarifa, previamente aprobada por la Comisión, definida en pesos por unidad, basada en la prestación del servicio que refleja el uso del sistema de acuerdo con la cantidad de gas conducida o almacenada a cuenta del Usuario.

**Canales de atención:** Todos aquellos medios dispuestos de manera permanente por el Permisionario, que incluyen líneas telefónicas, redes sociales, oficinas virtuales y módulos de atención designados por el Permisionario, ubicados en diversos puntos de la Zona geográfica de distribución, para la obtención de información relacionada con la prestación del servicio de distribución y atención de reclamaciones y quejas.

Los canales de atención se pueden consultar en el siguiente link: [https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/servicio\\_al\\_cliente](https://www.naturgy.com.mx/mx/residencial/servicio_al_cliente) o en [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx)

**Canales de pago:** Red de canales designados por el Permisionario para la recepción de pagos, mismos que se señalan en la Factura.

**Centro de Población:** es una porción del territorio que agrupa un conjunto de áreas urbanizadas, las reservas para el crecimiento de la ciudad y las áreas naturales protegidas, por lo que un solo municipio puede contener uno o varios centros de población, o bien, en un centro de población pueden contener varios municipios.

**Centro de control de atención de urgencias (CCAU):** Número telefónico de atención permanente de emergencias, fugas o fallas técnicas en el Servicio. Urgencias: 800 091 4000

**Comisión o CRE:** La Comisión Reguladora de Energía.

**Conexión:** Conjunto de tuberías, válvulas, medidores y accesorios apropiados para la conducción y entrega del Gas Natural desde las líneas del sistema de Distribución, hasta el punto de interconexión con las instalaciones de aprovechamiento de los Usuarios finales. La Conexión Estándar tendrá una longitud de hasta 30 metros.

**Conexión Estándar:** Es la Conexión cuya longitud no excede 30 metros desde las líneas del sistema de Distribución existentes hasta el medidor inclusive.

**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.

**Día Hábil:** Lunes a viernes de cada semana, con excepción 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.

**Día Natural:** Todos los días del año incluyendo fines de semana y días festivos. En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los días naturales; cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número de día del mes o año de calendario que corresponda, respectivamente; cuando no exista el mismo número de día en el mes de calendario correspondiente, el término será el primer día hábil del siguiente mes de calendario. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado hasta el día hábil siguiente.

**Distribución o Servicio de Distribución:** La actividad de recibir, conducir y entregar Gas Natural, a través de una red de tuberías e instalaciones a Usuarios o Usuarios Finales dentro de una zona geográfica.

**Distribución con Comercialización:** El Servicio de Distribución que incluye la adquisición de Gas Natural, por parte del Permisionario y su enajenación a Usuarios ubicados dentro de la Zona Geográfica.

**Error manifiesto:** Variación significativa anormal en el consumo.

**Fallas del medidor:** Funcionamiento anormal de una parte o de todo del medidor, por lo cual no muestra correctamente la lectura de gas.

**Flujo:** El volumen de gas, o su equivalente en unidades, que se recibe, conduce y entrega a través de un Sistema en un periodo determinado, generalmente medido en m3/hora o su equivalente en Unidades.

**Gas o Gas Natural:** La mezcla de hidrocarburos compuesta primordialmente por metano.

**Gas de empaque:** volumen de Gas Natural necesario para mantener las presiones de operación en el Sistema a los niveles óptimos que permitan la entrega de Gas Natural en el(los) Punto(s) de Entrega.

**Instalación de Aprovechamiento:** Conjunto de tuberías, válvulas, accesorios, apropiados para conducir Gas desde la salida del medidor propiedad del Permisionario hasta la válvula de los equipos de consumo del Usuario y que no forman parte del sistema de distribución del Permisionario.

**Lectura:** La interpretación de los dígitos del aparato medidor, en un periodo de tiempo.

**Lectura inicial:** La lectura previa al periodo de facturación en curso.

**Lectura final:** La lectura realizada de manera posterior al periodo de facturación.

**Lista de Tarifas:** El conjunto de Tarifas Máximas y sus componentes aprobados por la Comisión al Permisionario.

**Medidor o Sistema de Medición:** Instrumentos utilizados para cuantificar el volumen de Gas Natural que fluye en el Punto de Entrega.

**Pérdida Operativa:** Es la diferencia entre la cantidad de gas natural inyectada a un sistema y la cantidad extraída del mismo considerando las diferencias de medición que queden dentro del límite máximo establecido por la Comisión. En la medición de las pérdidas operativas no se considera el gas de empaque en los ductos o los desbalances que sean atribuibles directamente a un Usuario o grupo de Usuarios.

**Perfil de carga:** El patrón de demanda o consumo de Gas Natural estimado o real, a lo largo de un Año Calendario, correspondiente a un Usuario o Usuario Final, generalmente medido en m3/hora o su equivalente en Unidades.

**Periodo de Facturación/Consumo:** El periodo quincenal, mensual y/o bimestral comprendido entre cada fecha de lectura de los medidores de los Usuarios o Usuarios Finales, en el que se determina el consumo y el monto de la factura de cada uno.

**Permisionario:** Naturgy México, S.A. de C.V.

**Permiso:** El título de Permiso G/021/DIS/1997 para prestar el Servicio en la Zona geográfica de Nuevo Laredo otorgado por la Comisión en favor del Permisionario.



**Peso:** Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

**Poder Calorífico:** Es la cantidad de energía térmica producida por la combustión completa a presión constante de una unidad de volumen medida en base seca de Gas Natural con aire, a condiciones estándar, cuando los productos de la combustión se mantienen a una temperatura de 288,15 K y la entalpía del agua formada durante el proceso de combustión se determina en fase líquida.

**Precio Máximo de Adquisición (PMA):** El cargo máximo por la compra de gas, definido en pesos por unidad, que el Distribuidor podrá transferir a los Usuarios del servicio de distribución con comercialización.

**Prueba de Hermeticidad:** Procedimiento utilizado para asegurar que una instalación de aprovechamiento, o una parte de ella, no tiene fuga. La prueba de hermeticidad debe realizarse a las instalaciones de aprovechamiento desde la salida del medidor o de la estación de regulación y medición hasta las válvulas de control de los aparatos de consumo y debe realizarse sólo con aire o gas inerte.

**Punto de entrega:** Es el punto de transferencia y custodia de la propiedad del Gas, en el que el Sistema del Permisionario hace Conexión con la Instalación de Aprovechamiento del Usuario o Usuario Final, por lo general en donde se ubica la salida del sistema de medición o, de conformidad con el Contrato de Servicios que al efecto se celebre.

**Punto de transferencia de custodia:** Punto físico donde se mide el gas que se entrega al Usuario.

**Reserva de capacidad firme:** Corresponde a la capacidad La capacidad máxima de conducción garantizada, es decir, sin interrupciones, que el Usuario de Distribución Simple contrata para satisfacer su demanda.

**Servicio:** El Servicio de Distribución de Gas que preste el Permisionario en Base Firme o Interrumpible, a cualquier Usuario o Usuario Final dentro de la Zona Geográfica.

**Servicios Adicionales:** Servicios complementarios, distintos a los Servicios de Suministro, pactados en el contrato, aceptados expresamente por el Usuario Final de Bajo Consumo y que se verán reflejados de manera desglosada en la factura correspondiente. La prestación del Servicio de Distribución en ningún caso estará condicionada a la suscripción o prestación de cualquier otro tipo de servicio. Este tipo de servicios deberán ser facturados por separado y el pago de los mismos no podrá ser objeto de suspensión del Servicio de distribución.

**Servicio Firme o en Base Firme:** Modalidad del Servicio de Distribución en la que el Usuario o Usuario Final requiere reservar capacidad en el Sistema y tiene acceso ininterrumpido al Servicio de Distribución y que no puede ser objeto de interrupción, suspensión o reducción, excepto bajo condiciones extraordinarias establecidas en el Permiso y en estos Términos y Condiciones.

**Tarifa Máxima:** El conjunto de cargos unitarios máximos que un Permisionario puede cobrar por el servicio de distribución a cada grupo tarifario. Las tarifas máximas son aprobadas por la Comisión y resultan de ajustar las tarifas máximas iniciales mediante el índice de inflación, el tipo de cambio, el factor de eficiencia y los costos trasladables.

**TIIE:** Promedio mensual de la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio a 28 Días publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

**Toma o acometida de servicio:** Tramo de tubería a través del cual el Regulado suministra Gas a los usuarios, derivada de la Tubería principal o Ramal, hasta el medidor o medidores del usuario.

**Usuario:** La persona física o moral y que adquiere Gas Natural para su consumo.

**Usuario final de bajo consumo (UFBC):** Usuario final con consumos de hasta 5,000 Gigajoules anuales o lo equivalente en m3 anuales.

**Valores inconsistentes:** Cuando en el proceso de toma de lectura se detecten consumos mayores al baremo actual del cliente y/o número de identificador del medidor no corresponde con el registrado en el sistema.

**Verificación:** Consiste en revisar que las instalaciones de aprovechamiento se encuentren en condiciones de seguridad (funcionando de manera normal y que no tengan anomalías).



**Cadena original del documento**  
SHA-256 | 30xTHPveCgrHDbhPB9ts9CjP7jdfloaMSazs5PvJXX0= | 1660336875 | OSCAR ZAVALA ANGEL  
**Sello digital**  
M094VEhQdmVDZ3JIRGJoUEI5dHM5Q2pQN2pkZmxvYU1TYXpzNVB2SlhYMD18MTY2MDMzNjg3NQ==