



**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
NATURGY MÉXICO S.A. de C.V.**

# CONTENIDO

<b>1. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
1.1. Datos Generales .....	5
1.2. Notificaciones .....	5
1.3. Confidencialidad .....	6
1.4. Definiciones .....	6
<b>1.5. Alcance y Modificación de los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio .....</b>	<b>13</b>
1.5.1. Ámbito Material .....	13
1.5.2. Modificaciones y Discrepancias .....	13
1.5.3. Legislación Aplicable .....	14
1.5.4. Disponibilidad de los Términos y Condiciones .....	14
<b>1.6. Servicios y Cargos .....</b>	<b>14</b>
1.6.1. Usuarios por Tipo de Servicio .....	14
1.6.1.1. El Servicio Residencial .....	14
1.6.1.2. El Servicio Comercial .....	15
1.6.1.3. El Servicio Industrial .....	15
1.6.1.4. El Servicio Industrial en Base Interrumpible .....	15
1.6.2. Servicio de Distribución Simple .....	16
1.6.3. Servicio de Distribución con Comercialización .....	16
1.6.4. Servicio en Base Firme .....	17
1.6.5. Servicio en Base Interrumpible .....	17
1.6.6. Cargos por Conexión .....	17
1.6.7. Servicio por Desconexión y Reconexión .....	18
1.6.8. Cargo por Cobranza .....	18
1.6.9. Cargos por Cheques Devueltos .....	18
1.6.10. Servicios Adicionales .....	19
<b>1.7. Acceso a los Servicios .....</b>	<b>19</b>
<b>1.8. Lista de Precios y Tarifas .....</b>	<b>20</b>
1.8.1. Tarifas de los Servicios .....	20
1.8.2. Publicación de Tarifas .....	21
1.8.3. Cálculo del Precio Máximo de Comercialización .....	21
1.8.4. Cargos Trasladables a los Usuarios o Usuarios Finales .....	21
<b>2. ASPECTOS COMERCIALES .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Requisitos y Procedimientos para la Celebración de Contratos de Servicio .....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Metodología para Determinar la Viabilidad Económica de los Servicios .....	22

2.1.2.	Metodología para Determinar la Capacidad Disponible en el Sistema .....	23
2.1.3.	Solicitud de Servicio .....	23
2.1.4.	Autorización de la Solicitud de Servicio .....	24
2.1.5.	Capacidad Crediticia del Usuario Potencial o Usuarios Finales .....	24
2.1.6.	Rechazo de la Solicitud de Servicio .....	24
2.1.7.	Firma del Contrato .....	25
2.1.8.	Reconexión del Servicio .....	25
2.1.9.	Adeudos Preexistentes .....	26
2.1.10.	Recontratación del Servicio o Modificación del Contrato de Servicio .....	26
2.1.11.	Causas de Rescisión .....	26
2.1.12.	Cambio de Contratante .....	27
2.1.13.	Extensión y Ampliación del Sistema .....	28
2.1.14.	Servicio a Usuarios o Usuarios Finales que no Cuentan con Contrato .....	28
2.1.15.	Subdivisión de Puntos de Suministro .....	29
2.1.16.	Propiedad del Equipo .....	29
2.1.17.	Inspecciones, Retiro y/o Sustitución de Equipos del Permisionario.....	30
2.1.18.	Daños al Equipo .....	31
2.1.19.	Domicilio del Usuario.....	31
<b>2.2.</b>	<b>Medición .....</b>	<b>32</b>
2.2.1.	Sistema de Medición .....	32
2.2.2.	Corrección de Mediciones .....	32
2.2.3.	Discrepancias en la Medición .....	33
2.2.3.1.	Estimación de Consumos de Gas .....	33
2.2.3.2.	Pruebas y Cargos por Comprobación de Funcionamiento del Equipo de Medición .....	33
2.2.4.	Manipulación del Equipo de Medición .....	34
2.2.5.	Detección y Facturación por Uso no Autorizado .....	34
<b>2.3.</b>	<b>Facturación .....</b>	<b>36</b>
2.3.1.	Aplicación de Poder Calorífico .....	36
2.3.2.	Factura .....	36
2.3.3.	Pagos .....	37
2.3.4.	Incumplimiento de Pago.....	38
2.3.5.	Garantía .....	39
2.3.6.	Errores de Facturación.....	40
2.3.7.	Bonificación por Fallas o Deficiencias.....	40
<b>2.4.</b>	<b>Atención de Reclamaciones.....</b>	<b>40</b>
<b>2.5.</b>	<b>Atención de Reportes de Fuga y Fallas Técnicas en el Servicio.....</b>	<b>41</b>
<b>2.6.</b>	<b>Procedimiento para la Solución de Controversias .....</b>	<b>41</b>
<b>2.7.</b>	<b>Suspensión del Servicio sin Responsabilidad .....</b>	<b>42</b>
2.7.1.	Suspensión de Organismos Oficiales .....	44
2.7.2.	Caso Fortuito o Fuerza Mayor .....	44
2.7.3.	Limitación de Responsabilidad .....	45

<b>2.8. Cancelación del Servicio .....</b>	<b>46</b>
<b>3. ASPECTOS TÉCNICOS.....</b>	<b>46</b>
<b>3.1. Presión de Suministro al Usuario o Usuario Final .....</b>	<b>46</b>
<b>3.2. Utilización de la Capacidad y Capacidad Pico del Sistema.....</b>	<b>47</b>
3.2.1. Capacidad del Sistema .....	47
3.2.2. Pico del Sistema .....	47
3.2.3. Reserva de Capacidad del Sistema de Transporte .....	47
3.2.4. Reserva de Capacidad en el Sistema de Distribución .....	48
3.2.5. Pedidos .....	48
3.2.6. Restricciones Operativas .....	49
3.2.7. Cálculo de Desbalances para el Servicio de Distribución Simple .....	49
3.2.8. Tolerancias en los Pedidos del Servicio de Distribución Simple .....	50
3.2.9. Penas por Uso en Exceso de la Capacidad Reservada .....	51
<b>3.3. Mantenimiento del Equipo de Medición .....</b>	<b>51</b>
<b>3.4. Calidad del Gas.....</b>	<b>51</b>
<b>3.5. Propiedad y/o Posesión del Gas .....</b>	<b>52</b>
3.5.1. Responsabilidad del Permisionario .....	52
3.5.2. Responsabilidad del Usuario .....	52
<b>3.6. Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo A. Lista de Tarifas Vigente.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo B. Formato de Solicitud de Servicio .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo C. Formato de Contrato de Prestación del Servicio a Usuarios Residenciales aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/497/2021 .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo D. Procedimiento de Estimación de Consumo aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/497/2021.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo E. Procedimiento para la Facturación del Poder Calorífico aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/312/2011 .....</b>	<b>54</b>

# 1. Aspectos Generales

## 1.1. Datos Generales

El Permisionario, Naturgy México S.A. de C.V., es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Domicilio: Av. Marina Nacional 60, piso 6, Colonia Tacuba, C. P. 11410, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

Números telefónicos de atención:

- Atención a Clientes: 800 NATURGY (800 6288749)
- Centro Coordinador de Atención de Urgencias (CCAU): 800-091-4000

Página Web:

- [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx)

Redes Sociales:

- Facebook: Naturgy México
- Twitter: @NaturgyMx
- YouTube: Naturgy México
- Instagram: @naturgymx
- LinkedIn: Naturgy México

Centros de Atención al Cliente:

- Disponibles para su consulta en página web

## 1.2. Notificaciones

Todas las notificaciones con el Permisionario relativas a la prestación del Servicio conforme a estos Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio se realizarán por escrito y/o a través de los Centros 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 Permisionario y que se encuentran referidas en el numeral 1.1 de estos TCPS.

### 1.3. Confidencialidad

Toda la información relacionada con la prestación del Servicio, incluyendo su solicitud, 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.

La obligación de confidencialidad subsistirá durante los cinco (5) Años posteriores a la terminación o rescisión del Contrato.

El Permisionario dará 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 los datos personales del Usuario o Usuario Final mediante el establecimiento de los mecanismos para su tratamiento legítimo, controlado e informado y a efecto de garantizar la privacidad de los datos de los Usuarios o Usuarios Finales. El Aviso de privacidad del Permisionario podrá ser consultado en la página web, Centros de Atención y en los teléfonos de atención telefónica, entre otros.

### 1.4. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio, los términos que a continuación se enlistan tendrán los siguientes significados:

**Alerta Crítica:** Situación que puede presentarse en los sistemas de almacenamiento o transporte, utilizados para el suministro del servicio de distribución, que ocasione cortes o interrupciones en el suministro de Gas Natural, de acuerdo con los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio del permisionario que corresponda.

**Año o Año Calendario:** El periodo que comprende doce meses consecutivos.

**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.

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

**Capacidad Operativa:** La cantidad máxima de Gas Natural por unidad de tiempo que puede ser conducida en el Sistema de Distribución del Permisionario considerando las condiciones normales de operación consignadas en las especificaciones técnicas que formen parte del título de Permiso respectivo. La Capacidad Operativa puede ser inferior o igual a la capacidad máxima de diseño del Sistema de Distribución.

**Capacidad Disponible:** Es la porción de la Capacidad Operativa que no está comprometida contractualmente y la que el Permisionario considere necesaria para garantizar la prestación del Servicio de Distribución con Comercialización.

**Capacidad Reservada:** La capacidad máxima de conducción que el Usuario de Distribución Simple contrata para satisfacer su demanda.

**Cargo por Capacidad:** La porción de la Tarifa basada en la Capacidad Reservada por el Usuario o Usuario Final para satisfacer su demanda máxima en un período determinado, mismo que forma parte del Anexo A.

**Cargo por Conexión:** Cantidad que aplicará el Permisionario para recuperar el costo de interconexión del Usuario al Sistema del Permisionario. Este cargo es un monto fijo que se aplicará una sola vez, en una o varias exhibiciones, por punto de interconexión.

**Cargo por Servicio:** La porción de la tarifa asociada con los costos inherentes a la prestación del Servicio de Distribución para un Usuario o Usuario Final específico, que será cobrado durante la vigencia del Contrato de prestación de servicios respectivo, sus prórrogas y hasta en tanto sea retirado el medidor y terminado y/o rescindido el Contrato; es independiente de la cantidad de gas consumida, mismo que forma parte del Anexo A.

**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 al Usuario o Usuario Final, mismo que forma parte del Anexo A.

**Centros de Atención:** Lugar físico designado por el Permisionario por cada centro de población en el que preste el servicio de distribución a usuarios finales de bajo consumo,

para la obtención de información relacionada con la prestación del servicio de distribución, atención de reclamaciones y quejas y adquisición de servicios de valor agregado.

**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.

**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, y también se pueden tener varios municipios en un centro de población, o bien, un centro de población puede contener varios municipios.

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

**Comprobación de Funcionamiento de Medidor:** Es la revisión del Permisionario o sus Contratistas, a través de la cual se realizarán pruebas en campo y/o laboratorios acreditados, mediante procedimientos encaminados a determinar la eficiencia del funcionamiento del medidor de los Usuarios, de acuerdo con las especificaciones del fabricante y/o a las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

**Conexión:** La instalación de la tubería, válvulas y accesorios necesarios desde la interconexión con la red de suministro más cercano del Sistema hasta el Punto de entrega, incluido dicho punto y el conjunto de medición.

**Conexión Estándar:** Conjunto de tuberías, válvulas, medidores y accesorios apropiados para la conducción y entrega del Gas 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 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.

**Contrato:** El Contrato de Servicio de Distribución de Gas Natural que se celebre entre Permisionario y cualquier Usuario o Usuario Final.

**Contratista:** Aquella persona física o moral aprobado por el Permisionario que disponga de un contrato de prestación de servicios y/o construcción con el Permisionario para la realización de trabajos relacionados con la prestación del Servicio.

**Costos Trasladables:** Aquellos derivados de cambios en el régimen impositivo local o federal y pérdidas operativas aplicables, que el Permisionario puede trasladar directamente a los Usuarios o Usuarios Finales.



**DACG de UFBC:** Las Disposiciones Administrativas de Carácter General en Materia de Protección al Usuario Final de Bajo Consumo.

**Día:** Día hábil.

**Día de Flujo:** Periodo consecutivo de veinticuatro horas que comienza y termina a las 08:00 horas, tiempo del centro de México.

**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.

**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 y en su caso las modificaciones futuras por parte de la Comisión o la que la sustituya.

**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.

**Directiva de Tarifas y Traslado de Precios:** 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2007, y en su caso las modificaciones futuras por parte de la Comisión o la que la sustituya.

**Disposiciones o DACG:** Las Disposiciones Administrativas de Carácter General emitidas por la CRE, tales como criterios, lineamientos y metodologías a que deben sujetarse las actividades permitidas en materia de Gas Natural.

**Ductos:** Las tuberías e instalaciones para la conducción de Gas Natural.

**Extensión del Sistema:** Es el conjunto de ductos, accesorios y demás equipos que en su caso, constituyan una ampliación del Sistema dentro de la Zona Geográfica para servir a uno o más Usuarios o Usuarios Finales en los términos establecidos en el artículo 76 del Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos.

**Factor de Carga:** El indicador de utilización efectiva con relación a la utilización potencial máxima del sistema o de la capacidad máxima reservada.

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

**Kilopascal (KPa):** Es la unidad de presión que una fuerza de mil newtons ejerce sobre una superficie de 1m<sup>2</sup>.

**Gigajoule (GJ):** El volumen de gas que contiene la energía equivalente a mil millones de joules a 98.065 kilopascal (un KG/cm<sup>2</sup> de presión absoluta) y una temperatura de 293.15° K (20°C)

**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. Las Instalaciones de Aprovechamiento deben cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas que se dicten al respecto a cargo y por cuenta del Usuario.

**Inspección:** Acción llevada por el Permisionario o sus Contratistas para examinar, investigar y revisar de forma ocular y/o instrumental, las condiciones de funcionamiento de la Instalación de Aprovechamiento y/o demás componentes de la Conexión de los Usuarios Finales.

**Ley:** La Ley Hidrocarburos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 11 de agosto de 2014.

**Lista de Tarifas:** El conjunto de tarifas y cargos máximos aprobados por la Comisión al Permisionario que se adjunta a estos TCPS como Anexo A para formar parte integrante de las mismas.

**LORCME:** La Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética o aquella que la sustituya, incluidas sus reformas y adiciones.

**Marco Regulatorio:** La Ley, la LORCME, el Reglamento, las Directivas, las Normas Oficiales, las DACG y cualquier otra disposición de carácter administrativo, civil o mercantil, que resulte aplicable.

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

**Mes:** Mes calendario.

**Normas:** Las Normas Oficiales Mexicanas expedidas por las dependencias competentes, conforme a lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad, relacionadas con la industria del Gas Natural.

**Norma de Especificaciones del Gas Natural:** Norma Oficial Mexicana NOM-001-SECRE-2010: "Especificaciones del Gas Natural" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de marzo de 2010, o aquélla que la sustituya.

**NOM 002:** Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010 Instalaciones de aprovechamiento de Gas Natural, publicada en el Diario Oficial de la Federación el Día 4 de febrero de 2011, o aquella que la sustituya

**Perfiles 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 m<sup>3</sup>/hora o su equivalente en Unidades.

**Periodo de Facturación:** 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.

**Periodo de Exclusividad:** El periodo de doce años contados a partir del otorgamiento del Permiso, en el que el Permisionario cuenta con la exclusividad sobre la construcción del sistema de distribución y la recepción, conducción y entrega de gas natural dentro de la Zona Geográfica.

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

**Permiso:** El Título de Permiso G/018/DIS/97 para prestar el Servicio en la Zona Geográfica otorgado por la Comisión en favor del Permisionario.

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

**Pico del Sistema:** El periodo o periodos en que el Sistema se encuentra en el punto más alto de uso.

**Precio Máximo de Comercialización (PMC):** Es el cargo máximo definido en Pesos por Unidad que el Permisionario podrá trasladar a los Usuarios o Usuarios Finales por la venta de Gas como parte del Servicio de Distribución con Comercialización, de conformidad con la Directiva de Tarifas y Traslado de Precios.

**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 recepción:** Es el punto de transferencia en el que el Sistema del Permisionario hace conexión con el ducto de transporte para recibir el Gas.

**Reglamento:** El Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de octubre de 2014, o aquél que lo sustituya, incluidas sus reformas y adiciones.

**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.

**Servicio de Distribución o Distribución:** La recepción, conducción, entrega Gas por medio de Ductos dentro de la Zona Geográfica.

**Servicio de Distribución con Comercialización:** El Servicio de Distribución que incluye la adquisición del Gas, por parte del Permisionario y la comercialización del Gas dentro de la Zona Geográfica.

**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.

**Servicio en Base Firme:** Modalidad de servicio en la que el Usuario o Usuario Final tiene acceso ininterrumpido al Servicio de Distribución de acuerdo con estos TCPS.

**Servicio en Base Interrumpible:** Modalidad de servicio en la que el Usuario o Usuario Final tiene acceso al Servicio de Distribución, mismo que puede ser interrumpido de acuerdo a estos TCPS, sin responsabilidad para las partes.

**Sistema de Distribución o Sistema:** El conjunto de redes de distribución, gasoductos, acometidas del servicio, instrumentos de medición, compresores, reguladores, medidores y otros equipos que usa el Permisionario para recibir, conducir, comercializar y entregar el Gas dentro de la Zona Geográfica.

**Tarifas:** Cargos expresados en pesos mexicanos, por cada modalidad y clase de Servicio proporcionado por el Permisionario.

**Tarifa Convencional:** Los cargos pactados libremente entre el Usuario o Usuario Final y el Permisionario para un Servicio determinado, conforme al apartado sexto de la Directiva Tarifas y Traslado de Precios.

**Tasa Líder:** La tasa TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio). En caso de que esta se dejara de publicar, la que la sustituya o aquella 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 publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

**Términos y Condiciones o TCPS:** Los presentes Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio de Distribución de Gas Natural dentro de la Zona Geográfica de la región metropolitana de Toluca, que establecen las tarifas y los derechos y obligaciones del Permisionario frente a los Usuarios y viceversa.

**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.

**Unidad:** Mil millones de joules, conocida como Gigajoule (GJ).

**Unidad de Verificación:** La persona que realiza actos de verificación en términos de la Ley de Infraestructura de la Calidad o aquella que la sustituya.

**Usuario o Usuario Potencial:** La persona física o moral, que utiliza o solicita los Servicios del Permisionario.

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

**Usuario Final de Bajo Consumo o UFBC:** Persona que adquiere Gas Natural cuyo consumo máximo anual del energético es de 5000 GJ.

**Zona Geográfica:** La Zona Geográfica de la región metropolitana de Toluca determinada por la CRE mediante la resolución RES/133/96, publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 16 de diciembre de 1996.

## **1.5. Alcance y Modificación de los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio**

Estos Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio forman parte integrante del Permiso, y estarán vigentes a partir de su aprobación por la Comisión, incluyendo las reformas, adiciones y modificaciones que en su caso serán aprobadas y expedidas por la Comisión, hasta que deje de estar vigente el Permiso.

### **1.5.1. Ámbito Material**

Los presentes Términos y Condiciones y las Tarifas contenidas en el Anexo A son aplicables a todos los Servicios de Distribución de Gas que preste el Permisionario en el Sistema dentro de la Zona Geográfica.

### **1.5.2. Modificaciones y Discrepancias**

Estos Términos y Condiciones serán modificados para adecuarlos 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 estos TCPS prevalecerán las primeras y si existiese inconsistencia entre los Contratos y los Términos y Condiciones, prevalecerán estos últimos.

### **1.5.3. Legislación Aplicable**

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

En caso de reforma, modificación, adición o derogación de los ordenamientos antes mencionados, siempre aplicarán los que se encuentren vigentes, por lo que cualquier modificación o reforma que sufra el marco regulatorio motivará, en su caso, la adecuación de los TCPS previa aprobación por parte de la Comisión.

### **1.5.4. Disponibilidad de los Términos y Condiciones**

El Permisionario estará obligado a poner a disposición de los Usuarios y Usuarios Finales los Términos y Condiciones cuando así lo soliciten y estarán en todo momento a disposición de los mismos para su consulta en la página web de la Comisión [www.gob.mx/cre](http://www.gob.mx/cre) y en la página web del Permisionario [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx)

## **1.6. Servicios y Cargos**

### **1.6.1. Usuarios por Tipo de Servicio**

Los Usuarios por tipo de Servicio que el Permisionario proporcionará serán:

- Servicio Residencial
- Servicio Comercial
- Servicio Industrial

Los precios y Tarifas de cada Servicio se especifican en las Lista de Precios y Tarifas.

#### **1.6.1.1. El Servicio Residencial**

Se aplica a los Usuarios o Usuarios Finales que reciben Gas en su Instalación de Aprovechamiento para uso residencial. El Permisionario se encargará de determinar el Perfil de Carga y reservará la capacidad correspondiente en base a la información proporcionada por el Usuario o Usuario Final.

A los Usuarios o Usuarios Finales de este Servicio se les podrá facturar de manera mensual o bimestral, según lo requiera el Permisionario buscando siempre la eficiencia en costos y la mejora en el Servicio.

### **1.6.1.2. El Servicio Comercial**

Se aplica a los Usuarios o Usuarios Finales que reciben el Gas para propósitos distintos a los mencionados en el numeral 1.6.1.1, como son actividades comerciales, micro-comercio y de servicios cuyo consumo no exceda los 1,507 GJ/año. El Permisionario se encargará de determinar el Perfil de Carga y reservará la capacidad correspondiente en base a la información proporcionada por el Usuario o Usuario Final.

A los Usuarios o Usuarios Finales de este Servicio, se les podrá facturar de manera mensual o bimestral, según lo requiera el Permisionario buscando siempre la eficiencia en costos y la mejora en el Servicio.

### **1.6.1.3. El Servicio Industrial**

Se aplica a los Usuarios o Usuarios Finales que reciben el Gas para propósitos distintos a los mencionados en el numerales 1.6.1.1 y 1.6.1.2, como son actividades de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, cuyo consumo sea mayor de 1,507 GJ/año.

Para este Servicio se requiere reservar un mínimo de capacidad para un período no menor a un año, que se acordará entre las partes.

A los Usuarios o Usuarios Finales de este Servicio se les podrá facturar de manera quincenal, mensual o bimestral, según acuerden las partes.

### **1.6.1.4. El Servicio Industrial en Base Interrumpible**

Se aplica a los Usuarios Finales que usen el Gas para propósitos distintos a los mencionados en el numeral 1.6.1.1, como son actividades comerciales, de servicios, institucionales, procesos de transformación, manufactura, generación eléctrica y cogeneración eléctrica, y que previo acuerdo con el Permisionario, estén dispuestos a adquirir un mínimo de 125,604 GJ/año y acepten ser interrumpidos por opción del Permisionario, quien deberá notificarlo con una anticipación mínima de 24 (veinticuatro) horas. El Usuario o Usuario Final podrá cancelar este Servicio.

A los Usuarios o Usuarios Finales de este Servicio se les podrá facturar de manera quincenal, mensual o bimestral, según acuerden las partes.

A la publicación de estos TCPS, este Servicio no se encuentra disponible, dado que el Permisionario cuenta con la capacidad suficiente en el Sistema para el suministro de Gas en Base Firme para los Usuarios Finales. Cuando las condiciones del Sistema lo requieran, el Permisionario solicitará a la Comisión la tarifa para este Servicio, así como la publicación en los medios indicados en el numeral 21 de la Directiva de Tarifas.

### **1.6.2. Servicio de Distribución Simple**

Este Servicio consiste en la recepción de Gas en el o los puntos de recepción del Sistema y la entrega de una cantidad similar en un punto distinto del mismo dentro de la Zona Geográfica, sin que el Permisionario preste el Servicio de Comercialización del Gas, por lo que el Usuario o Usuario Final 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 o Usuario Final tendrá el derecho de reservar una cantidad máxima en base diaria siempre que exista Capacidad Disponible en el Sistema del Permisionario.

Este Servicio solo se prestará en Base Interrumpible, cuando el Sistema se encuentre al 100% de su capacidad.

### **1.6.3. Servicio de Distribución con Comercialización**

Es aquel Servicio en el que el Permisionario adquiere el Gas para el Servicio de Distribución y su enajenación para los Usuarios Finales de Bajo Consumo dentro de la Zona Geográfica.

Para este servicio el Permisionario deberá contratar la adquisición del Gas Natural, así como los servicios de Transporte y en su caso, el Almacenamiento necesarios.

El Permisionario garantizará la capacidad requerida en su Sistema de Distribución para la prestación de este servicio, considerando el perfil de carga de la totalidad de los Usuarios de este Servicio. En su caso, el Permisionario acreditará lo anterior ante la Comisión.

Este Servicio no será objeto de reducciones o interrupciones, salvo en los casos considerados en el numeral 2.7 de los TCPS.

El Usuario de Distribución con comercialización no asumirá la responsabilidad de reserva de capacidad en Base Firme o cantidades fijas de Gas Natural y podrá variar su consumo, sin restricción alguna ni penalización, entre cero y el límite máximo de consumo fijado para el Usuario Final de Bajo Consumo.

El Usuario de esta modalidad de Servicio estará obligado a pagar el Cargo de Distribución con Comercialización y el Cargo por Servicio aprobado por la Comisión y establecido en la Lista de Tarifas vigentes.

Adicionalmente, los Usuarios de esta modalidad de Servicio deberán pagar el Gas consumido al precio de adquisición del gas que corresponda al periodo de facturación y los servicios necesarios para su suministro en los que haya incurrido el Permisionario de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables vigentes.



Los Distribuidores no podrán 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. Es responsabilidad del distribuidor sujetarse a los ciclos de nominación, confirmación y programación (o preflujo), de los sistemas de transporte y almacenamiento: así como la adquisición del gas natural necesario para la prestación del servicio de distribución con comercialización. En caso de que la Comisión detecte el traslado de dichas penalizaciones de cualquier tipo a los UFBC, el distribuidor podrá ser objeto de las sanciones previstas en la Ley.

La prestación de este servicio se sujetará a lo que señalen las Disposiciones Administrativas de Carácter General que expida la Comisión sobre la distribución de gas natural por medio de ducto.

#### **1.6.4. 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 71 del Reglamento y en el numeral 2.7 de estos TCPS. En tales casos, la interrupción será sin responsabilidad para el Permisionario.

#### **1.6.5. Servicio en Base Interrumpible**

El Servicio en Base Interrumpible es aquél que prestará el Permisionario al Usuario o Usuario Final en el entendido de que el Permisionario podrá interrumpirlo en cualquier momento, sujeto a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones sin responsabilidad para éste.

Cuando el Permisionario se vea en la necesidad de interrumpir, restringir o modificar el Servicio en Base Interrumpible, el Usuario o Usuario Final que haya contratado un Servicio en Base Firme tendrá siempre prioridad sobre aquellos que hayan contratado 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 o Usuarios Finales que la hayan solicitado de acuerdo al consumo requerido.

#### **1.6.6. Cargos por Conexión**

El Permisionario será responsable de llevar a cabo los trabajos necesarios para la conexión de los Usuarios, con independencia de quien cubra el costo de la conexión.

Los cargos de conexión son aprobados por la CRE y se clasifican en Conexión Estándar y Conexión no Estándar.

Cargo por Conexión Estándar. Es el importe autorizado por la CRE a cobrar por el Permisionario al Usuario o Usuario Final, por la instalación de los primeros 30 (treinta) metros de la red de distribución propiedad del Permisionario, la acometida del Servicio, el conjunto de medición, conexiones requeridas 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 en la propiedad del Usuario o Usuario Final, y deberá corresponder a las características propias del Servicio requerido por el mismo.

El Cargo por Conexión Estándar se enlista en el Anexo A de estos TCPS.

Cargo por Conexión No Estándar. El cargo por la Conexión de un solo Usuario o 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.

El Cargo por Conexión no Estándar se enlista en el Anexo A de estos Términos y Condiciones.

#### **1.6.7. Servicio por Desconexión y Reconexión**

Este cargo corresponde a los trabajos, conjuntos de obras y servicios necesarios para desconectar al Usuario o Usuario Final del Sistema y volverlo a conectar, una vez subsanados los problemas o defectos imputables al Usuario o Usuario Final. La reconexión del servicio se llevará en un plazo más de 5 días hábiles. Los cargos por el Servicio por Desconexión y Reconexión se contemplan en el Anexo A de la Lista de Precios y Tarifas.

El cargo por desconexión/reconexión no será aplicable cuando el Permisionario haya desconectado al Usuario sin razón justificada de acuerdo a estos TCPS.

#### **1.6.8. Cargo por Cobranza**

Es 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. Este cargo forma parte del Anexo A.

#### **1.6.9. Cargos por Cheques Devueltos**

En caso que el Usuario o Usuario Final libre a favor del Permisionario un cheque para el pago de una factura y éste sea devuelto por cualquier Institución Bancaria por cualquiera que sea la causa, el Usuario o Usuario Final estará sujeto a las políticas de la institución

Bancaria y el Permisionario sin perjuicio de ejercer cualquier otro derecho o recurso legal que se derive del Contrato, podrá suspender, sin responsabilidad, el servicio hasta que el Usuario o Usuario Final cubra las cantidades aplicables, intereses y cargos generados, de conformidad con estos TCPS, la legislación aplicable y con los cargos que en su caso apliquen las instituciones Bancarias. Este cargo será adicionado a la factura del Usuario o Usuario Final cada vez que esto ocurra. El cargo a que se refiere este numeral se incluye en el Anexo A de estos TCPS.

#### **1.6.10. Servicios Adicionales**

El acto administrativo se define como todo aquel de naturaleza administrativa no definidos en los Servicios anteriores que requieren la intervención específica a petición del Usuario o Usuario Final.

El Permisionario podrá prestar servicios de mantenimiento a instalaciones de Gas de otros permisionarios, de Usuarios o Usuarios Finales 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, los cuales están publicados en su página electrónica y 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, 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 de Distribución.

Cuando los servicios adicionales sean prestados por un tercero o empresas del mismo grupo de interés económico, dichos servicios deberán de contener una leyenda especificando la razón social con la que se celebró el contrato.

#### **1.7. Acceso a los Servicios**

Siempre y cuando el Usuario cumpla con lo previsto en el numeral 2.1.4 de estos TCPS, el Permisionario proporcionará el Servicio contratado a través del Sistema dentro de la Zona Geográfica, de acuerdo con estos Términos y Condiciones así como de conformidad con lo dispuesto por la Ley, el Reglamento, las Directivas, las DACG y demás disposiciones jurídicas aplicables.

El Permisionario otorgará acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a los Usuarios o Usuarios Finales del Sistema, de conformidad con los términos que se establece en el artículo 72 del Reglamento, es decir:

- El acceso abierto y no indebidamente discriminatorio estará limitado a la Capacidad Disponible del Permisionario. El Permisionario dará igual prioridad a aquellos Usuarios o Usuarios Finales 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.
- 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 o Usuarios Finales.
- El acceso abierto a los servicios del Permisionario sólo puede ser ejercido por los Usuarios o Usuarios Finales, por medio de la celebración del respectivo Contrato.
- Cuando el Permisionario niegue a un Usuario o Usuario Final 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.

Al concluir el Periodo de Exclusividad, el Permisionario deberá permitir la interconexión de otros permisionarios al Sistema, de conformidad con el Artículo 75 del Reglamento, siempre y cuando, exista capacidad disponible para proveer el servicio solicitado y, la interconexión sea técnicamente posible y cuando el Usuario del mismo cumpla con lo previsto en el numeral 2.1.4 de los presentes TCPS. El cargo por interconexión será convenido por las partes.

## **1.8. Lista de Precios y Tarifas**

### **1.8.1. Tarifas de los Servicios**

Las Tarifas de los Servicios a que se refiere el numeral 1.6 de estos Términos y Condiciones, se encuentran contenidas en el Anexo A, el cual forma parte integrante de este documento.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado sexto de la Directiva de Tarifas y Traslado de Precios, el Permisionario podrá negociar y eventualmente pactar Tarifas Convencionales distintas a las establecidas en la Lista de Precios y Tarifas.

Cuando el Permisionario pacte con algún Usuario o Usuario Final tarifas diferentes a las aprobadas en estos TCPS, el Permisionario deberá informar a la Comisión trimestralmente sobre las tarifas aplicadas durante el periodo inmediato anterior.

### **1.8.2. Publicación de Tarifas**

- a) De conformidad con la Disposición 21 de la Directiva Tarifas y Traslado de Precios, el Permisionario publicará la Lista de Precios y Tarifas completa en el Diario Oficial de la Federación y en el Boletín Oficial (gacetas) de él o los Estados donde son aplicables dichas tarifas.
- b) 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, en el entendido de que si ambas publicaciones no son simultáneas (DOF y Boletín Oficial), el plazo comenzará a computarse a partir de la publicación que aparezca en el Diario Oficial de la Federación.
- c) 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 de anticipación a su entrada en vigor.

### **1.8.3. Cálculo del Precio Máximo de Comercialización**

El Precio Máximo de Comercialización es el cargo máximo que el Permisionario podrá cobrar a los Usuarios o Usuarios Finales por los conceptos de adquisición, transporte y almacenamiento de Gas, según la Directiva de Tarifas y Traslado de Precios, y Resoluciones complementarias que al efecto emita la Comisión.

El Permisionario llevará una cuenta separada para los Contratos relativos a cada uno de los Servicios descritos en el numeral 1.6 de estos TCPS en términos de la Directiva de Contabilidad para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural DIR-GAS-002-1996 o la que la sustituya.

### **1.8.4. Cargos Trasladables a los Usuarios o Usuarios Finales**

El Permisionario reflejará en sus facturas los cargos trasladables a los Usuarios o Usuarios Finales aprobados por la Comisión. 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 o Usuario Final. Estos costos se identificarán por separado y se reportarán a la CRE anualmente.

## **2. Aspectos Comerciales**

### **2.1. Requisitos y Procedimientos para la Celebración de Contratos de Servicio**

Todo Usuario o Usuario Final debe celebrar con el Permisionario un Contrato de prestación de servicio de distribución de gas natural. Si por cualquier circunstancia el Usuario o Usuario

Final no cuenta con Contrato, los presentes TCPS serán aplicables en todo momento, en su caso, el Usuario o Usuario Final podrá acudir al domicilio del Permisionario a celebrarlo.

El Permisionario podrá optar por enviar a los domicilios de los Usuarios o Usuarios Finales vía servicio postal o cualquier otro medio, el clausulado actualizado del Contrato vigente, siendo obligación del Usuario o Usuario Final conocer el contenido del mismo. Asimismo, el Contrato del Permisionario se encontrará publicado en la página web [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx).

El Permisionario se reserva el derecho de continuar prestando el Servicio a aquellos Usuarios o Usuarios Finales que no cuenten con Contrato, consumo e Instalaciones de Aprovechamiento.

Todo Usuario o Usuario Final que celebre con el Permisionario una solicitud y/o Contrato será clasificado según el uso y volumen para el cual utilizará el Gas, ya sea doméstico, comercial e industrial en términos de la numeral 1.6.1 de estos Términos y Condiciones.

#### **2.1.1. Metodología para Determinar la Viabilidad Económica de los Servicios**

Se entenderá que el Servicio es económicamente viable cuando:

- a) Se encuentre dentro del área de influencia del Sistema, de acuerdo con aquél presentado en cada revisión quinquenal del plan de negocios y Tarifas Máximas del Permisionario, de conformidad con el Reglamento y la Directiva de Tarifas y Traslado de Precios, 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 de las Tarifas Máximas autorizadas.
- b) El Servicio solicitado, no obstante que se encuentre fuera del área de influencia del Sistema de distribución del Permisionario, pero la inversión requerida para la prestación del Servicio solicitado se justifique por los volúmenes de Gas a conducir, los ingresos previstos, y si la rentabilidad esperada en el momento de la Solicitud es congruente con la determinación de las Tarifas Máximas autorizadas.

En estos casos, los Usuarios o Usuarios Finales no estarán obligados a invertir para la realización total o parcial de la extensión o ampliación del Sistema, salvo en su caso, la parte proporcional que corresponda a la suma de la Conexión estándar y No Estándar del Usuario o Usuario Final de que se trate, así como en caso de requerir equipos especiales para atender el suministro específico de dicho Usuario o Usuario Final.

Los Usuarios o Usuarios Finales que cumplan con los requisitos establecidos en los numerales 2.1.3 y 2.1.5 de estos TCPS, deberán cubrir al Permisionario las Tarifas Máximas autorizadas.

### **2.1.2. Metodología para Determinar la Capacidad Disponible en el Sistema**

El Usuario del Servicio dará a conocer al Permisionario su Perfil de Carga o, en su caso, le proporcionará los medios necesarios para que el Permisionario lo determine. El Permisionario procederá a comparar su capacidad disponible en el Pico del Sistema con el Perfil de Carga del Usuario Potencial. El Permisionario sólo podrá aceptar la solicitud del Servicio cuando su capacidad disponible en el Pico del Sistema sea mayor al Perfil de Carga del Usuario Potencial del Servicio.

### **2.1.3. Solicitud de Servicio**

El Usuario Potencial del Servicio se lo hará saber al Permisionario mediante la suscripción de la Solicitud-Contrato, cuyo formato será proporcionado por el Permisionario, en el que deberá especificarse el tipo de Servicio y el tipo de Usuario o Usuario Final de acuerdo con el uso que éste le dará al Gas.

El Usuario Potencial proporcionará la siguiente información adicional a satisfacción del Permisionario:

- a) No tener adeudos pendientes de pago en el domicilio en el que se requiere el Servicio, de igual manera si existiera un adeudo en otro punto de suministro ligado al solicitante, éste también deberá ser cubierto.
- b) Identificación oficial del Usuario Potencial (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, Pasaporte o cualquier otro documento con validez oficial) para la plena identificación del Usuario Potencial;
- c) Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a tres meses a la solicitud del Servicio, que coincida con la dirección donde se prestará el Servicio. A criterio del Permisionario, si el Usuario Potencial no es propietario del inmueble, deberá acompañar un escrito del propietario del mismo, en la que se autorice la contratación del Servicio por un tercero y asuma la responsabilidad solidaria de la deuda que en su caso, se derive en el domicilio de su propiedad, por la prestación del Servicio, a la cual se le deberá adjuntar copia del último predial del inmueble que coincida con el nombre del propietario, así como de la identificación del propietario conforme al inciso anterior.
- d) Documentación que permita conocer su capacidad crediticia. Este requisito podrá cubrirse conforme a lo establecido en el numeral 2.3.5 de estos TCPS.
- e) La Garantía a que se refiere el numeral 2.3.5 de estos Términos y Condiciones.

Cuando el tipo de servicio sea Comercial o Industrial, el Usuario Potencial, además de la documentación anterior deberá presentar:

- f) En su caso, copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y demás documentos fiscales necesarios para acreditar fehacientemente que el Usuarios

Potencial es contribuyente del pago de impuestos dentro de la República Mexicana; y

- g) En caso de ser Persona Moral, copia simple o certificada del acta constitutiva, del poder para actos de administración del representante legal de la sociedad y de la identificación en términos del inciso a) de este numeral.

El Permisionario atenderá la Solicitud presentada por el Usuario Potencial, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la misma, posterior a ese plazo, el Permisionario tendrá la información disponible con el resultado de dicha Solicitud. Con el objeto de saber la autorización o rechazo de su Solicitud, el Usuario o Usuario Final deberá comunicarse a través de los canales de atención que el Permisionario tiene establecidos para este efecto (Teléfono de Atención a Clientes, los Centros de Atención y la página web).

El Usuario o Usuario Final será responsable de que su Instalación de Aprovechamiento cumpla con la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010 vigente o la que la sustituya, cualquier modificación que realice el Usuario o Usuario Final a su Instalación de Aprovechamiento debe cumplir lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010 o la que la sustituya.

#### **2.1.4. 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 factibilidad técnica para el acceso al Sistema, considerando la capacidad disponible del mismo, y el Perfil de Carga requerido por el Usuario o Usuario Final.
- b) Aspecto Comercial.- Se analizará la viabilidad económica, la capacidad crediticia del Usuario Potencial, así como la veracidad de la documentación presentada.

De resultar positiva la evaluación el Permisionario autorizará la solicitud, misma que estará a disposición del Usuario Potencial en los términos del numeral 2.1.3 de estos TCPS.

#### **2.1.5. Capacidad Crediticia del Usuario Potencial o Usuarios Finales**

El Permisionario podrá utilizar los servicios de sus Contratistas para verificar la capacidad crediticia del Usuario Potencial, Usuario o Usuario Final; para tales efectos, el Permisionario deberá recabar la autorización escrita del mismo para que se investigue su capacidad económica y/o historial crediticio.

#### **2.1.6. Rechazo de la Solicitud de Servicio**

La solicitud de Servicio será negada sólo cuando:



1. La conexión sea técnicamente inviable porque:
  - a. El Sistema no sea físicamente accesible al domicilio del Usuario Potencial.
  - b. El Perfil de Carga presentado por el Usuario Potencial sea mayor a la capacidad disponible en el Pico del Sistema del Permisionario.
  - c. La Instalación de Aprovechamiento del Usuario Potencial no supere las pruebas de hermeticidad del Permisionario.
2. La solicitud no sea económicamente viable, conforme a lo dispuesto en el numeral 2.1.1 de estos TCPS.
3. La capacidad crediticia del solicitante sea insuficiente, de conformidad con el numeral 2.1.5 de estos Términos y Condiciones.
4. El Usuario Potencial no presente la documentación requerida en el numeral 2.1.3 de estos TCPS, o esta sea incorrecta, incompleta, falsa y/o inexacta.

#### **2.1.7. Firma del Contrato**

Una vez aprobada la solicitud de Servicio, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes, el Usuario o Usuario Final deberá suscribir con el Permisionario el Contrato que se agrega como Anexo C a estos TCPS, mismo que será suscrito por duplicado, quedando un ejemplar en poder del Usuario o Usuario Final y otro en poder del Permisionario.

La vigencia del Contrato será por tiempo indefinido, salvo lo dispuesto en el numeral 2.1.11 de estos Términos y Condiciones.

Si, posterior a la suscripción del Contrato, las cláusulas del mismo se ven afectadas por modificaciones a las disposiciones contenidas en el Reglamento, en estos TCPS, en las Directivas o DACG, se entenderá que el Contrato queda actualizado de acuerdo a las nuevas disposiciones de conformidad con lo establecido en el numeral 1.5.2 de estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de alguna de las partes decida darlo terminado en caso de no convenir a sus intereses.

#### **2.1.8. Reconexión del Servicio**

Cuando, por algún motivo el Usuario Final deje de contar con el Servicio por causas imputables al mismo, sin que haya mediado rescisión del Contrato, éste podrá solicitar la Reconexión del Servicio una vez que pague las facturas pendientes, el costo de la reconexión y los costos asociados del incumplimiento de pago conforme a lo dispuesto en el numeral 2.3.4 de estos TCPS.

El Permisionario reconectará el Servicio al Usuario o Usuario Final dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha en la que se efectúe el pago de los cargos aplicables.

### **2.1.9. Adeudos Preexistentes**

Cuando un Usuario Potencial presente una solicitud de Servicio en un domicilio con una deuda pendiente de pagar, de ser el propietario éste deberá pagar el saldo pendiente o de no serlo, deberá realizar las acciones ante el propietario para su pago, previo a la celebración del nuevo Contrato y al suministro del Servicio.

Asimismo, cuando un Usuario o Usuario Final solicite la terminación del Contrato por cualquier causa, éste previamente deberá liquidar sus adeudos pendientes de pago.

### **2.1.10. Recontratación del Servicio o Modificación del Contrato de Servicio**

Los Contratos podrán ser modificados o el Servicio recontratado cuando:

- a) Posteriormente a la Rescisión y/o Terminación del Contrato, éste sea requerido nuevamente;
- b) Se soliciten modificaciones a las condiciones del Servicio contratado (cambio en capacidad, presión, Instalaciones de Aprovechamiento y/o demanda), en el mismo punto de suministro, debiendo cubrir los costos correspondientes, siempre y cuando exista viabilidad técnica y económica en los términos de estos TCPS.

Para obtener la recontratación y/o modificación del Contrato, el Usuario o Usuario Final deberá cumplir con los trámites y requisitos para la celebración del Contrato, a que se refieren los numerales 2.1.3 y 2.1.9 de estos Términos y Condiciones.

### **2.1.11. Causas de Rescisión**

Cualquiera de las partes, podrá en cualquier momento, rescindir unilateralmente el Contrato de Servicio por incumplimiento de la otra parte, respecto de las obligaciones derivadas de estos TCPS.

El Permisionario rescindirá el Contrato por:

- a) Falta de pago por parte del Usuario o Usuario Final de una o más facturas a su fecha de vencimiento.
- b) Impedir al personal del Permisionario, el acceso a las instalaciones del UFBC o Usuario Final, para revisar aspectos de seguridad en la Instalación de Aprovechamiento, aparatos de consumo, toma de lecturas, corte y reconexión de Servicio, entrega de factura, atención de urgencias o cualquier inspección solicitada por el Usuario o Usuario Final o aquellas revisiones que por los procedimientos propios del Permisionario sea necesaria la verificación del equipo de medición y sus accesorios.

- c) Incumplimiento del UFBC o Usuario Final, al Contrato de Servicio, los TCPS y las Directivas.
- d) Alteración, modificación, o daño al equipo de medición o accesorios complementarios, tanto en su ubicación física, como en sus componentes, en forma directa por parte del Usuario o Usuario Final o por algún tercero.
- e) Realización de tomas directas irregulares al Sistema, como una interconexión indebida a la Instalación de Aprovechamiento.
- f) No avisar previamente al Usuario o Usuario Final de la subdivisión en dos o más lotes del predio en el que se encuentre el punto de suministro.

El UFBC o Usuario Final podrá rescindir del Contrato de Servicio por la siguiente causa:

- a) Cuando el Permisionario suspenda la prestación del Servicio sin previo aviso y/o por causas distintas a las previstas en la condición 2.7 de estos TCPS en más de dos ocasiones durante el año calendario.

Tanto el UFBC o Usuario Final como el Permisionario deberá notificar con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la otra parte por escrito la rescisión del Contrato de Servicio, a efectos de que la parte que se encuentra en incumplimiento subsane su omisión o manifieste lo que a su derecho convenga. El Permisionario podrá realizar la notificación mediante un aviso incluido en su factura y por los medios de comunicación establecidos en el contrato.

Ante la rescisión del Contrato de Servicio, el UFBC o Usuario Final está obligado a permitir el acceso al Permisionario para que retire el medidor y deje en condiciones de seguridad la Conexión, previo aviso al UFBC o Usuario Final, de conformidad con las Normas aplicables.

Cuando el Permisionario o el UFBC o Usuario Final hayan rescindido el Contrato de Servicio y el UFBC o Usuario Final requiera nuevamente del Servicio, éste deberá iniciar un nuevo trámite para la contratación del mismo, conforme a lo dispuesto en estos TCPS.

La rescisión del Contrato de Servicio no liberará a las partes de cualquier obligación preexistente de acuerdo con dicho Contrato de Servicio, ni de otras obligaciones preexistentes en otro Contrato de Servicio en ese o en diferente domicilio del que sea titular.

#### **2.1.12. Cambio de Contratante**

El Usuario o Usuario Final podrá cambiar la titularidad del Contrato, siempre y cuando reúna los requisitos referidos en el numeral 2.1.3 de estos TCPS.

### **2.1.13. 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, cuando el Sistema no cuente con Capacidad Disponible o bien los Puntos de Entrega contenidos en una Solicitud de Servicio no estén cubiertos por el Sistema, siempre y cuando el Servicio sea técnica y económicamente viable, conforme lo establecido en el numeral 2.1.1 de estos Términos y Condiciones.

Si el Servicio no es económicamente viable, el Permisionario podrá celebrar con el interesado, un convenio de inversión 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.

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, y en las zonas que se encuentren dentro del área circunscrita por el Permisionario y cumplan con lo estipulado en el numeral 2.1.1 inciso b) de estos TCPS.

### **2.1.14. Servicio a Usuarios o Usuarios Finales que no Cuentan con Contrato**

1. Cualquier Usuario o Usuario Final que reciba el Servicio del Permisionario sin contar con Contrato estará obligado a pagar el (los) servicio(s) utilizado(s), de acuerdo a las Tarifas vigentes y autorizadas aplicables al tipo de Servicio(s) que esté recibiendo de acuerdo a lo estipulado en estos TCPS, así como el Perfil de Carga y de igual manera deberá celebrar el Contrato que se agrega como Anexo C al presente documento, aplicable al tipo de Servicio que esté recibiendo.
2. Aquellos Usuarios o Usuarios Finales que no cuenten con Contrato y no paguen por el Servicio prestado, estarán obligados a contactar al Permisionario a través de los canales establecidos al efecto para notificarle sobre el uso del Servicio y regularizar su contratación, por lo que deberá de cubrir los trámites y requisitos referidos en los numerales 2.1.3 y 2.1.9 de estos Términos y Condiciones, a fin de realizar la formalización.

Asimismo está obligado a pagar el (los) Servicio(s) utilizado(s), de acuerdo a las Tarifas vigentes y autorizadas aplicables al tipo de Servicio (s) que esté recibiendo de acuerdo a lo estipulado en estos TCPS, así como el perfil de carga, desde el momento que comenzó a recibir el Servicio, de lo contrario se procederá a la suspensión del mismo sin responsabilidad para el Permisionario en los términos de estos Términos y Condiciones.

### **2.1.15. Subdivisión de Puntos de Suministro**

El Usuario Final deberá notificar, previamente al Permisionario, cuando pretenda subdividir la propiedad en donde se encuentra instalado el punto de suministro, en dos o más lotes que corresponderán a propietarios distintos, con el objeto de que el Permisionario realice las conexiones respectivas.

Una vez subdividido el punto de suministro, en caso de que los distintos propietarios deseen contar con el Servicio, éstos deberán sujetarse a lo establecido en estos TCPS.

La falta de aviso previo referido en este numeral dará derecho al Permisionario a suspender el Servicio sin responsabilidad alguna a su cargo, y/o rescindir el Contrato en términos del numeral 2.1.11 de estos TCPS.

### **2.1.16. Propiedad del Equipo**

El equipo será instalado por el Permisionario antes y hasta la Conexión de salida del equipo de medición, no importando si está antes o después del límite de la propiedad común del Usuario Final o del condominio, será propiedad del Permisionario y podrá ser retirado por éste a la terminación del Servicio de acuerdo con estos TCPS y el Contrato.

El Permisionario será responsable del mantenimiento, buen funcionamiento de las tuberías, acometidas, y demás implementos que conformen su Sistema, necesarios para la prestación del Servicio que se encuentren o no dentro del condominio o propiedad común del Usuario o Usuario Final, hasta el punto en que se encuentre la Conexión de salida del equipo de medición, de conformidad con lo establecido por las Normas Oficiales Mexicanas vigentes.

El Usuario o Usuario Final será responsable de sus Instalaciones de Aprovechamiento, equipos y tubería, entre otros, que se encuentren o no dentro de su propiedad y/o en áreas de propiedad común, después de la conexión de salida del equipo de medición correspondiente, y seguirán las recomendaciones que establezcan las Normas Oficiales Mexicanas aplicables. Igualmente, el Usuario Final será responsable del buen uso de las instalaciones situadas en áreas comunes antes de la Conexión de salida del equipo de medición.

El Usuario o Usuario Final debe notificar al Permisionario, previamente y por escrito, cualquier cambio en sus dispositivos, enseres, aparatos e instalaciones que pudieran afectar la prestación del Servicio. De no realizar la notificación aquí referida y las modificaciones fueran detectadas por el Permisionario, el Usuario o Usuario Final estará sujeto a la regularización a que se refiere el numeral 2.2.5 de estos Términos y Condiciones.

### **2.1.17. Inspecciones, Retiro y/o Sustitución de Equipos del Permisionario**

El UFBC o Usuario Final está obligado a garantizar el libre acceso al Permisionario previa acreditación del mismo a fin de que éste realice la inspección a las instalaciones de aprovechamiento del UFBC o Usuario Final, inspección y mantenimiento de las instalaciones propias, toma y verificación de lectura, atención de urgencias, corte del suministro, desconexión, reconexión, retiro y/o sustitución del medidor instalado, ya sea por, terminación del Servicio y/o la rescisión del Contrato de Servicio, conforme a estos TCPS, previo aviso al UFBC programando 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 de las instalaciones propias del Permisionario.

Los equipos de medición podrán ser retirados o sustituidos previa notificación que le realice al UFBC o Usuario Final, por las siguientes causas:

- a) Mal funcionamiento, fallas o desperfectos evidentes encontrados en el medidor;
- b) Daño causado por el medio ambiente;
- c) Obsolescencia o desgaste del equipo;
- d) Desconexión del Servicio a UFBC o Usuario Final;
- e) Terminación del Contrato de Servicio;
- f) Solicitud del UFBC o Usuario Final;
- g) Usos no autorizados del Gas;
- h) Daño causado por el Usuario Final o por un tercero; y
- i) Situaciones de urgencia y cuestiones que amenacen o afecten la seguridad.

Si como resultado de la inspección, se detecta alguna de las causas anteriormente mencionadas, el Permisionario podrá retirar y/o sustituir el medidor por otro que cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas para el correcto funcionamiento y medición del Servicio a que se refieren estos TCPS.

Cuando el retiro y/o sustitución se origine por las causas mencionadas en los incisos anteriores, el Permisionario deberá dar aviso al UFBC o Usuario Final estableciendo el día y la hora en que se realizará dicho retiro o sustitución. El Usuario deberá atender el aviso directa o indirectamente, en caso contrario, si el equipo de medición se encuentra accesible, el Permisionario podrá proceder al retiro o cambio del equipo. En cualquier caso, el Permisionario deberá tomar evidencia fotográfica del cambio o retiro del medidor, estableciendo como mínimo el día y la hora en que se realiza el procedimiento, número de medidor que se retira y el registro de la lectura del mismo, y en su caso, el número del medidor que se instala con la lectura que registra en ese momento y dejará documento que acredite dicho retiro o sustitución.

En el caso de que el 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 Permisionario, se dejará un aviso para llevar a cabo una segunda inspección.

Si a partir de la segunda vista de inspección prevalece la negativa del Usuario Final, se estará a lo establecido al efecto del numeral 2.1.11 "Causas de Rescisión" de estos TCPS.

Cuando la sustitución se origine por las causas mencionadas en los incisos f), g) y h) anteriores, el costo del equipo de medición deberá ser cubierto por el UFBC, Usuario o Usuario Final. En el caso del inciso g) adicionalmente se cobrará el consumo de Gas de conformidad con el numeral 8 del anexo D de estos TCPS, más los intereses calculados conforme a lo establecido en el numeral 2.3.4 "Incumplimiento de pago" de estos TCPS, independientemente de las acciones legales que, en su caso, el Permisionario ejercite conforme a las leyes y reglamentos aplicables.

Cuando la sustitución se origine por las causas mencionadas en los incisos a), b) y c) anteriores, el costo del equipo de medición deberá ser cubierto por el Permisionario.

La causa mencionada en el inciso i) anterior, deberá estarse a lo establecido en la disposición 2.7 de los TCPS.

#### **2.1.18. Daños al Equipo**

El Usuario o Usuario Final no será responsable de cubrir el costo por reparaciones de daños que sufra el equipo localizado en sus instalaciones y que sea propiedad del Permisionario, cuando dichas reparaciones sean necesarias debido al desgaste por uso normal del equipo.

Los daños causados, ya sea al equipo de medición, a los accesorios y/o a las instalaciones propiedad del Permisionario ubicado o no dentro del inmueble del Usuario o Usuario Final, serán cubiertos por este último cuando se trate de causas imputables a él, conforme al costo vigente del mercado al momento del hecho o suceso, siempre y cuando el Permisionario demuestre que los daños al equipo fueron causados por el Usuario o Usuario Final.

#### **2.1.19. Domicilio del Usuario**

El domicilio del Usuario o Usuario Final para efecto de notificaciones y facturación, será aquel que quede establecido en el Contrato, que podrá coincidir o no con aquél en donde reciba el Servicio.

Si el Usuario o Usuario Final desea que la facturación le sea remitida a un domicilio diferente al del Servicio, deberá notificarlo por escrito al Permisionario.

## **2.2. Medición**

La cantidad de Gas entregado al Usuario o Usuario Final se contabilizará en un equipo de medición y sus accesorios, que previamente instalará el Permisionario en cada punto de suministro. El Permisionario será el responsable de llevar a cabo la medición del Gas Natural entregado al Usuario como parte de la prestación del Servicio.

De acuerdo con el Perfil de Carga y tipo de Usuario, se instalarán el equipo de medición y sus accesorios apropiados que cumplan con las Leyes y Normas, Normas Oficiales Mexicanas y en su defecto las Normas internacionales aplicables.

Cuando un Usuario o Usuario Final, cuente con dos o más equipos de medición, el Permisionario emitirá la factura de cada equipo por separado.

### **2.2.1. Sistema de Medición**

La cantidad de Gas recibida por el Usuario o Usuario Final en el punto de suministro se medirá en forma continua y la unidad de medición será el metro cúbico.

Cuando las condiciones de consumo lo requieran, los Usuarios Finales Comerciales o Industriales podrán utilizar equipos electrónicos de corrección de medida.

En caso de medidores que dan suministro a diferentes viviendas y que se encuentren agrupados en algún punto central del domicilio, el Permisionario podrá señalar a que Usuario Final da servicio cada uno de ellos.

### **2.2.2. 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 o Usuario Final de efectuar el pago correspondiente.

Ambas partes se sujetarán a lo establecido en los numerales 2.2.3, 2.2.4 y 2.3.6 de estos TCPS.

El plazo para corregir errores en la medición no deberá ser mayor a seis meses y prescribirá atendiendo a los plazos establecidos al efecto en el Código Civil Federal.



### **2.2.3. Discrepancias en la Medición**

#### **2.2.3.1. Estimación de Consumos de Gas**

El Permisionario podrá facturar a un UFBC el consumo estimado durante un periodo de facturación, en los siguientes casos:

- Cuando por causas ajenas al Permisionario no pueda obtener los registros de medición en el punto de entrega del UFBC.
- 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 establecidos en el numeral 2.2.5 "Detección y Facturación por Uso no Autorizado" de los TCPS, 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.

Cuando el Permisionario obtenga en el siguiente Periodo de Facturación la medición real deberá realizar los ajustes correspondientes en la factura subsecuente, si de dicha diferencia resultara un saldo a favor del UFBC, el Permisionario realizará la bonificación a su servicio en la Permisionario factura inmediata posterior o la devolución vía transferencia bancaria, a elección del UFBC. El consumo estimado y la determinación de la factura ajustada por el uso de consumo estimado deberá llevarse a cabo conforme al Procedimiento de Estimación de Consumos aprobado por la CRE y que se agrega a estos TCPS como Anexo D.

Para la estimación de consumos de aquellos Usuarios o Usuarios Finales cuyos consumos sean superiores de 5,000 Gigajoules o lo equivalente en m<sup>3</sup> anuales, éste se deberá establecer en los contratos respectivos, de acuerdo con las condiciones específicas de cada Usuario o Usuario Final.

#### **2.2.3.2. Pruebas y Cargos por Comprobación de Funcionamiento del Equipo de Medición**

La comprobación del funcionamiento del equipo de medición se realizará de conformidad con lo establecido por las Normas Oficiales Mexicanas aplicables o a falta de éstas, por las Normas Internacionales y puede llevarse a cabo a solicitud del Usuario Final, o cuando el Permisionario lo requiera.

Cuando el Usuario Final solicite una inspección para verificar el correcto funcionamiento del equipo de medición, el Permisionario procederá a su revisión en términos del numeral 2.1.17 de estos TCPS, y en su caso, procederá a su calibración o sustitución.

En caso de que el Permisionario requiera revisar, calibrar o en su caso sustituir el equipo de medición por cualquiera de las causas referidas en el numeral 2.1.17 de estos Términos y Condiciones, se estará a lo establecido en el mismo.

El Usuario Final podrá solicitar la revisión de su equipo medidor las veces que lo requiera, en el entendido de que, si éstas son dentro del plazo de 24 meses posteriores a la última revisión, el Usuario Final deberá cubrir los gastos y costos que se generen por cada revisión que solicite.

Si en la inspección se detectan fallas de medición, se harán los ajustes necesarios a las últimas facturas emitidas al Usuario Final, estableciendo el momento de la avería en base al histórico de consumo, en todo caso, se considerará que las discrepancias se iniciaron como máximo 6 meses antes de la fecha en la que se realizó la inspección, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Estimación de Consumos a que se refiere el numeral 2.2.3.21 de estos TCPS.

El plazo referido en el párrafo anterior no aplicará para otro tipo de correcciones como los usos no autorizados del Gas o manipulación del equipo de medición o reguladores de presión, en cuyo caso, aplicarán los plazos a que se refiere el Código Civil Federal.

#### **2.2.4. Manipulación del Equipo de Medición**

El equipo de medición propiedad del Permisionario, incluye entre otros, el aparato medidor, los reguladores, las tuberías de acometida, los aparatos, accesorios o dispositivos y en su caso, el corrector electrónico de flujo.

El equipo de medición y el Sistema del Permisionario no deben ser manipulados por ninguna persona.

El Usuario Final tomará las precauciones necesarias para evitar que el equipo de medición que se encuentre en el punto de suministro sea manipulado, dañado o destruido, evitando interferir con el mismo, y si llegare a detectar algún defecto, lo deberá hacer del conocimiento del Permisionario a la brevedad.

En caso de que el Permisionario llegare a detectar que un equipo de medición ha sido manipulado, seguirá el procedimiento establecido en el numeral 2.2.5 de estos TCPS y para efectos de los plazos de facturación, corrección de facturas y requerimiento de pago por usos no autorizados del Gas, se estará a lo dispuesto por el Código Civil Federal.

#### **2.2.5. Detección y Facturación por Uso no Autorizado**

Si como resultado de una inspección a UFBC o Usuarios Finales 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 lo siguiente:

- 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 Permisionario;
- 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 Permisionario llevará a cabo el siguiente procedimiento:

1. Suspensión del Servicio sin responsabilidad para el Permisionario, 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 Permisionario, 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 éste 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.

En caso de que el uso no autorizado lo lleve a cabo un tercero que se haya beneficiado del consumo de Gas y que no es Usuario del Sistema o cualquier instalación conectada al

Sistema como es el caso de los numerales a), b) y c), el Permisionario iniciará las acciones legales correspondientes.

En los casos de identificarse al Usuario o UFBC de un uso no autorizado el Permisionario, podrá exigir el pago correspondiente, y la estimación deberá llevarse a cabo conforme al Procedimiento de Estimación de Consumos, establecido en el anexo D de los TCPS, para lo cual se indicará en la factura la estimación de consumo que corresponda derivados del uso no autorizado, más los intereses calculados conforme a lo establecido en el numeral 2.3.4 de estos Términos y condiciones, con independencia de las acciones legales que, en su caso, ejercite el Permisionario conforme a las leyes y reglamentos aplicables.

La suspensión del Servicio no liberará al Usuario o UFBC de cualquier obligación preexistente frente al Permisionario de acuerdo con el Contrato. En caso de adeudos, el Permisionario podrá sujetarse a lo establecido en el numeral 2.3.5 de estos Términos y Condiciones.

Para los supuestos anteriormente establecidos, el Permisionario deberá dar el aviso a que se refiere el numeral 2.1.17 "Inspecciones, retiro y/o sustitución de Equipos del Permisionario".

## **2.3. Facturación**

### **2.3.1. Aplicación de Poder Calorífico**

Debido a que los precios y tarifas autorizados al Permisionario están denominados en moneda nacional (pesos) por unidad energética y no por unidad de volumen (m<sup>3</sup>), que es lo que registran los equipos de medición, se utilizará el valor del Poder Calorífico del Gas, estimado de acuerdo al Procedimiento para la Facturación del Poder Calorífico, mismo que se adjunta como Anexo E de estos TCPS, 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 equipos de medición específicos de cada Usuario o Usuario Final.

### **2.3.2. Factura**

Por cada equipo de medición se expedirá al Usuario o Usuario Final, una factura que deberá contener los requisitos fiscales, y como mínimo los siguientes datos:

- a) Datos generales del Permisionario;
- b) Datos de identificación del Usuario;
- c) Tipo de Usuario o servicio;
- d) Período de consumo;
- e) Fecha límite de pago;
- f) Identificación del aparato medidor;

- g) Lecturas inicial y final;
- h) Consumo registrado en el medidor correspondiente al período de lectura a facturar en metros cúbicos;
- i) Factor de corrección por presión, cuando aplique;
- j) Consumo corregido, en su caso, por el factor por presión en metros cúbicos;
- k) Consumo histórico facturado de los últimos doce meses;
- l) Poder(es) calorífico(s) aplicado(s) en la facturación establecido(s) en Gigajoules por metro cúbico;
- m) Costo del gas, especificando los precios máximos de adquisición del combustible para cada mes del período de lectura considerado en la factura y, en su caso, especificar el ajuste por coberturas contratadas;
- n) Tarifa de distribución con comercialización vigente;
- o) Cargo por uso;
- p) Cargo por capacidad;
- q) Cargo por servicio;
- r) Monto a pagar en moneda nacional incluyendo, de manera desglosada, el impuesto al valor agregado;
- s) Una marca distintiva para identificar recibos basados en mediciones estimadas;
- t) Cualquier servicio adicional que se ofrezca a los usuarios, que no esté directamente vinculado con la actividad de distribución de gas natural, debiendo hacerse en forma desglosada;
- u) Lugar y fecha de expedición;
- v) Teléfonos y dirección del(os) centro(s) de atención a clientes;
- w) Teléfono del centro de atención de urgencias;
- x) Fecha de corte por incumplimiento en el pago.

El Permisionario podrá entregar comunicados o avisos a través de la factura, para conocimiento y/o atención del Usuario o Usuario Final.

### **2.3.3. Pagos**

El Usuario o Usuario Final pagará el importe total de la factura por el Servicio que se hubiere proporcionado, a más tardar en la fecha límite de pago que aparece en la factura, ya sea en los Centros de Atención del Permisionario o a través de los distintos canales externos de cobro autorizados por el Permisionario, mismos que se especifican en la propia factura y en la página web del Permisionario.

El pago comprenderá el consumo de Gas realizado durante el tiempo transcurrido entre la penúltima y última lecturas a los equipos de medición, y el importe de otros conceptos presentados a cobro en la misma factura por servicios y/o productos contratados al Permisionario o a terceros.

Cuando se trate de servicios y/o productos contratados a terceros, el Usuario o Usuario Final deberá suscribir previamente al efecto un acuerdo, en el que se especifique que el

Permisionario solo fungirá como medio de cobro por el servicio prestado y/o producto entregado.

El Permisionario notificará al Usuario o Usuario Final el importe de la factura por medio impreso o electrónico, con por lo menos 7 (siete) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del pago, de no recibirla, el Usuario o Usuario Final deberá solicitar al Permisionario una reimpresión de la misma a fin de cubrir el importe de la factura en tiempo y forma.

Los pagos efectuados después de la fecha límite serán objeto de recargos en términos del numeral 2.3.4 de los presentes TCPS, independientemente de los cargos por desconexión y reconexión, en su caso, siempre y cuando sea por causas imputables al Usuario o Usuario Final.

#### **2.3.4. Incumplimiento de Pago**

Cuando el Usuario o Usuario Final incumpla cualquier pago conforme a la factura, el Permisionario, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal que se derive del Contrato o de cualquier otra fuente, tiene la facultad de suspender el suministro de Gas, hasta que el Usuario cubra las cantidades adeudadas, los cargos por cobranza y los intereses moratorios generados sobre los importes del adeudo.

El cálculo de intereses moratorios para adeudos tanto del Usuario o Usuario Final como del Permisionario, se hará aplicando a los importes adeudados la tasa diaria TIIE (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 los intereses moratorios = Días de morosidad X Importe diario de morosidad.

Por el incumplimiento de pago, el Usuario o Usuario Final también será sujeto a un cargo por cobranza a partir del vencimiento de la factura. El cargo por cobranza aplicable vigente se incluye en el Anexo A de la Lista de Precios y Tarifas de estos TCPS.

### 2.3.5. Garantía

El Distribuidor podrá solicitar al Usuario Potencial una garantía de cumplimiento para asegurar la prestación del servicio de distribución de gas natural, asimismo, el Permisionario podrá requerir al Usuario Potencial o a aquél que se reconecte una garantía de cumplimiento cuyo monto no será mayor a 2 (dos) veces la factura mensual promedio del tipo de Usuario o Usuario Final de que se trate, sin considerar los costos por conexión o reconexión en los que se incurra, de conformidad con lo siguiente:

- a) Hacer un depósito en efectivo a nombre del Permisionario, o
- b) Proporcionar un aval, una carta de crédito irrevocable, una fianza, o cualquier documento o garantía a satisfacción del Permisionario de acuerdo al tipo de Servicio contratado. 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 Permisionario tendrá el derecho de exigirle al Usuario o Usuario Final incrementar el importe de la garantía en función del incremento de su consumo de acuerdo a su periodo de facturación.

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 Permisionario 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 Permisionario con 15 (quince) días de anticipación, enviándose el aviso de suspensión del Servicio a que se refiere el numeral 2.7 de estos TCPS.

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

Cuando el Usuario o Usuario Final solicite la terminación anticipada del Contrato al Permisionario, 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 Permisionario efectuará dicha devolución dentro de los 5 (cinco) Días hábiles posteriores a la fecha en la que la solicitud de terminación quede debidamente integrada a satisfacción del Permisionario.

### **2.3.6. Errores de Facturación**

Un error de facturación es aquél cometido por el Permisionario que resulta en cargos incorrectos al Usuario Final. Los errores de facturación comprenden entre otros, lecturas de equipos de medición incorrectas o errores en la aplicación de una Tarifa o un cálculo incorrecto.

Los errores de facturación no incluyen fallas del equipo de medición, uso no autorizado del mismo o por equipos de medición manipulados.

Los errores aritméticos o de cálculo podrán corregirse a solicitud de cualquiera de las partes y prescribirán en el plazo referido en el numeral 2.2.2 de estos TCPS.

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 Final, éste elegirá entre el reintegro de la diferencia en efectivo o la acreditación a su cuenta en términos de estos TCPS.

### **2.3.7. Bonificación por Fallas o Deficiencias**

En caso de suspensión del Servicio ocasionado por causas distintas a las señaladas en la Cláusula 2.7 de estos Términos y Condiciones, el Permisionario deberá bonificar al Usuario al expedir la factura inmediata siguiente, una cantidad 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.

Para calcular dicho importe se tomará como base el consumo medio del periodo de facturación anterior, la duración de la interrupción, el precio del Gas Natural más la tarifa del Servicio de Distribución que correspondan vigentes al momento de la interrupción.

## **2.4. Atención de Reclamaciones**

El Usuario podrá presentar reclamaciones y quejas en relación con lo establecido en el apartado 2 “Aspecto Comerciales” o lo que refiere sobre la prestación del Servicio a través de los medios previstos en el numeral 1.2 de estos TCPS, en los horarios de oficina laborales establecidos para tal efecto.

Si el Usuario, Usuario Final de Bajo Consumo o Usuario Final no queda conforme con la atención recibida a la reclamación o queja, podrá sujetarse a lo establecido en el numeral 2.6 de estos TCPS.

El Permisionario deberá atender las quejas o reclamaciones en un plazo que no exceda los 10 Días hábiles a partir de su recepción y hará su mejor esfuerzo para resolverlas en el



mismo plazo, siempre y cuando no se trate de circunstancias ajenas al Permisionario o quejas llevadas ante la PROFECO, mismas que se resolverán en los plazos de la ley.

Para los casos a los que se refiere el numeral 2.3.6 “Errores de Facturación”, el UFBC y/o Usuario Final deberá presentar la queja o reclamación en un plazo que no exceda de 90 días naturales siguientes a la fecha en que se notificó la factura.

Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos que al efecto resulten aplicables de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **2.5. Atención de Reportes de Fuga y Fallas Técnicas en el Servicio**

Para la atención de fugas o fallas técnicas en el Servicio, el Permisionario dispondrá específicamente de un Centro de Control de Atención de Urgencias (CCAU) en el que se centralizan todos y cada uno de los reportes de fuga o de fallas técnicas en el Servicio, para ello el Permisionario pondrá a disposición del Usuario o Usuario Final un número telefónico de atención de emergencias. El Permisionario atenderá de manera inmediata los reportes de emergencia, fugas y fallas de acuerdo a lo siguiente:

- a) Cuando la fuga o falla técnica reportada corresponda al Sistema, el Permisionario estará obligado a controlarla y repararla, en estos casos el costo de reparación será a cargo y cuenta del Permisionario. Para ello el Permisionario contará con unidades de atención de urgencia debidamente capacitadas para tal efecto.
- b) Cuando la fuga o falla técnica reportada corresponda a la Instalación de Aprovechamiento del Usuario o Usuario Final el Permisionario procederá, por cuestiones de seguridad, a suspender el Servicio de manera inmediata, informando al Usuario o Usuario Final afectado de las causas de la suspensión. El Servicio no podrá ser restablecido hasta en tanto el Usuario haya comprobado la reparación de la fuga y que la Instalación de Aprovechamiento es hermética. En todo caso el Usuario o Usuario Final deberá notificar sin demora al Permisionario, la existencia de una fuga de Gas en su Instalación de Aprovechamiento, en el entendido de que el costo de reparación y la responsabilidad de las mismas serán a cuenta y cargo del Usuario o Usuario Final.
- c) Cuando la fuga o falla técnica reportada corresponda al Sistema del Permisionario por daños o afectaciones intencionales o no, de terceras partes, el Permisionario procederá a controlarla o repararla, sin menoscabo de las acciones legales que al Permisionario correspondan en contra del tercero para resarcir los daños al Sistema y en su caso, el costo asociado a la pérdida de Gas.

## **2.6. Procedimiento para la Solución de Controversias**

Sin perjuicio de las acciones que procedan, las controversias que se presenten en las actividades reguladas podrán resolverse, a elección de los Usuarios o Usuarios Finales,

mediante el procedimiento arbitral que propongan quienes realicen dichas actividades o el fijado por la Comisión, de así considerarlo conveniente.

De conformidad con lo establecido por la fracción XVII del artículo 22 de la Ley de Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, en estos casos la CRE podrá actuar como mediador o árbitro, si así lo considera conveniente por tratarse de controversias de las actividades reguladas. A falta de la determinación expresa de la Comisión, 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.

De conformidad con las DACG de UFBC las controversias que se susciten entre los Usuarios Finales de Bajo Consumo y el Permisionario en relación con el contrato de suministro, se resolverán conforme a los procedimientos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **2.7. Suspensión del Servicio sin Responsabilidad**

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

- I. Caso fortuito o fuerza mayor;
- II. Fugas o fallas en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario o Usuario Final o mala operación de la misma y/o de los aparatos de consumo.
- III. Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del Sistema, previo aviso a los usuarios.
- IV. Incumplimiento del Usuario o Usuario Final a sus obligaciones contractuales tales como:
  - i. Falta de pago puntual del importe de las facturas de los Servicios prestados al Usuario o Usuario Final, en los montos y plazos señalados en las mismas facturas.
  - ii. Interferencia o manipulación del equipo de medición del Sistema o por cualquier uso no autorizado del Gas, incluyendo la operación o uso del equipo por el Usuario o Usuario Final, después de que el Permisionario le hubiera notificado la suspensión del Servicio.
  - iii. Alteraciones al equipo de medición de uno o varios Usuarios o Usuarios Finales, que ponga en riesgo su seguridad o la de sus vecinos o terceros, el Permisionario podrá suspender los Servicios de todos los Usuarios o vecinos aledaños, buscando siempre el bien común, a fin de salvaguardar la seguridad e integridad física de las personas.
  - iv. Uso diferente al Gas, del que fue originalmente estipulado en el Contrato.
  - v. Que el Usuario o Usuario Final no haya solicitado al Permisionario el Servicio mediante el formato de solicitud de Servicio requerido conforme a estos Términos y Condiciones que se agrega como Anexo B.

- vi. Cuando la Instalación de Aprovechamiento, los aparatos o equipos propiedad del Usuario o Usuario Final presenten un peligro, puedan perjudicar al mismo o a terceros, o no cumplan con las leyes, reglamentos y normas vigentes.
- vii. La falta de aviso previo al Permisionario por parte del Usuario o Usuario Final en relación con la subdivisión del predio.
- viii. Impedir al personal del Permisionario acceder a sus instalaciones o áreas comunes, para la toma de lecturas.

Para los casos anteriores, salvo en lo previsto en el numeral III, cuando el Permisionario no pueda acceder a las instalaciones del Usuario o Usuario Final para realizar el corte del suministro y demuestre que para poder llevar a cabo el corte se afectaría a otros Usuarios o Usuarios Finales, se determinará la existencia de Fuerza Mayor, por lo que se podrá estimar el consumo con base en el Procedimiento aprobado por la Comisión.

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 o Usuarios Finales, 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, 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 o 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 o Usuarios Finales, 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 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 o Usuarios Finales.

No obstante lo anterior, cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor o mantenimiento del transportista del Sistema, el Permisionario hará saber a los Usuarios Finales las condiciones que los proveedores del transporte le comuniquen al mismo. En el entendido de que cualquier retraso o incumplimiento por parte de los proveedores de transporte del Permisionario, no serán responsabilidad del Permisionario.

### **2.7.1. Suspensión de Organismos Oficiales**

Se entiende como Organismos Oficiales aquellas entidades y dependencias de Gobierno Federales, Estatales o Municipales que tienen el carácter de Usuario Final, tales como:

- a) Hospitales y clínicas,
- b) Guarderías y escuelas públicas,
- c) Orfanatorios, y
- d) Otros similares.

El Permisionario podrá suspender el Servicio a los Organismos Oficiales sin responsabilidad, por las causas referidas en el numeral 2.7 de estas Condiciones.

En estos casos, el Permisionario procederá a enviar un escrito de aviso de suspensión del Servicio.

El documento de aviso de suspensión del Servicio otorgará un plazo que no excederá de 15 días naturales adicionales para el pago de la factura, contado a partir de la fecha de entrega de dicho aviso, con el objeto de que el Organismo realice el pago del adeudo o en su caso, busque un energético alterno.

Pasado el plazo establecido, de no recibir pago alguno, el Permisionario procederá a la suspensión del Servicio, sin menoscabo de ejercer las acciones legales procedentes para obtener el pago del adeudo.

### **2.7.2. Caso Fortuito o Fuerza Mayor**

Caso fortuito o fuerza mayor significa cualquier acto o evento que imposibilite a la parte afectada cumplir con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato o en estos Términos y Condiciones, siempre y cuando:

- a) Esté más allá del control de la parte afectada;
- b) No sea resultado de la culpa o negligencia de la parte afectada, y
- c) No pudo haber sido prevenido o evitado por la parte afectada, mediante el ejercicio de la debida diligencia y el gasto de cantidades razonables de dinero considerando el alcance del Servicio que se está prestando.

Sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas anteriormente, caso fortuito o fuerza mayor incluirá de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes actos o eventos:

- i. Fenómenos de la naturaleza tales como tormentas, inundaciones, relámpagos, heladas, tsunamis y terremotos o emergencias sanitarias;
- ii. Actos de terrorismo, sabotajes y disturbios civiles, daños ocasionados por terceros al Sistema;
- iii. Guerras (sean declaradas o no), insurrecciones y embargos comerciales entre países;
- iv. Desastres de transportación y de producción, ya sean marítimos, ferroviarios, terrestres o aéreos;
- v. Huelgas u otras disputas laborales en México que no sean motivadas por el incumplimiento de algún contrato y/o relación laboral por parte de la parte afectada;
- vi. Incendios;
- vii. Actos de una autoridad gubernamental que no hayan sido inducidos voluntariamente por la parte afectada o cualquiera de sus filiales (en el entendido que ninguna de las partes será considerado como filial de la otra parte), y que no sean resultado del incumplimiento de las obligaciones de la parte afectada;
- viii. Cambio en el Marco Regulatorio;
- ix. La imposibilidad de la parte afectada, a pesar de sus esfuerzos comerciales razonables, de obtener a tiempo los permisos necesarios para permitirle a tal parte cumplir con sus obligaciones de conformidad con el Contrato y estos TCPS, siempre y cuando acredite que éstos fueron solicitados en tiempo y forma, y

Caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- a) Dificultades técnicas y económicas;
- b) Cambios en las condiciones de mercado;
- c) Fallas de cualquiera de los Contratistas, excepto cuando dicha falla sea causada por alguno de los actos o eventos reconocidos en este numeral.

### **2.7.3. Limitación de Responsabilidad**

En caso de interrupción del Servicio por causas no imputables al Permisionario, éste no tendrá responsabilidad por daños ni perjuicios de cualquier tipo, causados por cualquier Usuario o Usuario Final y/o terceros.

El Permisionario tendrá el derecho, sin responsabilidad ante cualquier Usuario o Usuario Final o terceros, de interrumpir las entregas de Gas cuando sea necesario para hacer pruebas, modificaciones, adiciones, reparaciones o mantenimiento de su Sistema, para lo cual informará a los Usuarios o Usuarios Finales con 2 Días de anticipación.

## **2.8. Cancelación del Servicio**

El Usuario Final o Usuario Final podrá cancelar el Servicio en cualquier momento, notificando al Permisionario con un periodo no menor a 30 días de que surta efectos.

La terminación de un Contrato no liberará al Usuario o Usuario Final de cualquier obligación preexistente frente al Permisionario de acuerdo con dicho Contrato, ni de otras obligaciones preexistentes que el Usuario o Usuario Final tenga en otro Contrato en ese o en diferente domicilio en el que el que sea titular, de conformidad con el numeral 2.1.9 de estos Términos y Condiciones.

## **3. Aspectos Técnicos**

### **3.1. Presión de Suministro al Usuario o Usuario Final**

La obligación del Permisionario es prestar el Servicio a una Presión de Entrega manométrica mínima de 1.71 kPa (0.0175 Kg/cm<sup>2</sup>).

Los Usuarios que requieran una Presión de Entrega distinta a la mínima señalada en el párrafo anterior, podrán solicitarlo al Permisionario, 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 en términos del numeral 3.2 de estos Términos y Condiciones. El Permisionario sólo estará obligado a suministrar Gas a la presión requerida, siempre que la prestación del Servicio bajo esta condición no comprometa la integridad de las condiciones operativas del Sistema.

Si como resultado de una inspección se detecta que la presión relativa de medición es distinta a la contratada por el Usuario o Usuario Final y a la reflejada en el sistema de facturación del Permisionario, éste procederá a:

- a) Suscribir por ambas partes un Acta, en la que se establezca la presión encontrada. Si el Usuario o Usuario Final se niega a suscribirla, ello no invalidará la necesidad del ajuste en la presión requerida por el mismo. La no aceptación de esta nueva condición de contratación, dará lugar a la terminación del Contrato y por tanto suspensión del Servicio sin responsabilidad para el Permisionario, con el objeto de resguardar la seguridad del Sistema y la calidad de la medición.
- b) De aceptar el Usuario o Usuario Final la nueva condición de contratación, el Permisionario procederá a modificar el factor de corrección con la presión real encontrada.

Si el Permisionario detecta que la diferencia en la presión relativa de medición es originada por una manipulación del equipo de medición, por parte del Usuario o Usuario Final y/o por

un tercero, el Permisionario estará facultado a suspender el Servicio sin responsabilidad y se tratará conforme a lo dispuesto por el numeral 2.2.5 de estos TCPS.

## **3.2. Utilización de la Capacidad y Capacidad Pico del Sistema**

### **3.2.1. Capacidad del Sistema**

La capacidad del Sistema resulta del cálculo de flujos máximos de Gas que se puede conducir en él, calculado con la presión garantizada por el transportista en los Puntos de recepción.

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.

### **3.2.2. 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 equipos de medición o los datos estimados de los Perfiles de Carga y el flujo anual para los Usuarios o Usuarios Finales que no cuenten con lectura diaria del equipo de medición.

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.

Conforme a lo establecido en la disposición 5.6 de la Directiva de Tarifas y Traslado de Precios vigente, se define la metodología para calcular la utilización máxima diaria en el Pico del Sistema.

### **3.2.3. Reserva 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 o Usuarios Finales que contraten este Servicio y los datos estimados de los Perfiles de Carga para éstos.

Los Usuarios o Usuarios Finales del Servicio de Distribución Simple deberán adquirir de otros proveedores el suministro y el transporte de Gas que les será entregado en el (los) Punto(s) de recepción del Sistema del Permisionario.

#### **3.2.4. Reserva de Capacidad en el Sistema de Distribución**

El Permisionario reservará capacidad suficiente para prestar el Servicio de Distribución con comercialización considerando el Pico del Sistema, en función de los Usuarios o Usuarios Finales que contraten dicho servicio y los datos estimados de los Perfiles de Carga para éstos.

Los Usuarios o Usuarios Finales del Servicio de Distribución Simple deberán reservar capacidad en el Sistema de acuerdo con el consumo diario máximo que tenga 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 o Usuarios Finales del Servicio de Distribución Simple deberán apegarse a lo dispuesto en materia de Pedidos por el numeral 3.2.5 de estos Términos y Condiciones.

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

#### **3.2.5. Pedidos**

Los Usuarios o Usuarios Finales 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 para cada día de dicho mes, y con límite en la reserva de capacidad diaria.

El Permisionario confirmará al Usuario o Usuario Final 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 o Usuario Final desee que el cambio sea efectivo.

El Permisionario confirmará al Usuario o Usuario Final 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 este numeral, 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 o Usuario Final y podrá confirmar una cantidad menor al Pedido de éste, en caso de que el transportista informe al Permisionario que las cantidades de Gas incluidas en el Pedido del Usuario o Usuario Final no serán entregadas en el Sistema, es responsabilidad del Usuario o Usuario Final proveer la información necesaria que permita al Permisionario confirmar con el transportista que la cantidad pedida por éste será efectivamente entregada en el (los) Punto(s) de recepción del Sistema

Los Usuarios o Usuarios Finales 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 o Usuario Final 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 o Usuario Final. Cuando la cantidad de Gas tomada por el Usuario o Usuario Final sea menor que la cantidad confirmada para entrega, la diferencia deberá considerarse como un faltante para éste. Los excedentes y faltantes serán registrados en una Cuenta Operacional de Balance (COB). El cálculo del desbalance se hará conforme a la numeral 3.2.7 de estos TCPS.

### **3.2.6. Restricciones Operativas**

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

- i. Usuarios Finales con Servicio en Base Interrumpible;
- ii. 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) Servicios públicos,
  - d) Casas habitación, hoteles y casas de huéspedes,
  - e) Negocios comerciales y oficinas de gobierno, y
  - f) Empresas de Gran Consumo e Industrias

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

### **3.2.7. 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 o Usuario Final, 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

Nota: Estos factores podrían modificarse por cambios en las condiciones del transportista o del proveedor de Gas

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

Por la cantidad faltante neta, al Usuario o Usuario Final se le acreditará una cantidad igual a la cantidad del faltante multiplicado por el Precio Máximo de Comercialización 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 o Usuario Final.

### **3.2.8. 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 o Usuario Final 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 por 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 o Usuario Final por el Gas efectivamente consumido.

Cuando un Usuario o Usuario Final 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.

### **3.2.9. Penas por Uso en Exceso de la Capacidad Reservada**

De conformidad con la disposición 11.1 de la Directiva Tarifas y Traslado de Precios, el Permisionario podrá penalizar a los Usuarios o Usuarios Finales del 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 conformidad con la Disposición 11.2 de la Directiva Tarifas y Traslado de Precios, el Permisionario bonificará anualmente a sus Usuarios o Usuarios Finales el ingreso que reciba por concepto de penalizaciones. Esta bonificación se llevará a cabo aporrata conforme a la capacidad reservada por los Usuarios o Usuarios Finales. 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 formarán parte del cálculo del Ingreso Máximo del Permisionario.

### **3.3. Mantenimiento del Equipo de Medición**

Los equipos de medición son propiedad del Permisionario, por lo que éste será responsable de su mantenimiento, sujetándose a lo siguiente:

- a) Funcionamiento: Se establecerá un programa de verificación sistemática para revisar el funcionamiento correcto, basándose en un monitoreo para verificar la exactitud de estos en un rango de más/menos 2% (dos por ciento), para lo cual se tomarán muestras aleatorias de un tamaño representativo, teniendo en cuenta el año de instalación, la marca, el modelo, y características técnicas de los componentes que los integran.
- b) Calibración: Cada tipo será probado y calibrado periódicamente de acuerdo con las facultades técnicas y procedimientos de la Norma Oficial Mexicana que resulte aplicable o, en su defecto, normas internacionales establecidas para tal fin.

Los periodos máximos de verificación sistemática de los equipos de medición, según el tipo de Servicio serán:

- a) Servicio Residencial: 20 (veinte) años
- b) Servicio Comercial e Industrial: 5 (cinco) años

### **3.4. Calidad del Gas**

La calidad del Gas del Sistema entregado al Usuario o Usuario Final debe cumplir con la Norma NOM-001-SECRE-2010 Especificaciones del Gas Natural o la que la sustituya. El

poder calorífico del Gas suministrado podrá variar eventualmente de acuerdo con la procedencia de las diversas fuentes de suministro.

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple, se comprometen a que la calidad del Gas ingresado al Sistema del Permisionario sea conforme a la norma mencionada en el párrafo anterior.

En los casos de fuerza mayor en que el Gas recibido del transportista no cumpla los requisitos de dicha norma, se aplicarán la regulación vigente y/o las resoluciones que para tal efecto emita la Comisión.

### **3.5. 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 solo tendrá la posesión del Gas.

#### **3.5.1. Responsabilidad del Permisionario**

El Permisionario asumirá la posesión, el control y el riesgo del Gas en el Sistema, desde los Puntos de Recepción y hasta los Puntos de Entrega de cada Usuario. El Permisionario asumirá la responsabilidad objetiva del Gas así como los daños y perjuicios que se causen en los términos del artículo 1913 del Código Civil Federal cuando dichos daños y perjuicios le sean imputables, siempre y cuando el Gas esté en el Sistema y salvo en caso de culpa o negligencia inexcusable de las víctimas.

#### **3.5.2. Responsabilidad del Usuario**

La transferencia de la propiedad y/o posesión del Gas por el Permisionario al Usuario Final se considerará efectuada al momento en que el Gas pase a la Conexión de salida del equipo de medición.

La responsabilidad del Permisionario con respecto al Gas cesará en ese momento y el Usuario Final asumirá la propiedad y todos los riesgos por pérdida, daños, menoscabo, así como todos los riesgos inherentes al manejo y uso del Gas.

### **3.6. Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final**

El Usuario Final de la Instalación de Aprovechamiento será responsable de cumplir con los requisitos establecidos en las normas correspondientes, respecto a los parámetros mínimos de seguridad que deben cumplirse en el diseño, materiales, construcción, instalación, pruebas de hermeticidad, operación, mantenimiento y seguridad de las Instalaciones de Aprovechamiento de Gas. En cualquier caso, el único que puede verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable es la Comisión, a través de una Unidad de Verificación

acreditada y aprobada, en términos de la Ley de Infraestructura de la Calidad o la que se encuentre vigente.

En todo caso, la Unidad de Verificación deberá entregar el original y copia del dictamen de verificación y/o informe de verificación al Usuario Final de la Instalación de Aprovechamiento. El Usuario Final deberá conservar el original del dictamen de verificación y/o informe de verificación y presentarlo al Permisionario.

El Permisionario, se reserva el derecho de no proporcionar o suspender el suministro de Gas a toda aquella Instalación de Aprovechamiento que no cuente con el dictamen de verificación aprobatorio vigente.

A fin de verificar la seguridad de las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final, el Permisionario tendrá derecho a realizar las inspecciones necesarias en las Instalaciones del Usuario, antes o después de su conexión al Sistema y a solicitar el dictamen de verificación y/o informe de verificación emitido por la Unidad de Verificación a la Instalación de Aprovechamiento de que se trate.

Cuando el Permisionario detecte que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario Final se encuentra en condiciones inseguras o bien no haya sido construida conforme a las Normas Oficiales respectivas, no instalará el equipo de medición, hasta en tanto compruebe a su satisfacción que dicha Instalación de Aprovechamiento se encuentra en buenas condiciones de seguridad, a través de un dictamen expedido por la Unidad de Verificación aprobada por la Comisión.

En todo caso el Usuario Final tendrá la obligación de realizar las adecuaciones necesarias que garanticen los requisitos de seguridad y técnicos conforme a las Normas Oficiales respectivas y absorberá los gastos en que incurriere para la conservación, reubicación, mantenimiento y reparación de la Instalación de Aprovechamiento o aparatos de su propiedad.

De conformidad con las Normas Oficiales aplicables, los Usuarios Finales deberán realizar la verificación periódica de las Instalaciones de Aprovechamiento y contar con el dictamen técnico correspondiente que así lo acredite.

## **Anexos**

**Anexo A. Lista de Tarifas Vigente**

**Anexo B. Formato de Solicitud de Servicio**

**Anexo C. Formato de Contrato de Prestación del Servicio a Usuarios Residenciales aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/497/2021**

**Anexo D. Procedimiento de Estimación de Consumo aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/497/2021**

**Anexo E. Procedimiento para la Facturación del Poder Calorífico aprobado por la CRE mediante la Resolución RES/312/2011**

## Anexo D

### Procedimiento de Estimaciones de Consumo

#### Procedimiento de Estimaciones de Consumo para Usuarios Finales de Bajo Consumo

##### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento de estimación de consumo para Usuarios Finales de Bajo Consumo (UFBC) de gas natural (el Procedimiento) previsto en el numeral 2.2.3.1 de los Términos y Condiciones para la prestación del Servicio (TCPS), a fin de que:

- 1) El Permisionario podrá facturar con un consumo estimado ante la imposibilidad de tener una lectura real por circunstancias específicas que el presente procedimiento establece en algún periodo de medición para efectos de facturación, así como para hacer las correcciones en la facturación que reflejen la medición real obtenida.
- 2) Que el UFBC mantenga pagos estables evitando que se acumulen consumos de varios periodos, pudiendo incurrir en la imposibilidad de pago y, en su caso, el corte del suministro.

##### 2. Alcance

El Procedimiento es aplicable al consumo para efectos de facturación de los UFBC cuando el Permisionario no cuente con la medición real para un periodo de facturación específico en los supuestos que establece el presente Procedimiento.

##### 3. Definiciones

**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.

Los canales de atención se pueden consultar en el siguiente link: [https://www.naturgy.com.mx/mx/particulares/servicio\\_al\\_cliente/canales\\_de\\_atencion/canales\\_de\\_atencion](https://www.naturgy.com.mx/mx/particulares/servicio_al_cliente/canales_de_atencion/canales_de_atencion) 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 control** de atención de urgencias (CCAU): Número telefónico de atención permanente de emergencias, fugas o fallas técnicas en el Servicio.

Urgencias: 800 091 4000

**Consumo:** Cantidad de gas en metros cúbicos que ha sido entregada y contabilizada en el punto de entrega del UFBC durante un periodo determinado.

**Lectorista:** Personal acreditado por el Permisionario, que efectúa en campo la toma de lectura de medidor de cada UFBC asignado.

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

**Método Estadístico ARIMA o Modelo.** Modelo autorregresivo integrado de media móvil para llevar a cabo la estimación de consumos a UFBC. (V.M., 2009)

**Periodo de Facturación:** Es el periodo de consumo considerado para efectos de facturación que le corresponda a cada Usuario.

**Permisionario o Distribuidor:** Titular del permiso de distribución de gas natural por medio de ductos.

**Perfiles de Carga:** El patrón de demanda o consumo de Gas Natural real, a lo largo de un Año Calendario correspondiente a la categoría de UFBC correspondiente a la Zona Geográfica de que se trate, generalmente medido en m<sup>3</sup>/hora.

**Punto de entrega o suministro:** El establecido en el Contrato.

**UFBC:** Usuario final con consumos de hasta 5,000 Gigajoules o lo equivalente en m<sup>3</sup> 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.

#### **4. Consideraciones Generales**

El Permisionario podrá estimar para un Periodo de Facturación determinado bajo los supuestos establecidos en el numeral 2.2.3.1 de los TCPS, con base en los criterios establecidos en el Procedimiento en los numerales 6 y 7.

#### **5. Frecuencia de Aplicación**

El Permisionario únicamente podrá llevar a cabo un máximo de dos estimaciones de consumo durante un año calendario para los periodos de facturación bimestral y cuatro para los periodos de facturación mensual para un mismo UFBC y estas no podrán ser consecutivas, siempre y cuando el UFBC haya registrado consumos durante todo el año calendario. Para UFBC que hayan registrado consumos menores a un año solo podrán llevar a cabo una estimación durante esa proporción del año calendario.

#### **6. Casos en los que el Permisionario realiza estimaciones**

6.1 Cuando por causas ajenas al Permisionario no pueda obtener los registros de medición en el punto de entrega del UFBC.

El Permisionario podrá realizar estimaciones, una vez que haya realizado al menos las gestiones necesarias que se enlistan a continuación, para llevar a cabo la medición, y aun así persista la inaccesibilidad al medidor por causas ajenas al Permisionario:

6.1.1 El Lecturista dejará un aviso por escrito y, **en caso extraordinario por vía electrónica** en el cual se informa al UFBC y en su caso, 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 lo siguiente:

- a) La programación de una segunda visita para la toma de lectura dentro de los siguientes cinco días hábiles
- b) El teléfono de Atención al Cliente y los diferentes Canales de atención, los cuales puede consultar en la siguiente página:



[https://www.naturgy.com.mx/mx/particulares/servicio\\_al\\_cliente/canales\\_de\\_atencion/canales\\_de\\_atencion](https://www.naturgy.com.mx/mx/particulares/servicio_al_cliente/canales_de_atencion/canales_de_atencion) o [www.naturgy.com.mx/mx](http://www.naturgy.com.mx/mx), para cualquier consulta requerida o para que el UFBC informe la lectura de su medidor.

c) Informar al UFBC que, en el caso de imposibilidad de la toma de lectura en la segunda visita programada, para efectos de facturación del Periodo se considerará un consumo estimado, previniendo al UFBC que, si en el siguiente periodo de toma lectura persiste la inaccesibilidad al medidor para su lectura, el Permisionario procederá suspender el servicio de conformidad con lo establecido en los numerales 2.7. Suspensión del Servicio sin Responsabilidad de los TCPS.

El permisionario deberá tener constancia de lo señalado en los incisos anteriores.

6.2 Valores inconsistentes y evidencia de mal funcionamiento, fallas o desperfectos encontrados en el medidor por el Lecturista incluso los casos establecidos en el numeral 2.2.5 “Detección y Facturación por Uso no Autorizado” de los TCPS, en los cuales procederá a la suspensión del servicio y el cobro del adeudo correspondiente.

Para todos los casos establecidos de este numeral, el Permisionario deberá dar el aviso a que se refiere el numeral 2.1.17 “Inspecciones y/o retiro de equipos del Permisionario” de los TCPS.

## 7. Método del cálculo para la estimación

El Permisionario deberá realizar la estimación de consumos, con base en el historial de consumo de cada UFBC y la antigüedad de dicho historial.

7.1 Método estadístico ARIMA. Para los UFBC que tengan un registro de consumo igual o superior a cuatro años (24 bimestres facturados para los permisos con periodos de facturación bimestral y 48 meses facturados para los permisos con facturación mensual) se utilizará el Método estadístico ARIMA establecido por la Comisión Reguladora de Energía, salvo en los casos en los que el Modelo no se ajuste estadísticamente o no se cumplan los supuestos establecidos en el mismo; en tales casos se utilizará el criterio 7.2.2 siguiente.

7.2. Consumo del año anterior. Este método considerará el consumo del mismo Periodo de Facturación del año inmediato anterior y se utilizará en cualquiera de las dos circunstancias siguientes:

7.2.1. Para los UFBC con un registro de consumo **igual o superior doce meses facturados , pero menor a veinticuatro meses facturados, o**

7.2.2. Para los casos en los que el Modelo no se ajuste estadísticamente, no se cumplan los supuestos establecidos en el mismo, o en los siguientes casos:

a) Cuando el consumo estimado con el Modelo resulte mayor respecto del consumo del mismo bimestre del año anterior.

b) Cuando el consumo estimado con el Modelo resulte menor al 15%, respecto del consumo del mismo bimestre del año anterior.

Para los UFBC que hayan registrado consumo durante todo un año calendario, se considerará el consumo del mismo Periodo de Facturación del año inmediato anterior.

7.3 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.

En caso de que sea su primer Periodo de Facturación se considerará el Perfil de Carga definido en el Cuadro 1, según la Zona Geográfica y el tipo de Usuario que corresponda.

### 8. Determinación de la factura ajustada por el uso de consumo estimado

Cuando el Permisionario haya facturado con base en una estimación de consumo a que hace referencia el numeral 7 anterior, deberá obtener para el siguiente Periodo de Facturación una medición real, y en su caso realizará el ajuste del consumo considerando lo siguiente:

- La diferencia de los dos consumos reales, al cierre del periodo posterior a aquél en que se aplicó la estimación, deberá señalarse en la factura la diferencia entre el consumo real y el estimado. Para estos efectos, el precio del gas natural que deberá utilizar el Permisionario será el promedio diario ponderado correspondiente al periodo que inicie en la fecha de la última medición real anterior al periodo en el que se aplicó un consumo estimado y concluya en la fecha de la última medición real.
- Si dicha diferencia resultará un saldo a favor del UFBC, el Permisionario le realizará a elección del UFBC, la devolución por transferencia bancaria o la bonificación a su servicio, en la factura inmediata posterior.

### 9. Generación de Expediente

Cuando el Permisionario haya llevado a cabo el procedimiento de estimación previsto en el presente anexo, deberá formar un expediente electrónico para su consulta o remisión inmediata, por parte de la autoridad competente; mismo que deberá contener por lo menos:

- La evidencia de las gestiones enlistadas en el numeral 6 del presente anexo.
- La evidencia del método del cálculo realizado para la estimación, de conformidad con lo referido en el numeral 7 del presente anexo.
- La evidencia de la determinación de la factura ajustada por el uso de consumo estimado, referida en el numeral 8 del presente anexo.

**Cuadro 1. Perfiles de carga por Zona Geográfica de Distribución**

Perfil de Carga Mensual Propuesto			
Zona Geográfica	Tarifa	Periodo de Facturación	Consumo en (m <sup>3</sup> )
Ciudad de México	Residencial	Bimestral	49
Ciudad de México	Comercial	Bimestral	785
Monterrey	Residencial	Bimestral	60
Monterrey	Comercial	Bimestral	928

<b>Perfil de Carga Mensual Propuesto</b>			
<b>Zona Geográfica</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Periodo de Facturación</b>	<b>Consumo en (m<sup>3</sup>)</b>
Toluca	Residencial	Bimestral	68
Toluca	Comercial	Bimestral	514
Saltillo	Residencial	Bimestral	74
Saltillo	Comercial	Bimestral	859
Nuevo Laredo	Residencial	mensual	28
Nuevo Laredo	Comercial	mensual	454
Bajío – Celaya, Salamanca, Irapuato, Silao y León	Residencial	Mensual	25
Bajío – Celaya, Salamanca, Irapuato, Silao y León	Comercial	Mensual	338
Bajío – San Luis Potosí y Aguascalientes	Residencial	Mensual	27
Bajío – San Luis Potosí y Aguascalientes	Comercial	Mensual	379