

COMPAÑÍA MEXICANA DE GAS, S.A. DE C.V.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACION DEL SERVICIO

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS DEL PERMISIONARIO.	6
2. DEFINICIONES.	6
3. ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES.	9
3.1. Ambito Material.	9
3.2. Modificaciones y Discrepancias.	9
3.3. Legislación Aplicable.	9
3.4. Disponibilidad de las Condiciones Generales.	9
4. SERVICIOS.	9
4.1. Zona Geográfica.	9
4.2. Tipos.	9
4.3. El Servicio Residencial.	10
4.4. El Servicio Comercial.	10
4.5. El Servicio Industrial.	10
4.6. Servicios en Base Firme.	10
4.7. Servicios en Base Interrumpible.	10
4.8. Servicios de Distribución con Comercialización.	11
4.9. Servicios de Distribución Simple.	11
4.10. Desconexión y Reconexión.	12
5. ACCESO A LOS SERVICIOS	12
5.1. Acceso Abierto y No Indebidamente Discriminatorio.	12
5.2. Servicio de Distribución Simple.	13
6. PRECIOS Y TARIFAS.	13
6.1. Lista de Precios y Tarifas.	13
6.2. Publicación de Tarifas.	13
6.3. Tarifas que requieren aprobación.	13

6.4. Metodología.	14
7. UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD.	14
7.1. Definición del Período Pico.	14
7.2. Metodología.	14
7.3. Reserva de Capacidad.	15
7.4. Procedimiento de racionamiento.	15
7.5. Desbalances.	16
7.6. Niveles de penalizaciones.	16
7.7. Bonificaciones por penalización.	16
7.8. Reservación de capacidad.	16
8. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS.	16
8.1. Metodología para determinar la viabilidad económica.	16
8.2. Metodología para capacidad disponible.	17
8.3. Solicitud de Servicio.	17
8.4. Autorización de la Solicitud.	17
8.5. Autorización del Crédito.	17
8.6. Rechazo de la Solicitud.	17
8.7. Firma del Contrato de Servicio.	18
8.8. Reinstalación del Servicio.	18
8.9. Adeudos Preexistentes.	18
8.10. Renovación de Contratos.	18
8.11. Causas de Rescisión.	18
9. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.	19
9.1. Sistemas de Medición.	19
9.2. Corrección de las Mediciones.	21
9.3. Toma de Muestras.	21
9.4. Discrepancias en la Medición.	21
9.5. Comprobaciones Especiales del Medidor.	21

9.6. Facturación.	22
9.7. Errores de Facturación.	23
9.8. Incumplimiento en el Pago.	24
9.9. Garantías.	24
9.10. Bonificación por Fallas o Deficiencias.	24
10. CALIDAD DEL GAS.	25
11. PROPIEDAD DEL GAS.	25
12. PRESIONES DEL SISTEMA.	25
13. ACLARACIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y ATENCIÓN DE FUGAS.	25
13.1. Plazos para la Atención de Reclamaciones.	25
13.2. Atención de Fugas.	26
13.3. Registro de Quejas.	26
13.4. Servicio de Supresión de Fugas.	26
14. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.	26
15. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.	27
16. DERECHO DE SUSPENSIÓN.	27
16.1. Suspensión por Incumplimiento.	27
16.2. Aviso de suspensión.	28
17. BONIFICACIÓN POR FALLAS O DEFICIENCIAS.	28
18. OBLIGACIONES DEL PERMISIONARIO Y DEL USUARIO.	28
18.1. Obligaciones del Permisionario en Materia de Seguridad.	28
18.2. Obligaciones del Permisionario respecto al Servicio.	29
18.3. Obligaciones del Usuario.	30
19. MANTENIMIENTO DE MEDIDORES.	31
20. NOTIFICACIONES.	32

21. CONFIDENCIALIDAD.	32
22. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33
23. DOMICILIOS.	33
24. FORMATO PARA SOLICITUD DE SERVICIO.	33

COMPAÑÍA MEXICANA DE GAS, S.A. DE C.V.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Compañía Mexicana de Gas, S.A. de C.V., (Permisionario) proporcionará los servicios mencionados a continuación al usuario (Usuario) de acuerdo con: (1) los requerimientos de los Capítulos I, V, VI y VII del Reglamento de Gas Natural, (2) todas las Directivas aplicables emitidas por la Comisión Reguladora de Energía (" Comisión"), (3) los Términos y Condiciones específicos del permiso de distribución otorgado al Permisionario por la Comisión, (4) las presentes condiciones generales y (5) cualquier modificación o adición al Reglamento, Directivas, Permiso, y condiciones generales que pudiera emitir o aprobar la Comisión Reguladora de Energía.

1. Datos del Permisionario.

Compañía Mexicana de Gas, S.A. de C.V., tiene como Registro Federal de Contribuyentes el No. CMG-270824-6HO y como domicilio el ubicado en Ave. San Nicolás de los Garza # 2901 Col. Cementos, Monterrey, Nuevo León. Los números de teléfono y facsímil del centro de servicio permanente de recepción de quejas y reportes de emergencia son:

Teléfono: (8) 331-4000 y Facsímil: (8) 331-4982.

El Permisionario es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, cuyo objeto social le permite dedicarse a las actividades de distribución de Gas Natural.

2. Definiciones.

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

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.

Cargo por Conexión: La porción de la tarifa basada en un monto fijo por el costo de conexión al Sistema.

Cargo por Reconexión y Desconexión: La porción de la tarifa basada en un monto fijo por el costo de desconectar o reconectar a Usuarios Finales.

Cargo por Servicio: La porción de la tarifa asociada con los costos inherentes a la prestación del servicio para cada usuario .

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 consumido a cuenta del Usuario o Usuario Final.

Comisión: La Comisión Reguladora de Energía.

Condiciones Generales: Las presentes Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Distribución de Gas Natural en la Zona Geográfica de Monterrey.

Conexión: La instalación de la tubería, válvulas y accesorios desde la conexión con el ducto de suministro más cercano hasta el Punto de Entrega del Servicio, incluido dicho punto.

Conexión Estándar: La conexión del Usuario localizado a no más de treinta (30) metros de la red de distribución e incluye la línea de servicio, el regulador (si se requiere), el medidor y los accesorios necesarios para la utilización por el Usuario, hasta el punto terminal.

Conexión No Estándar: se refiere a la conexión del Usuario localizado a más de treinta (30) metros de la red de distribución e incluye únicamente la tubería y accesorios, mano de obra y materiales que no forman parte de la Conexión Estándar.

Contrato: el contrato de servicio de distribución que se celebre entre el Permisionario y cualquier Usuario o Usuario Final.

Día Laborable: Lunes a viernes, con la excepción del 18 de marzo y el 12 de diciembre y los días en que las instituciones de crédito están autorizadas a cerrar sus puertas al público, conforme a lo que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

Directivas: Disposiciones de carácter general expedidas por la Comisión, tales como criterios, lineamientos y metodologías a que deben sujetarse las actividades de transporte, almacenamiento y distribución de Gas.

Directiva de Precios y Tarifas: La Directiva sobre la Determinación de Precios y Tarifas para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de marzo de 1996, o sus revisiones, si es que fuera modificada por la Comisión.

Distribución: La actividad de recibir, conducir, entregar y, en su caso, comercializar Gas por medio de ductos dentro de la Zona Geográfica.

Gas o Gas Natural: La mezcla de hidrocarburos, compuesta principalmente de metano.

Gigacaloría: véase **Unidad**.

Ley: La Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en el Ramo del Petróleo.

Lista de Precios y Tarifas: La Lista de Precios y Tarifas que se adjunta a estas Condiciones Generales como Anexo "A" para formar parte integrante de las mismas.

México: Los Estados Unidos Mexicanos.

Norma de Calidad del Gas: La Norma Oficial Mexicana de Emergencia No. NOM-EM-001-SE-1996 " Características y Especificaciones del Gas Natural que se Inyecte a los Sistemas de Transporte, Almacenamiento y Distribución" , publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de septiembre de 1996, o la Norma Oficial Mexicana correspondiente.

Nominación: Reserva de la capacidad de un sistema de transporte o distribución y que refleja la cantidad de gas que se consumirá.

Normas Oficiales Mexicanas: Las normas obligatorias expedidas por las dependencias competentes, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Período de Exclusividad: El período de exclusividad otorgado por la Comisión al Permisionario para la prestación de los Servicios en la Zona Geográfica.

Período de Facturación: Cada período consecutivo de uno o dos meses comprendido entre las fechas de lectura de los medidores de los Usuarios o Usuarios Finales.

Permisionario: Compañía Mexicana de Gas, S.A. de C.V.

Permiso: el título de permiso para prestar el Servicio en la Zona Geográfica otorgado por la Comisión en favor del Permisionario.

Promedio Mensual: El total del volumen de Gas entregado durante un período dividido entre el número de meses calendario durante los cuales se hizo uso del Servicio, expresado en metros cúbicos por mes.

Punto de Entrega del Servicio: El punto en donde la tubería del Permisionario hace Conexión con la toma del Usuario Final, por lo general en donde se ubica el medidor.

Punto de Recepción: El punto en donde la tubería del Permisionario hace Conexión con la tubería del Transportista para recibir el gas.

Reglamento: El Reglamento de Gas Natural publicado por la Secretaría de Energía en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de noviembre de 1995.

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

Servicio de Distribución: La entrega de Gas por el Permisionario a un Usuario Final dentro de la Zona Geográfica o la recepción de Gas en el punto o los puntos de recepción del Sistema y la entrega de una cantidad similar en un punto distinto del Sistema.

Servicio en Base Firme: El Servicio en que el Usuario Final tiene acceso ininterrumpido al Sistema en los términos establecidos en estas Condiciones Generales.

Servicio en Base Interrumpible: El Servicio en que el Usuario Final tiene acceso al Sistema bajo la condición de ser interrumpido en los términos que se establecen en estas Condiciones Generales.

Sistema: El conjunto de ductos, compresores, reguladores, medidores y otros equipos para la conducción o almacenamiento de Gas.

Transportista: El titular de un permiso de transporte.

Unidad: El volumen de Gas requerido para generar el equivalente a mil millones de calorías a una presión absoluta de un kilogramo por centímetro cuadrado, a una temperatura de 20°C, conocida como Gigacaloría (Gcal).

Usuario: La persona que solicita o recibe el Servicio del Permisionario.

Usuario Final: La persona que adquiere Gas para su consumo.

Zona Geográfica: La zona geográfica de Monterrey que definió la Comisión mediante resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1997.

3. Alcance de las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio.

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

3.1. Ambito Material.

Salvo que se disponga lo contrario, las presentes Condiciones Generales son aplicables a todos los servicios que preste el Permisionario en el Sistema; todas las tarifas aquí contenidas operarán en todo el Sistema.

3.2. Modificaciones y Discrepancias.

Estas Condiciones Generales serán modificadas para adecuarlas a los cambios en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y cuando el Permisionario o la Comisión lo consideren necesario, previa autorización de la Comisión. En caso de discrepancia entre las disposiciones legales o reglamentarias y estas Condiciones Generales prevalecerán las primeras y si existiese inconsistencia entre los Contratos y las Condiciones Generales, prevalecerán éstas.

3.3. Legislación Aplicable.

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

3.4. Disponibilidad de las Condiciones Generales.

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

4. Servicios.

4.1. Zona Geográfica.

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

El Gas que distribuya el Permisionario podrá ser o no de su propiedad:

- Cuando el Permisionario sea propietario del Gas, se hablará de Distribución con Comercialización;
- Cuando el Permisionario esté distribuyendo Gas adquirido previamente por el Usuario Final, se hablará de Distribución Simple.

4.2. Tipos.

El Servicio que prestará el Permisionario será de tres tipos:

- Residencial
- Comercial
- Industrial

Cada uno de los cuales podrá prestarse en una de dos modalidades: Distribución Simple y Distribución con Comercialización. Los precios y tarifas correspondientes a cada Servicio se detallan en la Lista de Precios y Tarifas que forman parte de estas Condiciones Generales.

4.3. El Servicio Residencial.

Es aquel que se presta a aquellos Usuarios Finales en donde la totalidad del Gas se usa en una residencia donde existe un medidor por cada unidad habitacional y en la cual el Gas se utiliza para diversos servicios domésticos tales como cocinar, calefacción, aire acondicionado o calentar agua. Cuando se trate de un edificio de departamentos, se instalará un medidor por cada unidad habitacional y cada medidor tendrá una facturación por separado. Este servicio se suministrará a los Usuarios Finales ubicados en cualquier parte de la Zona Geográfica en donde el Permisionario preste el Servicio.

4.4. El Servicio Comercial.

Es aquel que se presta a todos los Usuarios Finales que consumen la totalidad o una parte del Gas en un local comercial en donde se rentan unidades o instalaciones comerciales, o en una instalación industrial y en la cual el Gas se utiliza para cocinar, calefacción, aire acondicionado, calentar agua, el funcionamiento de motores de combustión interna y usos similares pero que no incluyen procesos industriales. Este Servicio también incluye aquellos Usuarios Finales que no se clasifican exclusivamente como Residenciales o aquellos industriales que sus consumos mensuales no superan las 42 Gigacalorías (cinco mil metros cúbicos) al mes. Este Servicio se suministrará a los Usuarios Finales ubicados en cualquier parte de la Zona Geográfica en donde el Permisionario preste el Servicio.

4.5. El Servicio Industrial.

Es aquel que se presta a todos los Usuarios Finales que consumen la totalidad, o una parte, del Gas en una instalación industrial en la cual el Gas se utiliza para llevar a cabo diversos procesos industriales y consumos superiores a 42 Gigacalorías (cinco mil metros cúbicos) al mes. Este Servicio se suministrará a los Usuarios Finales ubicados en cualquier parte de la Zona Geográfica en donde el Permisionario preste el Servicio.

4.6. Servicios en Base Firme.

Los Servicios prestados por el Permisionario podrán ser en Base Firme, lo que asegura la confiabilidad en el suministro en circunstancias normales de operación. Los Servicios en Base Firme tendrán prioridad sobre todos los Servicios Base Interrumpible.

4.7. Servicios en Base Interrumpible.

El Sistema podría sufrir límites en su capacidad o interrupciones del Servicio que resulten necesarias en ciertos casos, de acuerdo con el artículo 76 del Reglamento. Cuando el Permisionario, en los términos anteriores, deba suspender, interrumpir, restringir o modificar el Servicio, en la medida en que la capacidad no sea suficiente para proveer todos las cantidades de gas programadas, esta acción se aplicará primeramente a los Usuarios de Base Interrumpible.

Las tarifas convencionales para el Servicio Base Interrumpible podrán ser diferentes a las tarifas para el Servicio en Base Firme. El Servicio Base Interrumpible será prestado cuando el Permisionario esté en condiciones de ofrecer este tipo de Servicio, previa solicitud de aprobación de la tarifa a la Comisión y hecha la publicación correspondiente.

4.8. Servicios de Distribución con Comercialización.

Este servicio consiste en distribuir vender gas previamente adquirido por el Permisionario. El Permisionario adquirirá el gas del proveedor que resulte más conveniente, para asegurar un suministro confiable.

4.9. Servicios de Distribución Simple.

Este servicio comprende exclusivamente el recibo de gas por el Permisionario a cuenta del Usuario, en uno o más Puntos de Recepción de su sistema y entregar una cantidad similar en un punto diferente del mismo sistema. Este tipo esta sujeto a que exista capacidad disponible en el Sistema del Permisionario; el Usuario deberá reservar una cantidad máxima diaria de esa capacidad. El Usuario será responsable de adquirir de terceros el suministro y el transporte de gas que será entregado en el Punto de Recepción del Sistema del Permisionario, a las condiciones de presión requeridas por el Sistema. Las condiciones para proporcionar el Servicio de Distribución Simple se enuncian a continuación:

1. 1. El Usuario deberá reservar una cantidad máxima diaria de capacidad en el sistema del Permisionario, en Gigacalorías, si dicha capacidad esta disponible y pagar los cargos por capacidad diaria reservada independientemente de que esa capacidad sea o no utilizada diariamente;
2. 2. El Usuario deberá adquirir de terceros el suministro y el transporte del gas natural que será entregado en el Punto de Recepción del Sistema del Permisionario, y a las condiciones de presión requeridas por el Sistema en ese punto;
3. 3. El Usuario deberá proporcionar al Permisionario quince (15) días antes del inicio del mes una Nominación propuesta en términos de consumo diario de la cantidad de Servicio de Distribución Simple deseada por el Usuario;
4. 4. Ninguna Nominación será efectiva hasta que el Permisionario haya confirmado la Nominación con el Transportista designado por el Usuario;
5. 5. Es responsabilidad exclusiva del Usuario proporcionar información necesaria y oportuna que permita al Permisionario confirmar con el Transportista la cantidad nominada a ser entregada al Usuario;
6. 6. Al menos diez Días Hábiles previos al comienzo de cada trimestre, el Usuario proporcionará al Permisionario los programas de nominaciones con las cantidades a ser entregadas en cada Punto de Recepción y Entrega para el período. El Usuario dará al Permisionario al menos 48 horas de anticipación el aviso de disminuciones mayores al 5% en las Nominaciones proporcionadas por el Usuario;
7. 7. El incumplimiento del Transportista o del Usuario para entregar gas en el Punto de Recepción o recibir gas en el Punto de Entrega

relevará al Permisionario de cualquier obligación de llevar a cabo el servicio en cuestión, y

8. El Usuario hará todos los arreglos necesarios con otras partes para asegurarse que las condiciones de operación corriente arriba del Punto de Recepción, donde se ofrece el gas al Permisionario para su distribución son compatibles con las condiciones de operación de las instalaciones del Permisionario en dicho punto. El departamento de control de gas del Permisionario será notificado de todos los acuerdos al menos con 48 horas de anticipación a la entrega inicial del gas del Transportista.

4.10. Desconexión y Reconexión.

Estos servicios se aplican a la Desconexión y Reconexión del Usuario, después de su conexión inicial al sistema del Permisionario.

5. Acceso a los Servicios

5.1. Acceso Abierto y No Indebidamente Discriminatorio.

El Permisionario dará igual prioridad de acceso al Sistema a aquellos Usuarios o Usuarios Finales que soliciten el Servicio de Distribución Simple o el Servicio de Distribución con Comercialización, siempre y cuando exista capacidad disponible en el Sistema.

El Permisionario no distinguirá entre capacidad disponible para uno u otro servicio y deberá informar a la Comisión la capacidad que haya reservado para los usuarios del Servicio de Distribución con Comercialización.

El Permisionario otorgará acceso abierto y no indebidamente discriminatorio a los Usuarios o Usuarios Finales, conforme a las condiciones que se detallan a continuación y que cumplen con lo establecido en el artículo 63 del Reglamento, esto es:

- a) a) El acceso abierto y no indebidamente discriminatorio estará limitado a la capacidad disponible del Permisionario;
- b) b) La capacidad disponible a que se refiere el punto anterior, se entiende como aquella que no sea efectivamente utilizada;
- c) c) El acceso abierto a los Servicios del Permisionario sólo podrá ser ejercido por los Usuarios mediante la celebración del Contrato respectivo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 del Reglamento;
- d) d) Cuando el Permisionario niegue el acceso al Servicio a un Usuario o un Usuario Final teniendo capacidad disponible u ofrezca el Servicio en condiciones indebidamente discriminatorias, la parte afectada podrá solicitar la intervención de la Comisión. En el primer supuesto, el Permisionario deberá acreditar la falta de capacidad disponible al momento de negar el acceso;
- e) e) En los términos del Reglamento, el Permisionario deberá permitir la interconexión de otros permisionarios al Sistema, cuando, de conformidad con el artículo 64 del Reglamento: (i) exista capacidad disponible para prestar el Servicio solicitado, y (ii) la interconexión sea técnicamente viable. El cargo por conexión será acordado entre el Permisionario y otros permisionarios.

5.2. Servicio de Distribución Simple.

El Permisionario otorgará el Servicio de Distribución Simple siempre que todas las instalaciones, de cualquier naturaleza, que se requieran para permitir la recepción, medición, distribución y entrega de gas natural existan y estén en condiciones de operación.

En el caso de que el Permisionario requiera de instalaciones adicionales para llevar a cabo el Servicio de Distribución Simple y anticipe la recuperación de los costos de tales instalaciones a través del pago, por parte del Usuario, de un cargo por Conexión No Estándar, el Permisionario no estará obligado a comenzar la construcción de dichas instalaciones adicionales mientras no se haya cubierto el pago.

El Permisionario proporcionará los servicios de distribución simple atendiendo estrictamente en orden a como sean solicitados. La solicitud por escrito que tenga la fecha más antigua será la primera en ser atendida. Esta Solicitud de Servicio de Distribución Simple será invalidada si no ha sido firmado ningún Contrato por Servicio de Distribución Simple por el Usuario, por causas imputables a él, dentro de los 30 días siguientes a la notificación escrita del Permisionario al Usuario de la aceptación de la solicitud. En el caso en que las partes estén de acuerdo en agregar un nuevo Punto(s) de Entrega, para contar con Puntos adicionales de Entrega, esta solicitud se considerará como una nueva solicitud para efecto de la prioridad de como será atendida.

6. Precios y Tarifas.

6.1. Lista de Precios y Tarifas.

Las tarifas por Servicio prestado conforme a estas Condiciones Generales son tarifas máximas y se establecen en la Lista de Precios y Tarifas que forma parte de estas Condiciones Generales como Anexo " A" . Las partes podrán pactar libremente un precio distinto a la tarifa máxima para un servicio determinado, siempre y cuando la tarifa convencional así convenida no sea menor al Cargo Por Uso. El Permisionario no podrá condicionar la prestación del servicio al establecimiento de tarifas convencionales.

6.2. Publicación de Tarifas.

El Permisionario publicará la Lista de Precios y Tarifas completa por lo menos una vez al año en el Diario Oficial de la Federación y en un diario de mayor circulación en la Ciudad de Monterrey. Lo anterior de conformidad con la Disposición 9.63. de la Directiva de Precios y Tarifas.

6.3. Tarifas que requieren aprobación.

6.3.1 Las tarifas que requieren la aprobación de la Comisión deberán ser publicadas, una vez aprobadas por al Comisión, 5 (cinco) días antes de su entrada en vigor. Las modificaciones a las tarifas que no requieran aprobación de la Comisión serán presentadas a ésta antes de ser publicadas con 10 (diez) días de anticipación a su entrada en vigor. Lo anterior de conformidad con las Disposiciones 9.65. y 9.66. de la Directiva de Precios y Tarifas.

6.3.2 Ajuste de Tarifas. El Permisionario, sin necesidad de autorización podrá ajustar las tarifas anualmente, de acuerdo con los Artículos 86 y 87 del Reglamento y al capítulo 6 de la Directiva de Precios y Tarifas, por variaciones en el índice de inflación.

6.4. Metodología.

El Permisionario podrá actualizar, el Cargo por Adquisición del Gas a ser cobrado al Usuario Final para que refleje el precio de referencia aprobado por la Comisión para el Costo de Adquisición de Gas.

Asimismo, el Permisionario podrá actualizar, el cargo por servicio de transporte y el cargo por servicio de almacenamiento para que reflejen cualquier cambio de precio en que el Permisionario incurra por estos conceptos.

El Precio Máximo de Adquisición se define en la Disposición 2.32 de la Directiva de Precios y Tarifas como el cargo máximo que los Permisarios podrán hacer a los Usuarios Finales por los conceptos de Adquisición, Transporte y Almacenamiento de Gas. Cuando la Comisión determine que los ingresos por ventas de gas exceden el Precio Máximo de Adquisición, el Permisionario devolverá al Usuario o al usuario Final, la diferencia junto con los intereses correspondientes, dentro de los 3 (tres) meses posteriores a la fecha de la determinación.

Cargos Trasladables a los Usuarios

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

Ajustes en el Ingreso Máximo

El Permisionario ajustará su Ingreso Máximo, según lo define la Disposición 2.20. de la Directiva de Precios y Tarifas, para incluir ajustes por inflación, fluctuaciones en el tipo de cambio, eficiencia y factor de corrección.

7. Utilización de la Capacidad.

7.1. Definición del Período Pico.

El lapso de tiempo durante el cuál se tuvieron históricamente los consumos mayores. En el caso específico del Permisionario ha sido el mes de enero.

7.2. Metodología.

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

Se ha desarrollado un modelo matemático que simula las caídas de presión en el Sistema, mediante variaciones en el volumen entregado a cada cliente. Este modelo permite estimar la capacidad instalada en el sistema, mediante incrementos de volumen que nos arrojen una presión de entrega cercana a la presión máxima en el Punto de Recepción. Adicionalmente, se cuenta con una base de datos históricos de consumos mensuales (D) que nos permiten determinar la demanda promedio anual (D_{aa}). Este dato es dividido entre el número de días del año y obtenemos la demanda promedio diaria (D_{da}).

$$\frac{D}{12} = D_{aa} \dots$$

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

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

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

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

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

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

La diferencia entre la demanda máxima (D_m) y la capacidad instalada (C_i), nos expresa la capacidad disponible del sistema (C_d).

$$C_d = C_i - D_m$$

7.3. Reserva de Capacidad.

En cumplimiento con la Disposición 9.28 de la Directiva, cuando se contrate el Servicio de Distribución Simple, el Usuario deberá reservar una cantidad máxima de capacidad en el sistema del Permisionario, en Gigacalorías por día, si dicha capacidad esta disponible y pagar los cargos por capacidad de esa cantidad diaria reservada independientemente de que esa capacidad sea o no utilizada.

El Permisionario que preste Servicio de Distribución con Comercialización estará obligado a apartar capacidad pico de distribución suficiente para estos usuarios. Las tarifas para los servicios de distribución con comercialización ya incluyen los cargos por capacidad.

7.4. Procedimiento de racionamiento.

De acuerdo con la Disposición 9.32 de la Directiva de Precios y Tarifas emitidas por la Comisión en el caso de que la capacidad requerida exceda la capacidad disponible, el Permisionario racionalizará la capacidad entre los Usuarios procurando en primer término mantener el Servicio Público, después el Residencial y el Comercial, a continuación el Servicio Industrial en Base Firme y por último el Servicio Industrial en Base Interrumpible, consultando con cada Usuario Industrial con el fin de evaluar la posibilidad de recibir una disminución, y en su caso, suspensión del Servicio.

7.5. Desbalances.

Bajo un Contrato para Servicio de Distribución Simple, si el Usuario consumiera gas del Permisionario, este gas se denominara como sobreconsumo.

El Permisionario notificará al Usuario en el decimoquinto día del mes, en caso de que existiere una diferencia entre la cantidad consumida y la confirmada por el Permisionario para su entrega, para que el Usuario corrija tal diferencia durante la porción faltante del mes.

Cuando el Usuario incurra en sobreconsumo deberá cubrir el costo del gas, calculado como el precio máximo de adquisición del gas del Permisionario para ese mes, incluyendo transporte, almacenamiento y servicio, en adición a la tarifa máxima por Servicio de Distribución Simple. Adicionalmente, el Usuario reembolsará al Permisionario los cargos o penas que le sean impuestas por el Transportista del gas natural, por desbalance total al final de cada mes.

7.6. Niveles de penalizaciones.

No se contemplan penalizaciones por desbalance.

7.7. Bonificaciones por penalización.

No se contemplan penalizaciones por lo que no proceden bonificaciones.

7.8. Reservación de capacidad.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 69 del Reglamento y las Disposiciones 9.37, 9.38 y 9.39 de la Directiva de Precios y Tarifas, el Usuario que haya contratado el Servicio de Distribución Simple en Base Firme, podrá ceder, toda o parte de su capacidad reservada a un Usuario cesionario, dentro del ramal contratado, por un período determinado. La oferta podrá ser de carácter permanente, durante la vigencia del Contrato del cedente, o temporal. El Usuario podrá realizar la oferta de capacidad reservada directamente o a través del Permisionario. En cualquiera de los casos la notificación de la oferta se deberá hacer con quince días de antelación de que tenga lugar la cesión.

8. Requisitos y Procedimientos para la Celebración de los Contratos de Servicios.

8.1. Metodología para determinar la viabilidad económica.

En aquellas áreas de la Zona Geográfica, donde se esté prestando el servicio de Gas, las solicitudes de servicio serán consideradas viables. Donde aún no lo esté proporcionando, le informará al solicitante en que fecha se tiene programado introducir el servicio en esa área. Cuando se requiera modificar el Sistema, más allá de una Conexión Estándar, el Permisionario llevará a cabo un análisis de viabilidad económica, basado en las condiciones demandadas para el servicio como son volumen, presión y Punto de Entrega. Preparará un estimado de costo, incluyendo los gastos de operación y mantenimiento y determinará por el método de Valor Presente Neto, la rentabilidad de esa Inversión y negociará con el Usuario su participación en la inversión.

8.2. Metodología para capacidad disponible.

El Permisionario, llevará a cabo, determinaciones de su capacidad disponible, tomando en cuenta las variaciones cíclicas de la carga, demandas pico y los incrementos contratados o previstos. La capacidad disponible se determinará restando a la capacidad instalada la demanda máxima, las cuáles son determinadas conforme al punto 7.2 de estas Condiciones Generales.

8.3. Solicitud de Servicio.

Todo Usuario que desee los Servicios del Permisionario deberá requisitar y firmar una solicitud proporcionada por el Permisionario, dando una descripción de sus necesidades la cual contendrá la información descrita en la Sección 24 de estas Condiciones Generales. En el caso de servicio industrial o comercial dicha solicitud contendrá información técnica detallada de consumos horarios, presiones requeridas, tipo de proceso, horario de labores, etc.

8.4. Autorización de la Solicitud.

El Permisionario deberá responder a esta solicitud dentro de los 10 (diez) días posteriores a la fecha en que la reciba. El departamento técnico del Permisionario, deberá analizar la solicitud y la viabilidad de la instalación tomando en cuenta la capacidad de las líneas, la distancia de la líneas a las instalaciones, y si la conexión cumple con las características de una Conexión Estándar o si requiere alguna preparación especial, en cuyo caso le será cotizada.

Una vez aceptada la cotización por el Usuario y la solicitud por el Permisionario, cuya respuesta no deberá dilatar más de diez días, el Usuario deberá acordar los términos del pago de la conexión, realizar el depósito o garantía y proceder a firmar el Contrato de servicio.

8.5. Autorización del Crédito.

Para los Servicios Residencial y Comercial el Permisionario autorizará el crédito con la sola verificación de los antecedentes del Usuario para constatar si tiene o ha tenido adeudos con dicho Permisionario y la constitución de la garantía a que se refiere el punto 9.9 de estas Condiciones Generales. En el caso de Servicio Industrial, además de la verificación de antecedentes de adeudos se requerirá la expedición y entrega de la fianza mencionada en el mismo punto 9.9.

8.6. Rechazo de la Solicitud.

El Permisionario podrá rehusarse a proporcionar el Servicio a cualquier persona que lo solicite cuando los actos de ésta o las condiciones de sus instalaciones indiquen que proporcionó información falsa, incompleta o inexacta al Permisionario, cuando no haya cumplido con los requisitos de crédito indicados en el punto anterior, o cuando la tubería o su equipo no reúnan las condiciones mínimas de seguridad, en cuyo caso se informará a la persona que solicitó el Servicio las razones para dicho rechazo.

8.7. Firma del Contrato de Servicio.

Una vez aceptada y aprobada la solicitud, se celebrará un Contrato entre el Permisionario y el Usuario, que deberá firmarse a más tardar dentro de los treinta días siguientes para que continúe vigente la solicitud presentada. La adecuación de las instalaciones y enseres del Usuario será responsabilidad del mismo Usuario.

El Permisionario se compromete a proporcionar el servicio, previo cumplimiento de los requisitos de seguridad comprobados mediante la entrega de la Responsiva Técnica correspondiente a la instalación, expedida por una Unidad de Verificación registrada ante la autoridad, en la que se haga constar que la instalación en el domicilio del Usuario cumple con las disposiciones técnicas en vigor; y el Reporte de haber efectuado la prueba de hermeticidad satisfactoriamente a la citada instalación.

El Permisionario llevará una relación de los Contratos celebrados relativos a cada uno de los Usuarios y los diferentes Servicios, proporcionando estos datos a la Comisión cuando ésta lo solicite.

8.8. Reinstalación del Servicio.

Cuando un Usuario o Usuario Final haya sido desconectado del Servicio y desee reconectarse, éste deberá llenar la solicitud estándar de reconexión del Servicio y pagar el Cargo por Reconexión fijado en la Lista de Precios y Tarifas, más las facturas del Usuario vencidas y no pagadas por el Servicio. El Cargo por Reconexión no será aplicable cuando el Permisionario haya desconectado por equivocación al Usuario de acuerdo a las Condiciones Generales.

8.9. Adeudos Preexistentes.

Para poder considerar el restablecimiento del servicio, el Usuario deberá cubrir los adeudos preexistentes más los recargos a que se haya hecho acreedor, calculados de acuerdo con el punto 9.8 de estas Condiciones Generales.

8.10. Renovación de Contratos.

Cuando se desee reiniciar un servicio suspendido, deberá llenar una solicitud y firmar un Contrato, el Permisionario procederá a revisar el equipo de medición, si es que hubiere permanecido en la ubicación, o a instalar uno. En cualquier caso, el Usuario deberá pagar el cargo por Conexión que le corresponda.

8.11. Causas de Rescisión.

El Permisionario, de acuerdo con el Artículo 76 del Reglamento tiene derecho a suspender el suministro de gas en caso de incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones contractuales, y podrá rescindir el Contrato sin necesidad de declaración judicial, en caso de que:

- a) a) El Usuario iniciase procedimientos para ser declarado en quiebra o en estado de insolvencia, promoviese o fuere objeto de alguna reorganización decretada bajo orden judicial, procurase el beneficio de cualquier ley para liberar a deudores, realizase alguna cesión en beneficio de acreedores debido a la incapacidad de cumplir sus obligaciones frente a ellos, admitiese por escrito su imposibilidad de pagar en general a su vencimiento, o llevase a cabo cualquier otro acto generalmente reconocido como de insolvencia o quiebra, o que el Usuario declarase una suspensión de pagos de sus deudas.
- b) b) Se expidiese cualquier resolución u orden judicial que declarase al Usuario en quiebra o en insolvencia, que aprobase una petición solicitando: su reorganización o hacerse valer de alguna ley para liberar a deudores, que designase a un síndico o interventor, o que decretase u ordenase la disolución o liquidación del Usuario; o
- c) c) Cualquier declaración hecha por el Usuario al Permisionario bajo el Contrato resultase falsa o incorrecta en cualquier aspecto substancial en la fecha en que entra en vigor el Contrato o en la fecha de cualquier entrega del Gas Natural bajo el mismo.
- d) d) El incumplimiento del Usuario de manera reiterada con las obligaciones a su cargo establecidas en estas Condiciones Generales.

Efectos de la rescisión. Cuando el Usuario haya incurrido en incumplimiento, el Permisionario podrá suspender el servicio y le comunicará por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que dentro de los treinta (30) días contados a partir de la fecha en que le haya sido entregada la notificación del incumplimiento, lo corrija y lo acredite al Permisionario en sus oficinas. Si transcurrido ese plazo de treinta (30) días, el Usuario no ha corregido su incumplimiento el Permisionario tendrá por rescindido el Contrato sin necesidad de declaración judicial. Desde el momento en que por el incumplimiento del Usuario se realice la suspensión del servicio, se causará el Cargo por Desconexión. El procedimiento antes mencionado se podrá realizar sin perjuicio de los derechos que la Ley le concede al Permisionario para exigir el pago de lo adeudado y demás consecuencias legales.

9. Medición y Facturación.

9.1. Sistemas de Medición.

Los sistemas de medición incluirán un medidor y si se requiere, un regulador de presión, seleccionados de acuerdo con las características del servicio solicitado. El Usuario puede a su costa, solicitar que se equipe su medidor con electrocorrector. Todos los medidores se instalarán en lugares adecuados del inmueble del Usuario, fijando de común acuerdo el lugar de instalación con base en los requerimientos técnicos y de seguridad.

En todos aquellos inmuebles donde sea necesario instalar medidores separados para los diversos pisos o grupos de habitaciones con el fin de medir el Gas entregado a cada uno de los Usuarios, los medidores se colocarán en un punto central, señalando claramente el destino particular del Servicio.

Todos los medidores, reguladores, tubería de acometida, aparatos y dispositivos instalados por el Permisionario en el inmueble del Usuario, incluyendo los instalados a solicitud de éste, serán propiedad del Permisionario y podrán ser reparados, repuestos o retirados por éste en cualquier momento, previo acuerdo entre el Usuario y el Permisionario.

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

En el caso de los servicios industriales, tanto el medidor como el regulador propiedad del Permisionario se instalarán dentro de una caseta, la cual será construida por el Usuario en terreno propiedad del mismo Usuario, en cuyo lugar recibirá el gas objeto del Contrato. Dicha caseta deberá instalarse en un lugar accesible, con puerta a la calle, con el fin de que a cualquier hora puedan los empleados del Permisionario entrar a la misma con el objeto de instalar, operar y mantener el equipo de medidores, toma de lecturas y cambio de gráficas si los hubiera y para retirar los medidores y todo el equipo de su propiedad en caso de terminación o rescisión del Contrato, para lo cual el Usuario otorga el permiso correspondiente para tales efectos. El Usuario tendrá acceso al equipo de medidores a cualquier hora hábil, pero las lecturas, calibraciones y ajuste de los mismos, así como el cambio de gráficas serán hechos solamente por los empleados ó agentes del Permisionario. Los diagramas de la Instalación serán propiedad del Permisionario y serán guardados por el Permisionario por el periodo de un año y después de ese tiempo podrá destruirlos a su voluntad. El Permisionario tomará lectura de los medidores tan frecuentemente como sea necesario y mantendrá dichos medidores en buen estado de trabajo y operación. A opción del Usuario y por su cuenta, éste podrá instalar y tener en funcionamiento medidores de verificación para comprobar los medidores del Permisionario, pero para los efectos del Contrato, la medición del gas se hará únicamente por los medidores del Permisionario. Los medidores de verificación serán del mismo tipo y el Permisionario podrá examinarlos o inspeccionarlos a toda hora razonable, pero su lectura, regulación, ajuste, así como el cambio de gráficas los efectuará el Usuario solamente. Estos medidores de verificación podrán servir para la medición del gas, en el caso de que los del Permisionario no funcionen con regularidad y sean puestos fuera de servicio.

A cada medidor se asignará un número único, el cual se utilizará para conocer su ubicación y funcionamiento. El Usuario permitirá al Permisionario efectuar su cambio en cualquier momento si éste lo considera conveniente, siempre que el Permisionario notifique previamente al Usuario y ambos convengan en el día en que se realizará dicho cambio.

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

9.1.1. Condiciones.

La cantidad de Gas que se entregue se medirá en forma continua y volumétrica. El volumen de gas que determina el medidor, se hará en los términos de la Norma de la Calidad del Gas. Adicionalmente, se considerará la presión atmosférica absoluta promedio que prevalezca en el punto de medición.

9.1.2. Períodos de Lectura.

Se llevará a cabo la lectura de los medidores en intervalos regulares de quince días o un mes. Para fines de facturación, cada medidor que se encuentre en el inmueble del Usuario se considerará por separado y no se combinará la lectura de dos o más medidores excepto cuando sea conveniente instalarlos para mantener un servicio adecuado y/o por razones de operación determinadas por el Permisionario, las cuales serán incluidas en el Contrato respectivo.

9.1.3. Métodos.

Para medir los volúmenes de Gas entregados a sus Usuarios, el Permisionario utilizará por lo general medidores de desplazamiento positivo tipo de diafragma para el servicio residencial y comercial y tipo turbina para Usuarios Industriales.

El consumo de Gas que se facturará al Usuario será el resultado de multiplicar los metros cúbicos medidos, por el poder calorífico promedio por metro cúbico de Gas suministrado. Si la instalación de medición esta equipada con registro de temperatura, el volumen medido, se corregirá también por temperatura.

9.2. Corrección de las Mediciones.

El contenido calórico se basa en que el gas natural tenga un valor calorífico de 0.00846 Gigacalorías por cada metro cúbico lo cuál puede variar en más o menos de dicho valor, y en tal caso, el volumen en metros cúbicos de gas medido se ajustará de la siguiente manera: en caso de que durante cualquier mes el Permisionario entregue al Usuario, gas natural que tenga un promedio de acuerdo con las determinaciones diarias diferente de 0.00846 Gigacalorías por cada metro cúbico, el volumen medido se ajustará proporcionalmente hacia arriba o hacia abajo, para reflejar la diferencia con el poder calorífico base.

El poder calorífico promedio del Gas se determinará mensualmente considerando el promedio ponderado con base en el volumen entregado durante este período. En caso de Gas proveniente de Pemex, se utilizará la determinación de poder calorífico con la que PGPB factura.

Adicional a las correcciones por poder calorífico se harán correcciones por presión, en forma similar. Si la instalación de medición esta equipada con registro de temperatura, el volumen medido, se corregirá también por temperatura, siguiendo la misma metodología.

9.3. Toma de Muestras.

Las tomas de muestras requeridas para determinar la Calidad del Gas, Poder calorífico, etc., se podrán llevar a cabo, en los Puntos de Recepción del Gas proveniente del Transportista. A opción del Usuario y por su cuenta, éste podrá tomar muestras en sus instalaciones para comprobar las propiedades del gas recibido, pero para los efectos del Contrato, el muestreo del gas se hará únicamente en los Puntos de Recepción del Gas proveniente del Transportista.

9.4. Discrepancias en la Medición.

En caso de inconformidad con las cuentas del Permisionario, el Usuario deberá efectuar el pago y presentar su reclamación ante la misma en un plazo no mayor de quince días, contados a partir de la fecha en que haga el pago, para que investigado el caso, si se encontrase algún error en el cobro efectuado, se haga el ajuste correspondiente en la cuenta del Usuario, lo que se hará dentro de los treinta días siguientes posteriores a la fecha de la resolución de la queja, procediendo a elección del Usuario al reembolso o abono a su cuenta de la cantidad que corresponda más los intereses que se hubiesen generado conforme a la tasa referida en el punto 9.8.

9.5. Comprobaciones Especiales del Medidor.

Cualquier Usuario podrá solicitar al Permisionario una prueba de precisión de cualquiera de los medidores que estén a su servicio. Cuando el Usuario solicite la prueba del medidor dentro de los 12 (doce) meses siguientes a la fecha de instalación de dicho medidor, o cuando el Usuario solicite la prueba del medidor dentro 12 meses después de la última prueba hecha al medidor, el Usuario tendrá que hacer un depósito o pago para que se realice esta prueba. El depósito o pago será por una cantidad igual al cargo por Reconexión, conforme a lo establecido en la Lista de Precios y Tarifas. Se le reembolsará al Usuario la cantidad depositada en aquellos casos en los que el medidor registre una diferencia superior al 2% (dos por ciento), por abajo o por arriba de la medición correcta.

Un error de medidor es un error en el registro del Gas debido a un medidor o regulador defectuoso que no esté funcionando adecuadamente. Un error de medidor no incluye errores en las facturas, uso no autorizado, o errores de registro debido a la manipulación del medidor. Tampoco incluye aspectos como lecturas de medidores incorrectas o irregulares.

Consumo Estimado. Cuando no se puedan llevar a cabo lecturas regulares y precisas del medidor o no se hubiere medido con precisión el consumo de Gas por causas justificables, el Permisionario podrá estimar el consumo de Gas del Usuario para efectos de facturación basándose en información que incluya, pero que no se limite, al estado físico del equipo de medición, a las lecturas disponibles, a los registros históricos de consumo y a las características generales del consumo y operación del Usuario, de acuerdo a lo establecido en el punto 9.6. posterior.

Sin importar lo dispuesto en el punto 9.7. posterior, si se encuentra que el medidor está midiendo más de 2% (dos por ciento) del consumo real:

- a) a) El Permisionario reembolsará al Usuario el monto cobrado de más, basándose en las lecturas corregidas del medidor o en lo que el Permisionario estime de consumo de Gas, ya sea por el tiempo conocido de error del medidor o, si no se conoce el período de error, por el tiempo durante el cual estuvo en uso el medidor, no debiendo exceder del período comprendido entre la fecha en que se haya detectado el error de medidor y la fecha en que debió haberse practicado la última calibración del medidor conforme a las especificaciones técnicas aplicables o 1 (un) año, lo que sea menor.
- b) b) El Permisionario facturará al Usuario el monto que se dejó de cobrar basándose en las lecturas corregidas del medidor o en lo que el Permisionario estime de consumo de Gas, ya sea por el tiempo conocido de error del medidor o, si no se conoce el período de error, por el tiempo durante el cual estuvo en uso el medidor, no debiendo exceder del período comprendido entre la fecha en que se haya detectado el error de medidor y la fecha en que debió haberse practicado la última calibración del medidor conforme a las especificaciones técnicas aplicables, o 1 (un) año, lo que sea menor.

En caso de que el Permisionario localice un medidor que no está midiendo, el Permisionario podrá facturar al Usuario el monto no cobrado que el Permisionario estime por consumo de Gas no registrado para ese Usuario basándose en los registros históricos de consumo y las características de consumo y operación del Usuario. En ningún momento podrá exceder el plazo para dicha estimación de 1 (un) año contado a partir de la fecha de detección y corrección.

9.6. Facturación.

Toda la facturación se hará en Moneda Nacional y se hará entrega de las facturas del Servicio ya sea quincenal o mensualmente. En el caso del Servicio Residencial se facturará mensual o bimestralmente. En el caso del Servicio Comercial o Industrial se podrá factura quincenal, mensual o bimestral, según sea necesario para la apertura y el cierre de la facturación.

El Usuario pagará el servicio de gas que se hubiere suministrado, antes de la fecha de vencimiento que aparece en el recibo, en las oficinas del Permisionario de acuerdo con las lecturas del medidor o de los medidores respectivos. El pago comprenderá el consumo de gas durante el tiempo transcurrido entre la penúltima y la última lectura. El Permisionario está obligado a notificar al Usuario el importe de ese consumo a más tardar en los primeros cinco días siguientes al período facturado, pudiendo éste ser mensual o bimestral, según le convenga al Permisionario.

Todos los Usuarios que reciban Servicio medido serán facturados regularmente, ya sea quincenal, mensual o bimestral. Cuando la lectura de los medidores se lleve a cabo quincenalmente, cada factura se basará en la lectura del medidor, salvo cuando se hubieran estimado las cantidades. Cuando la lectura de los medidores se lleve a cabo mensualmente, la factura de la primer quincena del período se basará en el consumo estimado y la factura de la segunda quincena se basará en la lectura del medidor, a la cual se restará el consumo estimado para la primera factura.

Cuando el Permisionario no pueda llevar a cabo la lectura del medidor del Usuario en la fecha de lectura programada, el Permisionario facturará al Usuario un consumo estimado durante el período de facturación y hará las correcciones necesarias cuando pueda llevarse a cabo la lectura. Para este efecto, el consumo estimado se calculará tomando en consideración el consumo establecido en la factura anterior del Usuario, la experiencia del Permisionario con otros Usuarios del mismo tipo de servicio en esta área y las características generales de las operaciones del Usuario. Los ajustes por las estimaciones inferiores o superiores al consumo del Usuario se reflejarán en la siguiente factura en forma total, o parcial, si mediara convenio cuando los ajustes sean cantidades elevadas y el ajuste se difiera en varias facturas. Se basará en la lectura real llevada a cabo después del período en el que no se tuvo acceso al medidor. En todo caso, el Permisionario deberá intentar realizar la lectura, para evitar estimaciones superiores a dos meses.

Si no existe reclamación en un máximo de 15 (quince) días posteriores a la entrega de las facturas al Usuario Final, se considerarán aceptadas por éste.

Las facturas por el Servicio son pagaderas en la fecha al efecto, señalada en la misma, contra la simple presentación de las mismas para su pago. Dichas facturas representan el primer aviso al Usuario de que la cantidad que aparece se adeuda, que debe pagarse y que de no hacerlo la cantidad vencerá en un plazo de 15 días a partir de la fecha señalada al efecto. El pago deberá hacerse en la oficina del Permisionario o por cualquier otro medio establecido por el Permisionario, el cual quedará determinado en la factura correspondiente.

Cargos por Uso No Autorizado.

Se considerará uso no autorizado el que sea consecuencia de la manipulación del medidor, de conexión o reconexión no autorizada, de robo o fraude y, en general, cualquier uso de Gas que tenga por efecto una disminución de la compensación debida al Permisionario.

Cuando el Permisionario determine que ha habido un uso no autorizado del Servicio, podrá facturar al Usuario Final una cantidad razonable estimada por el Permisionario. Esta facturación indicará el uso no autorizado y la estimación del tiempo correspondiente. El Permisionario tendrá derecho a aplicar las tasas de interés prevalecientes para dichas facturaciones así como los gastos que incluyan la investigación y la reparación del equipo dañado. Sin embargo, lo aquí estipulado no limitará las acciones o derechos del Permisionario previstas en las leyes aplicables.

9.7. Errores de Facturación.

Un error de facturación es un error cometido por el Permisionario y que resulta en cargos incorrectos al Usuario o al Usuario Final. Los errores de facturación consistirán en lecturas de medidores incorrectas o errores de oficina hechos por un representante del Permisionario como puede ser la aplicación de una tarifa equivocada, un factor de facturación equivocado o un cálculo incorrecto. El error de facturación no incluye un error del medidor o uso no autorizado del mismo o un error de facturación debido a medidores irregulares o no señalados adecuadamente por personas ajenas al Permisionario, falta de acceso al medidor o cuando el Usuario o el Usuario Final no notifique previamente al Permisionario de un cambio de operación. Los errores de facturación se tratarán en los términos señalados en el punto 9.4 de estas Condiciones Generales.

9.8. Incumplimiento en el Pago.

Se aplicará un recargo por adeudo vencido mensual a todas las cuentas de los Usuarios que tengan facturas pendientes de pago si éste no se recibe en la oficina del Permisionario o se paga en cualquier otra forma establecida por éste, en la fecha señalada en la factura, iniciándose el cómputo de los recargos a partir de ese momento.

Los pagos serán aplicados en primer lugar a los adeudos de mayor antigüedad de la factura, después a cualquier otro tipo de adeudo, y por último a la facturación más reciente. El recargo se aplicará a cualquier saldo vencido que exista. El recargo por adeudo vencido será el calculado sobre dicha cantidad pendiente de pago y por cada uno de los meses transcurridos, aplicando una tasa de una y media vez la Tasa Interbancaria de Equilibrio.

La devolución de un cheque ocasionará un cargo por servicio de cheque devuelto, equivalente al 20% del monto del cheque. Este cargo se agregará a la factura del Usuario cada vez que esto suceda.

Todo lo anterior sin menoscabo de que el Permisionario estará facultado para suspender el suministro de gas sin ninguna responsabilidad de su parte, así como para rescindir el Contrato, y sin perjuicio de los derechos que le concede la ley para exigir el pago de lo adeudado y demás consecuencias legales.

Para el caso de que la fecha máxima de cumplimiento de la obligación de pago descrita fuere inhábil, el pago deberá anticiparse al día hábil bancario inmediato anterior.

9.9. Garantías.

Es obligación del Usuario Residencial, previamente a la iniciación del servicio, constituir con el Permisionario un depósito equivalente al importe de 2 Gigacalorías (250 metros cúbicos) de gas que garantice el cumplimiento de sus obligaciones relativas al suministro de gas. El depósito así constituido se reembolsará al Usuario al terminar el servicio, siempre que no hubiere obligaciones a favor del Permisionario y a cargo del Usuario pendientes de pago, ya que en caso de que existan, queda el Permisionario facultado para aplicar ese depósito al pago de tales obligaciones.

En el caso de servicio comercial e industrial, se exigirá al Usuario una fianza en lugar del depósito de garantía, la cuál deberá amparar el equivalente al cargo estimado de dos meses de consumo, según lo indicado en la solicitud de servicio. Al vencimiento de esa fianza el Usuario deberá ajustar su monto por el equivalente al cargo de dos meses de consumo de acuerdo al promedio de sus consumos históricos del último año.

9.10. Bonificación por Fallas o Deficiencias.

Cuando existan fallas o deficiencias del Permisionario en el servicio, se seguirá el procedimiento indicado en la Sección 17 de estas Condiciones Generales.

10. Calidad del Gas.

La calidad del Gas a ser entregado cumplirá con la Norma Oficial Mexicana de Emergencia No. NOM-EM-001-SE-1996 Características y Especificaciones del Gas Natural que se inyecte a los Sistemas de Transporte, Almacenamiento y Distribución, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de Marzo de 1996 ó en su caso la Norma Oficial Mexicana correspondiente.

El poder calorífico del Gas suministrado podrá variar eventualmente de acuerdo a su procedencia de las diversas fuentes de suministro original, pero siempre cumpliendo con lo establecido en la Norma.

El Permisionario no estará obligado a proporcionar servicios de odorización al gas recibido para el Servicio de Distribución Simple.

11. Propiedad del Gas.

Tanto en el caso de la Distribución Con Comercialización como en el caso de Distribución Simple, según se describen en la Sección 4. de estas Condiciones Generales, el Permisionario tendrá y mantendrá la posesión del Gas, hasta el Punto de Entrega.

Mientras el Gas se encuentre dentro de su Sistema el Permisionario: 1) asumirá los riesgos, la posesión y el control del Gas, 2) mantendrá la propiedad del mismo, 3) asumirá los riesgos por pérdida, daños directos, menoscabo y la responsabilidad objetiva del gas, y 4) será responsable de las mermas, los daños y perjuicios que se causen en los términos del Artículo 1913 del Código Civil, salvo culpa o negligencia inexcusable de la(s) víctima(s), hasta el Punto de Entrega del Gas al Usuario Final. A partir del Punto de Entrega del Gas al Usuario Final, éste asumirá la responsabilidad por cualquier daño que sufran el Usuario Final y/o terceras personas y/o sus bienes.

12. Presiones del Sistema.

Es obligación del Permisionario suministrar al Usuario Residencial o Comercial el gas natural a una presión de referencia de 1.71 kPa. (0.0175 kg./ cm²) (4 onzas) manométrica para servicio Residencial y de 2.58 kPa. (0.0263 kg./ cm²) (6 onzas) manométrica para servicio Comercial. El Permisionario entregará al Usuario Industrial, el gas objeto del Contrato en el Punto de Entrega, a través de un regulador, el cual mantendrá una presión manométrica constante que no exceda de 196.132 kPa. (2 kg./ cm²) y no menor a 49.033 kPa. (0.5 kg./ cm²) y cualquier presión constante de entrega acordada dentro de estos límites, será considerada suficiente para las necesidades del Usuario Industrial.

El Servicio podrá suministrarse a presiones diferentes de las aquí definidas, previa aprobación del Permisionario, en aquellos casos en que dicho Servicio sea factible si se cuenta con tubería maestra de alta presión. En estos casos el Usuario deberá solicitarlo cuando menos con 90 (noventa) días de anticipación. Los Servicios a presiones diferentes a la definida como baja presión estarán sujetos a la disponibilidad de los mismos, por lo cual su prestación no se puede garantizar.

13. Aclaraciones, Reclamaciones, Quejas y Atención de Fugas.

13.1. Plazos para la Atención de Reclamaciones.

El Permisionario responderá a todas las solicitudes de aclaración, reclamaciones y quejas de los Usuarios dentro de un período de 10 (diez) días, con excepción de los llamados de emergencia, los cuales serán atendidos de inmediato.

13.2. Atención de Fugas.

El Permisionario cuenta con un centro de atención telefónica las 24 horas del día, todos los días del año, para reportes de fugas y presentación de quejas acerca del servicio. Se accesa marcando el 331-4000 de la ciudad de Monterrey, N.L.

13.3. Registro de Quejas.

El Permisionario llevará un Registro de Quejas, en el cual se asentarán las quejas que los usuarios formulen por escrito, por teléfono o por correo. El Registro estará a disposición de la Comisión.

13.4. Servicio de Supresión de Fugas.

El Permisionario proporcionará el servicio de supresión de fugas a los Usuarios Finales, quienes cubrirán los Gastos ocasionados por aquéllas que se produzcan en sus propias instalaciones, de conformidad con el artículo 73 del Reglamento.

14. Interrupción del Servicio.

En los términos del artículo 76 del Reglamento, el Permisionario no incurrirá en responsabilidad por suspensión del servicio, cuando ésta se origine por:

- I. Caso fortuito o fuerza mayor;
- II. Fallas en las instalaciones del Usuario o mala operación de su instalación;
- III. Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación de sus instalaciones u obras, previo aviso a los Usuarios, o por incumplimiento del Usuario a sus obligaciones contractuales.

En los términos del artículo 77 del Reglamento, cuando por caso fortuito o fuerza mayor el Permisionario se vea en la necesidad de suspender, restringir o modificar las características del servicio, lo hará del conocimiento de los usuarios, por los medios de comunicación de mayor difusión en las localidades de que se trate, 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 deberá presentar 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 y establecerá los criterios aplicables para la asignación del Gas disponible entre los diferentes destinos y tipos de Usuario.

En los términos del artículo 78 del Reglamento, cuando la suspensión se origine por trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación de su Sistema, el Permisionario deberá informar a los Usuarios, a través de medios masivos de comunicación en la localidad respectiva, y de notificación individual tratándose de industrias y hospitales. En cualquier caso, 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 y la hora en que se reanudará, debiéndose indicar con claridad los límites del área afectada. La falta de aviso 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.

15. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

De conformidad con el artículo 77 del Reglamento, se podrá realizar la suspensión, restricción o modificación de las características de servicio cuando se presenten casos de fuerza mayor o caso fortuito que den lugar a tal suspensión. De manera enunciativa y no limitativa dentro de los casos fortuitos o de fuerza mayor se incluyen a los fenómenos naturales tales como inundaciones, temblores, incendios, tormentas, etc., así como los actos originados por la actividad humana que den lugar a tal suspensión o restricción como accidentes, guerra, bloqueos, disturbios laborales, huelga, tumultos, insurrección, falta del servicio de electricidad, escasez de producto o falta de suministro del mismo y cuando por disposiciones legales, reglamentarias u oficiales, y cualquier otro acto no imputable al Permisionario, que impida o restrinja dicho servicio.

16. Derecho de Suspensión.

16.1. Suspensión por Incumplimiento.

Se podrá suspender el Servicio a los Usuarios o Usuarios Finales por falta de pago de mas de una factura vencida, siempre y cuando se haya seguido el procedimiento de cobranza establecido en estas Condiciones Generales y el Usuario o el Usuario Final continúen adeudando cantidades amparadas por dicha(s) factura(s).

Si por error del Permisionario se suspende el Servicio, éste lo repondrá sin cargo por Reconexión, y se notificará al respecto al Usuario. Además, el Permisionario bonificará al Usuario 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 y el precio medidos de la factura anterior.

El Permisionario también podrá suspender el Servicio al Usuario Final, sin ninguna responsabilidad cuando:

El Permisionario determine, con causa justificada, que las instalaciones de un establecimiento, los aparatos u otro equipo de Gas, o el uso de cualquiera de ellos, representa un peligro, o alguna autoridad competente así lo ordene por escrito al Permisionario, o éste determine que las instalaciones y/o el uso de Gas por el Usuario constituye un peligro o no cumple con alguna ley, decreto o reglamento aplicable.

En el momento de negar o suspender el Servicio, el Permisionario deberá colocar un aviso por escrito en el equipo de medición o cerca del mismo en el que se indiquen las razones de dicha negativa o suspensión del Servicio o hacer entrega del aviso escrito al Usuario.

El Permisionario no reconectará el Servicio hasta que el Permisionario determine que las instalaciones, aparatos u otros equipos de Gas del Usuario, o el uso de los mismos, ya no representan un peligro; o, según sea el caso, el Permisionario haya recibido notificación escrita por parte de la autoridad competente ordenando dicha Reconexión.

El Permisionario no prestará Servicio a equipos cuando la operación de los mismos pueda perjudicar a terceros y suspenderá el Servicio, sin responsabilidad alguna, a cualquier Usuario que continúe operando dicho equipo después de que el Permisionario le haya notificado que suspenda la operación.

16.2. Aviso de suspensión.

El Permisionario tendrá derecho a suspender, sin responsabilidad, el Servicio al Usuario en aquellas circunstancias en que el no hacerlo provocaría una situación de riesgo. En estos casos, el Permisionario se esforzará en corregir la suspensión a la brevedad posible, observando lo establecido en el artículo 77 del Reglamento, y lo señalado en la Sección 14 de estas Condiciones Generales.

17. Bonificación por Fallas o Deficiencias.

Conforme al artículo 79 del Reglamento, en caso de suspensión del Servicio ocasionado por causas distintas a caso fortuito o fuerza mayor, fallas en las instalaciones del Usuario o mala operación de su instalación, trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación de sus obras e instalaciones, previo aviso a los Usuarios, o por incumplimiento del Usuario o el Usuario Final a sus obligaciones contractuales, el Permisionario deberá bonificar al Usuario o al usuario Final, al expedir la factura respectiva, 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 y precio promedios de la factura anterior.

18. Obligaciones del Permisionario y del Usuario.

18.1. Obligaciones del Permisionario en Materia de Seguridad.

En materia de seguridad, el Permisionario tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Dar aviso inmediato a la Comisión y a las autoridades competentes municipales y estatales de cualquier hecho que como resultado de la actividad de distribución bajo el Permiso ponga en peligro la salud y seguridad públicas; dicho aviso deberá incluir las posibles causas del hecho, así como las medidas que haya tomado y planeado tomar para hacerle frente;
- II. Presentar a la Comisión, en un plazo de 10 (diez) días contado a partir de aquél en que el siniestro se encuentre controlado, un informe detallado sobre las causas que lo originaron y las medidas tomadas para su control;

- III. Presentar anualmente a la Comisión, en los términos de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, el programa de mantenimiento del Sistema y comprobar su cumplimiento con el dictamen de una unidad de verificación debidamente acreditada. A falta de Normas Oficiales Mexicanas aplicables al programa de mantenimiento del Sistema, el Permisionario deberá comprobar el cumplimiento de dicho programa a través de una auditoría técnica realizada por una empresa especializada que hubiera acreditado a juicio de la Comisión contar con la experiencia y capacidad técnica adecuadas para llevarla a cabo;
- IV. Cumplir con las especificaciones técnicas y observar los métodos y procedimientos de seguridad a los que se comprometió al obtener el Permiso;
- V. Utilizar equipos, materiales, instalaciones y demás dispositivos que cumplan con las características y especificaciones establecidas por las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, o que, a falta de ellas, satisfagan especificaciones técnicas internacionalmente aceptadas en la industria;
- VI. Actualizar las especificaciones técnicas, los equipos, materiales, instalaciones y demás dispositivos utilizados en el Sistema y los métodos y procedimientos de seguridad a que se refieren las fracciones IV y V anteriores, en la medida que las necesidades de seguridad así lo ameriten, y, para tal efecto, solicitar a la Comisión la modificación del Permiso;
- VII. Realizar u ordenar que se realicen las pruebas y medidas de verificación para comprobar que las especificaciones técnicas del Sistema se ajustan a las descritas en el Permiso;
- VIII. Presentar a la Comisión, con la periodicidad solicitada, los resultados de las pruebas y medidas de verificación que realice de acuerdo con la fracción anterior;
- IX. Realizar u ordenar que se realicen auditorías técnicas, cuando a juicio de la Comisión existan circunstancias que afecten o pudieran afectar negativamente la operación del Sistema o cuando las medidas de seguridad así lo ameriten; para lo anterior, el Permisionario deberá contratar una empresa especializada que haya acreditado a juicio de la Comisión contar con la experiencia y capacidad técnica adecuadas para llevarla a cabo;
- X. Llevar un libro de bitácora para la supervisión, operación y mantenimiento de obras e instalaciones, que estará en todo momento a disposición de la Comisión;
- XI. Capacitar a su personal para la prevención y atención de siniestros;
- XII. Proporcionar el auxilio que le sea requerido por las autoridades competentes en caso de emergencia o siniestro;
- XIII. Las demás que establezcan las Normas Oficiales Mexicanas.

18.2. Obligaciones del Permisionario respecto al Servicio.

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

- I. Prestar el Servicio de forma eficiente conforme a principios de uniformidad, homogeneidad, regularidad, seguridad y continuidad;

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

18. 3. Obligaciones del Usuario.

- I. Es obligación del Usuario:
 - i. i. Consumir exclusivamente gas natural en la instalación de aprovechamiento aprobada, obligándose a pagar el importe del gas natural consumido de acuerdo con las bases de medición.
 - ii. ii. Previamente a la iniciación del suministro, asegurar que su instalación interior cumpla con las disposiciones técnicas en vigor y evitar su deterioro.
 - iii. iii. Permitir al personal del Permisionario, previa identificación, en días y horas hábiles, el acceso a los lugares en donde están colocadas las tuberías, accesorios y aparatos de consumo para efecto de lectura de medidores y/o revisión.
 - iv. iv. Dar aviso al Permisionario de las reparaciones o modificaciones efectuadas en la instalación por personas autorizadas ajenas al Permisionario, para que este lleve a cabo la revisión que proceda.
 - v. v. Reportar al Permisionario y a la Comisión Reguladora de Energía o a la dependencia que para ello se designe, las irregularidades que observe en la prestación del servicio.
 - vi. vi. Notificar al Permisionario sin demora, la existencia de una fuga de gas en las instalaciones.
- II. El Usuario no podrá bajo ningún concepto:

- i. i. Destinar el gas materia de el Contrato a otros usos, sino exclusivamente a los estipulados en el mismo, ni podrá hacer derivaciones de su tubería interior, ya sea para alimentar mayor número de aparatos de los que comprende su declaración o para uso de terceras personas, sin permiso por escrito del Permisionario.
- ii. ii. Ceder a terceros ningún derecho o intereses del Contrato, ni ceder ninguna obligación, sin el consentimiento por escrito del Permisionario, el cuál no será negado sin razón, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 del Reglamento.
- iii. iii. Causar daños a las instalaciones y aparatos propiedad del Permisionario.
- iv. iv. Efectuar modificaciones o reparaciones en las instalaciones.
- v. v Ejecutar o permitir que se ejecuten actos en las tuberías, reguladores, medidores, accesorios y aparatos de consumo que pueden provocar riesgos.

En caso de terminación del Contrato y de acuerdo con lo dispuesto en estas Condiciones Generales, el Usuario o el Usuario Final permitirá el acceso al Permisionario a fin de que éste retire todo el equipo del cual es propietario, que se encuentre instalado en las instalaciones del Usuario o del Usuario Final.

19. **Mantenimiento de Medidores.**

Cada tipo de medidor será probado periódicamente de acuerdo con las técnicas y procedimientos de la Norma Oficial Mexicana que resulte aplicable o, en su defecto, del "Manual de Medición de la American Gas Association, Pruebas a Medidores Sección 12" . Las verificaciones de los medidores no tendrán costo para el Usuario, excepto cuando comprendan lo descrito en el punto 9.5 Comprobaciones Especiales del Medidor.

Medidores de diafragma. Todos los medidores serán agrupados de acuerdo al fabricante, capacidad y fecha de fabricación. Después de un máximo de 15 (quince) años de operación, las muestras que sean estadísticamente significativas de cada grupo de medidores que hubiere estado en operación por lo menos un año, se retirarán del servicio y se reemplazarán con un medidor nuevo o con uno reconstruido. Los medidores que hayan sido retirados serán probados y la precisión de cada grupo será estadísticamente determinada. Los grupos de medidores que no caigan dentro de parámetros aceptables de tolerancia serán retirados de servicio.

Medidores de turbina. Al recibirse del fabricante, todos los medidores de turbina serán probados. El tiempo que le tome dejar de girar al rotor una vez que se le ha dado el impulso será inscrito en su expediente. Cuando se encuentren discrepancias significativas entre el tiempo real de rotación y las recomendaciones del fabricante el medidor será retirado de servicio y sometido a otras pruebas.

Todas las pruebas serán llevadas a cabo usando equipo registrado y calibrado. En caso de que un medidor ya instalado y operando no esté dentro de una tolerancia de más o menos 2% (dos por ciento) del flujo medido, se harán las correcciones necesarias a la factura conforme a lo dispuesto en el punto 9.5. anterior.

Es obligación del Usuario mantener en condiciones de seguridad y eficiencia, la parte de la instalación comprendida inmediatamente después del punto terminal, o sea después del medidor volumétrico y en el interior de su domicilio.

Los gastos de conservación y reparaciones de tubería, instalaciones o aparatos, ubicados antes del punto terminal, serán por cuenta exclusiva del Usuario, cuando obedezcan a necesidades de éste.

20. Notificaciones.

Toda información o notificación deberá realizarse por escrito y se entenderá como válida si ha sido (i) entregada personalmente a un representante autorizado de la otra parte, quien deberá firmar de recibido; o (ii) enviada por correo certificado al domicilio del destinatario indicado en el Contrato; (iii) entregada en el domicilio por mensajería, aun cuando no sea al representante de la parte respectiva.

Toda notificación, requerimiento u otra comunicación escrita prevista en el Contrato, se considerará efectuada (i) al momento de recibirla por correo certificado; o (ii) y (iii) a las 11:30 a.m. del siguiente Día Hábil al que hubiere sido entregada personalmente en el domicilio de la otra parte.

Salvo por lo dispuesto en el párrafo anterior, toda notificación a realizarse conforme al Contrato surtirá efectos el día hábil siguiente del día en que sea recibida.

A menos que se especifique lo contrario, cuando en el Contrato se requiera que alguna parte consienta respecto de alguna propuesta, pedido o solicitud sometido a su consideración por la otra parte, dicho consentimiento deberá ser negado expresamente dentro de los 15 (quince) días siguientes a la recepción del documento o solicitud, y a falta de respuesta expresa dentro de dicho período se entenderá que la parte receptora del documento o solicitud ha dado su consentimiento. Lo anterior, sin embargo, no será aplicable a las modificaciones que sufra dicho Contrato por cambios en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables o por mandamiento de autoridad competente, los cuales se entenderán aceptados por ambas partes sin mayor trámite.

Sin demérito de lo anterior, en casos de que por la naturaleza de la emergencia se exija una comunicación más rápida, se podrá utilizar el fax o teléfono, con posterior confirmación por escrito.

21. Confidencialidad.

Toda la información que se relacione con el mismo, incluyendo la solicitud de servicio, obtenida de la otra parte a través de cualquiera de sus representantes deberán ser tratados como propiedad confidencial y no podrán ser revelados sin el consentimiento expreso de la otra parte. No obstante lo anterior, esta obligación de confidencialidad no aplicará a Información que (i) haya sido conocida por cualquiera de las partes o hubiere 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 tuviere 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 de que de no hacerlo incurriría en responsabilidad administrativa, civil o penal. Esta obligación de confidencialidad será de naturaleza permanente y no cesará con motivo de la expiración, suspensión, terminación o rescisión del Contrato.

22. Procedimiento para la Resolución de Controversias

En caso de inconformidad del Usuario por la prestación del Servicio, dicha inconformidad deberá ser presentada por escrito al Permisionario, quien dispondrá de un plazo de hasta 15 (quince) días para dar respuesta por escrito a dicha inconformidad. Si persiste la controversia el Usuario y el Permisionario se ajustarán a lo siguiente:

- a) a) De acuerdo con el Artículo 5° del Reglamento, las controversias que se presenten por la prestación del servicio, se resolverán conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor si se trata de usuarios que sean consumidores y,
- b) b) Para el caso de que se trate de Usuarios que no sean consumidores en los términos de esa Ley, el Permisionario se someterá a cualquiera de los procedimientos arbitrales previsto en el Artículo 9 de la Ley de la Comisión Reguladora de Energía.

23. Domicilios.

En el Contrato se deberán establecer los domicilios tanto del Permisionario como del Usuario final, siendo estos o los que en el futuro se designen por notificación escrita los que se utilizarán para establecer las comunicaciones relativas al propio Contrato.

24. Formato para Solicitud de Servicio.

Las solicitudes de servicio serán consideradas cuando hayan sido recibidas por escrito por el Permisionario, en atención al Departamento de Atención a Clientes en Ave. San Nicolás 2901 Nte. Col. Cementos, en Monterrey, N. L., en la forma de solicitud que proporcione el Permisionario, de acuerdo con el servicio solicitado, debiendo contener lo siguiente:

- (a) Generales del Usuario.
- (b) (b) Cantidad de gas, incluyendo en caso de que proceda el promedio diario de cantidades a ser recibidos por el Permisionario y entregadas para consumo del Usuario en cada Punto de Entrega y Punto de Recepción.
- (c) (c) Destino del gas.
- (d) Suficiente información para que el Permisionario determine las características de las instalaciones y condiciones en las que deberá prestar el servicio solicitado.

