TITULO DE PERMISO
DE DISTRIBUCION DE GAS NATURAL
PARA LA ZONA GEOGRAFICA DE
RÍO PÁNUCO

NUM. G/027/DIS/97

OTORGADO A
TRACTEBEL GNP, S.A. DE C.V.

ANEXO 6

TRACTEBEL GNP, S.A. DE C.V.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indice

1. DATOS GENERALES 1

2. DEFINICIONES 1

3. ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES 5

3.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN 5
3.2 VIGENCIA 5
3.3 MODIFICACIONES Y DISCREPANCIAS 6
3.4 LEGISLACIÓN APLICABLE 6
3.5 DISPONIBILIDAD DE LAS CONDICIONES GENERALES 6

4. SERVICIOS Y CARGOS 6

4.1 SERVICIO POR TIPO DE USUARIO 6
4.1.1 Servicio Residencial ..... ***¡Error! Marcador no definido.***
4.1.2 Servicio Comercial ..... ***¡Error! Marcador no definido.***
4.1.3 Servicio industrial ..... ***¡Error! Marcador no definido.***
4.1.4 Servicio a grandes Usuarios industriales ..... ***¡Error! Marcador no definido.***
4.1.5 Servicio a grandes Usuarios industriales con cogeneración ..... ***¡Error! Marcador no definido.***
4.2 SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN SIMPLE 7
4.3 SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN 7
4.4 SERVICIO DE EMPAQUE 8
4.5 SERVICIO DE CONSUMO ADICIONAL DE GAS 8
4.6 SERVICIOS POR CONEXIÓN 8
4.7 SERVICIO POR DESCONEXIÓN 9
4.8 SERVICIO POR RECONEXIÓN 9
4.9 OTROS SERVICIOS 9

5. ACCESO A LOS SERVICIOS 10

6. LISTA DE TARIFAS 10

6.1 MÉTODO PARA EL TRASLADO DEL PRECIO MÁXIMO DE ADQUISICIÓN DEL GAS 11
6.2 CARGOS TRASLADABLES A LOS USUARIOS 12
6.3 AJUSTES EN EL INGRESO MÁXIMO 12

7. UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD 13

7.1 CAPACIDAD DEL SISTEMA 13
7.2 PICO DEL SISTEMA 13
7.3 RESERVACIÓN DE CAPACIDAD EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN 13
7.4 CAPACIDAD DISPONIBLE 14
7.5 RESERVACIÓN DE CAPACIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE 15
7.6 PEDIDOS 15
7.7 RESTRICCIONES OPERATIVAS 16

8. DESBALANCES ... 16

8.1 CÁLCULO DE DESBALANCES PARA EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN SIMPLE ... 16
8.2 TOLERANCIAS EN LOS PEDIDOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN INDUSTRIAL ... 17
8.3 PENAS POR USO EN EXCESO DE LA CAPACIDAD RESERVADA ... 18

9. CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SERVICIO ... 18

9.1 METODOLOGÍA PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LOS SERVICIOS ... 18
9.2 METODOLOGÍA PARA DETERMINAR LA CAPACIDAD DISPONIBLE EN EL SISTEMA ... 18
9.3 SOLICITUD DE SERVICIO ... 19
9.4 AUTORIZACIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO ... 19
9.5 GARANTÍAS ... 20
9.6 RECHAZO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO ... 21
9.7 INSTALACIÓN DE APROVECHAMIENTO DEFECTUOSA O EN MAL ESTADO ... 21
9.8 FIRMA DEL CONTRATO ... 21
9.9 RECONEXIÓN DEL SERVICIO ... 22
9.10 ADEUDOS PREEXISTENTES ... 22
9.11 RENOVACIÓN DE CONTRATOS. ... 22
9.12 CAUSAS DE RESCISIÓN ... 22
9.13 CAMBIO DE CONTRATANTE ... 23

10. MEDICIÓN ... 23

10.1 SISTEMA DE MEDICIÓN ... 23
10.2 CORRECCIÓN DE LAS MEDICIONES ... 24
10.3 TOMA DE MUESTRAS ... 24
10.4 MANTENIMIENTO DE MEDIDORES ... 25
10.5 ESTIMACIÓN DE CONSUMOS DE GAS ... 25
10.6 VERIFICACIÓN DE MEDIDORES ... 25
10.7 AJUSTE DE MEDICIONES ... 26

11. FACTURACIÓN ... 27

11.1 APLICACIÓN DEL PODER CALORÍFICO ... 27
11.2 FACTURACIÓN ... 27
11.3 MONTOS A FACTURAR POR EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN ... 28
11.4 PAGO DE LAS FACTURAS ... 29
11.5 ERRORES DE FACTURACIÓN ... 29
11.6 INCUMPLIMIENTO DE PAGO ... 29

12. CALIDAD DEL GAS ... 30

13. PROPIEDAD DEL GAS ... 30

13.1 RESPONSABILIDAD DEL PERMISIONARIO ... 30
13.2 RESPONSABILIDAD DEL USUARIO ... 30

14. PRESIONES DEL SISTEMA ... 30

15. ACLARACIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y ATENCIÓN DE FUGAS ... 31

15.1 PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ... 31
15.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FUGAS Y QUEJAS ... 31
15.2.1 Atención a fugas ... 31
15.2.2 Atención de quejas ... 32
15.3 REGISTRO DE QUEJAS ... 32
15.4 SUPRESIÓN DE FUGAS ... 32

16. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO 32

17. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR 34

17.1 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD 34

18. DERECHO DE SUSPENSIÓN 34

19. BONIFICACIÓN POR FALLAS O DEFICIENCIAS 35

20. OBLIGACIONES DEL PERMISIONARIO Y DEL USUARIO 35

20.1 OBLIGACIONES DEL PERMISIONARIO 35
20.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 37

21. NOTIFICACIONES 38

22. CONFIDENCIALIDAD 38

23. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 38

24. DOMICILIOS 39

24.1 DOMICILIO DEL PERMISIONARIO 39
24.2 DOMICILIO DEL USUARIO 39

25. ANEXO A.- LISTA DE PRECIOS Y TARIFAS 1

26. ANEXO B. SOLICITUD DE SERVICIO 1

TRACTEBEL GNP, S.A. DE C.V.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. DATOS GENERALES

TRACTEBEL GNP, S.A. de C.V.
Calle: Prolongación Avenida Hidalgo, No 6505
Colonia Nuevo Aeropuerto
C.P. 89337
Tampico, Tamaulipas

Teléfono de Atención a Usuarios: (833) 230 - 3800
Teléfono de Atención a Emergencias: (833) 217-1721
Fax de Atención a Usuarios: (833) 217-1912

2. DEFINICIONES

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

1. **Año:** El periodo que comprende doce Meses consecutivos.
2. **Cargo por Capacidad**: La porción de la tarifa basada en la capacidad reservada por el Usuario para satisfacer su demanda máxima en un período determinado, la cual se detalla en el Anexo A.
3. **Cargo por Cobranza:** El cargo efectuado por el Permisionario para recuperar los gastos en que incurre por la cobranza de facturas vencidas.
4. **Cargo por Servicio**: La porción de la tarifa asociada con los costos inherentes a la prestación del Servicio de Distribución para un Usuario específico, la cual se detalla en el Anexo A.
5. **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 para el Usuario, la cual se detalla en el Anexo A.
6. **Código Civil:** El Código Civil para toda la República en materia Federal.
7. **Comisión:** La Comisión Reguladora de Energía.

8. **Condiciones Generales:** Las presentes Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Distribución de Gas Natural dentro de la Zona Geográfica del Río Pánuco aprobadas por la Comisión, que establecen las tarifas y los derechos y obligaciones del Permisionario frente a los Usuarios.

9. **Conexión Estándar:** La conexión de Usuarios que se localicen a no más de treinta metros de las líneas del Sistema, exclusivamente, mediante la instalación de un Ducto de Servicio y un medidor adecuado al tipo de servicio requerido por el Usuario.

10. **Conexión no Estándar:** La conexión para aquellos Usuarios localizados a más de treinta metros del Sistema, mediante Ductos e instalaciones adicionales a los incluidos en las conexiones Estándar.

11. **Confirmación:** Acto mediante el cual el Permisionario autoriza al Usuario para inyectar al Sistema y/o extraer de éste la cantidad de Gas que será efectivamente conducida en un Día de Flujo, bajo la modalidad del Servicio de Distribución Simple.

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

13. **Costos Trasladables:** Aquéllos derivados de cambios en el régimen impositivo, local o federal, aplicable al Permisionario, que éste puede trasladar directamente a los Usuarios.

14. **Día Hábil:** Cualquier día con excepción de sábados, domingos y días de descanso obligatorios señalados en la Ley Federal de Trabajo y de los días en que las instituciones de crédito están autorizadas a cerrar sus puertas al público, conforme a lo que publique a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el **Diario Oficial de la Federación**.

15. **Día de Flujo:** Periodo ininterrumpido de veinticuatro horas que comienza a las 8:00 horas de un día para terminar a las 8:00 horas del día siguiente, tiempo del centro de México, en el cual el Usuario del Servicio de Distribución Simple debe inyectar al Sistema y extraer de éste las cantidades de Gas indicadas en la Confirmación aplicable a ese día.

16. **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 según sea eventualmente modificada por la Comisión.

17. **Directiva de Precios y Tarifas:** La Directiva sobre la Determinación de Precios y Tarifas para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural, DIR-GAS-001-1996, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 20 de marzo de 1996 y según sea eventualmente modificada por la Comisión.

18. **Directivas:** Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión, 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.

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

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

21. **Ducto de Servicio:** La tubería que conecta a uno o varios Usuarios con las líneas principales del Sistema.

22. **Factor de Carga:** El indicador de utilización efectiva con relación a la utilización potencial máxima del sistema o de la capacidad máxima reservada, que resulta de dividir el consumo anual promedio diario de un Usuario o grupo de Usuarios entre el consumo diario máximo del mismo Usuario o grupo de Usuarios durante el pico del Sistema.

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

24. **Gigacaloría o Gcal:** Mil millones de calorías.

25. **Instalación de Aprovechamiento:** Conjunto de tuberías, válvulas, accesorios, aparatos o sistemas de consumo apropiados para conducir Gas desde las conexiones de salida del aparato medidor a los aparatos de consumo del Usuario.

26. **Kilopascal o kPa:** La unidad de presión que una fuerza de 1,000 Newtons ejerce sobre una superficie de un metro cuadrado.

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

28. **Lista de Precios y Tarifas:** Los precios, cargos y tarifas, aprobados por la Comisión al Permisionario, cuyo listado se anexa a estas Condiciones Generales como Anexo A, para formar parte integrante de las mismas.

29. **Normas Oficiales:** Las normas expedidas por las dependencias competentes, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, relacionadas con la industria del Gas Natural.

30. **Norma de Calidad del Gas:** NOM-001-SECRE-1997: "Calidad del Gas Natural", publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el día 27 de enero de 1998, o aquella que la sustituya.

31. **Pedido:** La comunicación que el Usuario del Servicio de Distribución Simple envía al Permisionario indicando la cantidad de Gas que desea conducir en un Día de Flujo.

32. **Perfil de Carga:** El patrón de demanda de Gas Natural por un periodo determinado correspondiente a un Usuario.

33. **Perfil de Carga Estimado:** La estimación de Perfiles de Carga con base en la agrupación de Usuarios dentro de cada categoría.

34. **Periodo de Exclusividad:** El período durante el cual el Permisionario cuenta con exclusividad para la construcción del Sistema y la recepción conducción y entrega de Gas dentro de la Zona Geográfica, mismo que termina el décimo segundo año contado a partir de la fecha de otorgamiento del Permiso.

35. **Periodo Pico del Sistema:** El periodo de tiempo durante el cual ocurre la utilización máxima del Sistema.

36. **Permisionario:** Tractebel GNP, S.A. de C.V.

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

38. **Poder Calorífico:** La energía producida por la combustión completa a presión constante de una Unidad de volumen de gas natural seco con aire, a condiciones base de presión y temperatura. En la determinación del poder calorífico los productos de la combustión se mantienen a una temperatura de 293 K y la entalpia del agua formada durante el proceso de combustión se determina en la fase líquida.

39. **Precio Máximo de Adquisición:** El cargo máximo que el Permisionario podrá hacer a los Usuarios por los conceptos de adquisición, transporte y almacenamiento de Gas.

40. **Punto de Entrega:** El punto en el que la tubería del Permisionario hace conexión con la toma del Usuario, por lo general en donde se ubica el medidor, conforme a lo establecido por el Usuario y el Permisionario.

41. **Punto de Recepción:** El punto en el que la tubería del Permisionario hace conexión con la tubería del transportista para recibir el Gas.

42. **Reglamento:** El Reglamento de Gas Natural publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 8 de noviembre de 1995 y según sea eventualmente modificado.

43. **Servicio:** El Servicio de Distribución de Gas que preste el Permisionario a cualquier Usuario dentro de la Zona Geográfica.

44. **Servicio de Distribución:** La comercialización y entrega de Gas por el Permisionario a un Usuario dentro de la Zona Geográfica, o la recepción de 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.

45. **Servicio de Distribución con Comercialización:** El Servicio de Distribución Simple y la comercialización de Gas dentro de la Zona Geográfica.

46. **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.

47. **Servicio en Base Firme:** Modalidad en la que el Usuario tiene acceso ininterrumpido al Servicio de Distribución de acuerdo con estas Condiciones Generales.

48. **Servicio en Base Interrumpible:** Modalidad en la que el Usuario tiene acceso al Servicio de Distribución, condicionado éste a ser interrumpido de acuerdo con estas Condiciones Generales.

49. **Sistema:** El conjunto de Ductos, compresores, reguladores, medidores y otros equipos que usa el Permisionario para recibir, conducir y entregar el Gas dentro de la Zona Geográfica.

50. **Tarifas:** Cargos expresados en pesos mexicanos, por cada clase y modalidad de servicios ofrecidos por el Permisionario.

51. **Tarifas Convencionales:** Las tarifas y cargos pactados libremente entre el Usuario y el Permisionario para un Servicio determinado, conforme al Capítulo 11 de la Directiva de Precios y Tarifas.

52. **Tasa Líder:** La Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE), o la tasa que en el futuro sea utilizada como tasa de referencia por la banca mexicana para el cumplimiento de obligaciones.

53. **Unidad:** El volumen de Gas que contiene la energía equivalente a una Gigacaloría, a un Kg/cm² de presión absoluta y una temperatura de 20º C.

54. **Usuario:** La persona que utiliza o solicita los servicios del Permisionario.

55. **Zona Geográfica:** La Zona Geográfica del Río Pánuco determinada por la Comisión, mediante resolución publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 13 de marzo de 1997 y según sea eventualmente modificada por la Comisión.

3. ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES

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

3.1 Ámbito de aplicación

Las Condiciones Generales y las tarifas contenidas en el Anexo A son aplicables a todos los servicios que preste o pueda prestar en el futuro el Permisionario a través de su Sistema dentro de la Zona Geográfica.

3.2 Vigencia

Las Condiciones Generales entrarán en vigor el Día Hábil siguiente al que la Comisión notifique sobre su aprobación y estarán vigentes hasta en tanto esté vigente el Permiso. Cualquier reforma, adición o modificación a las mismas deberá ser aprobada previamente por la propia Comisión.

3.3 Modificaciones y Discrepancias

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

3.4 Legislación Aplicable

Las Condiciones Generales y los contratos para el Servicio de Distribución que de ellas se deriven, se sujetarán en todo momento a la Ley, a la Ley de la Comisión Reguladora de Energía, al Reglamento, a las Directivas emitidas por la Comisión en el ámbito de su competencia y a las Normas Oficiales aplicables.

En conformidad con el artículo 12 de la Ley, lo no previsto por estas Condiciones Generales se regirá por el Código de Comercio y, de modo supletorio, por el Código Civil.

3.5 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, una copia de las mismas estará a disposición de los Usuarios para consulta en la Comisión y en las oficinas del Permisionario.

4. CATEGORÍAS DE USUARIOS Y SERVICIOS

4.1 Categorías de Usuarios

Las tarifas que se aplican a los servicios que presta el Permisionario se aplican con base en diferentes categorías de usuarios.

La tabla siguiente detalla los rangos de consumo que definen cada categoría de usuarios, en el entendido de que los usuarios serán clasificados con base en los consumos mensuales que se detallan a continuación, independientemente del uso que se le dé al gas natural.

Categoría de usuarios	Límite inferior (mayor que) Gcal por mes	Límite superior (menor o igual que) Gcal por mes
Residencial bajo consumo	0.00	1.00
Comercial bajo consumo	1.00	11.50
Comercial alto consumo	11.50	150.00
Industrial bajo consumo	150.00	2,500.00

Industrial medio consumo	2,500.00	15,000.00
Industrial alto consumo	15,000.00	36,000.00
Industrial extra alto consumo	36,000.00	n.a.

Los precios y tarifas para cada categoría de usuarios y por cada servicio que presta el Permisionario se detallan en el Anexo A, Lista de Precios y Tarifas.

4.2 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 Sistema dentro de la Zona Geográfica, sin que el Permisionario preste el Servicio de comercialización del Gas, por lo que el Usuario será responsable de adquirir de otros proveedores el suministro y transporte de Gas a ser entregado en los puntos de recepción del Sistema del Permisionario.

Bajo esta modalidad de servicio el Permisionario tendrá la obligación de recibir y entregar Gas Natural en conformidad con la capacidad reservada por el Usuario. Este servicio no será objeto de reducciones o interrupciones, salvo en los casos contemplados en el artículo 76 del Reglamento y en la cláusula 16 de las Condiciones Generales. En tales casos, la interrupción será sin responsabilidad para el Permisionario.

Los Usuarios de esta modalidad de servicio deberán reservar capacidad en el Sistema de acuerdo a lo establecido en la cláusula 7.3 y estarán obligados a pagar el Cargo por Capacidad establecido en la Lista de Precios y Tarifas, independientemente de la utilización del Sistema. Adicionalmente al Cargo por Capacidad, los Usuarios de esta modalidad de servicio deberán cubrir el Cargo por Uso de acuerdo a la utilización del Sistema.

Los Usuarios de esta modalidad de servicio estarán sujetos al procedimiento de Pedidos y cálculo de desbalances establecidos en las cláusulas 7.6 y 8, respectivamente, de las Condiciones Generales.

Este servicio podrá prestarse en base firme o interrumpible.

4.3 Servicio de Distribución con Comercialización

Este servicio consiste en la distribución simple y la comercialización del Gas dentro de la Zona Geográfica.

Los Usuarios de esta modalidad del servicio estarán obligados a pagar el Cargo por Servicio Mensual independientemente del volumen de gas consumido durante el periodo de facturación y el Cargo de Distribución con Comercialización con base en el volumen de Gas consumido durante el periodo de facturación. Adicionalmente, los Usuarios de esta modalidad de servicio deberán cubrir el Precio Máximo de Adquisición según se establece en la Directiva de Precios y Tarifas y la cláusula 6.1 de estas Condiciones Generales.

Bajo esta modalidad de servicio, el Permisionario tendrá la obligación de proveer hasta la cantidad de Gas contratada. Este servicio no será objeto de reducciones o interrupciones, salvo en los casos contemplados en el artículo 76 del Reglamento y en la cláusula 16 de las Condiciones Generales. En tales casos, la interrupción será sin responsabilidad para el Permisionario.

Los Usuarios industriales de esta modalidad de servicio estarán sujetos al procedimiento de Pedidos establecido en la cláusula 7.6.

Este servicio podrá prestarse en base firme o interrumpible.

4.4 Servicio de Empaque

Este servicio consiste en dejar Gas dentro del Sistema del Permisionario y se presta a todos los Usuarios industriales del Servicio de Distribución con Comercialización consume menos Gas que el confirmado por el Permisionario en el proceso de Pedidos.

4.5 Servicio de consumo adicional de Gas

Este servicio consiste en tomar Gas del Sistema del Permisionario y se presta a todos a todos los Usuarios industriales del Servicio de Distribución con Comercialización consume más Gas que el confirmado por el Permisionario en el proceso de Pedidos.

4.6 Servicios por Conexión

Los servicios de conexión se dividen en Conexión Estándar y Conexión no Estándar:

- **Conexión Estándar:** El Permisionario instalará para los nuevos Usuarios los primeros 30 (treinta) metros de Ducto de Servicio, el medidor y las conexiones requeridas, desde el ducto de suministro más cercano hasta el Punto de Entrega del Servicio en la propiedad del Usuario.
- **Conexión no Estándar:** Las conexiones que difieran de la Conexión Estándar sólo por la longitud de la tubería requerida se considerarán como Conexiones no Estándar, en este caso se cobrará al Usuario la cantidad de tubería excedente de 30 (treinta) metros de acuerdo con los cargos establecidos en la Lista de Precios y Tarifas.

Los Cargos por el Servicio de Distribución establecidos en la Lista de Precios y Tarifas incluyen el cargo por los servicios de Conexión Estándar para cada tipo de nuevo Usuario.

4.7 Servicio por Desconexión

Este servicio es el conjunto de obras, materiales y servicios necesarios para desconectar al Usuario del Sistema. Los cargos por Desconexión se indican en el Anexo A, Lista de Precios y Tarifas.

4.8 Servicio por Reconexión

Este servicio es el conjunto de obras, materiales y servicios necesarios para reconectar al Usuario al Sistema. Los cargos por Reconexión se indican en el Anexo A, Lista de Precios y Tarifas.

4.9 Otros Servicios

El Permisionario podrá prestar a los Usuarios servicios de mantenimiento y otros servicios que podrán consistir, de manera enunciativa y no limitativa en la revisión de las instalaciones de aprovechamiento, la revisión periódica de funcionamiento y seguridad, la reparación de defectos y fugas detectadas y cualquier otro servicio que sea pactado por las partes.

El Permisionario podrá prestar a los Usuarios residenciales que se encuentren viviendo en inmuebles bajo el régimen de condominio, propiedad común o similares, servicios de mantenimiento de las instalaciones que se encuentren en las áreas en condominio o comunes después del medidor y antes de la entrada a la propiedad individual de cada Usuario.

Dentro de los servicios antes mencionados, de manera enunciativa mas no limitativa se encuentran los siguientes:

- Revisión periódica por parte del Permisionario de las instalaciones que se encuentran en las áreas en condominio;
- Comprobación de que la ubicación de dichas instalaciones no sea causa de molestias o accidentes para los Usuarios y terceros en general, y
- Reparación de defectos y fugas detectadas en dichas instalaciones.

La prestación por parte del Permisionario de los servicios antes mencionados u otros servicios, será objeto de un contrato que para tal efecto celebren el Permisionario y los Usuarios de que se trate, en el cual deberán especificar como mínimo los servicios a prestar por parte del Permisionario, el precio de los mismos, los términos y las condiciones y obligaciones especiales para las partes bajo las cuales se prestarán estos servicios.

No obstante lo anterior, el Permisionario se obliga a instalar en el punto de entrega a los condominios verticales, mecanismos automáticos de cierre de abastecimiento de Gas a dichos condominios, para los casos de siniestros tales como temblores, incendios, etc.

5. ACCESO A LOS SERVICIOS

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

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

- El acceso abierto y no indebidamente discriminatorio estará limitado a la capacidad disponible del Permisionario. El Permisionario dará igual prioridad a aquellos Usuarios que soliciten el Servicio de Distribución Simple o el Servicio de Distribución con Comercialización;
- La capacidad disponible, mencionada en el punto anterior, se entenderá como aquélla que no sea efectivamente utilizada. Existirá capacidad disponible, cuando la capacidad del Sistema no se encuentre sujeta a contrato alguno de prestación de servicios entre el Permisionario y los Usuarios, en el tramo de que se trate;
- El acceso abierto a los servicios del Permisionario sólo puede ser ejercido por los Usuarios, por medio de la celebración del contrato respectivo;
- Cuando el Permisionario niegue a un Usuario el acceso al Servicio, teniendo capacidad disponible, u ofrezca el Servicio bajo condiciones indebidamente discriminatorias, la parte afectada podrá solicitar la intervención de la Comisión. En el primer supuesto, el Permisionario deberá demostrar la falta de esa capacidad al momento de negar el acceso, y
- Al concluir el Periodo de Exclusividad, el Permisionario deberá permitir la interconexión de otros permisionarios al Sistema, de conformidad con el Artículo 64 del Reglamento de Gas Natural, cuando: (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.

6. LISTA DE TARIFAS

Las Tarifas de los Servicios prestados conforme a estas Condiciones Generales se encuentran indicadas en el Anexo A, el cual forma parte integrante de este documento.

De conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 11 de la Directiva de Precios y Tarifas, el Permisionario podrá negociar y eventualmente pactar tarifas convencionales distintas a las establecidas en la Lista de Precios y Tarifas. Cuando el Permisionario pacte con algún Usuario Tarifas diferentes a las aprobadas en estas Condiciones Generales, el Permisionario informará trimestralmente a la Comisión sobre las tarifas aplicada durante el periodo inmediato anterior, de conformidad con el artículo 88 del Reglamento.

El Permisionario publicará la Lista de Precios y Tarifas completa, por lo menos una vez al año en el Diario Oficial de la Federación y en el Boletín Oficial del Estado de Tamaulipas. La Lista de Precios y Tarifas vigente estará a disposición de los Usuarios en el domicilio del Permisionario y en las oficinas de la Comisión.

Las modificaciones a las Tarifas que requieran de la aprobación de la Comisión serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación y en el Boletín Oficial del Estado de Tamaulipas, con por lo menos 5 (cinco) Días Hábiles antes de su entrada en vigor. Las modificaciones a las Tarifas que no requieran aprobación de la Comisión, serán presentadas previamente a la Comisión y se publicarán con por lo menos 10 (diez) Días Hábiles de anticipación a su entrada en vigor. Lo anterior en conformidad con la disposición 9.63 de la directiva de Precios y Tarifas.

6.1 Método para el traslado del Precio Máximo de Adquisición del Gas

El Precio Máximo de Adquisición es el cargo máximo que el Permisionario podrá cobrar a los Usuarios por los conceptos de adquisición del Gas y la contratación de los servicios de transporte y almacenamiento.

El Precio Máximo de Adquisición permitirá al Permisionario recuperar los costos en que incurra por:

- La adquisición de Gas a un precio igual o menor al promedio ponderado del precio de referencia, y
- La contratación del servicio de transporte a través de un trayecto apropiado hasta la Zona Geográfica y del servicio de almacenamiento incurrido, a las Tarifas aprobadas por la Comisión.

El Precio Máximo de Adquisición en el mes t (PMA_t) estará expresado en pesos por Unidad y se calculará conforme a la fórmula siguiente:

$$PMA_t = (G_t + T_t + A_t)/V_t$$

Donde:

G_t: es el costo máximo del Gas que podrá ser trasladado a los Usuarios en el mes t (pesos);

T_t: es costo total del servicio transporte incurrido en el mes t (pesos);

A_t: es el costo total del servicio de almacenamiento en el mes t (pesos), y

V_t: es la energía contenida en el volumen de Gas vendido en el mes t (Unidad).

El costo máximo del Gas que podrá ser trasladado a los Usuarios en el mes t (G_t) será igual al precio máximo de referencia mensual (PR_t) multiplicado por el volumen mensual adquirido por el Permisionario (V_t).

Cuando el precio máximo de referencia del Gas esté expresado en términos diarios, Gt se calculará de acuerdo a la fórmula siguiente:

$$G_t = \sum(PR_{it} \times V_{it})$$

Donde:

Pr_{it}: es el precio de referencia promedio del Gas para el Permisionario en el día i del mes t (pesos/Unidad), que será el precio máximo de las ventas de primera mano en Ciudad Pemex, y

V_{it}: es la energía contenida en el volumen de Gas adquirido en el día i del mes t (Unidad).

Para calcular el Precio Máximo de Adquisición, los precios de referencia del Gas se convertirán a pesos utilizando el tipo de cambio promedio durante el mes.

El Permisionario devolverá al Usuario, junto con los intereses correspondientes cualquier cantidad que cobre por la adquisición, transporte y almacenamiento del Gas, que exceda del Precio Máximo de Adquisición, dentro de los 3 (tres) meses siguientes a la fecha del cobro respectivo.

6.2 Cargos Trasladables a los Usuarios

El Permisionario reflejará en sus facturas los cargos trasladables a los Usuarios. Estos cargos incluirán enunciativa pero no limitativamente, el costo de cambios en el régimen de impuestos, derechos de franquicia, contribuciones, aranceles y cualesquier otro derecho que pudiese generar un cargo trasladable al Usuario. Estos costos se identificarán por separado y se reportarán anualmente a la Comisión.

6.3 Ajustes en el Ingreso Máximo

El Permisionario ajustará su Ingreso Máximo según lo dispone la Directiva de Precios y Tarifas, para incluir ajustes por inflación, fluctuaciones en el tipo de cambio, eficiencia y un factor de corrección. Estos ajustes serán aprobados por la Comisión previo a su entrada en vigor.

7. UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD

7.1 Capacidad del Sistema

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

El Permisionario evaluará periódicamente la capacidad del Sistema, a través de programas de simulación (GasWorks, p.ej.), para actualizar los impactos sobre la capacidad de los factores siguientes:

- Modificaciones en las condiciones de entrega del transportista, y
- Ampliaciones y extensiones del Sistema.

Actualmente la capacidad de conducción del sistema es de 8.9 millones de metros cúbicos diarios.

7.2 Pico del Sistema

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

El pico del Sistema se calculará mediante lecturas diarias de los medidores o Perfiles de Carga Estimados y el flujo anual para los Usuarios que no cuenten con lectura diaria de medidores. Los picos del Sistema y los periodos en que se producen se ajustarán de acuerdo con la operación del Sistema.

Actualmente el Periodo Pico del Sistema ocurre en los meses de noviembre a marzo, inclusive.

7.3 Reservación de capacidad en el Sistema de Distribución

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

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán reservar capacidad en el Sistema de acuerdo con el consumo diario máximo de Gas Natural que tengan durante el Periodo Pico del Sistema. Este consumo se determinará con base en consumos históricos o con los Perfiles de Carga Estimados para cada Usuario. Los Perfiles de Carga Estimados se calcularán para cada categoría de Usuarios definida en la Lista de Precios y Tarifas con base en lo siguiente:

- Consumos históricos de Usuarios que se encuentren en condiciones similares, y

- Consumos estimados con base en el número de aparatos e instalaciones con que cuente el Usuario en sus instalaciones de aprovechamiento y los tiempos estimados de operación de dichos aparatos e instalaciones.

El consumo diario máximo por tipo de Usuario durante el pico del Sistema, se calculará con base en lo siguiente:

- Usuarios residenciales: Consumo anual promedio diario de los clientes residenciales dividido entre el Factor de Carga estimado para este grupo de Usuarios;
- Usuarios comerciales: Consumo anual promedio diario de los clientes comerciales dividido entre el Factor de Carga estimado para este grupo de Usuarios, y
- Usuarios industriales: El Perfil de Carga Estimado de cada Usuario.

Los Factores de Carga se calcularán mediante las lecturas diarias de los medidores y el flujo anual para los Usuarios que no cuenten con lectura diaria de medidores. Los Factores de Carga estimados por grupo de Usuarios y para los Usuarios industriales se ajustarán conforme a la operación del sistema.

Los Factores de Carga estimados para cada tipo de Usuario son:

- Usuarios residenciales: 0.5 (cero punto cinco), en los términos de la definición 22.
- Usuarios comerciales: 0.5 (cero punto cinco), en los términos de la definición 22, y
- Usuarios industriales: Se calcularán caso por caso con base en los equipos de cada Usuario.

7.4 Capacidad disponible

La capacidad disponible del Sistema es aquélla que se encuentra disponible para ser utilizada por cualquier Usuario del Sistema y sobre la cual el Permisionario tiene la obligación de ofrecerla en condiciones de no discriminación indebida.

Para efectos de estas Condiciones Generales se entenderá por capacidad disponible, aquélla que resulte de restar a la capacidad del Sistema lo siguiente:

- La capacidad reservada por el Permisionario para prestar el Servicio de Distribución con Comercialización, y
- La capacidad reservada por los Usuarios del Servicio de Distribución Simple.

El Permisionario evaluará periódicamente la capacidad disponible del Sistema para reflejar:

- Las modificaciones en la capacidad del Sistema;

- Las ampliaciones y extensiones del Sistema, y
- El crecimiento en el número de clientes en el Sistema.

7.5 Reservación de capacidad en el sistema de transporte

El Permisionario reservará capacidad de transporte suficiente para prestar el Servicio de Distribución con Comercialización, en función de los Usuarios que contraten dicho servicio y los Perfiles de Carga Estimados para estos Usuarios.

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán adquirir de otros proveedores el suministro y transporte de Gas Natural que les será entregado en los Puntos de Recepción del Sistema del Permisionario en los cuales pueda recibir Gas para el Usuario.

7.6 Pedidos

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple y los Usuarios industriales del Servicio de Distribución con Comercialización 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 deseado por el Usuario para cada día de dicho mes.

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

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

El Permisionario confirmará al Usuario la aceptación de la modificación a su Pedido con no menos de 24 (veinticuatro) horas de anticipación al Día de Flujo.

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

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

7.7 Restricciones operativas

Si por alguna circunstancia la capacidad requerida excediere la capacidad disponible del Permisionario o el transportista limitare las entregas de gas al Permisionario, éste racionará la capacidad, buscando que aquel racionamiento permita el mantenimiento del servicio de forma preferencial bajo el siguiente orden:

a) Hospitales y clínicas;

b) Guarderías;

c) Viviendas, hoteles y establecimientos análogos;

d) Negocios comerciales y oficinas de gobierno, y

e) Usuarios industriales.

8. DESBALANCES

El Permisionario podrá tomar las acciones que sean necesarias para ajustar las recepciones y entregas de Gas Natural con el fin de balancear el Sistema y solucionar condiciones que pongan en peligro la integridad del mismo.

El Permisionario podrá realizar la compra o venta de Gas para balancear su Sistema, siempre y cuando estas cantidades provengan del desbalance de Gas de algún Usuario específico.

8.1 Cálculo de desbalances para el Servicio de Distribución Simple

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán inyectar y extraer la cantidad diaria de Gas establecida en la Confirmación del Permisionario y deberán mantener un balance entre sus inyecciones en los Puntos de Recepción y sus extracciones en los Puntos de Entrega. Durante cualquier Día de Flujo, el Permisionario sólo estará obligado a recibir la cantidad de Gas confirmada y a entregar al Usuario las cantidades de gas natural que reciba del Usuario.

Los desbalances de gas natural se calculan en función de las diferencias que se registren entre las cantidades de gas natural inyectadas al Sistema y las cantidades extraídas del Sistema.

El Permisionario registrará el desbalance de Gas acumulado de cada Usuario durante el mes en curso en una cuenta operacional de balance (COB). El Permisionario calculará esta cuenta como la cantidad total de Gas extraída por el Usuario (durante el mes en curso) en el Punto de Entrega menos la cantidad total de Gas inyectada por el Usuario (durante el mes en curso) en el Punto de Recepción.

Un saldo positivo en la COB significa que el Usuario ha incurrido en un excedente de extracción y un saldo negativo significa que el Usuario ha incurrido en faltante de extracción.

Al final de cada mes, el Permisionario liquidará el saldo de la COB a través de facturar los saldos positivos o acreditar los saldos negativos afectando éstos por los factores siguientes:

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

Cuando el saldo de la COB sea positivo, el Permisionario facturará al Usuario: (i) el saldo de la COB multiplicado por el Precio Máximo de Adquisición de Gas de ese mes, multiplicado por el factor aplicable, más (ii) la tarifa máxima para el Servicio de Distribución Simple multiplicado por el saldo de la COB.

Cuando el saldo de la COB sea negativo, el Permisionario acreditará al Usuario una cantidad igual a: el saldo de la COB multiplicado por el Precio Máximo de Adquisición del Gas de ese mes multiplicado por el factor del faltante antes mencionado.

El Permisionario podrá liquidar los desbalances conforme los párrafos anteriores, en cualquier momento, cuando la COB exceda el 20% de la capacidad reservada por el Usuario.

8.2 Tolerancias en los pedidos del servicio de distribución con comercialización industrial

Los Usuarios del Servicio de Distribución con Comercialización industrial tendrán una tolerancia en sus consumos diarios de ± 5% (cinco por ciento) con respecto a la cantidad confirmada por el Permisionario.

Cuando un Usuario consuma en algún Día de Flujo una cantidad mayor que 1.05 (uno punto cero cinco) veces la cantidad confirmada, se considerará que el Permisionario ha prestado el Servicio de Consumo Adicional de Gas. El Permisionario calculará el excedente sobre el límite de tolerancia y a este excedente le aplicará la tarifa especificada en la Lista de Precios y Tarifas para el Servicio de consumo adicional de Gas. El costo de este servicio se incluirá dentro de la factura del periodo respectivo y representa un costo adicional al pago que deba hacer el Usuario por el Gas efectivamente consumido.

Cuando un Usuario consuma en algún Día de Flujo una cantidad menor que 0.95 (cero punto noventa y cinco) veces la cantidad confirmada se considerará que el Permisionario ha prestado el Servicio de Empaque. El Permisionario calculará el faltante de consumo con respecto al límite de tolerancia y a este faltante le aplicará la tarifa especificada en la Lista de Precios y Tarifas para el Servicio de Empaque. El costo de este servicio se incluirá dentro de la factura del periodo respectivo.

8.3 Penas por uso en exceso de la capacidad reservada

El Permisionario podrá penalizar a los Usuarios del Servicio de Distribución Simple si el uso máximo diario de capacidad excede la capacidad reservada. El monto de esta penalidad se establece en la Lista de Precios y Tarifas.

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

9. CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SERVICIO

Todo Usuario que solicite al Permisionario un Servicio según lo dispuesto en las Condiciones Generales, será clasificado según el volumen y el uso que le dará al Gas. El formato de solicitud de Servicio se encuentra en el Anexo B de estas Condiciones Generales.

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

9.1 Metodología para determinar la viabilidad económica de los servicios

Toda solicitud de servicio se considerará económicamente viable, cuando: (i) se trate de una Conexión Estándar, o (ii) el Usuario y el Permisionario hayan celebrado un convenio de forma tal que el Usuario cubra el costo de los Ductos y demás instalaciones requeridas que constituyan la Conexión no Estándar, la ampliación o la extensión de la red.

9.2 Metodología para determinar la capacidad disponible en el Sistema

El Usuario dará a conocer al Permisionario el Perfil de Carga o en su caso le proporcionará los medios necesarios para que el Permisionario lo determine.

El Permisionario procederá a comparar el Perfil de Carga del Usuario con la capacidad del Sistema que no se encuentre sujeta a contrato alguno de prestación de servicios entre el Permisionario y los Usuarios, para el tramo de que se trate. De ser mayor la segunda, quedará establecido que hay, para ese Usuario, capacidad disponible en el Sistema el Permisionario.

9.3 Solicitud de Servicio

Los Usuarios que soliciten él o los servicios del Permisionario se lo harán saber mediante la presentación de una solicitud de servicio, en un formulario que el Permisionario entregará para tal fin, de conformidad con el Anexo B de estas Condiciones Generales.

El Usuario proporcionará la siguiente información:

a) Indicación de los Servicios solicitados;

b) Clasificación del tipo de Usuario según el uso que le dará al Gas;

c) Perfil de Carga, o datos para que el Permisionario lo pueda calcular;

d) Comprobación del domicilio, a satisfacción del Permisionario, en el que se prestará el servicio, así como identificación oficial del Usuario, y

e) Documentación que permita conocer su capacidad crediticia.

Este último requisito podrá cubrirse conforme lo mencionado en la cláusula 9.5 de estas Condiciones Generales.

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

f) Copia de la cédula fiscal; y

g) Copia simple del acta constitutiva y poder notariado del representante legal, en su caso.

El Permisionario dará respuesta a la solicitud presentada por el Usuario dentro de los 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.

9.4 Autorización de la solicitud de servicio

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

- **Aspecto Técnico:** Se analizará el acceso y capacidad del Sistema del Permisionario, considerando el perfil de carga presentado por el Usuario.
- **Aspecto Comercial:** Se analizará la viabilidad económica, la capacidad crediticia del Usuario, así como la veracidad de la documentación presentada.

Una vez autorizada la solicitud de servicio y antes de la firma del contrato, el Permisionario comprobará que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario cumple con las Normas Oficiales respectivas.

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

El Usuario deberá liquidar, en su caso, el cargo por Conexión no Estándar, previamente a la contratación del Servicio de Distribución.

9.5 Garantías

Al momento de celebrar el contrato de servicio, el Usuario entregará una garantía, ya sea en efectivo o a través de póliza de fianza expedida por una institución legalmente establecida para tal fin o una carta de crédito que garantice de manera suficiente de acuerdo con el párrafo siguiente.

Para el servicio de distribución simple, la garantía será equivalente al resultado de la multiplicación del consumo de los 90 (noventa) días de mayor consumo por la suma de los cargos por capacidad y por uso del servicio de distribución simple correspondiente al usuario.

Para el servicio de distribución con comercialización, la garantía será equivalente al resultado de la multiplicación del consumo de los 90 (noventa) días de mayor consumo por la suma del Precio Máximo de Adquisición mas la tarifa de Servicio de Distribución con Comercialización correspondiente. El Permisionario podrá solicitar que el Usuario actualice dicha garantía cuando éste sea insuficiente para cubrir los tres meses de consumo mencionados.

En caso de adeudos, el Permisionario aplicará el depósito, o en su caso hará efectiva la póliza de fianza, en la cantidad suficiente, para cubrir los adeudos a cargo del Usuario y se considerará rescindido el contrato de servicio, en los términos de la cláusula 9.12 de estas Condiciones Generales, previo requerimiento de pago que por escrito se realice con 10 (diez) Días Hábiles de anticipación.

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

La garantía estará vigente por todo el tiempo que dure el contrato de servicio y solo será aplicable y exigible por haber incurrido el Usuario en las causales de rescisión inciso a) y b) de la cláusula 9.12 de estas Condiciones Generales, o bien a solicitud por escrito por parte del Usuario de dar por terminado el contrato de servicio.

Cuando el Permisionario haya rescindido el contrato de servicio y el Usuario requiera nuevamente del servicio, éste deberá iniciar un nuevo trámite para la contratación del mismo.

Cuando el Usuario solicite la terminación del contrato de servicio al Permisionario, éste procederá a efectuar la devolución de su depósito o la cancelación de la póliza, siempre y cuando no exista adeudo alguno a cargo del propio Usuario. El Permisionario efectuará dicha devolución dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles posteriores a la fecha de la presentación de la solicitud de terminación del contrato de servicio por parte del Usuario.

9.6 Rechazo de la solicitud de servicio

El Permisionario solamente podrá negar la solicitud de servicio cuando se cumpla cualquiera de los supuestos siguientes:

a) El Sistema no sea físicamente accesible al domicilio del Usuario;

b) El Perfil de Carga del Usuario sea mayor a la capacidad disponible en el pico del Sistema para el tramo correspondiente;

c) La solicitud no sea económicamente viable, conforme a lo dispuesto en la cláusula 9.1. de estas Condiciones Generales;

d) La capacidad crediticia del Usuario sea insuficiente, ante el incumplimiento de lo dispuesto en la cláusula 9.5. de estas Condiciones Generales, y

e) El Usuario no presente la documentación requerida, o ésta sea incorrecta o incompleta.

El Permisionario notificará por escrito al Usuario su decisión debidamente fundamentada, en un plazo no mayor a 10 (diez) Días Hábiles.

9.7 Instalación de Aprovechamiento defectuosa o en mal estado

Cuando el Permisionario detecte que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario se encuentra en condiciones peligrosas, no instalará el aparato medidor hasta en tanto compruebe a su satisfacción que dicha instalación se encuentra en buenas condiciones de seguridad, a través de una certificación expedida por una unidad de verificación.

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

9.8 Firma del contrato

Para la formalización de la prestación del servicio se elaborará un contrato que deberá ser firmado por el Usuario y el Permisionario, dentro de los cinco Días Hábiles siguientes a las autorizaciones de las solicitudes de servicio y de crédito del Usuario. El contrato será suscrito por duplicado, quedando un ejemplar en poder del Usuario y otro en poder del Permisionario.

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

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

9.9 Reconexión del servicio

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

El Permisionario reconectará el servicio al Usuario dentro de los 5 (cinco) Días Naturales o bien 3 días Hábiles posteriores a la liquidación de los cargos aplicables.

9.10 Adeudos preexistentes

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

9.11 Renovación de contratos.

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

Para obtener la renovación del contrato, el Usuario deberá cubrir los trámites y requisitos estipulados para la celebración del contrato de servicio, establecidos en la cláusula 9.3 de estas Condiciones Generales.

9.12 Causas de rescisión

El Permisionario podrá rescindir el contrato de servicio por:

a) Falta de pago de 3 (tres) o más facturas que amparen consumos de Gas;

b) Impedir el Usuario, reiteradamente, el acceso al personal del Permisionario a sus instalaciones, para revisar la Instalación de Aprovechamiento y aparatos de consumo, así como para la toma de lecturas;

c) Incumplir el Usuario cualquiera de sus obligaciones estipuladas en estas Condiciones Generales, conforme a la cláusula 20.2, y

d) No acatar el Usuario las disposiciones del Reglamento, las Directivas, las Normas Oficiales o estas Condiciones Generales.

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

9.13 Cambio de contratante

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

a) No tener adeudos pendientes;

b) Elaborar y presentar la solicitud de contrato;

c) Presentar copia de identificación oficial;

d) Presentar comprobante de domicilio;

e) Acreditar que tiene capacidad para cambiar al titular original del contrato. Si el solicitante del cambio es el propietario del inmueble donde se presta el servicio, presentará la documentación comprobatoria correspondiente. Si el solicitante del cambio no es el propietario, presentará la autorización por escrito del propietario, y

f) Cumplir con la garantía, estipulado en la cláusula 9.5 de estas Condiciones Generales.

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

g) Copia de la cédula fiscal; y

h) Copia simple del acta constitutiva y poder notariado del representante legal, en su caso.

10. MEDICIÓN

10.1 Sistema de medición

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

De acuerdo con el Perfil de Carga se instalarán aparatos medidores de diafragma, rotatorios, de turbina o de placa orificio que cumplan con las Normas Oficiales y a falta de éstas las especificaciones técnicas establecidas en el Permiso.

Todos los medidores se instalarán en lugares adecuados del inmueble del Usuario, a sugerencia del mismo y previa aprobación del Permisionario. En todos aquellos inmuebles donde sea necesario instalar medidores separados para las diversas unidades habitacionales con el fin de medir el Gas entregado a cada uno de los Usuarios, los medidores se colocarán en un punto central o adecuado, señalando claramente el destino particular del Servicio.

Corresponde al Permisionario la propiedad del aparato medidor y el equipo de corrección, quedando a cargo del Usuario la responsabilidad y custodia del mismo, para lo cual acepta ser depositario del aparato medidor y, en su caso, del equipo de corrección. Los costos originados por daños causados ya sea al equipo, al aparato medidor, a los accesorios y/o a las instalaciones propiedad del Permisionario serán cubiertos por el Usuario, de acuerdo a lo establecido en la Lista de Precios y Tarifas, siempre y cuando estos daños sean imputables al Usuario.

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

Los Usuarios serán responsables de las instalaciones, equipos, tuberías, etc., que se encuentren dentro de sus respectivas propiedades y en áreas de propiedad común, después del medidor correspondiente. La cantidad de Gas recibida por el Usuario en su instalación se medirá en forma continua y la unidad de medición será el metro cúbico.

Las lecturas mensuales de los Usuarios industriales se corregirán por presión y temperatura llevándolas a condiciones base de 20°C y 98.0665 kPa de presión absoluta. Se adoptará la presión atmosférica promedio que prevalezca en la zona de medición. A elección del Usuario, el Permisionario podrá presentar recibos calculados que no excedan el consumo volumétrico del mes anterior, siempre y cuando la lectura real del medidor se tome de acuerdo a lo pactado entre el Permisionario y el propio Usuario.

10.2 Corrección de las mediciones

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

10.3 Toma de muestras

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

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

10.4 Mantenimiento de Medidores

El Permisionario será responsable del mantenimiento preventivo de las tuberías y demás implementos necesarios para la prestación del Servicio hasta los elementos de medición inclusive, sin cargo adicional alguno al Usuario.

Para el mantenimiento de medidores el Permisionario se sujetará a lo siguiente:

- **Funcionamiento:** Se establecerá un programa anual de mantenimiento preventivo para revisar el funcionamiento correcto de los aparatos medidores, basándose en un monitoreo para verificar la exactitud de éstos 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, material del diafragma, índice y todos los demás componentes que los integran.
- **Calibración:** Cada tipo de medidor será probado y calibrado periódicamente de acuerdo con los programas anuales de mantenimiento y procedimientos de la Norma Oficial Mexicana que resulte aplicable o, a falta de ellas, con base en las especificaciones técnicas establecidas en el Permiso. Las verificaciones de los medidores no tendrán costo para el Usuario, salvo que las Condiciones Generales prevean lo contrario.

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

El Permisionario presentará ante la Comisión el programa de mantenimiento antes mencionado, el cual deberá ajustarse a las Normas Oficiales o, a falta de ellas, a las especificaciones técnicas establecidas en el Permiso. Dicho programa será actualizado por el Permisionario en caso de ser necesario.

10.5 Estimación de consumos de Gas

Si por cualquier motivo el aparato medidor interrumpiere su funcionamiento o hubiere impedimento para tomar lecturas, el Permisionario calculará el consumo del Usuario tomando como base la cantidad de Gas consumido durante el mismo periodo del año anterior, y por el plazo que dure dicha interrupción. De no contarse con consumos históricos, el Permisionario utilizará el perfil de carga del Usuario.

10.6 Verificación de medidores

Los medidores serán verificados periódicamente por el Permisionario de conformidad con lo establecido en la cláusula 10.4 anterior y en conformidad con las Normas Oficiales, o a falta de ellas, con las especificaciones técnicas establecidas en el Permiso.

El Usuario podrá solicitar al Permisionario una prueba de verificación del equipo de medición, para ello el Usuario deberá realizar un depósito por concepto de la prueba conforme a lo establecido en la Lista de Precios y Tarifas. Este depósito sólo será reembolsado al Usuario cuando el aparato medidor registre discrepancias de medición superiores al 2% (dos por ciento).

El Usuario podrá solicitar al Permisionario que la verificación del aparato medidor se realice en su presencia, la cual se efectuará en el domicilio del Permisionario o taller del fabricante del medidor.

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

10.7 Ajuste de mediciones

En caso de que tras cualquier revisión efectuada se detecten fallas de medición, se harán los ajustes necesarios a las facturas emitidas, para el período que se inicia en la fecha que se originó la falla. En caso que esa fecha no se conozca o acuerde en forma precisa, tal corrección será para el menor entre (i) un período que se extienda a la mitad del tiempo transcurrido desde la fecha de la última comprobación, o (ii) el período normal de facturación.

Si al efectuarse la revisión, se encontrara que cualquier medidor o equipo de medición tiene un error de no más de 2% (dos por ciento) los registros anteriores de tal equipo serán considerados precisos en la contabilidad del Gas y no dará lugar a que se efectúen correcciones a las facturas, pero dicho equipo será ajustado para que registre correctamente. Si al efectuarse la revisión, se encontrara que cualquier medidor o equipo de medición fuera impreciso en un 2% (dos por ciento), el equipo será ajustado para registrar correctamente y el volumen entregado será corregido a error cero.

El Permisionario emitirá una nota de crédito o débito, según sea el caso.

11. FACTURACIÓN

11.1 Aplicación del Poder Calorífico

Las Tarifas autorizadas al Permisionario se encuentran denominadas en moneda nacional (pesos) por energía (GCal). Para efectos de facturación al Usuario, las cantidades de Gas entregadas al Usuario en metros cúbicos serán convertidas a Gigacalorías utilizando, para el caso de los Usuarios industriales, el poder calorífico diario del gas natural suministrado por el proveedor durante el período de facturación y, para el caso de los Usuarios residenciales y comerciales, el promedio de los poderes caloríficos del Gas Natural suministrado por el proveedor durante el período de facturación.

11.2 Facturación

La información que se consigne en las facturas que se expidan al Usuario será la que establezcan las disposiciones fiscales, además de las siguientes:

a) Datos generales del Permisionario;

b) Datos de identificación del Usuario;

c) Tipo de Usuario;

d) Período de consumo;

e) Fecha límite de pago;

f) Identificación del aparato medidor;

g) Lecturas inicial y final;

h) Consumo registrado en el medidor correspondiente al periodo de lectura a facturar en metros cúbicos;

i) Factores de corrección por presión, cuando aplique;

j) Consumo corregido, en su caso, por el factor por presión en metros cúbicos;

k) Consumo histórico promedio facturado de los últimos doce meses;

l) Poder(es) calorífico(s) aplicado(s) en la facturación establecido(s) en Gigacalorías por metro cúbico;

m) Costo del Gas, especificando los precios máximos de adquisición del combustible para cada mes del periodo de lectura considerando 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; y,

x) Fecha de corte por incumplimiento en el pago.

En caso de que el cobro se realice a través de recibos estimados, una vez que se realice la medición en términos de la cláusula 10.1 anterior, se determinará si existe un crédito o un débito y se efectuará la corrección correspondiente.

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.

11.3 Montos a facturar por el Servicio de distribución

El monto a facturar por el Servicio de Distribución con Comercialización será igual a: la cantidad que resulte de multiplicar la tarifa establecida en el Anexo A de estas Condiciones Generales por el número de Gigacalorías recibidas por el Usuario durante el periodo de facturación, más los diversos conceptos que apliquen al Usuario según la Lista de Precios y Tarifas.

El monto a facturar por el Servicio de Distribución Simple será igual a: la cantidad que resulte de sumar los montos correspondientes por reserva de capacidad y por uso, más los diversos conceptos que apliquen al Usuario según la Lista de Precios y Tarifas. Los montos a facturar por reserva de capacidad y por uso se calcularán conforme a lo siguiente:

- **Por Reserva de Capacidad:** Una cantidad igual al resultado de multiplicar la tarifa establecida en el Anexo A de estas Condiciones Generales, por la cantidad de Gigacalorías establecidas como Capacidad Reservada por la cantidad de días en el periodo de facturación, y
- **Por Uso:** Una cantidad igual al resultado de multiplicar la tarifa establecida en el Anexo A de estas Condiciones Generales, por el número de Gigacalorías recibidas por el Usuario durante el periodo de facturación.

11.4 Pago de las facturas

El Usuario pagará el importe de la factura por el servicio que se hubiere proporcionado, a más tardar en la fecha límite de pago que aparece en el recibo, en las oficinas del Permisionario o en los centros de recaudación que para tal efecto autorice el Permisionario.

El pago comprenderá el consumo de Gas realizado durante el tiempo transcurrido entre la penúltima y última lecturas. El Permisionario deberá notificar al Usuario el importe de consumo a que se refiere el párrafo anterior, con 5 (cinco) Días Hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento. Los pagos efectuados después de la fecha límite serán objeto de intereses en términos de la cláusula 11.6.

11.5 Errores de facturación

Un error de facturación es un error aritmético o de cálculo cometido por el Permisionario y que resulta en cargos incorrectos al Usuario. Una vez reconocido el error de facturación, el Permisionario procederá a emitir la nota de crédito o débito que corresponda. Cuando la corrección sea a favor del Usuario, éste elegirá entre el reintegro de la diferencia en efectivo o la acreditación a su cuenta, considerando los intereses aplicables calculados conforme a la fórmula mencionada en la cláusula 11.6 de estas Condiciones Generales.

11.6 Incumplimiento de pago

Cuando el Usuario incumpla cualquier pago que deba realizar conforme a lo establecido en el contrato de servicio, el Permisionario sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal que se derive del contrato de servicio o de cualquier otra fuente, podrá suspender el Servicio, de acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula 18, hasta que el Usuario pague las cantidades aplicables y los intereses generados sobre la cantidad de Gas consumido. El cálculo se hará aplicando a los importes adeudados la Tasa Líder, 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 cálculo de intereses será la siguiente:

a) Tasa diaria de interés moratorio = (Tasa Líder X 1.5/360)/100.

b) Importe diario por morosidad = Adeudo X Tasa diaria de interés moratorio.

c) Días de morosidad = Los días transcurridos entre la fecha de vencimiento y la fecha de pago.

d) Monto de morosidad = Días de morosidad X Importe diario de morosidad.

Los Usuarios a los que el Permisionario haya iniciado el procedimiento de suspensión establecido en la cláusula 18, deberán cubrir el Cargo por Cobranza establecido en la Lista de Precios y Tarifas. Este cargo será incluido por el Permisionario en el siguiente periodo de facturación.

12. CALIDAD DEL GAS

El Permisionario y los Usuarios del Servicio de Distribución Simple se comprometen a que la calidad del Gas a ser entregado sea conforme a la Norma de Calidad del Gas.

13. PROPIEDAD DEL GAS

13.1 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. El Permisionario asumirá los riesgos por pérdida, daños, menoscabo y la responsabilidad objetiva del Gas así como de las mermas, los daños y perjuicios que se causen en los términos del artículo 1913 del Código Civil siempre y cuando el Gas esté en el Sistema.

13.2 Responsabilidad del Usuario

La transferencia de la propiedad del Gas por el Permisionario al Usuario se considerará efectuada al momento en que el Gas pase la conexión de salida del aparato medidor.

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

14. PRESIONES DEL SISTEMA

La obligación del Permisionario es suministrar al Usuario de Servicio Residencial o Comercial, Gas a una presión mínima de 1.8 kPa (0.018 Kg/cm²) manométrica.

Para Usuarios de Servicio Industrial la presión de suministro se establecerá en el contrato respectivo. El Permisionario estará obligado a suministrar Gas a la presión en que opere el Sistema en el Punto de Entrega solicitado por el Usuario industrial. En caso que el Usuario requiera una presión distinta a la presión normal de operación del Sistema en el Punto de Entrega, el Permisionario analizará la factibilidad técnica de satisfacerlo y notificará al Usuario la posibilidad de prestar el Servicio en dicha presión de entrega.

15. ACLARACIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y ATENCIÓN DE FUGAS

15.1 Plazos para la atención de reclamaciones

El Permisionario responderá toda reclamación en un plazo de 10 (diez) Días Hábiles a partir de su recepción.

El Permisionario responderá de inmediato a los reportes de atención de fugas a través de una central de fugas.

15.2 Procedimiento para la atención de fugas y quejas

15.2.1 Atención a fugas

En la atención a fugas el Permisionario se sujetará a los siguientes pasos:

- El personal de la central de fugas registrará en una bitácora los reportes de fugas recibidos, ya sea por escrito, o en forma verbal, asignándole un número de control. La bitácora contendrá la siguiente información:
  - Nombre, domicilio y teléfono del Usuario y/o persona que presentó el reporte;
  - Ubicación (dirección) de la fuga;
  - Lugar o aparato en el que se detectó la fuga;
  - Conducto por el que se recibe el reporte (por escrito, por teléfono o en persona);
  - Fecha y hora en las que se recibió el reporte, y
  - Nombre y firma de quien recibió el reporte.
- El personal de la central de fugas comunicará a las unidades de emergencia los datos relativos a la fuga para que éstas procedan a su atención. Asimismo, anotará la siguiente información en la bitácora de fugas:
  - Nombre de la persona que atenderá la fuga reportada; y
  - Número de la unidad de emergencia, fecha y hora en que atendió la fuga.
- El personal de emergencias procederá a controlar y reparar la fuga reportada. Una vez atendida la fuga, la unidad de emergencia procederá a informar al personal de la central de fugas que ésta ya ha sido controlada y/o reparada, así como a elaborar el reporte de trabajo, consignando la siguiente información, además de la mencionada en el punto 1:
  - Descripción del lugar o aparatos en los que se localizó la fuga;
  - Descripción del trabajo realizado;
  - Número del aparato medidor y lectura de consumo;
  - Firma del Usuario, si es posible; y

- Nombre y firma de la persona responsable de supervisar las labores de atención de fugas y sus comentarios.

En caso de que la fuga reportada se detecte en la Instalación de Aprovechamiento, la unidad de emergencia procederá, por cuestiones de seguridad, a interrumpir el servicio de acuerdo a lo mencionado en la cláusula 16 de estas Condiciones Generales.

15.2.2 Atención de quejas

Para la atención de quejas, el Permisionario se sujetará a lo siguiente:

- Registrará en una bitácora los datos relativos a la queja, asignando a cada una un número de control, mismo que se hará del conocimiento del Usuario;
- Anotará los datos de la persona que presenta la queja (nombre, domicilio, teléfono; si es Usuario, su número de cuenta, número del medidor asignado);
- Anotará el motivo de la queja o aclaración;
- Dará respuesta a la aclaración, reclamación o queja en un plazo de 10 (diez) Días Hábiles, y
- Procederá a efectuar la aclaración durante el plazo señalado, a fin de reunir los elementos necesarios para dar respuesta a la queja.

Si el Usuario no queda conforme con la atención de su queja, podrá sujetarse a lo establecido en la cláusula 23.

15.3 Registro de quejas

Para la atención de quejas el Permisionario llevará un registro en el que se asentarán las que los Usuarios formulen por escrito, por teléfono o en persona. Dicho registro estará a disposición de la Comisión.

15.4 Supresión de fugas

Además de la supresión de fugas en el Sistema, el Permisionario proporcionará el servicio de supresión de fugas en las Instalaciones de Aprovechamiento de los Usuarios. En este último caso los gastos originados serán asumidos por el Usuario, previo acuerdo entre las partes. El Usuario notificará sin demora al Permisionario, y este seguirá los pasos indicados en la cláusula 15.2 precedente.

16. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

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

a) Caso fortuito o fuerza mayor;

b) Fugas o fallas en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario o mala operación de la misma;

c) Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del Sistema, previo aviso a los Usuarios, y

d) Incumplimiento del Usuario a sus obligaciones contractuales.

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

Cuando la suspensión, restricción o modificación de las características del servicio haya de prolongarse por más de 5 (cinco) días, el Permisionario presentará para su aprobación ante la Comisión, 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 Usuarios.

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

17. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

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

17.1 Limitación de responsabilidad

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

En conformidad con la fracción III del artículo 76 del Reglamento, el Permisionario tendrá el derecho, sin responsabilidad ante cualquier Usuario o terceros, de interrumpir las entregas de Gas cuando sea necesario para hacer pruebas, modificaciones, adiciones, reparaciones o mantenimiento de su Sistema, siempre y cuando se sigan los procedimientos de interrupción establecidos en estas Condiciones Generales.

18. DERECHO DE SUSPENSIÓN

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

a) Falta de pago puntual del importe de la factura de los servicios prestados al Usuario.

b) Manipulación del equipo (aparato medidor, regulador, conexiones, etc.) o el uso no autorizado del servicio.

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

- Cuando el Usuario no realice el pago de su recibo en la fecha de vencimiento, el Permisionario podrá efectuar la gestión de cobranza y se le notificará de la suspensión de suministro, otorgándosele un plazo de cinco Días Hábiles para que acuda a efectuar el pago de su recibo.
- Cuando el Usuario moroso no cumpla con el pago solicitado dentro del plazo, se procederá a suspender el suministro, cerrándose la válvula de servicio y/o incluso colocando un candado, recogiéndose el medidor, equipos y conexiones de servicio, o cortando el suministro de Gas en cualquier punto entre la línea de abastecimiento y el medidor.
- Cuando el Permisionario no pueda por algún motivo efectuar la suspensión del Servicio, y durante el tiempo transcurrido expida el recibo del siguiente mes, éste incluirá el saldo en mora y el cobro del mes inmediato anterior, entonces el Usuario deberá liquidar el adeudo antes de la fecha de vencimiento del recibo "doble". Un recibo "doble" es el que incluye un cargo por mora y el cobro del mes inmediatamente anterior. Si para la fecha de vencimiento de un recibo "doble" el Usuario no ha efectuado el pago requerido, se le suspenderá el suministro sin más aviso o requerimiento.
- El Usuario al que se le suspenda el suministro tendrá un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la suspensión del Servicio para solicitar la reconexión del Servicio efectuando el pago de los saldos en mora y el cargo por reconexión de Servicio. Cuando el Usuario no solicite su reconexión del Servicio y no cumpla con los pagos correspondientes dentro del plazo señalado, el Permisionario procederá a la rescisión del contrato de suministro y a la aplicación de la garantía.

19. BONIFICACIÓN POR FALLAS O DEFICIENCIAS

En caso de suspensión del servicio ocasionada por causas distintas a las señaladas en la cláusula 16 de estas Condiciones Generales, el Permisionario deberá bonificar al Usuario, 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, más los intereses generados de acuerdo a la cláusula 11.6. Para calcular dicho importe se tomará como base el consumo y el precio medios de la factura anterior.

20. OBLIGACIONES DEL PERMISIONARIO Y DEL USUARIO

20.1 Obligaciones del Permisionario

El Permisionario tiene las obligaciones siguientes en materia de seguridad:

1. 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 ponga en peligro la salud y seguridad públicas; dicho aviso deberá incluir las posibles causas del hecho, así como las medidas que se hayan tomado y planeado tomar para hacerle frente;

2. Presentar a la Comisión, en un plazo de 10 (diez) Días Hábiles 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;
3. Presentar anualmente a la Comisión, en los términos de las Normas Oficiales aplicables, el programa de mantenimiento del Sistema y comprobar su cumplimiento con el dictamen de una unidad de verificación debidamente acreditada, o, a falta de unidades de verificación, a través de una auditoria 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;
4. Cumplir con las especificaciones técnicas y observar los métodos y procedimientos de seguridad a los que se comprometió al obtener el Permiso;
5. Utilizar equipos, materiales, instalaciones y demás dispositivos que cumplan con las características y especificaciones establecidas por las Normas Oficiales aplicables, o que, a falta de ellas, satisfagan especificaciones técnicas internacionalmente aceptadas en la industria;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. Realizar u ordenar que se realicen auditorias 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;
10. 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;
11. Capacitar a su personal para la prevención y atención de siniestros;
12. Proporcionar el auxilio que le sea requerido por las autoridades competentes en caso de emergencia o siniestro; y

13. Las demás que establezcan las Normas Oficiales.

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

1. Prestar el servicio de forma eficiente conforme a principios de uniformidad, homogeneidad, regularidad, seguridad y continuidad;
2. Publicar oportunamente, en los términos que establezca la Comisión mediante Directivas, la información referente a su capacidad disponible y aquella no contratada;
3. Dar aviso inmediato a la Comisión de cualquier circunstancia que implique la modificación de las Condiciones Generales en la prestación del servicio;
4. Contratar y mantener vigentes los seguros establecidos en el título del Permiso para hacer frente a las responsabilidades en que pudieran incurrir;
5. Contar con un servicio permanente de recepción de quejas y reportes de emergencia;
6. Atender de inmediato los llamados de emergencia de los Usuarios;
7. Informar oportunamente a la Comisión sobre cualquier circunstancia que afecte o pudiera afectar negativamente la prestación del Servicio;
8. Abstenerse de realizar prácticas indebidamente discriminatorias, y
9. Responder a toda solicitud de servicio en un plazo que no exceda de 10 (diez) Días Hábiles.

20.2 Obligaciones del Usuario

1. El Usuario deberá consumir exclusivamente Gas en la Instalación de Aprovechamiento aprobada, obligándose a pagar el importe del Gas Natural consumido de acuerdo con las bases de medición y lo computado por el aparato medidor, dentro del plazo que para el efecto fije el Permisionario en términos de la cláusula 11.4.

2. El Usuario no destinará el Gas materia de este contrato a otros usos, sino exclusivamente a los estipulados en su solicitud de servicio, ni deberá hacer derivaciones de su tubería interior, ya sea para alimentar un mayor número de aparatos al incluido en su solicitud o para uso de terceras personas, sin autorización por escrito del Permisionario, que sólo podrá negarlo por causas justificadas.

3. El Usuario deberá reportar al Permisionario las adiciones posteriores de equipo que incrementen sus consumos, a fin de actualizar el monto del depósito.

4. Tanto el Usuario como terceras personas que no estén autorizadas por el Permisionario se abstendrán de efectuar modificaciones o reparaciones en las instalaciones propiedad del Permisionario.

5. El Usuario deberá mantener en condiciones de seguridad y eficiencia la Instalación de Aprovechamiento.

21. NOTIFICACIONES

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

22. CONFIDENCIALIDAD

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

a) Haya sido conocida por cualquiera de las partes o hubiera estado a su alcance sin restricción alguna y sin limitaciones de confidencialidad;

b) Sea o pase a ser del dominio público a través de un tercero;

c) 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.

d) 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.

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

23. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

- Sin perjuicio de las acciones que procedan, las controversias que se presenten en las actividades reguladas podrán resolverse, a elección de los Usuarios, mediante el procedimiento arbitral que proponga el Permisionario o el fijado por la Comisión.
- El procedimiento arbitral que proponga el Permisionario, así como el órgano competente para conocer de las controversias, deberán inscribirse en el registro público a que se refiere la fracción XVI del artículo 3° de la Ley de la Comisión Reguladora de Energía. A falta de la inscripción citada se entenderá que el procedimiento propuesto es el determinado por la Comisión, el cual se ajustará a las disposiciones del título IV del libro V del Código de Comercio y se substanciará ante la propia Comisión.

Los Usuarios que tengan el carácter de consumidores en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor resolverán sus controversias conforme a lo establecido en dicha ley.

24. DOMICILIOS

24.1 Domicilio del Permisionario

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

Tractebel GNP, S.A. de C.V.
Calle: Prolongación Avenida Hidalgo, No 6505
Colonia Nuevo Aeropuerto
C.P. 89337
Tampico, Tamaulipas

24.2 Domicilio del Usuario

El domicilio del Usuario será aquel donde reciba el servicio.

Si el Usuario desea que la facturación le sea remitida a un domicilio diferente al del servicio deberá notificarlo por escrito al Permisionario. Todas las direcciones de facturación deben estar actualizadas dentro de los 30 (treinta) días posteriores en caso de cambio.

25. ANEXO A.- LISTA DE PRECIOS Y TARIFAS

TRACTEBEL GNP, S.A. DE C.V.
Tarifas de Distribución de Gas Natural
para la Zona Geográfica del Río Pánuco

Cargo por	Unidades	Periodicidad	Residencial	Comercial bajo consumo	Comercial alto consumo	Industrial bajo consumo	Industrial medio consumo	Industrial alto consumo	Industrial extra alto consumo
Servicio	Pesos	mensual	23.2133	76.2768	190.9884	4,693.7236	5,245.3386	7,844.6041	9,799.6236
Distribución con Comercialización	Pesos/Gcal	mensual	205.9982	167.4046	167.4046	134.2519	66.1468	10.8181	5.9806
Distribución Simple			-	-	-	-	-	-	-
Capacidad	Pesos/Gcal	mensual	-	-	-	120.82	59.53	9.74	5.38
Uso	Pesos/Gcal	mensual	-	-	-	13.43	6.62	1.08	0.60
Consumo adicional de Gas (1)			0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA
Empaque (1)	Pesos	mensual	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA	0.20*PMA
Conexión no-estándar	Pesos/m		321.59	461.90	461.90	1,006.35	1,006.35	1,184.89	2,228.89
Pena por exceder capacidad reservada	Pesos/Gcal		-	-	-	74.10	74.10	74.10	74.10
Cheque Devuelto (2)	Pesos		129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99
Servicio de cobranza	Pesos		129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99
Depósito por probar el medidor	Pesos		192.89	192.89	192.89	192.89	192.89	192.89	192.89
Desconexión	Pesos		129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99
Reconexión	Pesos		129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99	129.99

(1) Se cobra sólo a los clientes industriales del servicio de distribución con Comercialización

(2) Se cobra sobre el monto total del cheque

26. ANEXO B. SOLICITUD DE SERVICIO