

## COMISION REGULADORA DE ENERGIA

### **RESOLUCIÓN por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general en materia de protección al usuario final de bajo consumo de gas natural.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Comisión Reguladora de Energía.

#### **RESOLUCIÓN Núm. RES/995/2015**

RESOLUCIÓN POR LA QUE LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA EXPIDE LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE BAJO CONSUMO DE GAS NATURAL.

#### **RESULTANDO**

**PRIMERO.** Que con motivo del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en Materia de Energía, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de diciembre de 2013 (el Decreto en Materia de Energía), el Congreso de la Unión expidió la Ley de Hidrocarburos (LH) y la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética (LORCME), ambas publicadas el 11 de agosto de 2014, en el mismo medio de difusión oficial, abrogando la Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en el Ramo del Petróleo y la Ley de la Comisión Reguladora de Energía, respectivamente.

**SEGUNDO.** Que el 31 de octubre de 2014 se publicó en el DOF el Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos (el Reglamento), mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación y abrogó el Reglamento de Gas Natural publicado previamente en el DOF el 8 de noviembre de 1995.

#### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** Que, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 131 de la LH y 3 del Reglamento, compete a esta Comisión Reguladora de Energía (la Comisión), interpretar y aplicar para efectos administrativos dichos ordenamientos, en el ámbito de sus atribuciones.

**SEGUNDO.** Que, de conformidad con el artículo 48, fracción II, de la LH, las actividades de comercialización y distribución de hidrocarburos, entre los que se encuentra el gas natural, requieren para su realización de un permiso expedido por esta Comisión.

**TERCERO.** Que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 49 de la LH, los términos y condiciones de los permisos de comercialización deben contener únicamente las siguientes obligaciones:

- I. Realizar la contratación, por sí mismos o a través de terceros, de los servicios de Transporte, Almacenamiento, Distribución y Expendio al Público que, en su caso, requiera para la realización de sus actividades únicamente con Permisionarios;
- II. Cumplir con las disposiciones de seguridad de suministro que, en su caso, establezca la Secretaría de Energía;
- III. Entregar la información que esta Comisión requiera para fines de supervisión y estadísticos del sector energético, y
- IV. Sujetarse a los lineamientos aplicables a los Permisionarios de las actividades reguladas, respecto de sus relaciones con personas que formen parte de su mismo grupo empresarial o consorcio.

**CUARTO.** Que, de conformidad con los artículos 81, fracción I, incisos c) y e) y 82 de la LH, y 5, fracciones III y V, del Reglamento, corresponde a esta Comisión regular y supervisar, entre otras, las actividades de distribución y comercialización de gas natural, así como expedir disposiciones de aplicación general para la regulación de dichas actividades, incluyendo los términos y condiciones a los que deberán sujetarse la prestación de los servicios; al igual que la determinación de las contraprestaciones, precios y tarifas aplicables, entre otros.

**QUINTO.** Que, de conformidad con el artículo 19 del Reglamento, la comercialización se define como la actividad de ofertar a Usuarios o Usuarios Finales, en conjunto o por separado, lo siguiente:

- I. La compraventa de Hidrocarburos, Petrolíferos o Petroquímicos;
- II. La gestión o contratación de los servicios de Transporte, Almacenamiento Distribución de dichos productos, y
- III. La prestación o intermediación de servicios de valor agregado en beneficio de los Usuarios o Usuarios Finales en las actividades a que se refiere el presente Reglamento.

**SEXTO.** Que por su parte, el artículo 19 del Reglamento establece que los permisos de comercialización no conllevan la propiedad de la infraestructura, ni la prestación de los servicios que utiliza y que sean objeto de permisos al amparo del propio Reglamento.

**SÉPTIMO.** Que, respecto a la distribución de gas natural por medio de ductos, el artículo 37 del Reglamento señala que cuando los permisionarios respectivos enajenen el producto, deberán desagregar en su facturación el precio del producto, así como cada uno de los servicios involucrados en su entrega.

**OCTAVO.** Que, como resultado del nuevo marco legal y regulatorio emanado del Decreto de Reforma Energética, la LH, la LORCME y el Reglamento, se generó un cambio en la organización industrial en el sector del gas natural que implica la necesidad de diseñar instrumentos regulatorios que desarrollen un mercado competitivo en las diversas actividades, entre las que se encuentra la comercialización de gas natural, incluida la enajenación que realicen los distribuidores de dicho producto.

**NOVENO.** Que, si bien la comercialización de gas natural constituye una actividad potencialmente competitiva y fundamental para el desarrollo de mercados eficientes y competitivos del energético, en tanto no se desarrollen condiciones de competencia efectiva en dicho segmento de la cadena de suministro, resulta necesario emitir disposiciones de protección a los usuarios finales de bajo consumo que puedan ser vulnerables al abuso y ejercicio de poder de mercado por parte de sus suministradores.

**DÉCIMO.** Que, de acuerdo con el artículo 42 de la LORCME, corresponde a esta Comisión proteger los intereses de los usuarios, propiciar una adecuada cobertura nacional y atender a la confiabilidad, estabilidad y seguridad en el suministro y la prestación de los servicios, entre otras cosas.

**UNDÉCIMO.** Que, en cumplimiento de lo anterior, las presentes disposiciones administrativas establecen los lineamientos a los que deberán sujetarse los comercializadores y los distribuidores que oferten servicios de comercialización de gas natural a usuarios finales de bajo consumo, a fin de evitar un abuso y ejercicio de poder indebido en perjuicio de dichos usuarios.

**DUODÉCIMO.** Que, en términos del artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, antes de la emisión de los actos administrativos a que se refiere el artículo 4 de dicha Ley, se requerirá la presentación de una Manifestación de Impacto Regulatorio ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer).

**DECIMOTERCERO.** Que, mediante el oficio COFEMER/15/4682, de fecha 28 de diciembre de 2015, la Cofemer emitió Dictamen Final respecto del proyecto de la presente Resolución, de conformidad con el artículo 69-J de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y señaló que se puede proceder a su publicación en el DOF.

Por lo anterior y con fundamento en los artículos 1, 2, fracción III y 43 Ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, fracción II, 3, 4, 5, 22, fracciones I, II, III, IV, X, XXIV, XXVI, inciso a) y XXVII, 27 y 42 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética; 1, 2, fracción III, 5, segundo párrafo, 48, fracción II, 49, 81, fracciones I, incisos c) y e) y VI, 82, 95, 131 y Transitorio Décimo Tercero de la Ley de Hidrocarburos; 4 y 69-H, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1, 3, 5, fracción V, 19 y 37 del Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos; y 1, 2, 3, 6, fracción I, 10, 16, fracciones I, II y III, 17, fracción I y 59, fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía, esta Comisión Reguladora de Energía:

#### RESUELVE

**PRIMERO.** Se expiden las Disposiciones Administrativas de Carácter General en materia de Protección al Usuario Final de Bajo Consumo de Gas Natural, contenidas en el Anexo Único de la presente Resolución y que se tiene por reproducido como si a la letra se insertare.

**SEGUNDO.** Las Disposiciones Administrativas de Carácter General en materia de Protección al Usuario Final de Bajo Consumo referidas, en el Resolutivo Primero, serán aplicables tanto para quienes antes de la entrada en vigor de la Ley de Hidrocarburos cuentan con un permiso de distribución de gas natural con comercialización, como para aquellos que a partir de la entrada en vigor de dicha Ley realicen la actividad de comercialización o distribución de gas natural al amparo de un permiso expedido por esta Comisión.

**TERCERO.** Hágase del conocimiento público que el presente acto administrativo solo podrá impugnarse a través del juicio de amparo indirecto, conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.

**CUARTO.** Publíquese la presente Resolución y su Anexo Único en el Diario Oficial de la Federación.

**QUINTO.** La presente Resolución, incluido su Anexo entrarán en vigor al día siguiente a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEXTO.** Inscríbese la presente Resolución bajo el Núm. RES/995/2015 en el registro al que se refiere el artículo 22, fracción XXVI, inciso a), de la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.

México, Distrito Federal, a 31 de diciembre de 2015.- El Presidente, **Francisco J. Salazar Diez de Sollano**.- Rúbrica.- Los Comisionados: **Marcelino Madrigal Martínez**, **Noé Navarrete González**, **Cecilia Montserrat Ramiro Ximénez**, **Jesús Serrano Landeros**, **Guillermo Zúñiga Martínez**.- Rúbricas.

## ANEXO ÚNICO DE LA RESOLUCIÓN Núm. RES/995/2015

## DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL DE BAJO CONSUMO DE GAS NATURAL

## Contenido

**Apartado 1. Disposiciones Generales**

1. Definiciones
2. Ámbito de Aplicación

**Apartado 2. Regulación en Materia de Protección a los Usuarios Finales de Bajo Consumo**

3. Transmisión de Responsabilidades y Legítima Propiedad
4. Celebración del Contrato
5. Vigencia del Contrato
6. Suspensión del Servicio
7. Modalidades de Servicio
8. Servicios de Valor Agregado
9. Incumplimientos en la entrega por Alerta Crítica, Caso Fortuito o Fuerza Mayor
10. Calidad del Gas Natural
11. Facturación
12. Caso Fortuito o Fuerza Mayor
13. Aviso de Caso Fortuito o Fuerza Mayor
14. Procedimiento para la Atención de Quejas
15. Control de Quejas
16. Atención de reportes de emergencia y fugas
17. Solución de Controversias
18. Seguros
19. Confidencialidad
20. Cesiones
21. Grabaciones
22. No estipulación a favor de terceros
23. Entrega de Reportes
24. Sanciones
25. Continuidad del Servicio

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Apartado 1. Disposiciones Generales**

## 1. Definiciones

**1.1.** Para los efectos de las presentes disposiciones, además de las definiciones previstas en la Ley de Hidrocarburos y el Reglamento, se entenderá en singular o en plural por:

**Alerta Crítica:** Situación de emergencia operativa en un Sistema, declarada por un Permisionario, que se suscita por motivos fuera del control del mismo y que pone en riesgo la integridad del Sistema o la continuidad en la prestación de los servicios.

**Comercializador:** Persona que realiza actividades de Comercialización de Gas Natural al amparo de un Permiso otorgado por esta Comisión.

**Contrato:** Acuerdo de voluntades suscrito entre un Permisionario Obligado y un Usuario Final de Bajo Consumo mediante el cual el primero se obliga a prestar al segundo los servicios de Comercialización.

**DACG:** Las presentes Disposiciones Administrativas de Carácter General.

**Distribuidor:** Persona que realiza actividades de Distribución al amparo de un Permiso otorgado por esta Comisión.

**Gigajoule o GJ:** Mil millones de Joules.

**Instalación de Aprovechamiento:** Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios propiedad del Usuario dentro de su predio o inmueble, apropiados para conducir Gas Natural desde la salida del medidor o de la estación de regulación y medición del Sistema, hasta la válvula de seccionamiento anterior a cada uno de los equipos de consumo.

**Joule (J):** Unidad de medida para contabilizar el contenido energético de conformidad con la Norma Oficial Mexicana, NOM-008-SCFI-2002, o la que la modifique o sustituya.

**LH:** Ley de Hidrocarburos

**LORCME:** Ley de Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.

**Modalidad de Entrega:** Cualquiera de las maneras en que el Comercializador puede obligarse a entregar el Gas Natural al amparo de estas DACG, y que será seleccionada por el Usuario Final de Bajo Consumo.

**Norma Oficial de Gas Natural:** Norma Oficial Mexicana NOM-001-SECRE-2010 Especificaciones del Gas Natural (cancela y sustituye a la NOM-001-SECRE-2003, Calidad del Gas Natural y la NOM-EM-002-SECRE-2009, Calidad del Gas Natural durante el periodo de emergencia severa) o la que la sustituya.

**Permisionario Obligado:** El titular de un Permiso de Comercialización, así como el titular de un Permiso de Distribución que enajene Gas Natural a Usuarios Finales de Bajo Consumo.

**Punto de Entrega:** Punto establecido en el Contrato para la entrega de Gas Natural, por parte del Permisionario Obligado, y su recepción por parte del Usuario Final de Bajo Consumo.

**Reglamento:** Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos vigente o cualquier disposición de carácter general que la complemente o la sustituya total o parcialmente.

**Servicios de Suministro:** Todos los actos que tiene que realizar un Permisionario Obligado para entregar el Gas Natural en el Punto de Entrega, y que serán reflejados al Usuario Final de Bajo Consumo en la factura correspondiente. Dichos actos incluyen la adquisición del Gas Natural y la contratación del servicio de Transporte, en su caso, Almacenamiento y Distribución.

**Servicios de Valor Agregado:** Servicios complementarios, distintos a los Servicios de Suministro, pactados en el Contrato, aceptados expresamente por el Usuario Final de Bajo Consumo y que se verán reflejados de manera desglosada en la factura correspondiente.

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

## 2. Ámbito de Aplicación

**2.1.** Las presentes DACG establecen la regulación a la que deberán sujetarse los Permisionarios Obligados que realicen actividades de Comercialización, en su relación con los Usuarios Finales de Bajo Consumo, con objeto de proteger los intereses de estos últimos, en términos de los artículos 42 de la LORCME y 49, fracción II, 51, fracción II, y 83 de la LH.

**2.2.** En términos del Artículo 22, fracción IV, de la LORCME, y el artículo 131 de la LH, corresponde a esta Comisión interpretar, para efectos administrativos y en materia de su competencia, estas DACG.

Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para salvaguardar los derechos de los consumidores en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**2.3.** Cualquier modificación a las presentes DACG por parte de esta Comisión estará sujeta al procedimiento de consulta pública previsto en el artículo 69-H y 69-K de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, y surtirá efecto una vez que haya sido aprobada por esta Comisión y publicada en el Diario Oficial de la Federación.

**2.4.** Los titulares de Permisos de Distribución no requerirán de un Permiso de Comercialización para enajenar Gas Natural a Usuarios Finales de Bajo Consumo; no obstante, en la realización de dicha actividad se sujetarán a las presentes DACG, así como a lo que se establezca en los términos y condiciones para la prestación del servicio que apruebe esta Comisión de conformidad con las disposiciones aplicables.

En particular, los Distribuidores que lleven a cabo actividades de Comercialización, deberán presentar su estrategia de Servicios de Suministro para aprobación de esta Comisión. En todo caso, será esta Comisión quien regulará los precios que se podrán trasladar a los Usuarios Finales de Bajo Consumo.

**Apartado 2. Regulación en Materia de Protección a los Usuarios Finales de Bajo Consumo****3. Transmisión de Responsabilidades y Legítima Propiedad**

**3.1.** La transmisión de la propiedad del Gas Natural del Permisionario Obligado al Usuario Final de Bajo Consumo tiene lugar en el Punto de Entrega. El Comercializador deberá transmitir la propiedad del gas al Usuario Final de Bajo Consumo en el Punto de Entrega libre de toda limitación o gravamen.

**3.2.** El Permisionario Obligado responderá ante el Usuario Final de Bajo Consumo de cualquier daño o responsabilidad directa sobre el Gas Natural entregado y sobre cualquier afectación que le pudiera ocasionar siempre y cuando dicha afectación sea comprobada al Permisionario Obligado. En consecuencia, el Permisionario Obligado se obliga a responder al Usuario Final de Bajo Consumo de cualquier reclamación o controversia judicial o administrativa que se presente por cualquiera de dichas causas y, en consecuencia, a indemnizar al Usuario Final de Bajo Consumo por los daños que le cause.

En su caso, el Permisionario Obligado podrá protegerse de dichas responsabilidades a través de los contratos que pacte con los prestadores de los Servicios de Suministro o los Servicios de Valor Agregado, pero en ningún caso podrá trasladar las mismas para que los citados usuarios las hagan efectivas, de manera directa, frente a los prestadores de los servicios señalados.

**4. Celebración del Contrato**

**4.1.** Los Permisionarios Obligados deberán presentar, para aprobación de esta Comisión, el modelo de Contrato para prestar los Servicios de Suministro que pretendan suscribir con los Usuarios Finales de Bajo Consumo, así como el formato de solicitud correspondiente.

**4.2.** Los Permisionarios Obligados deberán prever los instrumentos contractuales necesarios para que los Usuarios Finales de Bajo Consumo únicamente requieran de un Contrato para recibir los Servicios de Suministro. Para estos efectos:

- I. Cuando los Servicios de Suministro sean prestados por el Distribuidor respectivo, el Contrato incluirá la prestación de los servicios de Distribución, los Servicios de Suministro y los Servicios de Valor Agregado, en su caso, y
- II. Cuando los Servicios de Suministro sean prestados por un Comercializador, dicho permisionario será responsable de contratar el servicio de Distribución y Servicios de Valor Agregado, en su caso, e incluir los mismos en el Contrato de Comercialización respectivo.

La interconexión de las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final de Bajo Consumo al sistema de Distribución requerirá de un contrato independiente al de Comercialización. Los Distribuidores podrán prever los mecanismos necesarios para recuperar el costo de las interconexiones a través de los contratos de Distribución respectivos.

**4.3.** Los Usuarios Finales de Bajo Consumo que requieran contratar el servicio de Comercialización deberán presentar la solicitud de servicio respectiva al Permisionario Obligado, a través de los medios que éste ponga a su disposición. Los Permisionarios Obligados deberán presentar, para aprobación de la Comisión, el formato de solicitud de servicio.

**4.4.** Los Permisionarios Obligados no podrán incluir la prestación de Servicio de Valor Agregado alguno sin obtener la aprobación previa y expresa para cada uno de ellos del Usuario Final de Bajo Consumo.

**4.5.** De manera previa a la contratación de la prestación del servicio de Comercialización de Gas Natural, el Permisionario Obligado debe informar y explicar al Usuario Final de Bajo Consumo, el contenido, alcance, requisitos y forma de contratación, así como las especificaciones y características del servicio, y los cargos aplicables. El Permisionario Obligado deberá informar al Usuario Final de Bajo Consumo que los precios o tarifas de los Servicios de Valor Agregado no son regulados por la Comisión, sino fijados de manera independiente por el Permisionario Obligado y que su contratación no es requisito para obtener los Servicios de Suministro.

De la misma manera, la información y publicidad que difunda el Permisionario Obligado por cualquier medio o forma, deberá ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas, estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista, y demás requisitos conforme a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, el formato de solicitud deberá explicar claramente las características de las Modalidades de Entrega, Servicios de Suministro y Servicios de Valor Agregado ofrecidos, en su caso.

**4.6.** El Permisionario Obligado responderá la solicitud de servicio presentada por el Usuario Final de Bajo Consumo en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que esta sea recibida. Cuando el Permisionario Obligado rechace en definitiva una solicitud de servicio, deberá justificar por escrito al Usuario Final de Bajo Consumo las causas del rechazo.

**4.7.** Una vez aprobado por esta Comisión, el modelo de Contrato deberá registrarse ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para los efectos que procedan de conformidad con las atribuciones de dicha autoridad. Asimismo, el Contrato deberá especificar las garantías o depósitos que en su caso se requieran.

**4.8.** Para el caso de los Distribuidores, el modelo de Contrato, el formato de solicitud, así como las condiciones de prestación del servicio de Comercialización registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, deberán estar contenidos en los Términos y Condiciones para la Prestación de los Servicios que al efecto apruebe esta Comisión con base en las disposiciones administrativas de carácter general aplicables.

#### 5. Vigencia del Contrato

**5.1.** El Contrato tendrá la duración e inicio de vigencia que determinen las partes en dicho instrumento, y se renovará indefinidamente, salvo que las partes acuerden algo distinto.

**5.2.** Cualquier diferencia entre el texto del Contrato aprobado por la Comisión y registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado, que resulte en perjuicio de los Usuarios Finales de Bajo Consumo, se tendrá por no aplicable, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**5.3.** Los Usuarios Finales de Bajo Consumo tendrán el derecho a cancelar el Contrato en cualquier momento, considerando que dicha terminación no exime de las obligaciones y adeudos que a la fecha de conclusión hayan causado efecto, incluyendo el financiamiento de la interconexión de las Instalaciones de Aprovechamiento al sistema de Distribución.

#### 6. Suspensión del Servicio

**6.1.** Se entenderá por suspensión a la interrupción deliberada de la entrega de Gas Natural por parte del Permisionario Obligado, por causas imputables exclusivamente al Usuario Final de Bajo Consumo al que se aplique la suspensión.

**6.2.** La suspensión precede en tiempo y severidad a la terminación del Contrato.

**6.3.** El Comercializador podrá ordenar la suspensión provisional del servicio de Distribución de Gas Natural de manera inmediata y justificada, emitiendo las instrucciones correspondientes al Distribuidor, en caso de incumplimiento de pago por parte del Usuario Final de Bajo Consumo.

**6.4.** El servicio será reanudado por parte del Distribuidor hasta que reciba la anuencia del Comercializador que presta el servicio al Usuario Final de Bajo Consumo. Los Comercializadores podrán llevar a cabo las acciones legales conducentes para el cumplimiento del pago total de los adeudos que hubieran generado la suspensión del suministro de Gas Natural.

**6.5.** Los Comercializadores que pretendan ofrecer el servicio a los Usuarios Finales de Bajo Consumo podrán tener acceso a la información con que cuenten los Distribuidores respecto de la suspensión del servicio de que han sido objeto dichos Usuarios.

#### 7. Modalidades de Servicio

**7.1.** El Permisionario Obligado deberá incluir, como parte del modelo de Contrato, las Modalidades de servicio que ofrecerá.

El Permisionario Obligado siempre deberá poner a disposición del Usuario Final de Bajo Consumo, como mínimo, una modalidad de servicio volumétrico bajo el cual:

- I. El Usuario Final de Bajo Consumo no asumirá la responsabilidad de Servicios de Suministro que impliquen la reserva de capacidad en firme o cantidades fijas de Gas Natural, y
- II. El volumen de consumo del Usuario Final de Bajo Consumo podrá variar sin restricción alguna, sin penalización, entre cero y el límite máximo de consumo fijado para el Usuario Final de Bajo Consumo.

**7.2.** El Permisionario Obligado podrá ofrecer la opción de financiamiento de la conexión de las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final de Bajo Consumo, por sí mismo o a través de un tercero, para el pago de la conexión con el Distribuidor respectivo, en su caso.

#### 8. Servicios de Valor Agregado

**8.1.** El Permisionario Obligado podrá prestar a los Usuarios Finales de Bajo Consumo Servicios de Valor Agregado, tales como servicios financieros, contratación de instrumentos financieros de cobertura, revisión y mantenimiento de instalaciones, financiamiento de la conexión, entre otros, los cuales deberán pactarse en el Contrato respectivo, a elección del Usuario Final de Bajo Consumo, y deberán ser facturados de manera desglosada.

**8.2.** Bajo ninguna circunstancia se podrá entender que si el Usuario Final de Bajo Consumo es omiso en manifestar su interés en la contratación de los Servicios de Valor Agregado, ello implicaría una aceptación tácita. La contratación del servicio de Comercialización no podrá estar condicionada a la prestación de Servicios de Valor Agregado.

#### 9. Incumplimientos en la entrega por Alerta Crítica, Caso Fortuito o Fuerza Mayor

**9.1.** Cuando algún Permisionario involucrado en la prestación de los Servicios de Suministro para las entregas de Gas Natural notifique la ocurrencia de una Alerta Crítica o cualquier otra condición operativa en su Sistema, caso fortuito o fuerza mayor que afecte las condiciones de suministro, el Permisionario Obligado informará de esta situación a los Usuarios Finales de Bajo Consumo a través de los medios necesarios, en los que señalará las restricciones operativas respectivas, así como los efectos en la entrega del Gas Natural objeto del Contrato.

#### 10. Calidad del Gas Natural

**10.1.** El Permisionario Obligado deberá entregar al Usuario Final de Bajo Consumo Gas Natural que cumpla con la Norma Oficial de Gas Natural.

**10.2.** En caso de que los Usuarios Finales de Bajo Consumo decidan aceptar el gas fuera de especificación, se entiende que aceptan apegarse al esquema de ajustes o bonificaciones por calidad que se haya pactado entre el Permisionario Obligado y el prestador de Servicios de Suministro respectivo, en su caso. En todo caso, esta situación se sujetará a las disposiciones establecidas en la Resolución RES/351/2010 o la disposición que la sustituya o modifique.

#### 11. Facturación

**11.1.** Las facturas que emita el Permisionario Obligado deberán describir de manera clara el valor unitario de los conceptos incluidos, tales como el precio de adquisición del Gas Natural, que podrá ser el precio de venta de primera mano, el costo de Transporte, Almacenamiento, Distribución, impuestos, margen de Comercialización y cualquier otro concepto aplicable de conformidad con el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**11.2.** El Permisionario Obligado deberá presentar, para aprobación de esta Comisión, el modelo de factura que cumpla con las disposiciones fiscales aplicables, además de incluir por lo menos la siguiente información:

- I. Datos generales del Permisionario Obligado;
- II. Datos de identificación del Usuario Final de Bajo Consumo;
- III. Periodo de consumo;
- IV. Fecha límite de pago;
- V. Identificación del medidor;
- VI. Consumo registrado en el medidor correspondiente al periodo de facturación;
- VII. Precio del Gas Natural;
- VIII. Desglose de los cargos o contraprestaciones inherentes a los Servicios de Suministro;
- IX. Desglose de los costos de los Servicios de Valor Agregado;
- X. Impuesto al valor agregado;
- XI. Monto total a pagar en moneda nacional;
- XII. Lugar y fecha de expedición;
- XIII. Teléfonos y dirección del(os) centro(s) de atención a Usuarios, y
- XIV. Teléfono del centro de atención de urgencias.

#### 12. Caso Fortuito o Fuerza Mayor

**12.1.** El Permisionario Obligado no incurrirá en responsabilidad por el incumplimiento en la entrega del Gas Natural objeto del Contrato, o de cualquier otra obligación que se derive de la relación contractual, cuando el incumplimiento se deba a caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2111 o cualquier otro que llegara a ser aplicable del Código Civil Federal.

Las partes podrán invocar como excluyentes de responsabilidad el caso fortuito o fuerza mayor que afecte a los Permisarios involucrados en la entrega y recepción del gas, siempre y cuando dichos eventos afecten el cumplimiento de sus obligaciones.

Caso fortuito o fuerza mayor significa cualquier acto o evento que imposibilite al Permisionario Obligado cumplir con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato o en los términos y condiciones para la prestación del servicio, en su caso, siempre y cuando: (a) esté más allá del control de la parte afectada; (b) no sea resultado de la culpa o negligencia de la parte afectada, y (c) no pudo haber sido prevenido o evitado por la parte afectada, mediante el ejercicio de la debida diligencia.

Sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas anteriormente, caso fortuito o fuerza mayor incluirá de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes actos o eventos: (i) fenómenos de la naturaleza tales como tormentas, inundaciones, relámpagos, heladas, tsunamis y terremotos; (ii) actos de terrorismo, sabotajes y disturbios civiles; (iii) guerras (sean declaradas o no), insurrecciones y embargos comerciales entre países; (iv) desastres de transportación y de producción, ya sean marítimos, ferroviarios, terrestres o aéreos; (v) huelgas u otras disputas laborales en los Estados Unidos Mexicanos que no sean motivadas por el incumplimiento de algún Contrato y/o relación laboral por parte de la parte afectada; (vi) incendios; (vii) actos de una autoridad gubernamental que no hayan sido inducidos voluntariamente por la parte afectada o cualquiera de sus filiales (en el entendido que ninguna de las partes será considerado como filial de la otra parte), y que no sean resultado del incumplimiento de las obligaciones de la parte afectada; (viii) cambio en el marco regulatorio, y (ix) la imposibilidad de la parte afectada, a pesar de sus esfuerzos comerciales razonables, de obtener a tiempo los permisos necesarios para permitirle a tal parte cumplir con sus obligaciones de conformidad con las presentes DACG, siempre y cuando acredite que éstos fueron solicitados en tiempo y forma.

Caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: (i) dificultades técnicas y económicas; (ii) cambios en las condiciones de mercado; (iii) fallas de cualquiera de los subcontratistas, excepto cuando dicha falla sea causada por un acto que cumpla con los requerimientos de caso fortuito o fuerza mayor según se dispone anteriormente. Las obligaciones contractuales cuyo cumplimiento sea impedido por el caso fortuito o fuerza mayor, no serán exigibles. La presencia del caso fortuito o fuerza mayor exonera de la responsabilidad de pagar daños y perjuicios por la demora en el cumplimiento de las obligaciones cuya exigibilidad hubiera quedado suspendida.

El Permisionario Obligado al que el caso fortuito o fuerza mayor le impida cumplir sus obligaciones deberá actuar con la mayor diligencia para mitigar, remediar o superar sus efectos. Sin embargo, en los casos de huelgas, paros u otros conflictos laborales que lleguen a considerarse como caso fortuito o fuerza mayor, no podrá juzgarse que la parte que los sufre ha faltado a su deber de mitigar, remediar o superar sus efectos por el solo hecho de que no se haya solucionado el conflicto laboral.

### 13. Aviso de Caso Fortuito o Fuerza Mayor

**13.1.** El Permisionario Obligado que alegue un caso fortuito o fuerza mayor deberá dar aviso tan pronto como sea posible a Usuarios Finales de Bajo Consumo y a la Comisión, de que ha ocurrido el evento respectivo, la duración aproximada del mismo y el efecto esperado en términos del Contrato.

### 14. Procedimiento para la Atención de Quejas

**14.1.** El Permisionario Obligado contará con un servicio gratuito y permanente de recepción de reclamaciones y quejas.

**14.2.** El Usuario Final de Bajo Consumo podrá presentar reclamaciones y quejas sobre los servicios que preste el Permisionario Obligado, a través de un número telefónico o la dirección de correo electrónico que el Permisionario Obligado señale en el Contrato, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de conocimiento por el reclamante de los sucesos que dan origen a la reclamación o queja.

**14.3.** El Permisionario Obligado, a través de sus representantes designados para estos efectos, deberá dar respuesta dentro de un plazo de diez (10) días hábiles. Cuando la queja o reclamación no sea atendida dentro de dicho término o el Usuario Final de Bajo Consumo no quede conforme con la atención recibida a la reclamación o queja interpuesta, podrá sujetarse a lo establecido en la Cláusula de Solución de Controversias de estas DACG.

Adicionalmente, el Permisionario Obligado deberá establecer un protocolo de atención a quejas y aclaraciones, el cual deberá reflejar trimestralmente las acciones ejecutadas para la mejora continua en la atención a los Usuarios Finales de Bajo Consumo. Deberán considerarse las medidas tomadas para reducir los tiempos de atención a las mismas cuando éstas no fueren resueltas dentro de los diez (10) días establecidos en las presentes disposiciones.



### 15. Control de Quejas

**15.1.** A efecto de tener un control eficaz sobre las quejas presentadas por los Usuarios Finales de Bajo Consumo, el Permisionario Obligado llevará un registro cronológico donde señalará al menos lo siguiente:

- I. Número asignado a la queja;
- II. Fecha de recepción de la queja;
- III. Referencia del Contrato;
- IV. Motivo de la queja;
- V. Estatus de la queja, y
- VI. Fecha de término de atención de la queja.

El Permisionario Obligado deberá presentar a esta Comisión estadísticas trimestrales sobre el registro cronológico establecido en esta Cláusula, en la que se indique lo siguiente:

- I. Número de quejas semanales presentadas, desglosado por tipo de queja;
- II. Estadística semanal de las quejas atendidas;
- III. Estadística de tiempo promedio en atención;
- IV. Número de quejas que no fueron atendidas dentro del plazo de 10 días;
- V. El número total de llamadas al servicio de quejas, aun cuando no hayan resultado en el registro de una queja, y
- VI. Cualquier otra información que se le requiera debidamente fundada y motivada.

### 16. Atención de reportes de emergencia y fugas

**16.1.** El Permisionario Obligado es responsable por las actividades que deriven de la gestión de Servicios de Suministro en favor del Usuario Final de Bajo Consumo, y para tal efecto, tendrá la obligación de contar con mecanismos de coordinación con los Permisionarios respectivos que aseguren la atención de los reportes de emergencia y fugas.

El Permisionario Obligado pondrá a disposición de los Usuarios Finales de Bajo Consumo un número telefónico de atención de emergencias gratuito y disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

**16.2.** En caso de que el Usuario Final de Bajo Consumo detecte cualquier emergencia o fuga en el Sistema hasta la conexión con las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final de Bajo Consumo, lo hará del conocimiento del Permisionario Obligado, de manera inmediata. El Permisionario Obligado deberá gestionar ante el Permisionario involucrado en los Servicios de Suministro, el control y la reparación de la falla que haya dado lugar a la emergencia reportada, siempre y cuando dicha falla se presente antes de las Instalaciones de Aprovechamiento.

El Permisionario Obligado podrá poner a disposición de los Usuarios Finales de Bajo Consumo un servicio de supresión de fugas para atender situaciones de emergencia en las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario Final de Bajo Consumo. Este servicio formará parte de los Servicios de Valor Agregado que preste el Permisionario Obligado y será facturado de manera independiente a los Servicios de Suministro.

Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones de los Distribuidores respecto de la atención de emergencias en términos de las disposiciones administrativas de carácter general aplicables.

**16.3.** En caso de que la emergencia reportada se detecte en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario Final de Bajo Consumo, el Permisionario Obligado deberá solicitar al Permisionario respectivo la interrupción del servicio cuando ello se requiera por motivos de seguridad. El servicio se restablecerá una vez que la emergencia haya sido controlada ya sea por el Permisionario respectivo o por el personal que el Usuario Final de Bajo Consumo haya contratado.

### 17. Solución de Controversias

**17.1.** Las controversias que se susciten entre los Usuarios Finales de Bajo Consumo y el Permisionario Obligado en relación con el contrato de Suministro se resolverán conforme a los procedimientos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**17.2.** Una vez interpuesta una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor el Permisionario Obligado no podrá interrumpir o suspender unilateralmente el servicio hasta en tanto concluya dicho procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### 18. Seguros

El Permisionario Obligado contratará y mantendrá vigentes los seguros a que esté obligado, en su caso, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, por los montos y en los términos que correspondan conforme a dichas disposiciones.

#### 19. Confidencialidad

**19.1.** Las presentes DACG se regirán bajo el principio de máxima publicidad y estarán publicadas en el portal de esta Comisión y la página electrónica del Permisionario Obligado. La información intercambiada entre el Permisionario Obligado y el Usuario Final de Bajo Consumo que se vincule o relacione con la prestación del servicio de Comercialización, deberá ser tratada como información confidencial y no podrá ser revelada sin el consentimiento expreso de la parte que la hubiese proporcionado, quedando amparada bajo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El Permisionario Obligado tomará todas las acciones necesarias o apropiadas para asegurar que sus trabajadores, agentes, asesores, representantes y abogados cumplan con la misma obligación de confidencialidad prevista en estas disposiciones.

#### 20. Cesiones

**20.1.** El Permisionario Obligado podrá ceder los derechos y obligaciones que se deriven del Contrato, previo aviso a esta Comisión con diez (10) días de anticipación.

**20.2.** Los Usuarios Finales de Bajo Consumo podrán ceder los derechos y obligaciones que se deriven del Contrato, previo aviso al Permisionario Obligado respectivo.

#### 21. Grabaciones

**21.1.** Las conversaciones telefónicas sostenidas entre los representantes del Permisionario Obligado y el Usuario Final de Bajo Consumo, referentes al Contrato, podrán ser grabadas por cualquiera de las partes, debiendo solicitarse la autorización de la contraparte. No obstante, si a través de este medio se recabase información confidencial en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, esta no podrá ser revelada sin el consentimiento expreso de la parte que la hubiese proporcionado, quedando amparada bajo dicha Ley.

#### 22. No estipulación a favor de terceros

**22.1.** Ninguna disposición del Contrato será acordada ni deberá ser interpretada de tal manera que confiera a persona o entidad alguna distinta de las partes derecho u obligación que se refiera a una estipulación a favor o a cargo de terceros.

#### 23. Entrega de Reportes

**23.1.** El Permisionario Obligado deberá cumplir con la presentación de los reportes de información para fines estadísticos, regulatorios y de supervisión derivados de sus actividades de Comercialización, de conformidad con los formatos que para tales efectos emita esta Comisión.

La Comisión publicará la información relevante que permita a los Usuarios Finales de Bajo Consumo tomar decisiones informadas respecto de sus elecciones de consumo. Dicha publicación se realizará atendiendo a las disposiciones legales en materia de transparencia y protección de datos personales.

#### 24. Sanciones

**24.1.** Cualquier incumplimiento por parte del Permisionario Obligado a las obligaciones establecidas en las presentes DACG, será sancionado por esta Comisión en términos de lo dispuesto por el artículo 86, fracciones II, III y IV, de la LH, y demás disposiciones aplicables.

#### 25. Continuidad del Servicio

**25.1.** En caso de inviabilidad económica, el Permisionario Obligado deberá tomar las prevenciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio a Usuarios Finales de Bajo Consumo.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.** Los Distribuidores que a la fecha de la entrada en vigor de las presentes disposiciones administrativas de carácter general ofrezcan el servicio de Distribución con Comercialización a cualquier tipo de Usuario, podrán continuar prestando dicho servicio en los términos pactados. Para los efectos anteriores, los contratos de prestación de servicio que a la fecha se tengan registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor podrán prevalecer en sus términos, en tanto éstos se modifican para dar cumplimiento a las presentes disposiciones, así como a las que resulten aplicables al servicio de Distribución, en su caso.

Lo señalado en la presente disposición transitoria es sin perjuicio de que los Usuarios puedan ejercer, en plena libertad, la decisión de cambiar de suministrador, en cuyo caso los Distribuidores deberán otorgar acceso abierto a la prestación del servicio de Distribución simple.

**Segunda.** Los Distribuidores podrán continuar prestando Servicios de Suministro a Usuarios que no sean los Usuarios Finales de Bajo Consumo, por un periodo máximo de un año, contado a partir de la entrada en vigor de estas Disposiciones Administrativas.