



**BCB ADMINISTRACIONES, S.A.S. DE C.V.**  
**CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN**  
**DEL SERVICIO GAS NATURAL CDMX:**

**1. DATOS GENERALES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:**

Denominación: BCB ADMINISTRACIONES, S.A.S. DE C.V.  
Dirección: Bosques de Duraznos 127, Int 10, col. Bosque de las Lomas, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11700, Ciudad de México.  
Teléfono: (55) 8095 2287

**2. DEFINICIONES**

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

1. **Alerta Crítica:** Situación que puede presentarse en los sistemas de Almacenamiento o Transporte, utilizados para el suministro del Servicio de Distribución, que ocasione cortes, interrupciones o disminuciones en el suministro de Gas Natural, de acuerdo con las Condiciones Generales de Prestación del Servicio que corresponda.
2. **Almacenamiento:** La actividad de recibir, mantener en depósito y entregar Gas Natural, cuando éste sea mantenido en depósito en instalaciones fijas distintas a Ductos.
3. **Año:** El periodo que comprende doce Meses consecutivos.
4. **Capacidad o Capacidad Operativa:** La cantidad máxima de Gas Natural por unidad de Tiempo (m<sup>3</sup>/hora) que puede ser conducida en el Sistema de BCB. La Capacidad Operativa puede ser inferior o igual a la Capacidad máxima de diseño del Sistema.
5. **Capacidad Disponible:** Es la porción de la Capacidad Operativa que no está comprometida contractualmente y la que BCB considere necesaria para garantizar la prestación del Servicio de Distribución con Comercialización.
6. **Capacidad Reservada:** La Capacidad máxima de conducción que el Usuario del Servicio de Distribución Simple contrata para satisfacer su Demanda.
7. **Cargo por Capacidad:** La porción de la Tarifa, denominada en Pesos por Unidad, que se aplica a la Capacidad Reservada por el Usuario para satisfacer su Demanda en un periodo determinado.
8. **Cargo por Conexión:** Cantidad que aplicará BCB para recuperar el costo de interconexión del Usuario al Sistema. Este cargo es un monto fijo que se aplicará una sola vez, en una o varias exhibiciones, por punto de interconexión.
9. **Cargo por Servicio:** El cargo que se aplica para recuperar los costos relacionados con actividades inherentes a la prestación del Servicio, pero que son independientes de la cantidad de Gas Natural conducida, tales como la lectura y mantenimiento de Medidores, en su caso, el mantenimiento de

Conexiones y otros. Dicho cargo es un monto fijo que se aplicará en cada Periodo de Facturación.

10. **Cargo por Uso:** Porción de la Tarifa definida en Pesos por Unidad, que se aplica al uso del Sistema de acuerdo al volumen de Gas Natural conducido para el Usuario.

11. **Comisión:** La Comisión Reguladora de Energía.

12. **Condiciones Generales para la Prestación del Servicio o Condiciones Generales:** Las presentes Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de Distribución de Gas Natural, que establecen las Tarifas y los derechos y obligaciones de BCB frente a los Usuarios y viceversa.

13. **Conexión:** La instalación de la tubería, válvulas y accesorios que interconecta el Sistema de BCB con el Punto de Entrega del Servicio, la cual puede corresponder a una Conexión Estándar o a una Conexión No Estándar.

14. **Conexión Estándar:** Conjunto de tuberías, válvulas, Medidor y accesorios apropiados para la conducción y entrega del Gas Natural desde las líneas del Sistema de Distribución hasta las Instalaciones de Aprovechamiento de los Usuarios finales. La Conexión Estándar tendrá una longitud de hasta 30 metros.

15. **Conexión No Estándar:** La Conexión que corresponda a los Ductos e instalaciones adicionales a los incluidos en las Conexión Estándar, por Punto de Entrega.

16. **Contrato:** El Contrato de Servicio de Distribución de Gas Natural que se celebre entre BCB y cualquier Usuario.

17. **Costos Trasladables:** Son aquellos montos que BCB puede transferir directamente a los Usuarios. Se consideran

Costos Trasladables los costos derivados de cambios en el régimen fiscal, local o federal, que resulten aplicables y no hayan sido incluidos en el proceso de determinación de Tarifas Máximas iniciales, así como aquéllos ocasionados por las Pérdidas Operativas en su Sistema.

18. **Demanda:** Para el caso de la utilización de los Sistemas, es la cantidad de Gas Natural conducida durante un periodo determinado. Cuando se refiere a un Usuario, es la cantidad de Gas Natural entregada durante un periodo determinado medido en Unidades.

19. **Día Natural:** Todos los días del Año incluyendo fines de semana y Días festivos.

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

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

En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los Días Naturales; cuando se fijen por Mes o por Año se entenderá que el plazo concluye el mismo número de Día del Mes o Año de calendario que corresponda, respectivamente; cuando no exista el mismo número de Día en el Mes de calendario correspondiente, el término será el primer Día Hábil del siguiente Mes de calendario.

Cuando el último Día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.

22. Directiva de Precios y Tarifas: La Directiva Sobre la Determinación de Tarifas y el Traslado de Precios para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural, DIR-GAS-001-2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2007, o cualquier otra disposición que la modifique o sustituya.

23. 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 Natural.

24. Distribución o Servicio de Distribución: La actividad de recibir, conducir y entregar Gas Natural por medio de Ductos dentro de la zona geográfica.

25. Cargo operativo y de administración: El Servicio de Distribución que incluye la adquisición de Gas Natural, por parte de BCB y su enajenación para Usuarios ubicados dentro de su Zona Geográfica.

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

27. Estación de Regulación y Medición: Instalación destinada a cuantificar el Flujo de Gas Natural y controlar la Presión de Entrega de éste.

28. Factor de Carga: Para el caso de la utilización de los Sistemas, es la relación porcentual entre el Flujo promedio y la Capacidad Operativa del Sistema durante un periodo determinado. Cuando se refiere a un Usuario, es la relación entre su Demanda promedio y su Demanda máxima durante un periodo determinado.

29. Flujo: El volumen de Gas Natural que se recibe, conduce y entrega a través de un Sistema en un periodo determinado, generalmente medido en m<sup>3</sup>/hora o su equivalente en Unidades.

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

31. Grupo Tarifario: Conjunto de Usuarios con características comunes tales como el rango de volumen, la región del Sistema, la Presión de Entrega o cualquier otro factor de diferenciación que apruebe la Comisión, para efectos de distinguir las Tarifas Máximas de BCB.

32. Instalación de Aprovechamiento: Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios apropiados para conducir Gas Natural desde la salida del Medidor o, en su caso, desde la salida de la Estación de Regulación y Medición, hasta la válvula de seccionamiento anterior a cada uno de los equipos de consumo.

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

34. Ley de la Comisión: Ley de la Comisión Reguladora de Energía publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 1995 o cualquier otra disposición que la modifique o sustituya.

35. Lista de Tarifas: El conjunto de Tarifas Máximas y sus componentes.

36. Marco Regulatorio del Gas Natural: La Ley, la Ley de la Comisión, el Reglamento, las Directivas y las Normas Oficiales.

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

38. Mes: Periodo calendario.

39. NOM 002: Norma Oficial Mexicana NOM-002-SECRE-2010 "Instalaciones de aprovechamiento de gas natural", publicada en el Diario Oficial de la Federación el Día 4 de febrero de 2011, o aquella que la sustituya.

40. NOM 003: Norma Oficial Mexicana NOM-003-SECRE-2011 "Distribución de Gas Natural y gas licuado de petróleo por ductos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el Día 13 de mayo de 2013, o aquella que la sustituya.

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

42. 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.

43. Pérdidas Operativas: Es la diferencia entre la cantidad de Gas Natural inyectada a un Sistema y la cantidad extraída del mismo, considerando las diferencias de medición que queden dentro del límite máximo establecido por la Comisión. En la medición de las Pérdidas Operativas no se considera el gas de empaque en los Ductos o los desbalances que sean atribuibles directamente a un Usuario o grupo de Usuarios.

44. Perfil de Carga: El patrón de Demanda o Flujo de Gas Natural dentro de un periodo determinado, ya sea de una hora, un Día o de un Mes, a lo largo del Año, en caso de no contarse con datos reales es el Perfil de Carga Pico correspondiente a un Grupo Tarifario o Usuario determinado.

45. Período de Facturación: Periodo de consumo comprendido entre las fechas de lecturas consecutivas del Medidor del Usuario, utilizado para la emisión de la factura del Usuario. 46. BCB: El distribuidor y comercializador de Gas Natural. 47.

Petróleos Mexicanos: El organismo descentralizado a que se refiere el primer párrafo del artículo 3º de la Ley de Petróleos Mexicanos. Asimismo, se incluyen los organismos descentralizados subsidiarios creados con fines productivos de carácter técnico, industrial y comercial, con personalidad jurídica y patrimonios propios, con el objeto de llevar a cabo las actividades señaladas en la citada Ley.

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

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

50. Precio Máximo del Gas Objeto de Venta de Primera Mano o Precio de Venta de Primera Mano: El precio máximo que Petróleos Mexicanos puede cobrar por el Gas Natural Objeto de Venta de Primera Mano, definido en Pesos por Unidad, de conformidad con la Directiva Sobre la Determinación de los Precios Máximos de Gas Natural Objeto de Venta de Primera

Mano, DIR-GAS-001-2009 o cualquier otra disposición que la modifique o sustituya.

51. Precio Máximo por la Operación y Administración del Gas o PMOA: El cargo máximo, definido en Pesos por Unidad, que los Permisarios podrán trasladar a los Usuarios por la venta de Gas Natural como parte del Servicio de Distribución con Operación y Administración, de conformidad con la Directiva de Precios y Tarifas.

52. Presión de Entrega: Es la presión manométrica del Gas Natural en el Punto de Entrega.

53. Punto de Control: Son los puntos en los que se monitorean las condiciones operativas del Sistema, a fin de determinar la Capacidad del mismo.

54. Punto de Entrega: Punto acordado comercialmente entre las partes, en que se transfiere la posesión y la custodia del Gas Natural, de BCB al Usuario, es normalmente a la salida del Medidor o la Estación de Regulación y Medición.

55. Punto de Recepción: El punto en que el Sistema de BCB se interconecta con otro sistema de Almacenamiento, Distribución o Transporte en el cual se transfiere la custodia del Gas Natural.

56. Reglamento: El Reglamento de Gas Natural publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 1995 o cualquier otra disposición que lo modifique o sustituya.

57. Servicio: El Servicio de Distribución de Gas Natural que preste BCB a cualquier Usuario.

58. Servicio de Distribución Simple: La acción de recibir el Gas Natural en el Punto o los Puntos de Recepción del Sistema de Distribución y entregar una cantidad similar en un punto distinta del mismo Sistema.

59. Servicio Firme o en Base Firme: Modalidad del Servicio de Distribución, que no puede ser objeto de reducciones o suspensiones, excepto bajo condiciones extraordinarias.

60. Servicio Interrumpible o en Base Interrumpible: Modalidad de Servicio de Distribución, en el que no se asegura al Usuario la disponibilidad de una Capacidad fija del Sistema y que puede ser objeto de reducciones o suspensiones por ambas partes sin que éstas incurran en responsabilidad.

61. Sistema: El conjunto de Ductos, compresores, reguladores, Medidores y otros equipos e instalaciones para la conducción o el Almacenamiento de Gas Natural propiedad de BCB.

62. Sistema de Información: Todos los medios de tecnologías de información, así como telefónicos, que BCB pone a disposición de los Usuarios para proporcionar y recibir información sobre la prestación del Servicio.

63. Tarifa Convencional: Los cargos pactados libremente por el Usuario y BCB para un servicio determinado, de conformidad con lo establecido en la Directiva de Precios y Tarifas.

64. Tarifa Máxima: El conjunto de cargos unitarios máximos que BCB puede cobrar por el Servicio a cada Grupo Tarifario.

65. TIIE: Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio a 28 días publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, o la que en su momento la sustituya.

66. Temporada Abierta: El proceso abierto al público en general desarrollado por BCB para poner a disposición de cualquier interesado la asignación y contratación de parte o la totalidad de la Capacidad Operativa del Sistema.

67. Transporte o Servicio de Transporte: La actividad de recibir Gas Natural en un punto de origen de un sistema de Transporte y la entrega de una cantidad similar en un punto de destino del mismo sistema.

68. Unidad: La cantidad de Gas Natural a las condiciones termodinámicas bases definidas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables en la materia, que, al quemarse en proporción estequiométrica con aire a las mismas condiciones de presión y temperatura, produce la energía térmica equivalente a un Gigajoule (1X10<sup>9</sup>joules).

69. Usuario: La persona que utiliza o solicita los servicios del Permisario.

70. Usuario Final: La persona que consume Gas Natural.

71. Venta de Primera Mano o VPM: La primera enajenación de Gas Natural que realice Petróleos Mexicanos a un tercero para su entrega en territorio nacional.

### **3. ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Estas Condiciones Generales forman parte integrante del Contrato de Distribución y serán obligatorias para las partes del mismo.

#### **3.1 Ámbito material**

Las Condiciones Generales son aplicables a todos los tipos de Servicios de Distribución que preste BCB.

BCB está obligado a prestar el Servicio conforme al Marco Regulatorio del Gas Natural.

La prestación del Servicio estará sujeta a la Capacidad Disponible y las condiciones operativas del Sistema en el Punto de Entrega.

La prestación del Servicio estará sujeta a las obligaciones y derechos que se detallan en estas Condiciones Generales. Este documento contiene:

1. Las Tarifas para la prestación del Servicio;
2. Los términos y condiciones para el acceso y la prestación de las diversas modalidades del Servicio;
3. Los derechos y obligaciones de BCB, y
4. El procedimiento arbitral propuesto para la solución de controversias derivadas de la prestación de los servicios, en los términos de la Ley de la Comisión.

Estas Condiciones Generales estarán a disposición de cualquier interesado en las oficinas de BCB y en su página web. Estas Condiciones Generales tienen como objetivo garantizar la confiabilidad, estabilidad y seguridad en la prestación del Servicio.

#### **3.2 Congruencia con el Marco Regulatorio del Gas Natural**

En caso de existir una contradicción entre el Marco Regulatorio del Gas Natural y las Condiciones Generales, prevalecerá el primero, y en caso de una contradicción entre las Condiciones Generales y el Contrato, prevalecerán las Condiciones Generales.

### **4. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones entre el Usuario y BCB relativas a la prestación del Servicio conforme a estas Condiciones Generales, se realizarán a través de su publicación en la página web o en el centro de atención ubicado en el domicilio de BCB.

#### **4.1 Domicilio del Usuario**

El domicilio del Usuario será aquel que quede establecido en el Contrato.

El domicilio del Usuario Final será aquel donde reciba el

Servicio.

#### 4.2 Notificaciones inmediatas

BCB comunicará a los Usuarios los eventos que, por su naturaleza, requieran una atención inmediata, siendo en forma enunciativa, no limitativa, los siguientes:

- Fuerza mayor,
- Calidad de Gas Natural fuera de especificaciones, y
- Emergencias técnicas en el Sistema.

Dicha comunicación podrá hacerse por vía telefónica, a través de correo electrónico, por medios masivos o por la página web de BCB.

### 5. MODALIDAD DEL SERVICIO

#### 5.1 Clasificación de Grupos Tarifarios

Las modalidades del Servicio por tipo de Usuario serán con base en los siguientes Grupos Tarifarios:

##### 5.1.1 Residencial

Los Usuarios que reciben Gas Natural para uso en Instalaciones de Aprovechamiento domésticas, a través de un solo Medidor que sirva a una sola casa, ya sea en edificio, apartamento, condominio, multifamiliar o sitio donde residan una o más personas. BCB se encargará de determinar su Perfil de Carga y la Presión de Entrega que requiera.

##### 5.1.2 Pequeño Consumidor de Gas (PCG)

Son los Usuarios que reciben el Gas Natural para propósitos que no sean residenciales y cuyo consumo anual sea menor o igual a 1,507 Unidades, independientemente del uso que se dé al Gas Natural. El Permisionario se encargará de determinar su Perfil de Carga y la Presión de Entrega que requiera. En la tabla presentada en la cláusula 5.1.4 se detallan los rangos de consumo que definen el Grupo Tarifario al que pertenecerá cada uno de los Usuarios PCG. Los Usuarios serán clasificados con base en el consumo anual en Unidades.

BCB está obligado a colocar a cada uno de los Usuarios en el Grupo Tarifario correspondiente según su consumo histórico facturado de los últimos doce Meses. Para realizar tal asignación, BCB analizará anualmente a la totalidad de Usuarios en un Mes fijo definido por BCB, el cual deberá hacerse del conocimiento de los Usuarios.

Cuando llegase a faltar información de consumo para un periodo de doce Meses, el Usuario será colocado en el Grupo Tarifario en el que fue ubicado a la firma del Contrato, esperando para su actualización hasta el siguiente periodo anual de revisión por parte de BCB.

Cuando algún Usuario solicite cambio de Grupo Tarifario fuera de las revisiones periódicas antes mencionadas, será sujeto a consideración siempre y cuando el Usuario demuestre y sustente que su variación en consumo se debe a planes de crecimiento y/o reducción y que dicho crecimiento y/o reducción será permanente o con una duración de por lo menos un Año, por lo que BCB se reserva el derecho de aplicar dicho cambio hasta la verificación de la información proporcionada por el Usuario.

##### 5.1.3 Gran Consumidor de Gas (GCG)

Los Usuarios cuyo consumo anual sea superior a 1,507 Unidades independientemente del uso que se dé al Gas Natural. En la tabla presentada en la cláusula 5.1.4 se detallan los rangos de consumo que definen el Grupo Tarifario al que pertenecerá cada uno de los Usuarios GCG. Los Usuarios serán clasificados con base en el consumo anual en Unidades.

BCB está obligado a colocar a cada uno de los Usuarios en el Grupo Tarifario correspondiente, según su consumo histórico facturado de los últimos doce Meses. Para realizar tal asignación, BCB analizará anualmente a la totalidad de Usuarios en un Mes definido por el Permisionario, el cual deberá hacerse del conocimiento de los Usuarios.

Cuando llegase a faltar información de consumo para un periodo de doce Meses, el Usuario será colocado en el Grupo Tarifario en el que fue ubicado a la firma del Contrato, esperando para su actualización hasta el siguiente periodo anual de revisión por parte del Permisionario.

Cuando algún Usuario solicite cambio de Grupo Tarifario fuera de las revisiones periódicas antes mencionadas, será sujeto a consideración siempre y cuando el Usuario demuestre y sustente que su variación en consumo se debe a planes de crecimiento y/o reducción y que dicho crecimiento y/o reducción será permanente o con una duración de por lo menos un Año, por lo que BCB se reserva el derecho de aplicar dicho cambio hasta la verificación de la información proporcionada por el Usuario.

#### 5.1.4 Rangos de Grupos Tarifarios.

Cargos	Unidades	Distribución con comercialización	Distribución Simple	
			Cargo por Capacidad	Cargo por Uso
<b>Mercado Residencial</b>				
Cargo por servicio	Pesos/mes		51.25	
Bloque único	Pesos/GJ	115.1561	90.9276	24.2284
<b>Mercado Comercial &lt; 1,507</b>				
Cargo por servicio	Pesos/mes		122.03	
Bloque único	Pesos/GJ	52.0768	41.1210	10.9558
<b>Mercado Gran Comercial-Pequeño Industrial. (1)</b>				
Cargo por servicio	Pesos/mes		1,220.39	
Bloque I - De 0 a 84 GJ/mes	Pesos/GJ	64.1340	50.6416	13.4924
Bloque II - Más de 84 a 628 GJ/mes	Pesos/GJ	55.2047	43.5908	11.6139
Bloque III - Más de 628 a 1,394 GJ/mes	Pesos/GJ	36.1532	28.5473	7.6058
Bloque IV - Más de 1,394 a 2,093 GJ/mes	Pesos/GJ	12.2330	9.6593	2.5736
Bloque V - Más de 2,093 GJ/mes	Pesos/GJ	4.6377	3.6620	0.9756
<b>Mercado Gran Industrial GU I (2)</b>				
Cargo por servicio	Pesos/mes		6,101.98	
Bloque I - De 0 a 3,488 GJ/mes	Pesos/GJ	19.8675	15.6878	4.1796
Bloque II - Más de 3,488 a 6,975 GJ/mes	Pesos/GJ	14.2646	11.2637	3.0008
Bloque III - Más de 6,975 a 174,447 GJ/mes	Pesos/GJ	11.6085	9.1663	2.4421
Bloque IV - Más de 174,447 a 348,899 GJ/mes	Pesos/GJ	9.0386	7.1370	1.9015
Bloque V - Más de 348,899 GJ/mes	Pesos/GJ	6.4561	5.0980	1.3581
<b>Mercado Gran Industrial GU I. (3)</b>				
Cargo por servicio	Pesos/mes		12,203.96	
Bloque Unico	Pesos/GJ	0.8578	0.6773	0.1804

#### 5.2 Servicio de Distribución Simple

Este Servicio consiste únicamente en la recepción del Gas Natural por parte de BCB en el Punto o los Puntos de Recepción del Sistema y en la entrega de una cantidad similar al Usuario en el Punto o los Puntos de Entrega. El Usuario será el propietario o el poseedor legítimo del Gas Natural desde que éste ingresa al Sistema a través del Punto o los Puntos de Recepción. El Usuario de este Servicio deberá reservar Capacidad sujeto a la Capacidad Disponible en el Sistema.

El Usuario de esta modalidad de Servicio estará obligado a pagar:

1. Cargo por Capacidad establecido en la Lista de Tarifas, con independencia del uso efectivo que haga del Sistema y estará sujeto al cálculo de penalizaciones por uso en exceso de la Capacidad Reservada establecidas en la cláusula 10.6.

Este Servicio no será objeto de reducciones o interrupciones, salvo en los casos contemplados en la cláusula 16. 2. Cargo por Uso establecido en la Lista de Tarifas de acuerdo a la utilización del Sistema y estará sujeto a un cargo por desbalance, en su caso.

3. Cargo por Servicio mensual establecido en la Lista de Tarifas independientemente del volumen de Gas Natural consumido o capacidad reservada durante el periodo de facturación.

### 5.3 Servicio de Operación y Administración

Este Servicio consiste en el suministro del Gas Natural en el Punto o los Puntos de Entrega e incluye la venta del Gas Natural, así como los servicios de Transporte y Almacenamiento, en su caso.

BCB garantizará la Capacidad requerida en su Sistema para la prestación de este Servicio, considerando el periodo pico de los Usuarios correspondientes.

Este Servicio no será objeto de reducciones o interrupciones, salvo en los casos contemplados en cláusula 16.

El Usuario de esta modalidad de Servicio estará obligado a pagar:

1. Cargo de Operación y Administración que corresponda, de acuerdo con la utilización del Sistema, establecido en la Lista de Tarifas.

2. Cargo por Servicio mensual establecido en la Lista de Tarifas independientemente del volumen de Gas Natural consumido durante el Periodo de Facturación.

Los Usuarios de esta modalidad de Servicio también deberán cubrir el PMC a BCB, según lo establecido en la Directiva de Precios y Tarifas y la cláusula 6.

## 6. LISTA DE TARIFAS MÁXIMAS Y PRECIOS DEL GAS NATURAL

Las Tarifas Máximas serán determinadas y aprobadas por la Comisión y publicadas en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con la Directiva de Precios y Tarifas.

BCB deberá considerar las Tarifas vigentes a la fechade expedición de la factura correspondiente, entendiendo que la fecha de vigencia corresponde al sexto Día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

Cuando BCB pacte con algún Usuario tarifas diferentes a las Tarifas Máximas aprobadas por la Comisión, se sujetará a lo dispuesto en la cláusula 3.1, en lo que corresponde a condiciones especiales.

El PMOA aplicable a los Usuarios de Operación y Administración se determinará de conformidad con la Directiva de Precios y Tarifas.

## 7. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Todo Usuario que solicite a BCB el Servicio deberá celebrar

un Contrato.

### 7.1 Solicitud del Servicio

El Usuario integrará a la solicitud de Servicio la siguiente información:

- a) Datos generales del solicitante (Nombre, domicilio, teléfono, etc.),
- b) En su caso, indicación de los servicios solicitados,
- c) Fecha en la que se requiere el inicio de la prestación del servicio,
- d) En su caso, especificación del Punto o Puntos de Entrega propuestos,
- v) Especificar si se trata de una Conexión nueva o preexistente,
- vi) En su caso, consumo anual de Gas Natural previsto, o consumo del combustible actualmente utilizado,
- g) En su caso, clasificación del Tipo de Usuario según estas Condiciones Generales,
- h) En su caso, Perfil de Carga, o datos para que BCB lo pueda calcular, considerando el Flujo máximo previsto, así como incrementos o disminuciones futuras,
- i) Comprobación del domicilio en el que se prestará el servicio, así como copia del contrato de arrendamiento del inmueble o copia del Impuesto Predial que acredite su propiedad,
- j) Identificación oficial del Usuario, y
- k) En su caso, documentación que permita dar cumplimiento a lo mencionado en la cláusula 7.4 de estas Condiciones Generales.

Cuando el Servicio sea requerido por un Usuario residencial, sólo será necesario cumplir con los incisos a), c), e), i), j),k), y en su caso, l).

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

- l) Copia simple de la cédula fiscal;
- m) Copia simple del acta constitutiva y del poder notariado del representante legal, en su caso;
- n) Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple adicionalmente indicarán por escrito la estimación de la Capacidad que requieran reservar.

En todo momento el Usuario será responsable de notificar a

BCB previamente y por escrito los cambios que planea efectuar

en los dispositivos, enseres e instalaciones que puedan

afectar el consumo anual previsto en la solicitud de Servicio.

BCB dará respuesta a la Solicitud de Servicio presentada por el

Usuario en un plazo máximo de diez (10) Días Hábiles

contados a partir de la fecha en que se recibió tal solicitud. Al

efecto, BCB podrá:

1. Prevenir al Usuario en caso de que existan deficiencias en su solicitud de Servicio o que se requiera mayor información. El Usuario tendrá un plazo de ocho (8) Días Hábiles contados a partir de la fecha de dicha notificación, para complementar su solicitud de Servicio conforme a lo requerido por BCB. En caso de que el Usuario cumpla con la prevención, BCB deberá comunicarle la factibilidad de la prestación del Servicio

y la aceptación o rechazo de la solicitud en un plazo de ocho (8) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que se dio cumplimiento a la prevención. Si el Usuario no satisface los requisitos de la prevención, la solicitud de Servicio será desechada, sin perjuicio de que el Usuario pueda iniciar una nueva solicitud. En caso de que BCB no prevenga al Usuario en el plazo establecido, no podrá desechar la solicitud de Servicio, o

2. Comunicar al Usuario la factibilidad de la prestación del Servicio y la aceptación o rechazo de la solicitud.

La factibilidad del Servicio solicitado se evaluará considerando los aspectos de viabilidad técnica, tales como: la existencia de infraestructura del Sistema para atender la solicitud de Servicio en el Punto o los Puntos de Entrega, la Presión de Entrega requerida, la Capacidad Disponible del Sistema, el Perfil de Carga y el Flujo horario máximo del Usuario, pico de Demanda del Usuario. De igual forma, se analizará la viabilidad económica conforme a la cláusula 9.2. Como resultado de lo anterior, BCB comunicará, en su caso, la necesidad de una ampliación o extensión del Sistema en términos de la cláusula 9.3.

BCB rechazará cualquier solicitud de Servicio de un Usuario que tenga una deuda pendiente de pagar con BCB.

#### 7.2 Celebración del Contrato

Una vez aceptada la solicitud de Servicio, se procederá a la firma del Contrato en un plazo de diez (10) días hábiles. Los Contratos podrán terminarse anticipadamente de acuerdo a la cláusula 7.5.

#### 7.3 Inicio de la prestación del Servicio

Una vez firmado el Contrato, BCB y el Usuario acordarán los términos en los que se llevarán a cabo las actividades de Conexión en el Punto o Puntos de Entrega, para lo cual se sujetarán a lo establecido en la cláusula 8.

Realizada y verificada la Conexión por BCB, la prestación del Servicio dará inicio en la fecha establecida en el Contrato, siempre que se cumplan los requisitos siguientes:

1. Las instalaciones de aprovechamiento del Usuario cuenten con la verificación correspondiente en términos de la NOM 002 y entregue el dictamen de verificación correspondiente, y
2. El Usuario satisfaga los requisitos de garantía establecidos en la cláusula 7.4, en su caso.

#### 7.4 Garantías

BCB podrá solicitar al Usuario una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de pago por la prestación del Servicio. La garantía se podrá presentar en cualquiera de las siguientes formas:

1. Depósito en efectivo,
2. Póliza de fianza expedida por una institución legalmente acreditada para tal fin, o
3. Carta de crédito.

Para tales efectos, el monto máximo de la garantía se calculará conforme a lo siguiente:

1. Para el Servicio de Distribución Simple, la garantía será equivalente a la factura que corresponda a 2 (dos) Meses del cargo por la Capacidad Reservada por el Usuario y del Cargo por Uso que corresponda a los 2 (dos) Meses de mayor consumo en el último Año de prestación del Servicio al Usuario, así como el Cargo por Servicio correspondiente al mismo

periodo. En caso de no contar con historial de consumo, se empleará una estimación con base en el Perfil de Carga establecido en la solicitud de Servicio del Usuario.

2. Para el Servicio de Operación y Administración, la garantía será equivalente a la factura que corresponda a los 2 (dos) Meses de mayor consumo en el último Año de prestación del Servicio al Usuario Final, considerando todos los cargos aplicables a la factura, así como la estimación del PMOA durante el periodo cubierto por la garantía. En caso de no contar con historial de consumo, se empleará una estimación con base en el Perfil de Carga que corresponda al Grupo Tarifario donde se clasifique el Usuario Final.

BCB podrá exentar total o parcialmente de la presentación de la garantía a aquellos Usuarios cuya calificación crediticia o por motivos comerciales así lo ameriten. Los criterios de exención de garantía serán de aplicación general y no discriminatorios.

El Usuario deberá mantener vigente la garantía en los términos establecidos en la presente cláusula a fin de recibir el Servicio.

BCB podrá solicitar que el Usuario actualice la garantía cuando ésta deje de reflejar los cambios en las condiciones de la prestación del servicio, debido a un mayor volumen de consumo o un mayor PMOA, en su caso.

BCB podrá ejecutar la garantía para cubrir cualquier adeudo vencido del Usuario, más los intereses moratorios o financieros que se hayan generado, incluyendo los adeudos presentes al momento de ocurrir la terminación anticipada o rescisión del Contrato. Al respecto, BCB deberá emitir un aviso al Usuario con un plazo de 10 (diez) Días hábiles previos a la ejecución. La garantía otorgada por el Usuario no generará intereses a su favor.

Cuando el Usuario solicite la terminación del Contrato de Servicio al Permisionario,

- Y la garantía haya sido presentada como Depósito en efectivo, BCB devolverá la garantía sin reconocimiento de un interés asociado, siempre y cuando no exista adeudo vencido a cargo del Usuario. En su caso, la garantía se aplicará a los cargos pendientes de pago, la parte excedente será devuelta al Usuario.

BCB efectuará dicha devolución del monto excedente en caso de haber sido aplicada a cargos pendientes o la garantía completa en caso de no existir cargos pendientes de pago dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles posteriores a la fecha de la presentación de solicitud de terminación del Contrato de Servicio por parte del Usuario. Si BCB no realiza la devolución en tal periodo, pagará, en su caso, los intereses moratorios establecidos en estas Condiciones Generales.

- Y la garantía haya sido presentada como Póliza de fianza o Carta de crédito, BCB podrá requerir el pago de la fianza a la compañía afianzadora o el pago de la Carta de crédito al banco emisor por los cargos pendientes objeto del Contrato de Servicio o cualquier otro adeudo proveniente de la relación contractual entre BCB y el Usuario.

En caso de que no exista adeudo por parte del Usuario, BCB emitirá la constancia correspondiente para que el Usuario reclame la liberación de la Póliza de fianza o Carta de crédito ante la institución correspondiente.

#### 7.5 Terminación anticipada

Los Usuarios que tengan el carácter de consumidor en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrán dar por terminado el Contrato en el momento que decidan sin penalización alguna, mediante notificación por escrito a BCB con 30 (treinta) días naturales de anticipación. El Usuario deberá estar al corriente en todas sus obligaciones de pago o liquidarlas al momento de la notificación, o de lo contrario éstas mantendrán su vigencia hasta que se cumplan totalmente. El resto de los Usuarios podrán en cualquier momento dar por terminado anticipadamente el Contrato, informando a BCB con sesenta (60) Días Naturales de anticipación. Lo anterior, sujeto a:

1. Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán pagar a BCB una pena convencional equivalente a 30 (treinta) Días Naturales del Cargo por Capacidad multiplicado por la Capacidad Reservada del Usuario.

2. Los Usuarios del Servicio de Operación y Administración deberán pagar a BCB una pena convencional equivalente a 30 (treinta) Días Naturales de la tarifa de Distribución con Comercialización multiplicado por el mayor consumo diario facturado al Usuario en el último Año.

En todo caso, una vez terminado el Contrato, personal del Distribuidor, previa identificación, retirará el medidor y dejará las instalaciones de su propiedad en condiciones de seguridad.

#### 7.6 Causas de rescisión

Cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento, rescindir el Contrato de prestación del Servicio, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, en el supuesto de que la otra parte incumpla con las obligaciones de estas Condiciones Generales o del Contrato, mediante aviso o r escrito con 60 (sesenta) días naturales de anticipación.

Sin perjuicio de lo anterior, BCB podrá rescindir al Usuario el Contrato de Servicio por las siguientes causas:

1. Falta de pago de 2 (dos) facturas consecutivas por concepto del Servicio de Distribución prestado,
2. Impedir a su personal acceder a sus instalaciones, para revisar la Instalación de Aprovechamiento y aparatos de consumo, cuando haya situaciones que así lo ameriten, así como para la toma de lecturas, y
3. Retraso en el pago de 3 (tres) facturas por concepto del Servicio de Distribución prestado en un periodo de 1 (un) Año, sin que necesariamente sean de manera consecutiva.
4. Uso no autorizado comprobado del Servicio.

Ante la rescisión del Contrato por BCB, el Usuario está obligado a permitir el acceso a BCB para que retire el Medidor y acondicione la Instalación de Aprovechamiento en condiciones de seguridad, de conformidad con el Marco Regulatorio del Gas Natural.

En todo caso, una vez rescindido el Contrato, personal del Distribuidor, previo aviso e identificación, retirará el Medidor y dejará las instalaciones de su propiedad en condiciones de seguridad.

Cuando BCB haya rescindido el Contrato de Servicio y el Usuario requiera nuevamente del Servicio, éste deberá iniciar un nuevo trámite para la contratación sujetándose a lo

establecido en estas Condiciones Generales una vez que, en su caso, haya saldado el adeudo preexistente.

#### 7.7 Cambio de contratante

Cuando un Usuario solicite la prestación del Servicio en un inmueble o Punto de Entrega en el que previamente se prestaba el Servicio, éste deberá acreditar ser el legal propietario o poseedor del inmueble, debiendo cumplir con las condiciones citadas en la cláusula 7.1. Además, se deberá celebrar el Contrato correspondiente a la prestación del Servicio, entregar el dictamen de verificación y, en su caso, la garantía. En este caso, BCB no podrá vincular ni cobrar los adeudos preexistentes del anterior contratante.

### 8. SERVICIOS POR CONEXIÓN

BCB será responsable de llevar a cabo los trabajos necesarios para la Conexión de los Usuarios.

El Usuario deberá cubrir el Cargo por Conexión, cualquiera que sea su tipo, establecido en la Lista de Tarifas, el cual podrá ser aplicado en una o varias exhibiciones.

BCB podrá exigir el pago del cargo por desconexión/ reconexión que resulte aplicable, de conformidad con lo establecido en la cláusula 8.1.

#### 8.1 Servicio por Desconexión/Reconexión

Este servicio corresponde al conjunto de obras, materiales y servicios necesarios para desconectar y/o reconectar al Usuario del Sistema.

Cuando BCB haya desconectado básicamente las instalaciones del Usuario de su Sistema, este último podrá solicitar la reconexión, previa liquidación de los cargos pendientes, si los hubiera, y el pago del cargo por desconexión/reconexión aplicable, de acuerdo a lo establecido en la Lista de Tarifas.

BCB reconectará el Servicio al Usuario dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles posteriores a la liquidación de los cargos aplicables

#### 8.2 Otros Servicios

Los servicios distintos al Servicio de Distribución de manera enunciativa y no limitativa pueden consistir en la revisión periódica de funcionamiento, seguridad, reparación de defectos y fugas detectadas en la Instalación de Aprovechamiento y servicios de mantenimiento a 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 y cualquier otro servicio que sea pactado por las partes. Los servicios antes mencionados u otros serán objeto de un contrato diferente al de la prestación del Servicio y deberán ser facturados de manera independiente. La contratación o cualquier incumplimiento de los mismos no deberán condicionar la prestación del Servicio.

### 9. CONDICIONES DE ACCESO ABIERTO

BCB deberá permitir a los Usuarios acceso abierto y no discriminatorio a los Servicios del Sistema, de acuerdo con estas Condiciones Generales, así como de conformidad con lo dispuesto en el Marco Regulatorio del Gas Natural, de acuerdo con lo siguiente:

1. El acceso abierto y no discriminatorio estará limitado a la Capacidad Disponible del Sistema. En la determinación de la

Capacidad Disponible, BCB deberá mantener y garantizar las Presiones de Entrega en el Sistema convenidas con los Usuarios, de conformidad con la cláusula 12.

2. BCB dará igual prioridad a aquellos Usuarios que soliciten el Servicio de Distribución Simple o el Servicio de Distribución con Comercialización y no distinguirá entre Capacidad Disponible para uno u otro Servicio.

3. El acceso abierto a los Servicios de BCB sólo puede ser ejercido por los Usuarios, por medio de la celebración del respectivo Contrato.

#### 9.1 Temporada abierta

BCB podrá asignar la Capacidad Disponible de su Sistema a través de un proceso de Temporada Abierta.

Cuando la Capacidad Disponible presente o futura sea insuficiente para atender las solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios, BCB asignará dicha Capacidad a través de un proceso de Temporada Abierta. En el proceso de Temporada Abierta, la asignación de la Capacidad se realizará con base en los criterios siguientes: 1. La Capacidad Disponible se asignará dando prioridad a la

solicitud de Servicio que ofrezca el mayor valor presente neto de los ingresos para BCB;

2. Cuando exista un empate bajo el criterio anterior, la Capacidad Disponible se asignará a las solicitudes de menor plazo de retorno, y

3. De persistir el empate, la Capacidad Disponible se prorrateará entre todas las solicitudes de servicio.

La asignación de la Capacidad Disponible bajo los principios de esta cláusula será sin perjuicio de la obligación de BCB de reservar Capacidad para los Usuarios del Servicio de Distribución con Comercialización.

#### 9.2 Extensiones y ampliaciones

Cuando el Sistema no cuente con Capacidad Disponible o bien los Puntos de Entrega contenidos en una solicitud de Servicio no estén cubiertos por el Sistema, BCB estará obligado a llevar a cabo la extensión o ampliación del Sistema correspondiente, sujeto a:

1. Que la prestación del Servicio solicitado sea técnica y económicamente viable para BCB, o

2. Que las partes celebren un convenio de inversión para cubrir el costo de las obras e instalaciones que constituyan la extensión o ampliación.

Toda solicitud de Servicio se considerará económicamente viable para BCB, cuando la Conexión Estándar o la Conexión No Estándar permitan cubrir el costo de las obras, los Ductos y demás instalaciones requeridas que constituyan la Conexión del Usuario.

#### 9.3 Convenios de inversión

Cuando la solicitud de servicio que requiera de una extensión o ampliación del Sistema no sea económicamente viable para BCB, se podrá celebrar un convenio de inversión con el Usuario para cubrir el costo de los Ductos y demás instalaciones que constituyan la extensión o ampliación.

BCB será responsable de llevar a cabo las obras que constituyan la extensión o ampliación y estas últimas formarán parte del Sistema del Permisionario.

En caso de que exista una extensión o ampliación que resulte de un convenio de inversión, que posteriormente sea aprovechada por otros Usuarios, BCB deberá reintegrar la parte proporcional del costo de tal extensión o ampliación al Usuario con el que celebró el convenio de inversión original.

La prestación por parte de BCB de los servicios antes mencionados, serán objeto de un Contrato que para tal efecto celebren con el Usuario, el cual deberá especificar como mínimo el costo de las instalaciones adicionales requeridas, la descripción de la actividad a realizar, condiciones de pago, el costo adicional de operación y mantenimiento durante el plazo contratado, así como las condiciones y obligaciones bajo las cuales se prestarán estos servicios.

## 10. UTILIZACIÓN DE LA CAPACIDAD

### 10.1 Capacidad del Sistema

La Capacidad Operativa del Sistema se determinará anualmente en los Puntos de Control, de tal manera que se asegure la integridad del Sistema en condiciones operativas conforme a las Normas Oficiales respectivas, considerando el periodo pico de diseño del Sistema en dichos Puntos de Control. BCB determinará los Puntos de Control del Sistema y los publicará en el Sistema de Información y mantendrá permanentemente actualizada la información relativa a la Capacidad Disponible y a las condiciones de entrega en Puntos de Control.

### 10.2 Restricciones operativas

Si por cualquier circunstancia la Capacidad Operativa se viera restringida y fuera insuficiente para satisfacer la prestación del Servicio a los Usuarios del Sistema, BCB podrá racionar la Capacidad bajo el siguiente orden de prelación de Usuarios:

1. Hospitales y clínicas;
2. Guarderías;
3. Servicios públicos;
4. Viviendas;
5. Otros pequeños y medianos Usuarios (en función del Grupo Tarifario al que pertenezcan), y
6. Usuarios gran consumidor de gas (en función del Grupo Tarifario al que pertenezcan).

### 10.3 Pedidos

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple deberán presentar pedidos sobre la cantidad de Gas Natural que BCB le va a distribuir, de conformidad con lo siguiente:

Cada Mes los Usuarios de Distribución Simple entregarán a BCB un pedido mensual indicando los consumos diarios a realizar. Los pedidos deberán presentarse a más tardar cinco (5) días antes del primer Día de Flujo del Mes en que se aplicarán antes de las 12:00 horas, conforme al horario del Centro de México. Cuando el día en que se deba entregar el Pedido mensual no sea Día Hábil, éste deberá ser entregado el Día Hábil inmediato anterior.

Para que BCB pueda identificar un pedido, éste deberá contener la información mínima siguiente:

1. Número de Contrato del Usuario;
2. Cantidad de Gas a consumir en Unidades/día;
3. Periodo aplicable del Pedido;



4. Confirmación de su Proveedor de Gas Natural y Transporte, y
5. Tipo de pedido realizado con su proveedor: Base Firme, Base Interrumpible.

#### 10.4 Reservación de Capacidad en el Sistema de Distribución

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple estarán obligados a reservar Capacidad en el Sistema, y estarán sujetos a las penalizaciones señaladas en la cláusula 10.6.

Para prestar el Servicio de Operación y Administración, BCB reservará Capacidad suficiente, en función de los Usuarios que contraten dicho Servicio y los Perfiles de Carga de éstos. 10.5 Reservación de Capacidad en el Sistema de Transporte BCB reservará capacidad en el Sistema de Transporte para prestar el Servicio de Operación y Administración, en función de los Usuarios que contraten dicho Servicio y de los Perfiles de Carga y Flujo máximo, conforme a la metodología descrita en las condiciones generales del Transportista.

Los Usuarios del Servicio de Operación y Administración de los Grupos Tarifarios GCG3, GCG4, GCG5 y GCG6 deberán entregar información a BCB sobre su consumo diario, paros, paros programados por operación y mantenimiento de sus instalaciones y planes de crecimiento o decrementos de consumos con la periodicidad determinada por BCB.

#### 10.6 Penalizaciones por uso en exceso de la Capacidad Reservada

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple podrán ser sujetos a penalizaciones cuando excedan la Capacidad Reservada, o la cantidad máxima contratada en el Sistema, o no cumplan con los pedidos presentados a BCB, de conformidad con lo siguiente:

Los Usuarios del Servicio de Distribución Simple podrán exceder su Capacidad Reservada en el Sistema hasta un nivel de tolerancia del 10% (diez por ciento), sin penalización.

Para Usuarios que tengan Sistemas de Medición que cuenten con un dispositivo para el registro diario de consumo, BCB avisará vía telefónica al Usuario al momento de presentarse el exceso de Capacidad Reservada, o cuando se aproxime a exceder el nivel de tolerancia.

Para Usuarios que tengan Sistemas de Medición que no cuenten con un dispositivo para el registro diario de consumos, BCB avisará vía telefónica del exceso de Capacidad Reservada en el siguiente periodo de facturación.

Sin perjuicio de lo anterior el Usuario tendrá los plazos siguientes para normalizar su consumo:

1. Para los Usuarios de Distribución Simple que tengan Sistemas de Medición que no cuenten con un dispositivo para el registro diario de consumos, el plazo será de un Período de Facturación.
2. Para los Usuarios de Distribución Simple que tengan Sistemas de Medición que cuenten con un dispositivo para el registro diario de consumos, el plazo será de dos Días.

La penalización que se aplicará a los Usuarios del Servicio de Distribución Simple por exceder la Capacidad Reservada más el límite de tolerancia, será de 80% el precio del Gas Natural del periodo de ocurrencia de exceso.

De acuerdo con la Disposición 11.2 de la Directiva de Precios y Tarifas, BCB bonificará al final del año calendario entre sus Usuarios el ingreso que reciba por concepto de penalizaciones,

exceptuando a los Usuarios que incurrieron en alguna penalización.

#### 11. PÉRDIDAS OPERATIVAS EN EL SISTEMA

Se entenderá como Pérdida Operativa la diferencia entre la cantidad de Gas Natural inyectada a un Sistema y la cantidad extraída del mismo. Dentro de la Pérdida Operativa no se considera el Gas Natural de empaque en los Ductos o los desbalances atribuibles directamente a un Usuario o grupo de Usuarios.

Los costos asociados a la pérdida operativa los recuperará BCB a través de los Costos Trasladables, y estarán sujetos a un límite equivalente al 2% (dos por ciento) del Gas Natural conducido en el Sistema, considerando el promedio de los últimos doce Meses de operación.

Cuando el porcentaje resultante sea superior al 2% (dos por ciento), se aplicará un 2 de 2 por ciento en la determinación del costo de las Pérdidas Operativas a ser recuperadas a través de la tarifa por el tiempo.

#### 12. PRESIONES DE ENTREGA

La obligación de BCB es prestar el Servicio a una Presión de Entrega manométrica mínima de 1.8kPa (0.018 Kg/cm<sup>2</sup>). Para los distintos grupos tarifarios, BCB especificará las presiones mínimas de entrega, las cuales deberán constar dentro del Sistema de Información y deberán ser congruentes con las condiciones en cada uno de los Puntos de Control del Sistema. Los Usuarios que requieran una Presión de Entrega distinta a la mínima señalada en el párrafo anterior, podrán solicitarlo a BCB, quien analizará la factibilidad técnica y económica de proporcionar la Presión de Entrega solicitada. Sólo en el caso en que la solicitud no sea económicamente viable, las partes pactarán este requerimiento de acuerdo a la cláusula 9.3.

#### 13. MEDICIÓN

BCB será responsable de llevar a cabo la medición del Gas Natural entregado al Usuario como parte de la prestación del Servicio. Dicha medición será utilizada para efectos de la facturación.

La unidad de medición será el metro cúbico. BCB llevará a cabo la medición con una periodicidad mensual.

En el Sistema de Información se determinarán las condiciones de Presión de Entrega, llevándolas a condiciones base de 20°C y 98.0665 kPa de presión absoluta y se considerará la presión atmosférica promedio que prevalezca en la zona geográfica.

BCB instalará los Sistemas de Medición o las Estaciones de Regulación y Medición como parte del servicio de Conexión, cuyas especificaciones serán las apropiadas para el perfil de consumo y presión requerida de cada Usuario, según el Grupo Tarifario al que corresponda. El Usuario será el responsable de la custodia de dichos equipos, para lo cual acepta ser depositario del Medidor o la Estación de Regulación y Medición, sin perjuicio de su obligación de otorgar a BCB el acceso a dicho Medidor o Estación de Regulación y Medición. Los costos originados por daños causados al Medidor o a la Estación de Regulación y Medición serán cubiertos por el Usuario, siempre y cuando sean imputables a éste.

Los Medidores y las Estaciones de Regulación y Medición se instalarán para cada Punto de Entrega en lugares y con una orientación apropiados que permitan a BCB la correcta operación de los equipos respectivos, así como la toma de lectura, considerando lo establecido en la NOM 003.

Los Medidores y las Estaciones de Regulación y Medición sólo podrán ser operados y recibir mantenimiento por BCB o el personal autorizado por el mismo.

#### 13.1 Verificación de Medidores

BCB revisará, calibrará y adecuará dichos equipos, ya sea por sí mismo o contratando los servicios de una empresa especializada independiente, para el caso de que cualquiera de las partes considere que existe un mal funcionamiento en los Sistemas de Medición. El Usuario podrá solicitar a BCB que la verificación del Medidor se realice en su presencia, la cual se efectuará en el domicilio de BCB, en el taller del fabricante del Medidor o en el laboratorio de calibración.

Si BCB revisa, calibra, adecua o en su caso reemplaza dichos equipos, será sin costo alguno para el Usuario, siempre y cuando la falla que originó tales actividades no sea por una causa fehacientemente imputable al Usuario, en cuyo caso este último deberá absorber los gastos y costos que se generen a valor del mercado por las verificaciones, reparaciones y/o remplazo del Medidor.

En caso de que el Usuario solicite una prueba de verificación del Medidor, el Usuario realizará un depósito por concepto de la prueba de Medidor conforme al cargo aplicable vigente que estará a disposición de los Usuarios en los centros de atención al cliente y en el Sistema de Información. Este depósito sólo será reembolsado al Usuario cuando el Medidor registre discrepancias de medición superiores a más- menos 2% (dos por ciento), además de que se seguirá lo establecido en la cláusula 13.2.

El Usuario también tendrá la opción, a su exclusivo costo, de solicitar a BCB que el Medidor asignado para su domicilio sea revisado por un tercero, el cual debe ser especializado en la materia, a fin de satisfacer la verificación solicitada, siempre y cuando se dé aviso a BCB y ésta se realice en presencia del personal que éste último designe.

En tal caso, quien efectúe la revisión del Medidor deberá ser acordado previamente por las partes y contará con las acreditaciones pertinentes, así como con el personal, conocimientos y equipos necesarios para determinar las pruebas y verificaciones requeridas. BCB participará como testigo en el proceso de revisión del Medidor.

#### 13.2 Errores de medición

Un error de medición es un error en el registro del Gas debido a un Medidor o a una Estación de Regulación y Medición defectuosos, que no estén funcionando adecuadamente, y registre en consecuencia, una diferencia porcentual superior a 2% (dos por ciento).

Un error de medición excluye errores de facturación, errores derivados del uso no autorizado o errores de registro debido a la manipulación del medidor o de la Estación de Regulación y Medición. Tampoco incluye lecturas incorrectas o irregulares. Si se encuentra que el Medidor está midiendo de más en un porcentaje mayor a 2% del consumo real, BCB reembolsará al Usuario el monto cobrado de más, basándose en lo que se

estime de consumo, de conformidad con lo establecido en la cláusula 14.6.

#### 13.3 Mantenimiento de Medidores

BCB será responsable del mantenimiento preventivo de las tuberías y demás implementos necesarios para la prestación del Servicio, sin cargo adicional alguno al Usuario.

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

a) Funcionamiento: Se establecerá un programa anual de mantenimiento preventivo para revisar el estado y funcionamiento correcto de los Medidores, basándose en un monitoreo para su verificación, para lo cual se tomarán muestras aleatorias de un tamaño representativo, teniendo en cuenta el Año de instalación.

b) 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 internacionales establecidas para tal fin.

En cualquier caso, BCB deberá informar previamente al Usuario que realizará los trabajos de mantenimiento respectivos y, una vez finalizados los mismos, entregará al Usuario la constancia de mantenimiento correspondiente.

Los periodos máximos de calibración sistemática de los Medidores serán, según el Tipo de Servicio de:

1. Servicios a Usuarios residenciales y PCOA cada 20 (veinte) Años, o lo señalado por el fabricante, lo que ocurra primero.
2. Servicios a Usuarios de GCG cada 3 (tres) Años, o lo señalado por el fabricante, lo que ocurra primero.

### 14. FACTURACIÓN

Todos los Usuarios serán facturados mensualmente. En caso de que se estipule un periodo de facturación distinta, el mismo deberá ser previamente pactado por ambas partes. La factura será entregada en el domicilio del Usuario.

EL Usuario y BCB podrán convenir de manera expresa que la factura será entregada a través de medios electrónicos. BCB deberá notificar la factura al Usuario con al menos 7 (siete) Días Hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento.

#### 14.1 Datos de 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 de BCB;
- b) Datos de identificación del Usuario;
- c) Período de consumo;
- d) Fecha límite de pago;
- v) Factores de corrección por presión, cuando aplique;
- vi) Identificación del Medidor;
- g) Lecturas inicial y final;
- h) Consumo registrado en el Medidor correspondiente al periodo de lectura a facturar en metros cúbicos;
- i) Costo del Gas Natural, conforme al Precio Máximo por la Comercialización del Gas para cada Mes del periodo de lectura considerado en la factura;
- j) Cargo por Uso, cuando aplique;
- k) Cargo por Capacidad, cuando aplique;

- l) Cargo por Operación y Administración, cuando aplique;
- m) Cargo por Servicio;
- xiv) Impuesto al Valor Agregado;
- xv) Monto a pagar en moneda nacional;
- xvi) Lugar y fecha de expedición;
- xvii) Una marca distintiva para identificar consumos estimados;
- xviii) Tarifa volumétrica, cuando aplique;
- xix) El consumo corregido, en su caso, por el factor por presión en metros cúbicos;
- xx) Poder(es) Calorífico(s) aplicado(s) en la facturación establecido(s) en Unidades por metro cúbico;
- xxi) 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;
- v) Teléfonos y dirección del(os) centro(s) de atención a Usuarios, y
- w) Teléfono del centro de atención de emergencias.

Para los Sistemas de Medición que cuentan con Computador Electrónico de Flujo, el factor de corrección no será indicado expresamente en la Factura, ya que estará incluido en el volumen corregido que arroja el dispositivo.

Para este mismo Tipo de Sistemas de Medición, la lectura inicial y final no corresponderá a valores extraídos de un contador, sino al valor de volumen corregido inicial como lectura inicial, y como lectura final la anterior más el volumen corregido del periodo de consumo de que se trate.

#### 14.2 Montos a facturar por el Servicio de Operación y Administración

El monto a facturar para el Servicio de Operación y Administración será igual a la cantidad que resulte de sumar:

1. El Cargo por Servicio;
2. El Cargo por Operación y Administración, los Costos Trasladables, en su caso, y el PMOA vigente multiplicado por el número de Unidades recibidas por el Usuario durante el periodo de facturación, y
3. Los diversos conceptos que apliquen al Usuario según la Lista de Tarifas.

El monto a facturar para el Servicio de Distribución Simple será igual a la cantidad que resulte de sumar:

1. El Cargo por Servicio;
2. El Cargo por Uso y los Costos Trasladables, en su caso multiplicado por el número de Unidades recibidas por el Usuario durante el periodo de facturación, y
3. El Cargo de Capacidad multiplicado por las Unidades de reserva de Capacidad contratada por el Usuario durante el periodo de facturación.

#### 14.3 Pago de la factura

El Usuario realizará el pago de la factura en los centros de atención de BCB que estén habilitados para recibir pagos, en los centros externos de cobros autorizados (bancos y Tiendas) por BCB o por medios electrónicos establecidos por BCB.

Dichos pagos deberán ser realizados antes de la fecha de vencimiento establecido en la factura.

#### 14.4 Cargos por incumplimiento de pago

Cuando el Usuario incumpla cualquier pago de la factura del Servicio, BCB podrá aplicar intereses moratorios sobre el monto del adeudo hasta que éste sea cubierto.

El cálculo se hará aplicando al monto adeudado la TIE multiplicada por 1.5 veces, a partir de la fecha de vencimiento del pago y hasta la fecha de su pago efectivo, de la manera siguiente:

1. Tasa diaria de interés moratorio =  $(TIE \times 1.5/360)/100$ ;
2. Importe diario por morosidad = Adeudo X Tasa diaria de interés moratorio;
3. Días de morosidad = Los días transcurridos entre la fecha de vencimiento y la fecha de pago;
4. Monto de morosidad = Días de morosidad X Importe diario de morosidad.

Por el incumplimiento de pago, el Usuario también será sujeto a un cargo por cobranza a partir de la suspensión del Servicio.

El cargo por cobranza aplicable vigente deberá estar a disposición de los Usuarios en los centros de atención al cliente y en el Sistema de Información de BCB, el cual deberá establecer el periodo que cubre.

#### 14.5 Errores de facturación

Los errores de facturación darán origen a su rectificación a solicitud del Usuario o de BCB. Una vez demostrado el error de que se trate, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, BCB realizará el ajuste que sea necesario.

El débito o crédito correspondiente será cargado o abonado por BCB en la facturación inmediata siguiente.

En ningún caso se realizarán ajustes en la facturación una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura.

Cuando el Usuario solicite la revisión de la factura y BCB determine que ésta es correcta, el Usuario deberá pagarla dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha de la notificación por parte de BCB para evitar la suspensión del Servicio, dejando a salvo sus derechos para aplicar lo dispuesto en la cláusula 24.

#### 14.6 Estimación de consumo de Gas Natural

BCB podrá facturar al Usuario un consumo estimado hasta por un periodo máximo de 6 (seis) Meses consecutivos cuando:

1. BCB no pueda realizar la lectura en periodo de facturación por no tener acceso al Medidor;
2. El Medidor no funcione, o
3. En caso de mantenimiento de los Sistemas de Medición de Usuarios GCG.

Para tales efectos, BCB calculará el consumo de la siguiente manera:

1. Usuarios residenciales y PCOA: se tomará como base la cantidad de Gas Natural consumido en el mismo mes del año anterior a usar en la estimación; en caso de no contar con esta información, se tomará el consumo promedio de los Usuarios del Grupo Tarifario que corresponda en la zona geográfica, durante el periodo de estimación.
2. Usuarios GCG: se estimará el consumo considerando la ocurrencia de cualquiera de los siguientes sucesos:

- a) Error o falta de medición de presión;
- b) Error o falta de medición de temperatura;
- c) Error o falta de datos en la calidad de gas;

- d) Error o falta de datos de caudal o volumen sin corregir, o
- e) Falla de los instrumentos que componen el Sistema de Medición

Para Sistemas de Medición con corrección, se procederá de la siguiente manera teniendo en cuenta el Tiempo de duración de la falla:

1. Tiempo inferior a 2 horas: se considera que el suministro de Gas es a caudal constante durante el periodo estimado, tomando como valor de caudal durante tal período, el valor promedio aritmético entre una hora anterior y una hora posterior de ocurrida la falla o perturbación.
2. Tiempo entre 3 y 24 horas: el volumen de Gas se estimará sobre la base del promedio aritmético de los siguientes componentes:
  - i) El volumen transferido durante un Tiempo igual a la interrupción, tomado 24 horas antes de la misma y a partir de la misma hora de inicio de la interrupción.
  - ii) El volumen transferido durante un Tiempo igual a la interrupción, tomado 24 horas después de la misma y a partir de la misma hora de fin de la interrupción.

Si el Día de Flujo en el cual sucedió la interrupción de datos de medición es un Día de Flujo atípico, se considerará un tiempo igual a la interrupción del Día de Flujo más representativo de un consumo similar al Día de Flujo de ocurrencia de la falla, pudiendo ser el mismo Día de Flujo de la semana anterior.

Tiempo mayor a 24 horas: el volumen se estimará sobre la base del promedio aritmético de los siguientes componentes:

1. El volumen transferido durante un tiempo igual a 7 días corridos antes de la interrupción y a partir de la hora de comienzo de la misma, dividido entre 7 y multiplicado por el número de días a estimar.
2. El volumen transferido durante un tiempo igual a 7 días corridos después de la interrupción y a partir de la hora de fin de la misma, dividido entre 7 y multiplicado por el número de días a estimar.

Si el o los días en el cual sucedió la interrupción de datos de medición es un período atípico de consumo, se podrán tomar los 7 días más representativos de un consumo similar al período de ocurrencia de la falla.

Para Sistemas de Medición sin corrección, se procederá de la siguiente manera teniendo en cuenta el tiempo de duración de la falla:

Se tomará como base la cantidad de Gas Natural consumido en el mismo Mes del Año anterior. En caso de no contar con consumos históricos reales de por lo menos 12 Meses, se tomará el promedio de los últimos tres Meses. En caso de no contar con estos tres Meses de histórico, se utilizará el Perfil de Carga del Usuario. En caso de que por algunas horas el Medidor sea sacado de servicio por mantenimiento, se considerará el consumo registrado en la hora anterior al inicio del mantenimiento multiplicado por las horas que dure dicho mantenimiento, salvo que en ese periodo se prevea una disminución del consumo, para lo cual se tomará el consumo de la misma hora de un Día similar inmediato anterior.

Cuando por fallas y/o mantenimiento el Medidor sea sacado de servicio por más de un día, se tomará el mismo Perfil de Carga

de los Días anteriores a la falla o mantenimiento, considerando Días similares en Demanda de Gas Natural.

14.7 Estimación de consumo de Gas Natural por manipulación de equipos y uso no autorizado del servicio

El consumo estimado durante un periodo de uso no autorizado del servicio no podrá exceder de 6 meses. En este caso, el consumo se estimará de conformidad con lo establecido en la cláusula 14.6.

Lo anterior no eximirá al Usuario de la responsabilidad civil o penal que conlleve la realización de tal acto.

## 15. PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL GAS

### 15.1 Responsabilidad de BCB

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

### 15.2 Responsabilidad del Usuario

La transferencia de la posesión y custodia del Gas Natural por BCB al Usuario se considerará efectuada al momento en que el Gas Natural pase a la Conexión de salida del Medidor en el o los Puntos de Entrega contratados por el Usuario, y en ese momento cesará la responsabilidad de BCB de todos los riesgos por pérdida, daños, menoscabo y los riesgos inherentes al manejo y uso del Gas Natural.

### 15.3 Responsabilidad del Usuario Final

La transferencia de la propiedad del Gas Natural por BCB al Usuario Final, se considerará efectuada al momento en que el Gas Natural pase a la Conexión de salida del Medidor.

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

## 16. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

BCB podrá suspender el Servicio sin responsabilidad, cuando éste se origine por:

1. Caso fortuito o fuerza mayor;
2. Fugas o fallas en la Instalación de Aprovechamiento del Usuario o mala operación de la misma;
3. Trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación del Sistema, previo aviso al Usuario;
4. Incumplimiento del Usuario a sus obligaciones contractuales, tales como, de manera enunciativa más no limitativa:

a) Falta de pago puntual del importe de la factura de los Servicios prestados al Usuario;

b) Manipulación del equipo (Medidor, regulador, Conexiones, etc.) o el uso no autorizado del Servicio;

c) No permitir el acceso al Medidor o Estación de Regulación y Medición para realizar la lectura durante un periodo superior a 2 (dos) meses;

d) Los aparatos o equipos del Usuario representen un peligro, puedan perjudicar a terceros o no cumplan con el Marco Regulatorio del Gas Natural;

v) En su caso, falta de cumplimiento a los requerimientos crediticios y de garantía definidos en estas Condiciones Generales, y

vi) Cualquier otro incumplimiento por parte del Usuario de los términos del Marco Regulatorio del Gas Natural o de las presentes Condiciones Generales.

5. Orden escrita de cualquier autoridad competente, y

6. Alerta Crítica en el sistema de Transporte que traiga como consecuencia un caso fortuito o fuerza mayor. Cuando por caso fortuito o fuerza mayor BCB se vea obligado a suspender, restringir o modificar las características del Servicio, lo hará del conocimiento de los Usuarios, indicando la restricción o modificación, así como las zonas afectadas y la duración, considerando lo establecido en la cláusula 10.2.

Cuando se trate de trabajos de mantenimiento, el 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 reanuda el Servicio y los límites del área afectada.

BCB 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 Natural, para afectar lo menos posible a los Usuarios.

#### 16.1 Suspensión del Servicio por falta de pago

BCB podrá suspender el Servicio al Usuario cuando éste no haya realizado el pago oportuno de la factura, conforme a lo siguiente:

1. BCB notificará al Usuario la suspensión del suministro de Gas Natural, otorgándole un plazo de 5 (cinco) Días Hábiles para que acuda a efectuar el pago de su factura;

2. Cuando el Usuario no cumpla con el pago solicitado dentro del plazo señalado en el numeral anterior, se suspenderá el suministro de Gas Natural, cerrándose la válvula de Servicio y/o incluso colocando un candado, recogiendo el Medidor, los equipos y las Conexiones de Servicio, o cortando el suministro de Gas Natural en cualquier punto entre la línea de abastecimiento y el Medidor, y

3. Cuando BCB no pueda por algún motivo efectuar la suspensión del Servicio, y durante el tiempo transcurrido expida la factura del siguiente periodo de facturación, el Usuario deberá liquidar de forma inmediata su adeudo para evitar la suspensión del Servicio.

El Usuario al que se le suspenda el suministro de cualquiera de las formas en que está establecido en el numeral 2 de esta condición, tendrá un plazo de 30 (treinta) Días 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 desconexión/reconexión del Servicio. Cuando el Usuario no solicite su reconexión del Servicio y no cumpla con los pagos correspondientes dentro del plazo señalado, BCB ejercerá la garantía y se considerará rescindido el Contrato.

### 17. BONIFICACION POR FALLAS O DEFICIENCIAS

En caso de suspensión del Servicio ocasionado por causas distintas a las señaladas en la cláusula 16, BCB deberá bonificar al Usuario, al expedir la factura inmediata siguiente, una cantidad igual a 2 (dos) veces el importe del Servicio que hubiere estado disponible de no ocurrir la suspensión y que el Usuario hubiere tenido que pagar, en el siguiente periodo de facturación.

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

### 18. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Caso Fortuito o Fuerza Mayor significa cualquier acto o evento que imposibilite a la parte afectada cumplir con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato o en estas Condiciones Generales, siempre y cuando: (a) esté más allá del control de la parte afectada; (b) no sea resultado de la culpa o negligencia de la parte afectada, y (c) no pudo haber sido prevenido o evitado por la parte afectada, mediante el ejercicio de la debida diligencia y el gasto de cantidades razonables de dinero considerando el alcance del servicio que se está prestando.

Sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas anteriormente, Caso Fortuito o Fuerza Mayor incluirá de manera enunciativa más 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, disturbios civiles, bloqueos y paros de obras causados por terceros; (iii) guerras (sean declaradas o no), insurrecciones y embargos comerciales entre países; (iv) desastres de transportación y de producción, ya sean marítimos, ferroviarios, terrestres o aéreos; (v) huelgas u otras disputas laborales en México que no sean motivadas por el incumplimiento de algún contrato y/o relación laboral por parte de la parte afectada; (vi) incendios; (vii) actos de una autoridad gubernamental que no hayan sido inducidos voluntariamente por la parte afectada o cualquiera de sus filiales (en el entendido que ninguna de las partes será considerado como filial de la otra parte), y que no sean resultado del incumplimiento de las obligaciones de la parte afectada; (viii) cambio en el Marco Regulatorio del Gas Natural, (ix) la imposibilidad de la parte afectada, a pesar de sus esfuerzos comerciales razonables, de obtener a tiempo los permisos necesarios para permitirle a tal parte cumplir con sus obligaciones de conformidad con el Contrato y estas Condiciones Generales, siempre y cuando acredite que éstos fueron solicitados en tiempo y forma; (x) la imposibilidad de cualquier naturaleza para obtener cualesquiera autorizaciones, gravámenes, servidumbres y en general todo Tipo de derecho legítimo para usar y/o explotar y/u ocupar bienes muebles e inmuebles para la instalación, operación y mantenimiento del Sistema, siempre que en su gestión se hubiere actuado diligentemente; (xi) faltas o interrupciones en el servicio de electricidad; y (xii) daños causados por terceros a las instalaciones del Sistema.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: (A) dificultades técnicas y económicas; (B) cambios en las condiciones de mercado; (C) fallas de cualquiera de los 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.

#### **19. RECLAMACIONES, QUEJAS Y ATENCIÓN DE FUGAS**

BCB contará con un servicio permanente de recepción de quejas y reportes de emergencias.

##### **19.1 Atención de reclamaciones y quejas**

El Usuario podrá presentar reclamaciones y quejas sobre la prestación del Servicio a través de los medios previstos en la cláusula 4 sobre Notificaciones de estas Condiciones Generales. BCB responderá toda reclamación en un plazo de 10 (diez) Días Hábiles a partir de la recepción de la misma.

Si el Usuario no queda conforme con la atención recibida a la reclamación o queja, podrá sujetarse a lo establecido en la cláusula 24 sobre solución de controversias de estas Condiciones Generales.

##### **19.2 Atención de reportes de emergencia y fugas**

BCB responderá de manera inmediata a los reportes de atención de emergencia y fugas, para lo cual pondrá a disposición de los Usuarios un número telefónico de atención de emergencias.

Cuando tenga conocimiento de cualquier emergencia o fuga en el Sistema hasta la Conexión con las Instalaciones de Aprovechamiento, el Usuario lo reportará a BCB. BCB estará obligado a controlar y reparar la falla que haya dado lugar a la emergencia reportada, siempre y cuando dicha falla se presente antes de las Instalaciones de Aprovechamiento. En estos casos, el costo de la reparación será por cuenta de BCB.

BCB está obligado a proporcionar directa o indirectamente a los Usuarios un servicio de supresión de fugas, quienes cubrirán los gastos ocasionados por aquéllas que se produzcan en sus Instalaciones de Aprovechamiento.

En caso de que la emergencia reportada se detecte en la Instalación de Aprovechamiento, BCB podrá interrumpir el Servicio al Usuario cuando ello se requiera por motivos de seguridad. El Servicio se restablecerá una vez que la emergencia haya sido controlada ya sea por BCB o por el personal que el Usuario haya contratado.

#### **20. INSTALACIÓN DE APROVECHAMIENTO**

El Usuario de la Instalación de Aprovechamiento será responsable de cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad correspondiente, respecto a los parámetros mínimos de seguridad que deben cumplirse en el diseño, materiales, construcción, instalación, pruebas de hermeticidad, operación, mantenimiento y seguridad de las Instalaciones de Aprovechamiento de Gas Natural. El Usuario puede llevar a cabo por sí mismo la construcción de su Instalación de Aprovechamiento y su puesta en servicio, convertirla o modificarla; o puede contratar a un tercero (instalador, contratista o al propio BCB) para dichos efectos.

En todo caso, una unidad de verificación deberá entregar el original y copia del dictamen de verificación y/o informe de verificación al Usuario de la Instalación de Aprovechamiento. El Usuario deberá conservar el original del dictamen de verificación y/o informe de verificación y presentarlo a BCB. BCB se reserva el derecho de no proporcionar o suspender el suministro de Gas Natural a toda aquella Instalación de Aprovechamiento que no cuente con el dictamen de verificación aprobatorio vigente.

A fin de verificar la seguridad de las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario, BCB tendrá derecho a realizar las inspecciones necesarias en las Instalaciones del Usuario, previo a su Conexión al Sistema de Distribución y a solicitar el dictamen de verificación y/o informe de verificación emitido por una unidad de verificación a la Instalación de Aprovechamiento de que se trate. BCB se reserva el derecho de realizar dicha acción después de la Conexión del Usuario.

Cuando BCB detecte que la Instalación de Aprovechamiento del Usuario se encuentra en condiciones inseguras o bien no haya sido construida conforme a las Normas Oficiales respectivas, no instalará el Medidor o Estación de Regulación y Medición hasta en tanto compruebe a su satisfacción que dicha Instalación de Aprovechamiento se encuentra en buenas condiciones de seguridad.

Cuando a juicio de BCB, sea necesaria la reubicación o adecuación de las Instalaciones de Aprovechamiento una vez conectado el Usuario y debido a la necesidad de mantener un Servicio adecuado para satisfacer la operación de BCB, el Usuario realizará dichas adecuaciones o reubicaciones y correrá con los gastos incurridos para llevarse a cabo.

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

De conformidad con la NOM 002 vigente o la que la sustituya, los Usuarios deberán realizar la verificación periódica de las Instalaciones de Aprovechamiento y contar con el dictamen técnico correspondiente que así lo acredite.

#### **21. APLICACIÓN DEL PODER CALORÍFICO**

Para efectos de facturación al Usuario, las cantidades de Gas Natural entregadas al Usuario, medidas en metros cúbicos serán convertidas a Unidades utilizando, para el caso de los Usuarios GCG, el Poder Calorífico diario del Gas Natural suministrado por el proveedor o por el propio Permisionario según la RES/066/2011 o cualquier otra disposición que la modifique o sustituya.

Para el caso de los Usuarios residenciales y PCG, la medición en metros cúbicos será convertida de metros cúbicos a Unidades utilizando el promedio simple de los Poderes Caloríficos del Gas Natural diarios correspondientes al periodo de facturación suministrado por el proveedor o por el propio BCB según la RES/066/2011 o cualquier otra disposición que la modifique o sustituya.

#### **22. CALIDAD DEL GAS**

BCB será responsable de asegurarse que el Gas Natural que reciba en su Sistema cumpla con las especificaciones establecidas en la Norma de Calidad del Gas, o cualquier otra que la modifique. En caso de que BCB reciba Gas Natural fuera de especificaciones, lo notificará a su suministrador dentro de las siguientes 24 horas a partir de que sea detectado, a fin de que éste adopte las medidas necesarias para corregir de inmediato el incumplimiento en las especificaciones. BCB lo notificará a aquellos Usuarios que puedan verse afectados por el incumplimiento en las especificaciones del Gas Natural entregado para que puedan tomar las medidas que consideren pertinentes, conforme a los términos establecidos en el marco jurídico aplicable.

#### 22.1 Gas Natural fuera de especificaciones

El Gas Natural que no cumpla con alguna de las especificaciones establecidas en la disposición 5.1 de la Norma de Calidad del Gas, se considera Gas Natural fuera de especificaciones.

Sin perjuicio de lo que establezca el contrato comercial vigente de la venta de Gas Natural, en caso de que el Gas Natural en el punto de transferencia de custodia se encuentre fuera de especificaciones, los Usuarios tendrán el derecho de rehusarse a aceptar dicho gas natural, sin responsabilidad alguna de su parte.

### 23. CONFIDENCIALIDAD

Salvo la información que deba ser incorporada por BCB en el Sistema de Información, la información intercambiada entre BCB y el Usuario que se vincule o relacione con el Servicio, deberá ser tratada por la parte que la recibe como información confidencial y no podrá ser revelada sin el consentimiento expreso de la parte que la haya proporcionado. No obstante, lo anterior, esta obligación no aplicará a información que:

1. Haya sido conocida por cualquiera de las partes, o hubiese estado a su alcance sin restricción alguna y sin limitaciones por obligaciones de confidencialidad;
2. Sea o pase a ser del dominio público a través de un tercero;
3. Le sea proporcionada a cualquiera de las dos partes por una fuente distinta a la otra, siempre que dicha circunstancia no hubiese constituido una violación a una obligación de confidencialidad, y
4. Deba ser revelada por alguna de las partes de conformidad con requerimientos gubernamentales o judiciales a los cuales cualquiera de las dos partes esté sujeto, siempre y cuando la revelación de dicha información sea obligatoria, y que de no hacerlo se incurra en responsabilidad civil, administrativa o penal.

El Usuario y BCB podrán suministrar información a sus subsidiarias, auditores, asesores legales o a las instituciones financieras involucradas en los Contratos en la medida que sea necesario, en el entendido de que estas compañías, personas o instituciones también deberán mantener la confidencialidad de tal información.

El Usuario y BCB tomarán todas las acciones necesarias o apropiadas para asegurar que sus trabajadores, agentes, asesores, representantes, compañías relacionadas y abogados

cumplan con la misma obligación de confidencialidad prevista en estas Condiciones Generales.

La obligación de confidencialidad subsistirá durante los cinco (5) Años posteriores a la terminación o rescisión del Contrato. BCB o dará cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, incluyendo sin limitar proveer la protección de los datos personales del Usuario mediante el establecimiento de los mecanismos para su tratamiento legítimo, controlado e informado y a efecto de garantizar la privacidad de los datos de los Usuarios.