

**PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos. (Cancela al PROY-NOM-191-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con comercialización de gas natural por medio de ductos).**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-191-SCFI-2015, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON EXPENDIO AL PÚBLICO DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS (CANCELA AL PROY-NOM-191-SCFI-2012, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS).

ALBERTO ULISES ESTEBAN MARINA, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 34, fracciones XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39, fracción V; 40, fracciones III y XII; 46 y 47, fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 33 de su Reglamento; y 21, fracciones I, IV, IX y X del Reglamento Interior de esta Secretaría, expide para consulta pública el presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el CCONNSE, ubicado en Av. Puente de Tecamachalco Núm. 6, Col. Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, C.P. 53950, Estado de México, teléfono 52 29 61 00, extensión 43264, fax 55 20 97 15, o bien a los correos electrónicos: julian.lazos@economia.gob.mx y dgn.susana@economia.gob.mx para que, en los términos de la ley de la materia, se consideren en el seno del Comité que lo propuso.

México, D.F., a 21 de enero de 2016.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.

#### PREFACIO

En la elaboración del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes instituciones:

- Secretaría de Economía
- Procuraduría Federal del Consumidor
- Comisión Reguladora de Energía
- Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos

#### ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. DEFINICIONES
3. DISPOSICIONES GENERALES
4. INFORMACIÓN COMERCIAL AL CONSUMIDOR
5. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN
6. EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD
7. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
8. BIBLIOGRAFÍA
9. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

#### TRANSITORIOS

**PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-191-SCFI-2015, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON EXPENDIO AL PÚBLICO DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS (CANCELA AL PROY-NOM-191-SCFI-2012 PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS)**

#### 1. Objetivo y campo de aplicación

El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, establece los elementos normativos, de información comercial y de contenido mínimo de los contratos de adhesión que los proveedores dedicados a la distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, deben observar y cumplir, en sus relaciones comerciales con los consumidores a

fin de que éstos cuenten de manera previa a la contratación con la información que requieren para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.

## **2. Definiciones**

Para efectos de este PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, se establecen las siguientes definiciones:

### **2.1. Comisión:**

La Comisión Reguladora de Energía.

### **2.2. Condiciones generales:**

Se refiere a las condiciones generales para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, aprobadas y expedidas por la Comisión a los proveedores.

### **2.3. Consumidor:**

Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros distintos a los servicios que regula la Ley de Hidrocarburos y que están sujetos a un permiso otorgado por la Comisión, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley de Hidrocarburos.

### **2.4. Contrato de adhesión:**

Se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, estará escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la ley.

### **2.5. Distribución:**

Actividad logística relacionada con la repartición, incluyendo el traslado de un determinado volumen de gas natural desde una ubicación determinada hacia uno o varios destinos previamente asignados, para su expendio al público o consumo final.

### **2.6. Establecimiento:**

Es el lugar donde el proveedor realiza actos relacionados únicamente con la distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia. Sin considerarse las instalaciones ni la infraestructura necesaria para el suministro y distribución y entrega de gas natural por medio de ductos.

### **2.7. Equipo:**

Instrumento instalado para medir y registrar las cantidades de gas natural entregado a los consumidores con el objeto de cuantificar y determinar el importe a pagar por el consumidor al amparo de la prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos, mismo que deberá cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables.

### **2.8. Gas natural:**

La mezcla de gases que se obtiene de la extracción o del procesamiento industrial y que es constituida principalmente por metano. Usualmente esta mezcla contiene etano, propano, butanos y pentanos. Asimismo, puede contener dióxido de carbono, nitrógeno y ácido sulfhídrico, entre otros.

### **2.9. Ley:**

Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **2.10. Reglamento:**

Reglamento de las actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos.

### **2.11. PROFECO:**

La Procuraduría Federal del Consumidor.

### **2.12. Proveedor:**

Persona física o moral titular de un permiso de distribución de gas natural por medio de ductos, otorgado por la Comisión.

#### **2.13. Permiso:**

Es el título del permiso de distribución de gas natural por medio de ductos de gas natural, otorgado por la Comisión.

### **3. Disposiciones generales**

**3.1.** El proveedor debe prestar el servicio de distribución de gas natural por medio de ductos, de acuerdo con el título de permiso y las condiciones generales aprobadas por la Comisión.

**3.2.** El proveedor es responsable de garantizar el óptimo funcionamiento del equipo, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

**3.3.** El consumidor puede dar por terminado el contrato de adhesión de prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos en cualquier momento y sin responsabilidad, de acuerdo a lo pactado en el mismo.

**3.4.** El proveedor debe contar con mecanismos gratuitos de atención de emergencias y quejas disponibles las 24 horas del día de todos los días del año, en los términos y conforme a las condiciones que establezca la Comisión.

**3.5.** Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor, en forma gratuita en su domicilio, en el establecimiento o bien por medios electrónicos factura, recibo o comprobante en el que consten como mínimo: periodo de cobro, cantidad de gas natural consumido, precio por litro, tarifas, monto total a pagar por el periodo de cobro y demás conceptos establecidos por la Comisión.

**3.6.** Los modelos de contrato deben de señalar que en tanto no se preste el servicio de distribución de gas natural por medio de ductos, el proveedor no puede realizar cargo alguno.

### **4. Información comercial al consumidor**

**4.1.** Previo a la contratación de la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, el proveedor debe informar y explicar al consumidor el contenido, alcance, requisitos y forma de contratación, así como las especificaciones y características del servicio, y los cargos aplicables.

**4.2.** La información y publicidad que difunda el proveedor por cualquier medio o forma, deberá ser: veraz, comprobable, exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas, estar en idioma español, con caracteres indelebles y legibles a simple vista.

**4.3.** El proveedor debe exhibir en su portal de internet, así como a la vista del consumidor en el establecimiento, cuando menos la siguiente información:

**4.3.1.** Precio por litro y tarifas vigentes del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos.

**4.3.2.** El modelo de contrato de adhesión aprobado y expedido por la Comisión, y registrado ante PROFECO.

**4.3.3.** Días y horas de atención al público en general, en los establecimientos.

**4.3.4.** Número o números telefónicos y dirección electrónica para la atención al consumidor y emergencias.

**4.3.5.** Procedimientos para la atención de emergencias, dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.

**4.3.6.** Condiciones Generales.

**4.4.** El proveedor, en caso de que ofrezca la prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos con alguna promoción, oferta o descuento, deberá informar al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que podrá hacer uso de ellos.

**4.5.** El proveedor pondrá a disposición del consumidor, la solicitud para la contratación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Datos del proveedor (nombre o razón social, domicilio, teléfono y correo electrónico);
- b. Datos del consumidor (nombre o razón social, domicilio, teléfono y correo electrónico);

- c. Manifestación del consumidor de haber leído y conocer el contenido de la norma y del contrato de adhesión;
- d. Características del servicio que desea contratar;
- e. Requisitos para la prestación del servicio;
- f. Documentación requerida;
- g. Tarifas del servicio de distribución aprobada por la Comisión y vigente a la fecha de solicitud;  
Dicha información deberá ser en todo momento acorde con las condiciones generales aprobadas por la Comisión.
- h. Formas y medios de pago;
- i. Plazo de respuesta para atender la solicitud;
- j. En caso de rechazo de la solicitud, medios de consulta para conocer los motivos de dicha negativa, así como el procedimiento para su atención.

4.6. El proveedor deberá dar contestación a la solicitud de servicio, señalada en el numeral 4.5, en la forma y en los plazos establecidos en las condiciones generales. En caso de que el proveedor determine la no procedencia en la prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos, deberá informar por escrito al consumidor las causas, motivos o hechos en que sustente la negativa a prestar del servicio.

### **5. De los contratos de adhesión**

5.1. Los modelos de contrato de adhesión, relativos a la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos que apruebe y expida la Comisión, deberán ser registrados por el proveedor ante la PROFECO.

5.2. Para poder registrar los modelos de contrato de adhesión ante la PROFECO, éstos deberán ser aprobados y expedidos por la Comisión, cumplir con la Ley y al menos con lo siguiente:

5.2.1. Estar escritos en idioma español y ser indelebles, legibles a simple vista, y en un tamaño y tipo de letra uniforme de al menos 9 puntos, sin perjuicio de que puedan además estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en español;

5.2.2. Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de los servicios de distribución de gas natural por medio de ductos;

5.2.3. Lugar y fecha de celebración del contrato;

5.2.4. Nombre, denominación o razón social del proveedor, así como su domicilio, datos de localización, y Registro Federal de Contribuyentes;

5.2.5. Nombre, denominación o razón social del consumidor, domicilio, datos de localización y, en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes;

5.2.6. Descripción del objeto del contrato de adhesión;

5.2.7. Las tarifas, montos, precios, fecha, lugar y forma de pago de la prestación del servicio de gas natural, por medio de ductos;

Asimismo, debe hacerse mención que las tarifas deberán ser aprobadas por la Comisión y estar vigentes; y que el precio del gas natural puede variar conforme al marco regulador.

5.2.8. La vigencia del contrato de adhesión;

5.2.9. Establecer el momento a partir del cual iniciará la prestación del servicio;

5.2.10. Causales y procedimientos de cancelación de la prestación del servicio;

5.2.11. Causales y procedimientos de suspensión de la prestación del servicio;

5.2.12. Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales o diversos como requisito para la contratación de la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, ni condicionar la prestación del mismo al cumplimiento de las obligaciones derivadas de los servicios adicionales o diversos;

5.2.13. En su caso, establecer las penas convencionales a las que de manera equitativa se hacen acreedoras las partes por incumplimiento al contrato de adhesión, las cuales no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

5.2.14. Establecer el mecanismo y procedimiento en caso de rescisión de contrato, por incumplimiento de alguna de las partes a las obligaciones estipuladas en el mismo.

**5.2.15.** Establecer la relación de los derechos y obligaciones de las partes para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos.

**5.2.16.** Establecer la periodicidad de la medición y facturación para el cobro del servicio, así como los mecanismos para la corrección de los errores de medición y/o facturación, en los términos y conforme a las condiciones aprobadas por la Comisión.

**5.2.17.** Las causales para el caso en que el costo por el consumo de gas natural sea necesario realizarlo por estimación o por errores de cálculo, en los términos y conforme al procedimiento establecido en las condiciones generales.

**5.2.18.** Establecer el mecanismo, medios y lugares para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, así como los tiempos de solución de éstos, de acuerdo con las condiciones generales.

**5.2.19.** Establecer que el proveedor, para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso de dicho consumidor, su manifestación debe estar firmada o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la ley.

**5.2.20.** Establecer que el proveedor ha dado a conocer al consumidor el aviso de privacidad en los términos señalados en la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares, así como el derecho de ejercer sus derechos arco.

**5.2.21.** La Comisión es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación del contrato de adhesión, en lo relativo a la prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos.

**5.2.22.** La PROFECO es competente para resolver cualquier queja, reclamación, aclaración o controversia que se suscite con motivo de la relación comercial entre el proveedor y el consumidor al amparo y de acuerdo con los términos del contrato de adhesión.

**5.2.23.** Establecer los datos registrales otorgados por PROFECO.

**5.2.24.** Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y la factura correspondiente al servicio de distribución de gas natural por medio de ductos contratados, en el domicilio del consumidor. La factura deberá ser emitida y entregada en los términos y conforme a los plazos aprobados por la comisión. El consumidor podrá pactar con el proveedor que el estado de cuenta, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

La factura debe ser proporcionada al consumidor en los términos y plazos aprobados por la Comisión. Para el caso del estado de cuenta, éste puede ser proporcionado por los medios pactados entre las partes, cuando menos 7 días naturales antes de la fecha de pago por la prestación del servicio correspondiente.

**5.2.25.** Establecer el plazo que el consumidor conforme a las condiciones generales tiene para presentar las reclamaciones que considere convenientes a la factura y/o estado de cuenta, el cual no podrá ser menor a un año.

**5.3.** Los contratos de adhesión no podrán contener cláusulas que:

- a. Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación, salvo cuando la modificación derive de un cambio en ley, en las condiciones generales o implique reducciones de precios o aumento en la cantidad del bien o servicios que el consumidor recibiría por el mismo precio contratado;
- b. Trasladen la responsabilidad civil del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
- c. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil;
- d. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
- e. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- f. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
- g. Incluyan la adquisición de algún bien, producto o servicio distintos al objeto de la prestación del servicio de distribución de gas natural; o condicionen la prestación de dicho servicio a la contratación o adquisición de los mismos;
- h. Prevean la realización de prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor;
- i. Sujeten la prestación del servicio de distribución de gas natural por medio de ductos a un plazo forzoso; y

- j. Dentro del contrato de adhesión deberá preverse el derecho a la bonificación por deficiencia en la calidad en el servicio.

#### **6. Evaluación de la conformidad**

El presente PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, no es certificable, la evaluación de la conformidad se efectuará a través de la verificación y vigilancia de la PROFECO, dentro del ámbito de su competencia.

#### **7. Verificación y vigilancia**

Corresponde a la PROFECO, dentro del ámbito de su competencia, verificar y vigilar el cumplimiento del presente PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos; así como sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

Las sanciones que la PROFECO emita únicamente versarán sobre el incumplimiento por parte de los proveedores al presente PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos; dejando a salvo las atribuciones que la Comisión tiene para emitir sanciones, con respecto a la prestación del servicio de distribución y demás actividades reguladas.

Cuando se detecten actos que pudieran representar posibles infracciones e incumplimientos a las disposiciones legales cuya competencia corresponda a la Comisión o a otra autoridad, se procederá a dar la vista correspondiente.

#### **8. Bibliografía**

**8.1.** Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de julio de 1992.

**8.2.** Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1992.

**8.3.** Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética. Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 11 de agosto de 2014.

**8.4.** Ley de Hidrocarburos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 11 de agosto de 2014.

**8.5.** Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 2014.

**8.6.** Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 2006.

**8.7.** NMX-Z-013-1-1977, Guía para la Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Mexicanas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 1977.

#### **9. Concordancia con normas internacionales**

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, no concuerda con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, una vez que sea publicado en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva, entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores a su publicación.

**SEGUNDO.-** La obligación de los proveedores para registrar sus modelos de Contrato de adhesión ante PROFECO, establecida en el numeral 5.1 del presente PROY-NOM-191-SCFI-2015, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la prestación del servicio de distribución con expendio al público de gas natural por medio de ductos, entrará en vigor 120 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 21 de enero de 2016.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía y Director General de Normas, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.