

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana 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-2012, "PRACTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION CON COMERCIALIZACION DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS".

CHRISTIAN TUREGANO ROLDAN, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio (CCNNSUICPC), con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracción III, 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 33 de su Reglamento, 19 fracciones I, XIV y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría y 1 del Acuerdo por el que se definen los efectos de los Dictámenes que emite la Comisión Federal de Mejora Regulatoria respecto de las normas oficiales mexicanas y su respectiva Manifestación de Impacto Regulatorio, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 2012, expide para consulta pública el Proyecto de Norma Oficial Mexicana 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", a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el Subcomité de Sistemas y Prácticas de Comercialización del CCNNSUICPC, ubicado en avenida Insurgentes Sur 1940, 4o. piso, colonia Florida, Delegación Alvaro Obregón, código postal 01030, México, D.F., teléfono 57 29 91 00, Ext. 34104 y 34146 o bien a los correos electrónicos sandra.sanchez@economia.gob.mx y valeriano.rodarte@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 29 de octubre de 2012.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Christian Turégano Roldán**.- Rúbrica.

PROYECTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-191-SCFI-2012 "PRACTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION CON COMERCIALIZACION DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS"

PREFACIO

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

Secretaría de Economía

Dirección General de Normas.

Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.

Secretaría de Energía

Comisión Reguladora de Energía

Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría de Servicios.

- o Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

INDICE

- 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

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 El presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana establece los elementos normativos, de información comercial y de contenido mínimo de los contratos de adhesión que los proveedores dedicados a la Distribución con comercialización 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 Proyecto de Norma Oficial Mexicana, 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 comercialización de gas natural por medio de ductos, aprobadas y expedidas por la Comisión a los proveedores

2.3 Consumidor

Se entiende a la persona física o moral que, contrata para su consumo el servicio de Distribución con comercialización de gas natural por medio de ductos, mediante la suscripción de un Contrato de adhesión.

2.4 Contrato de adhesión

Es el documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la Distribución con comercialización de gas natural por medio de ductos, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

2.5 Distribución con comercialización

El servicio de recibir, conducir, comercializar y entregar gas natural por medio de ductos a consumidores en residencias, locales comerciales, industriales o de servicios localizados dentro de una zona geográfica determinada por la Comisión en los términos del Reglamento.

2.6 Establecimiento

Es el lugar donde el Proveedor realiza actos relacionados con la comercialización del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia.

2.7 Equipo

Instrumento instalado, propiedad del Proveedor, cuyo objeto es medir y registrar las cantidades de gas natural entregado al Consumidor al amparo de la prestación del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos, mismo que deberá cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables.

2.8 Gas natural

La mezcla de hidrocarburos compuesta primordialmente por metano

2.9 Ley

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.10 Reglamento

Reglamento de Gas natural

2.11 PROY-NOM

El presente proyecto de Norma Oficial Mexicana.

2.12 Profeco

La Procuraduría Federal del Consumidor.

2.13 Proveedor

Es la persona moral en términos del Código Civil Federal que presta el servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos y cuenta para ello con el Permiso.

2.14 Permiso

Es el Título de Permiso otorgado por la Comisión, en términos del Reglamento, para la prestación del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos dentro de una zona geográfica.

3. Disposiciones generales

3.1 El Proveedor debe prestar el servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos de acuerdo con los términos y condiciones contratados, o que se hayan ofrecido en la publicidad o información empleada y desplegada por éste.

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 cancelar el Contrato de adhesión de prestación del servicio de Distribución con comercialización 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 al Consumidor y de emergencias disponibles las 24 horas del día de todos los días del año.

3.5 Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el Proveedor tiene obligación de entregar al Consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten como mínimo; periodo de cobro, cantidad de Gas natural consumido, precio y tarifas, monto total a pagar por el periodo de cobro y demás conceptos establecidos por la Comisión.

3.6 Previo a la instalación de la conexión y al cobro del cargo correspondiente, el Proveedor debe asegurarse de que la instalación de aprovechamiento del Consumidor cumple con la normatividad aplicable.

3.7 El Proveedor no podrá realizar cargo alguno por concepto del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos, hasta en tanto no tenga la autorización expresa del Consumidor e inicie la prestación del servicio.

4. Información Comercial al Consumidor

4.1 Previo a la contratación de la prestación del servicio de Distribución con comercialización 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 y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y 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. Tarifas vigentes del servicio de Distribución con comercialización 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 Las Condiciones Generales.

4.4 El Proveedor, en caso de que ofrezca la prestación del servicio de Distribución con comercialización 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 con comercialización de Gas natural por medio de ductos, la cual deberá contener como mínimo lo 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. Tarifa a cargo del Consumidor, vigente a la fecha de solicitud, en caso de la contratación del servicio.
- 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 un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. En caso de que el Proveedor determine la no procedencia en la prestación del servicio de Distribución con comercialización 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 comercialización de Gas natural por medio de ductos 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 con comercialización de Gas natural por medio de ductos.

5.2.3 Lugar y fecha de celebración del contrato.

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

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

5.2.6 Objeto del Contrato de adhesión.

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

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 de cancelación de la prestación del servicio.

5.2.11 Causales 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 comercialización 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 por incumplimiento al Contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

5.2.14 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 aprobados por la Comisión.

5.2.15 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, de acuerdo con el procedimiento establecido en las Condiciones Generales.

5.2.16 Establecer el mecanismo, medios y lugares para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, así como los tiempos de solución de éstos.

5.2.17 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.

5.2.18 Establecer que la Profeco es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de adhesión, en lo relativo a la prestación del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos.

5.2.19 Establecer los datos registrales otorgados por Profeco.

5.2.20 Establecer que el Proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente al servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos contratados, en el domicilio del Consumidor, conforme a la periodicidad aprobada por la Comisión, donde consten, como mínimo, los datos que se indican en el numeral 3.5. El Consumidor podrá pactar con el Proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

El estado de cuenta y/o factura debe ser proporcionado al Consumidor por los medios pactados, cuando menos 7 días naturales antes de la fecha de pago por la prestación del servicio correspondiente.

5.2.21 Establecer que el Consumidor cuenta con al menos 45 días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento para el pago del estado de cuenta y/o factura para presentar las reclamaciones que considere convenientes conforme a sus intereses y derechos.

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 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 Norma oficial mexicana ni condicionen la prestación del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos a los mismos;
- h) Prevean la realización de prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del Proveedor; y
- i) Sujeten la prestación del servicio de Distribución con comercialización de Gas natural por medio de ductos a un plazo forzoso.

6. Evaluación de la conformidad

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana no es certificable, la evaluación de la conformidad se efectuará a través de la verificación y vigilancia de la autoridad competente.

7. Verificación y Vigilancia

Corresponde a la Profeco verificar y vigilar el cumplimiento del presente proyecto de norma oficial mexicana, así como sancionar el incumplimiento a sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás ordenamientos legales aplicables.

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

8. Bibliografía

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

8.2 Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 4 de febrero de 2004.

8.3 Ley de la Comisión Reguladora de Energía. Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 1995.

8.4 Reglamento de Gas Natural. Diario Oficial de la Federación del 4 de noviembre de 1995.

8.5 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 2006.

8.6 NMX-Z-013-1-1977, Guía Para La Redacción, Estructuración y Presentación de las Normas Mexicanas. Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 1977.

9. Concordancia con normas internacionales

Este Proyecto de Norma Oficial Mexicana no concuerda con norma internacional alguna por no existir referencia al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente proyecto de norma oficial mexicana, 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 proyecto de norma oficial mexicana entrará en vigor 120 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 29 de octubre de 2012.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Christian Turégano Roldán.**- Rúbrica.