

CAPÍTULO 16

Energía

I. Suspensión de plazos y de actividades de autoridades competentes

a. ¿Cuáles son las autoridades competentes más relevantes ante las cuales se llevan los asuntos en materia de energía necesarios para la operación de mi establecimiento?

Las autoridades competentes en materia de energía responsables para la operación de establecimientos son la Secretaría de Energía (“SENER”), Centro Nacional de Control de Energía (“CENACE”), Comisión Federal de Electricidad (“CFE”) y la Comisión Reguladora de Energía (“CRE”), mismas que están facultadas y que deben estar en constante coordinación para atender temas en materia energética de conformidad con en el artículo 11 en la Ley de la Industria Eléctrica y en el artículo 5 de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad.

b. ¿Cuáles de estas autoridades suspendieron actividades y plazos?

Hasta este momento solo la CRE y la SENER han realizado publicaciones relacionadas con la suspensión de actividades por la pandemia provocada por el virus COVID-19. La publicación de la CRE se realizó el 24 de marzo de 2020, en la edición vespertina del Diario Oficial de la Federación (“DOF”); en esta publicación se hace oficial la suspensión de sus plazos y términos hasta el día 20 de abril de 2020; la SENER publicó el 25 de marzo en el mismo medio el acuerdo de suspensión de plazos y términos hasta el 20 de abril de 2020.

En la misma línea, el 1 de abril del 2020 el CENACE publicó en el DOF el acuerdo por el que se suspenden plazos y términos del 26 de marzo de 2020 al 19 de abril de 2020.

En cuanto a la CFE, si bien no ha habido una publicación en el DOF, se han cerrado ciertos módulos de atención a clientes, pero al momento, no han parado sus operaciones.

Es necesario resaltar que debido al Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS – COV2, publicado en el DOF el 31 de marzo de 2020, mediante el cual se establece la suspensión de labores hasta el 30 de abril, es altamente probable que las autoridades antes referidas publiquen nuevos acuerdos tomando en consideración el nuevo plazo de suspensión de actividades.

c. ¿Qué beneficios y/o liberaciones de responsabilidad se pueden invocar frente a las autoridades señaladas?

En términos generales, si se acredita que el caso fortuito o fuerza mayor imposibilita el cumplimiento de las obligaciones bajo los contratos que se tengan celebrados y que se realizaron todas las acciones posibles a efecto de mitigar y/o evitar los efectos generados por dicho caso fortuito o fuerza mayor, la parte en incumplimiento podría invocar la aplicación de la liberación de responsabilidad prevista en el Código Civil para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

II. Electricidad.

a. ¿Qué pasará con el suministro de energía eléctrica? ¿Se interrumpirá ante la contingencia?

El pasado 24 de marzo del 2020, la CFE comunicó lo siguiente: “La CFE no detendrá su operación, generará y suministrará energía eléctrica sin interrupciones del servicio, tal como lo requieren las instituciones públicas,

privadas, sociales y los hogares de todos los mexicanos”. Además, el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS – COV2, establece como una actividad esencial cuyas labores no pueden ser suspendidas, la distribución de servicios indispensables, dentro de los cuales se encuentra de manera expresa el suministro de energía eléctrica.

A pesar de que la CFE ya manifestó que el suministro de energía eléctrica no se detendrá, el artículo 108 de la Ley de la Industria Eléctrica prevé que en caso de accidentes o contingencias que no permitan que CFE continúe sus labores como suministrador de energía, el CENACE tendrá las facultades para mantener y restablecer el suministro de energía del sistema.

Asimismo, el Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica en baja tensión,” publicado por la CFE señala que la misma no será responsable por interrupciones de energía eléctrica en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

b. ¿En su caso, cuales son las medidas que se implementarán a efecto de garantizar la continuidad del suministro de energía eléctrica?

La Secretaría de Salud emitió el 31 de marzo de 2020 en el Diario Oficial de la Federación (“DOF”) el “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2” (el “Acuerdo del 31 de marzo de 2020”) en virtud del cual se establecieron acciones extraordinarias que deberán ser implementadas por el sector público, social y privado para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, dentro de las que se encuentra

la suspensión inmediata de actividades no esenciales.

En este sentido, a través de dicho decreto se determinaron como actividades fundamentales de la economía y, en consecuencia, actividades esenciales que deberán continuar en funcionamiento aquellas que son necesarias “... para la conservación, mantenimiento y reparación de la infraestructura crítica que asegura la producción y distribución de servicios indispensables...” dentro de las que se encuentra enumeradas expresamente energía eléctrica, gas, petróleo y gasolina, entre otros más que pudieran listarse en esta categoría.

Asimismo, el día 6 de abril de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el DOF el “ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos técnicos relacionados con las actividades descritas en los incisos c) y e) de la fracción II del Artículo Primero del Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo del 2020” mediante el cual se determinó que las minas de carbón deberán mantener una actividad mínima para satisfacer la demanda de la CFE, a efecto de que ésta pueda continuar generando electricidad.

En conclusión, mediante la publicación del Acuerdo del 31 de marzo de 2020 se busca adoptar medidas necesarias a efecto de garantizar que las actividades relacionadas con la generación y distribución de energía eléctrica continúen de manera regular, observando las medidas preventivas correspondientes, y que de esta manera se garantice la continuidad en el suministro de energía eléctrica.

c. ¿Estoy obligado a pagar a la Comisión Federal de Electricidad mi recibo por el suministro de energía eléctrica en esta contingencia?

Sí, dado que de conformidad con el “Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica en baja tensión.”, publicado por la CFE, esta tiene el derecho de suspender el suministro de energía eléctrica cuando el usuario incurre en la falta de pago de la facturación del periodo correspondiente.

Por el momento no se ha publicado ni se ha dado información oficial respecto a la suspensión del pago de suministro de energía en este periodo de contingencia. Sin embargo, se espera que en los próximos días se publique el paquete de estímulos fiscales y beneficios económicos con motivo de la contingencia, dentro de los cuales se podría incluir la suspensión, condonación o apoyo relacionado al pago del suministro de energía. Pero hasta que esto no se publique de manera oficial, sigue siendo obligatorio el pago por el suministro de energía de manera cotidiana.

d. ¿Se incrementará el monto que pago actualmente a la Comisión Federal de Electricidad por el suministro de energía eléctrica?

Actualmente la CFE no ha realizado publicación ni mención alguna respecto a algún cambio de tarifas, únicamente se ha comunicado el cierre de algunos módulos de atención a clientes.

Además, es importante mencionar que de acuerdo con los artículos 9 y 28 de la Ley de la Industria Eléctrica, las tarifas o costos de electricidad se rigen conforme a las Reglas de Mercado, esto quiere decir que las tarifas están reguladas.

Ante cualquier cambio que su recibo muestre en la tarifa debe de contactar a la CFE para aclarar esta situación. Es poco probable que llegara a darse un cambio en las tarifas como consecuencia de la contingencia, sin embargo, en el supuesto de que eso sucediera, se tendría que realizar una publicación oficial haciéndolo del conocimiento de la población, como lo establece el artículo 148 de la referida Ley.

e. ¿Puedo hacer un acuerdo y/o convenio con la Comisión Federal de Electricidad para diferir mis adeudos por el suministro de energía eléctrica?

De conformidad con el Manual de Disposiciones Relativas al Suministro y Venta de Energía Eléctrica Destinada al Servicio Público, los particulares podrán celebrar con la CFE un convenio de pago en la modalidad de “Amortiguado” a través del cual, la CFE procederá a sustituir la facturación real por un pago que se calcula de un promedio de los pagos mensuales o bimestrales de los últimos 12 meses; a este valor se le sumará el resultado de restar al monto de la facturación real, el monto de la facturación del mismo periodo del año anterior.

El beneficio de esta modalidad es la de disminuir el impacto que el incremento en las tarifas del pago de electricidad pueda tener sobre los particulares y garantizar un flujo constante de pago.

f. ¿Qué alternativas tengo de suministro de energía eléctrica adicionales a la Comisión Federal de Electricidad?

Como resultado de los cambios legislativos que se dieron a raíz de la Reforma Energética en el año 2013 ahora puedes instalar en tu domicilio o negocio, tu propia Central Eléctrica de Generación Distribuida y/o Ge-

neración Limpia Distribuida menor a 0.5 MW, y realizar un contrato de interconexión con CFE Suministrador de Servicios Básicos.

Lo anterior implica la posibilidad y el beneficio de instalar paneles solares en viviendas o negocios de acuerdo a la cantidad de electricidad que consumes y el espacio que se tiene disponible para su instalación. De esta manera, y al generar tu propia energía eléctrica dejarías de ser dependiente de la energía que suministra la CFE. La Resolución RES/142/2017 de la CRE, publicada en el DOF el 7 de marzo de 2017, es el instrumento que contiene las especificaciones técnicas, modelos de contrato, metodologías de cálculo de contraprestación y diversos lineamientos que son aplicables a las centrales eléctricas de Generación Distribuida y Generación Limpia Distribuida

g. ¿Se puede considerar a la pandemia como un evento de caso fortuito o fuerza mayor para efectos contractuales (i.e. PPA o de auto abasto, de interconexión y participante en el mercado)?

Dentro de los contratos generalmente se incluye como parte de la definición de evento de caso fortuito o fuerza mayor, entre otros, a las epidemias y/o cualquier situación imprevisible y grave que impida que alguna de las partes pueda cumplir con sus obligaciones.

En este sentido, en caso de que como consecuencia de la pandemia y/o de las medidas adoptadas en relación con la misma, alguna de las partes se encuentre imposibilitada para cumplir con sus obligaciones, dicha parte en incumplimiento podría invocar la existencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor como excluyente de responsabilidad, salvo que se haya acordado lo contrario en el contrato correspondiente.

h. ¿Existe algún procedimiento específico que deba seguirse a efecto de invocar un evento de caso fortuito o fuerza mayor bajo los contratos de electricidad?

El procedimiento a seguir a efecto de invocar la existencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor depende de los términos establecidos para tales efectos en el contrato correspondiente, no obstante lo anterior, en los formatos utilizados en materia de energía eléctrica se puede identificar lo siguiente:

- Tratándose de contratos de interconexión, se deberá de notificar por medios electrónicos o por escrito a la otra parte en un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se presente dicho contrato o fuerza mayor.
- Por su parte, los contratos de participación en el mercado requieren que la parte afectada notifique ya sea por medios electrónicos o por escrito la existencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor en un plazo de 5 días hábiles a partir de que se haya presentado el evento.
- En el caso de los contratos de cobertura eléctrica se deberá de notificar a la contraparte dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se tenga conocimiento de dicho evento de caso fortuito o fuerza mayor.

III. Gasolinas y Diésel.

a. ¿Qué pasará con el suministro de gasolinas/diésel? ¿Se interrumpirá ante la contingencia?

La suspensión del suministro de gasolina y diésel es poco probable por dos razones.

Primero, debido a que los gobiernos en

todo el mundo, sobre todo aquellos que han enfrentado un escenario crítico por el COVID-19, han puesto como prioridad la continuidad del funcionamiento de los servicios públicos. Esto significa invertir tiempo y recursos en el diseño e instrumentación de planes que garanticen la operación de actividades elementales, como el suministro de combustibles.

La segunda razón es el hecho de que el consumo de combustibles ha caído de manera dramática en México y el mundo. En este contexto, no existe una alta demanda para el suministro de gasolinas/diésel y en cambio, existe todavía una alta oferta para dicho suministro.

b. ¿En su caso, cuáles son las medidas que se implementarán a efecto de garantizar la continuidad del suministro de gasolina/diésel ?

La Secretaría de Salud emitió el 31 de marzo de 2020 en el Diario Oficial de la Federación (“DOF”) el “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2” (el “Acuerdo del 31 de marzo de 2020”) en virtud del cual se establecieron acciones extraordinarias que deberán ser implementadas por el sector público, social y privado para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, dentro de las que se encuentra la suspensión inmediata de actividades no esenciales.

En este sentido, a través de dicho decreto se determinaron como actividades fundamentales de la economía y, en consecuencia, actividades esenciales que deberán continuar en funcionamiento aquellas que son necesarias “... para la conservación, mantenimiento y reparación de la infraes-

tructura crítica que asegura la producción y distribución de servicios indispensables...” dentro de las que se encuentra enumeradas expresamente energía eléctrica, gas, petróleo y gasolina, entre otros más que pudieran listarse en esta categoría.

En conclusión, mediante la publicación del Acuerdo del 31 de marzo de 2020 se busca adoptar medidas necesarias a efecto de garantizar que las actividades relacionadas con la distribución de gasolina y diésel continúen de manera regular, observando las medidas preventivas correspondientes.

c. ¿Por qué causas se podría interrumpir el suministro de gasolinas/diésel?

De conformidad con el artículo 71 del Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, se prevé la posibilidad de suspender el servicio de expendio al público de gasolina o diésel cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor, lo que incluye, por su naturaleza una pandemia como el COVID-19.

Adicionalmente el servicio de expendio podría suspenderse únicamente por causas relacionadas con el mantenimiento y seguridad de las estaciones de expendio de gasolina y diésel previstas en la NOM-EM-001-ASEA-2015 y en las “Disposiciones Administrativas de Carácter General que Establecen los Lineamientos de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, para el Expendio Simultáneo de Petrolíferos y/o Gas Natural”, o en su caso, por razones de desabasto podría sufrirse una disminución en el suministro de gasolina o diésel, pero debido a los bajos precios actuales en el mercado de hidrocarburos, ese panorama resulta altamente improbable.

d. En temas de transporte y almacenamiento de gas natural, ¿se puede solicitar un ajuste a la tarifa regulada bajo el argumento de contingencia?

Si, de conformidad con 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”, los permisionarios podrán solicitar a la CRE la actualización de las tarifas máximas aplicables cuando se verifique la existencia de circunstancias extraordinarias que afecten: la inflación, el tipo de cambio o la viabilidad del proyecto. El permisionario deberá acreditar dichas condiciones a la CRE.

e. ¿Por qué disminuyó el costo de la gasolina/diésel durante la contingencia? En un futuro, ¿se incrementará el costo de la gasolina/diésel derivado de la contingencia?

El precio del combustible disminuyó a principios de marzo de este año debido a que a nivel internacional se celebró una reunión entre los países miembros de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (“OPEP”) y Rusia. En dicha reunión, se tenía por objetivo disminuir la producción de petróleo y con ello hacer frente a una menor demanda del hidrocarburo ante los efectos del COVID-19. Rusia se mostró en desacuerdo con dicha medida por lo que decidió incrementar su producción a lo que se unió Arabia Saudita. Consecuencia de esto es que, al aumentar la oferta de petróleo, el precio del hidrocarburo ha tendido a disminuir y con ello el de todos sus productos derivados, particularmente el de la gasolina.

En las próximas semanas, la demanda por gasolina y diésel podría continuar siendo inferior debido a que México se encuentra en fase 2 de la contingencia como medida frente al COVID-19, por lo que, podría fo-

mentar a que más personas realicen labores desde su casa o eviten desplazamientos en medios de transporte concurridos, aunado a que el mercado internacional experimenta la misma situación.

Finalmente existe la posibilidad de que haya un repunte importante una vez que el mercado de hidrocarburos se estabilice, pero esto no se manifestará hasta en tanto no exista una confianza en el mercado derivado de control a la propagación del COVID-19.

f. ¿Ante qué dependencia se podría presentar una reclamación o queja relacionada con la venta o distribución de gasolina/diésel?

La CRE, deberá en el ejercicio de sus funciones atender y proveer asistencia a quienes resulten afectados por esta situación y además tendrá el deber de hacer cumplir a las expendedoras de gasolina y diésel de sus obligaciones contractuales, lo que implica proveer dicho servicio.

IV. Gas Natural.

a. ¿Qué pasará con el suministro de gas natural? ¿Se interrumpirá ante la contingencia?

Dicho escenario es poco probable ya que la mayoría de los productores de gas natural que le venden a México, son grupos estadounidenses que dependen del mercado mexicano. De igual manera la demanda mexicana depende de más de un 80% de las importaciones que se realizan desde Estados Unidos. Consecuentemente existe una interdependencia particularmente estrecha que hace de este tema un asunto de interés nacional para ambos países.

El suministro de gas natural, al igual que el suministro de energía eléctrica, es conside-

rado por el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS – COV2 como una actividad esencial por estar expresamente catalogada como un servicio indispensable.

b. ¿Por qué causas me pueden interrumpir el suministro de gas natural?

Las causas por las cuales las empresas comercializadoras de gas natural podrán suspender el suministro deberán estar contenidas en el contrato de suministro de gas natural que en su caso se tenga celebrado entre el particular y la empresa comercializadora de gas natural.

No obstante, el artículo 71 del Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos establece que los Permisionarios no incurrirán en responsabilidad por suspensión del servicio o actividad, cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor (tal como la pandemia generada por el COVID-19)

c. ¿Se incrementará el costo del gas natural derivado de la contingencia?

No es posible determinar con exactitud si el precio del gas natural aumentará derivado de la contingencia.

Los proveedores autorizados de gas natural únicamente podrían incrementar el costo del gas natural si se establecieron condiciones negociables, que en tal caso el Proveedor deberá hacerlas del conocimiento del Usuario Final, siempre y cuando no caigan en supuestos que impliquen limitaciones o discriminación indebida del Usuario Final.

Por lo tanto, si bien no es posible determinar

si el precio del gas natural aumentará derivado de la contingencia, lo cierto es que en caso de que aumente, el Proveedor deberá obtener consentimiento de la CRE y otorgar previo aviso a los usuarios.

d. ¿Qué alternativas tengo para obtener suministro de gas natural?

Existen muchas empresas que se dedican a la comercialización de gas natural. Al contratar el suministro con cualquier persona es importante verificar que cuente con el permiso de comercialización correspondiente emitido por la CRE.

Existen muchas empresas distribuidoras de este servicio, es importante que se encuentren debidamente autorizadas para prestar este tipo de servicio, la Asociación Mexicana de Gas Natural, tiene en su página de internet (<https://amgn.mx/proveedores/>) una sección con las empresas que forman parte de esta Asociación y que están debidamente autorizadas por la CRE para suministrar gas natural.

e. ¿Estoy obligado a pagar mi recibo por el suministro gas natural en esta contingencia?

Sí, debido a que el pago es una de las obligaciones contractuales principales asumidas por el Usuario Final al momento de convenir con el proveedor, y según lo establecido en el Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos y la “RESOLUCIÓN por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general en materia de acceso abierto y prestación de los servicios de transporte por ducto y almacenamiento de gas natural”, punto 40, expedida por el CENAGAS, en caso de que el Usuario Final

incumpla sus obligaciones contractuales, será acreedor a que se le suspenda el suministro de gas natural sin responsabilidad por parte del Proveedor.

V. Gas LP.

a. ¿Qué pasará con el suministro de gas LP? ¿Se interrumpirá ante la contingencia?

El escenario de interrupción del suministro de gas LP resulta improbable en virtud de que el mercado de suministro de gas LP continúa manifestándose como una necesidad básica que el gobierno y las empresas particulares priorizarán durante esta contingencia.

Además, el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS – COV2 considera al suministro de gas (de manera general) como una actividad esencial por considerarse un servicio indispensable.

b. ¿Por qué causas se pueden interrumpir el suministro de gas LP?

Se puede interrumpir el suministro por el incumplimiento de las obligaciones contractuales como lo establece el artículo 59 de la Ley de Hidrocarburos; así mismo, de conformidad con el artículo 71 del Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, se prevé la posibilidad de suspender el servicio de expendio al público de gasolina o diésel cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor, lo que incluye, por su naturaleza a una pandemia como el COVID-19.

c. ¿Se incrementará el costo del gas LP como resultado de la contingencia?

No es posible determinar con exactitud si aumentará el costo del gas LP. Lo anterior ya que el precio del gas LP depende de varios factores como el valor del mercado, el valor del petróleo, entre otros como lo establece el artículo 77 del Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos. Tomando en consideración la situación actual en la que se encuentran todos los países, y debido al conflicto que se suscitó entre la OPEP y Rusia que ya fue mencionado con anterioridad, lo más probable es que el costo del gas LP disminuya; sin embargo, hasta que no se haga una publicación oficial en el DOF no puede haber ningún cambio en el precio.

De conformidad con el artículo 8 del reglamento mencionado con anterioridad, la CRE debe aprobar las tarifas máximas, permitiendo que los permisionarios pacten acuerdos convencionales o descuentos en términos de los criterios que dicte la CRE mediante disposiciones administrativas para la negociación de dichos acuerdos; así mismo con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 10 bis se establece que los proveedores no podrán incrementar injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias. Por lo que basándonos en esta legislación no se deberá incrementar el costo del gas LP.

d. ¿Qué alternativas tengo para obtener suministro de gas LP?

Existen muchas empresas privadas que se dedican exclusivamente al suministro de gas LP. En caso de que la empresa que actualmente te suministre el gas LP, suspenda sus servicios o aumente las tarifas podrás contratar el suministro de gas LP con cualquier

empresa que preste dichos servicios en tu ciudad. En el siguiente link <https://www.gob.mx/cre/documentos/permisos-otorgados-en-materia-de-gas-lp> se pueden consultar todas las empresas con permiso vigente en materia de Gas LP para las actividades reguladas (transporte, distribución, expendio al público y comercialización).

Además, la CRE cuenta con una aplicación móvil llamada “amiGASLP” que le permite al consumidor de gas LP comparar precios a fin de elegir al distribuidor que ofrezca las mejores condiciones y consultar si dicho distribuidor tiene el permiso correspondiente de la CRE.

En caso de que ya tengas celebrado un contrato de suministro de gas LP con alguna empresa, será importante que revises el contrato a efecto de evaluar si incurrirías en alguna penalidad por cambiar de suministrador de gas LP.

e. ¿Estoy obligado a pagar mi recibo por el suministro de gas LP en esta contingencia?

Sí, hasta en tanto el suministro no se interrumpa.

Dado que el suministro de gas LP es un servicio contratado con una empresa privada y no prestado mayormente por el Estado (como los servicios de luz y

agua), lo más probable es que las empresas que se dediquen al suministro de gas LP no reduzcan sus tarifas ni suspendan el suministro.

f. ¿Ante qué dependencia se podría presentar una reclamación o queja relacionada con el incremento no autorizado, venta o distribución de gas LP?

En caso de que suspendan el suministro de gas LP se debe acudir o establecer comunicación con la CRE, quien es responsable de estos temas; a pesar de la contingencia, se habilitarán días y horas hábiles necesarias para que se provean los asuntos que se consideren necesarios.

Asimismo, con base en la Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética, la CRE debe proteger los intereses de los usuarios, por lo que deberá contar con una cobertura nacional y atender todos los problemas en cuestión de prestación de servicios. En ese sentido a pesar de que hay suspensión de plazos y términos legales, para atender a la ciudadanía la Ventanilla de atención se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 horas así como la mesa de ayuda disponible a través del número telefónico 55 3300 0692 y el correo electrónico mesaayuda@cre.gob.mx

La presente guía se elabora únicamente con fines informativos y no deberá considerarse como asesoría legal de ningún tipo. Recomendamos en cada caso contactar a sus asesores legales para la toma de cualquier decisión. Es importante señalar que, la información contenida en la presente guía está actualizada y es válida a la fecha de emisión de la misma, por lo que es importante

que revisen de forma regular las disposiciones aplicables a nivel federal, estatal y/o municipal que realicen las autoridades correspondientes que pudieran modificar el contenido o alcance de la guía. Los despachos de abogados, profesionistas y organizaciones involucradas en la preparación de esta guía no emiten ninguna opinión sobre algún asunto en particular.