



INFORME DE QUEJAS ATENDIDAS POR LA CRE DURANTE 2013



Uno de los objetivos de la Comisión Reguladora de Energía (CRE) como institución que regula las actividades de almacenamiento, transporte y distribución de gas natural es mantener un vínculo de comunicación constante con la sociedad, a través de distintos instrumentos como el presente Informe, que hace hincapié en la atención a las quejas recibidas por esta Comisión.

Asimismo, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 80 del Reglamento de Gas Natural, por lo que en este informe sólo se incluyen las quejas de usuarios que no sean consumidores en los términos del artículo 5 de dicho Reglamento, es decir, los definidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Junio, 2014

En el siguiente cuadro se describen los principales aspectos de las quejas que los usuarios de las distintas actividades reguladas por la Comisión interpusieron ante ésta contra diferentes permisionarios.

QUEJAS DE USUARIOS ATENDIDAS POR LA CRE EN 2013

Permisionario motivo de la queja	Tipo de Permisionario	Fecha de Recepción	Motivo de la Queja	Acciones Tomadas
Comercializadora Metrogas, S. A. de C. V.	Distribución	04/10/2013	Representantes del Hospital General Dr. Darío Fernández Fierro del ISSSTE solicitaron la intervención de la Comisión para que el distribuidor no le cortara el suministro de gas natural a dicho Hospital debido a que contaba con adeudos.	Se emitió el oficio SE/DGHB/4801/2013 para requerir información al distribuidor sobre la situación que guardaba el suministro al Hospital citado. El 3 de diciembre de 2013, el distribuidor dio respuesta a dicho oficio, manifestando que había llegado a una negociación con los representantes del Hospital, por lo que no se cortó el suministro al mismo.
Consortio Mexi-Gas, S.A. de C.V.	Distribución	30/10/2013	La empresa Teurá Iluminación, S.A. de C.V. solicitó la revisión de una cotización para suministro de gas natural, pues considera que el costo de la instalación es excesivo	A través del oficio SE/DGHB/5079/2013 y a fin de que la Comisión contara con información suficiente para fines regulatorios, se requirió a Consortio Mexi-Gas que manifestara lo que a su derecho conviniera con relación a la razón u origen del concepto "Precio del servicio de conexión para abastecer de gas natural a la planta más IVA" según lo señalado en su cotización. ¹

¹ El 9 de diciembre de 2013 Consortio Mexi-Gas dio respuesta al oficio SE/DGHB/5079/2013, respecto a la información presentada, la Comisión emitió un nuevo oficio de requerimiento SE/DGHB/357/2014, al que el Permisionario dio respuesta a través de escrito del 13 de marzo de 2014. La Comisión notificará en breve un nuevo oficio de requerimiento, para allegarse de la información que permita determinar algún incumplimiento por parte de tal Permisionario.

<p>Pemex-Gas y Petroquímica Básica</p>	<p>Transporte de Acceso Abierto</p>	<p>31/05/2013 y 7/06/2013</p>	<p>En mayo, los distribuidores Consorcio Mexigas, S. A. de C. V., Natgasmex, S. A. de C. V., Tractebel Digaqro, S. A. de C. V. y Tractebel DGJ, S. A. de C. V., presentaron un aviso de alta concentración de ácido sulfhídrico en el gas entregado por el transportista Pemex-Gas y Petroquímica Básica (PGPB). En junio, Comercializadora Metrogas, S. A. de C. V. presentó un aviso similar.</p>	<p>La Comisión ordenó realizar una visita de verificación a los sectores Venta de Carpio y Tlaxcala del SNG, diligencia realizada los días 13, 19, 21 y 22 de agosto de 2013 con el objeto de asentar en el acta correspondiente los valores fuera de especificaciones del gas natural, encontrando valores de ácido sulfhídrico fuera de los rangos previstos en la NOM-001.²</p>
<p>Gasoductos del Bajío, S. de R. L. de C. V. y Mazda Motor Manufacturing de México, S.A. de C.V.</p>	<p>Transporte de Acceso Abierto y Transporte para Usos Propios</p>	<p>07/05/2013</p>	<p>Incidente en las instalaciones de interconexión de Mazda y Gasoductos del Bajío y su afectación a usuarios de Gas Natural México.</p>	<p>Se envió oficio SE/DGHB/3516/2013 dirigido a Gasoductos del Bajío, S. de R.L. de C.V. (Bajío), donde se le requirió que manifestara lo que a su derecho conviniera a fin de esclarecer el alcance de la responsabilidad de Bajío en la operación, mantenimiento y reparaciones de la interconexión, objeto del incidente</p> <p>Mediante el escrito del día 19 de agosto de 2013 Bajío dio respuesta al escrito detallado inicialmente, presentando el reporte detallado del incidente ocurrido el 30 de abril de 2013.</p>

² El 28 de febrero de 2014 se emitió la Resolución RES/073/2014, por la que se inició el procedimiento de sanción en contra de Pemex-Gas y Petroquímica Básica por incumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SECRE-2010, Especificaciones del gas natural.

				<p>Posteriormente, a través del escrito SE/DGHB/5354/2013 del 9 de diciembre de 2013, se requirió al permisionario informe a la Comisión acerca de las medidas que ha tomado para subsanar daños y perjuicios ocasionados a GNM. A lo que respondió con copia de los escritos remitidos a GNM.</p>
Pemex Gas y Petroquímica Básica	Transporte de Acceso Abierto	30/07/2013	<p>Queja remitida por SENER de la Unión de Solidaridad Defensa Gremial y Ciudadanía de la región de Tepetlaoxtoc, A. C., se refiere a la interconexión de un ramal de gas al gasoducto de Pemex, atravesando el territorio municipal.</p>	<p>Mediante el escrito SE/DGHB/2313/2013 se requirió a PGPB se manifestara al respecto de la situación, y proporcionara información a la Comisión referente a la conexión mencionada y en su caso, explicara las razones de las acciones llevadas a cabo, en pro de resolver la problemática antes descrita.</p> <p>Asimismo, se envió a PGPB el oficio SE/DGHB/4581/2013 donde se le requiere presentar copia del Contrato de interconexión que celebró ENERGAS de México, S.A. de C.V. con PGPB, así como los datos de identificación del Permiso otorgado por la Comisión a dicha empresa.</p>

				Como respuesta al oficio anterior, PGPB presentó el escrito PGPB-SP-GR-628-2013 del 30 de octubre de 2013, a través del cual remitió el Convenio de Medición suscrito por las partes involucradas, señalando que los trabajos de construcción quedaron detenidos por parte de ENERGAS.
--	--	--	--	--