

## **BOLETÍN DE PRENSA**

---

### **Blindan la certeza jurídica a los usuarios-consumidores de gas natural, a través de un Modelo de Contrato de Adhesión.**

- **Garantizan la prestación de mejores y eficientes servicios, conforme a principios de igualdad y seguridad.**

**México, D. F. a 29 de Septiembre de 2010.-** La Comisión Reguladora de Energía (CRE) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en el ámbito de sus competencias y en coordinación, revisaron los instrumentos jurídicos y regulatorios que rigen la relación contractual entre los distribuidores de gas natural y los usuarios que tienen el carácter de consumidores en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a partir de las consultas y quejas registradas desde 2008 por la denominada Coordinadora de Unidades Habitacionales en el Distrito Federal (Coordinadora), ante estas autoridades federales.

Ambas instituciones y los usuarios representados analizaron la congruencia entre las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de distribución de gas natural, aplicables a los permisionarios, y las condiciones establecidas en los modelos de contrato para dichos usuarios que se han registrado ante la Profeco, así como el apego de estos instrumentos con el marco jurídico vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores. La CRE, la Profeco y la Coordinadora concretaron un esfuerzo institucional y ciudadano que dio como resultado un Modelo de Contrato de Adhesión para la prestación del servicio de distribución de gas natural con comercialización en base firme para los consumidores residenciales, comerciales y/o pequeños industriales.

La Coordinadora, como representante de más de 40 000 usuarios de gas natural en varias unidades habitacionales del Distrito Federal destacó el buen proceder institucional y señaló que tal expedición da pauta para transparentar los derechos de los usuarios, también en su carácter de consumidores.

La CRE ejerció su facultad para aprobar y expedir un Modelo de Contrato de Adhesión que permita establecer derechos y obligaciones que sean equitativos, así como brindar transparencia y claridad a la relación contractual de las partes, lo que favorecerá la protección de los consumidores en su relación con los proveedores del servicio de distribución de gas natural.

Para tales efectos, los distribuidores de gas natural someterán sus contratos de adhesión a la aprobación de la CRE y formarán parte de los permisos. Asimismo, la resolución mediante la cual la CRE aprueba la expedición del modelo de contrato, determina la obligación para los distribuidores de gas natural de inscribir ante la Profeco sus contratos de adhesión, a fin de que ambas autoridades tengan la facultad de vigilar y salvaguardar los intereses de los usuarios en el ámbito de sus respectivas competencias.

Entre los beneficios jurídicos que se resaltan de este Modelo de Contrato se encuentran:

- La identificación de las partes del contrato de forma clara, con el propósito que la relación contractual sea definida y determinada entre las mismas.
- La aclaración de las obligaciones del permisionario de distribución de gas natural, tales como contar con un servicio permanente de recepción y atención de quejas y reportes de emergencias, atender de inmediato los llamados de emergencia de los usuarios, abstenerse de realizar prácticas indebidamente discriminatorias, y atender las quejas y reclamaciones de los usuarios en un plazo definido, entre otras.
- La aclaración de las obligaciones de los usuarios, de manera enunciativa pero no limitativa, tales como permitir al personal del permisionario, o personas debidamente autorizadas por éste, la lectura del medidor, la verificación, el mantenimiento y cualquier otra operación en el sistema de distribución cuando sea necesario; tomar las precauciones necesarias para evitar que sean dañados o destruidos el medidor, el regulador y las instalaciones o los aparatos o dispositivos del permisionario que se encuentren en su domicilio,
- La aclaración de las características y elementos que conforman las tarifas para la facturación del servicio, así como los errores que pudiera presentar dicha facturación y los mecanismos para corregirlos.
- La identificación de la propiedad de las instalaciones de aprovechamiento, como es el caso del medidor, con el propósito de que sea definida la parte responsable de su mantenimiento y reparación, en el caso de que sufra algún daño.
- El establecimiento de mecanismos para agilizar la solución de controversias que pudieran surgir entre los usuarios-consumidores y los permisionarios de distribución de gas natural.
- La identificación, de manera clara y precisa, del procedimiento para la rescisión y terminación del contrato por cualquiera de las partes, así como las obligaciones que del mismo derivan.

El pasado 23 de septiembre, la CRE aprobó y expidió el Modelo de Contrato de Adhesión para Comercializadora Metrogas, S. A. de C. V., quien presta el servicio a 302 373 usuarios

residenciales, comerciales y pequeños industriales en la zona geográfica del Distrito Federal.

Esta aprobación es solo la primera y da la pauta para que la CRE continúe ejerciendo sus facultades con el resto de los permisionarios de distribución de gas natural en el país.

**-00-**