

PROFECO Y CRE FIRMAN CONVENIO PARA PROTEGER A LOS USUARIOS-CONSUMIDORES DE GAS NATURAL

- Los distribuidores de gas natural deberán registrar su contrato de adhesión ante Profeco.
- Se consolida y agiliza el apoyo mutuo institucional en la atención y la protección de los intereses de los usuarios-consumidores.

México, DF, a 9 de diciembre de 2010. Como resultado del convenio de colaboración entre la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y la Comisión Reguladora de Energía (CRE), firmado hoy por sus respectivos titulares, el Procurador Antonio Morales de la Peña y el Comisionado Presidente Francisco Javier Salazar Diez de Sollano, se impulsará el proceso de registro ante Profeco de los contratos de adhesión de distribuidores de gas natural, previamente aprobados y expedidos por la CRE.

En respuesta a la creciente demanda de los servicios relacionados con la distribución de gas natural, el convenio propicia una mejor atención y mayor protección de los derechos de los usuarios-consumidores en el país.

El convenio permite que la CRE y Profeco analicen en conjunto los modelos de contratos de adhesión que celebran los permisionarios con sus usuarios-consumidores para que cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y el marco jurídico del gas natural. Por lo tanto, el consumidor tendrá certeza de que el contrato que firme para obtener el servicio no contendrá cláusulas abusivas.

Ambas instancias se apoyarán en la canalización de las quejas relacionadas con incumplimientos en la prestación del servicio, así como en el impulso a los mecanismos de conciliación que ofrece Profeco, a través de sus delegaciones y subdelegaciones o vía internet, por medio del programa Concilianet (concilianet.profeco.gob.mx).

A partir de la firma de este convenio entre la CRE y Profeco, los permisionarios difundirán las condiciones que debe cumplir el servicio de distribución de gas natural, las recomendaciones que el usuario-consumidor debe tomar en cuenta para la contratación, y las obligaciones de los distribuidores y de los usuarios-consumidores respecto a la prestación del mismo.

Para obtener más información, los consumidores pueden llamar al Teléfono del Consumidor (5568 8722 desde el DF y zona metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).