

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS POR LA CRE

2012

Con objeto de mantener el constante avance de informar a la sociedad sobre las actividades de la Comisión Reguladora de Energía se emite el presente informe de quejas y reclamaciones contra permisionarios de actividades reguladas en materia de gas natural atendidas por esta Comisión, conforme lo establece el artículo 80 del Reglamento de Gas Natural, por lo que el presente informe sólo se refiere a las quejas y reclamaciones 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.

Durante 2012 se recibieron tres quejas, una en materia de distribución y dos en materia de transporte, las cuales fueron atendidas conforme a lo expuesto a continuación.

QUEJAS DE USUARIOS ATENDIDAS POR LA CRE EN 2012

Permisionario	Tipo de Permisionario	Fecha de Recepción	Motivo de la Queja	Acciones Tomadas
Compañía Mexicana de Gas	Distribución	20 de noviembre de 2012	Una empresa usuaria de Compañía Mexicana de Gas, S. A. de C. V. dio aviso a la Comisión sobre una notificación emitida por dicho distribuidor el 12 de octubre de 2012. El diferendo entre ambos agentes fue puesto a consideración de la Comisión Reguladora de Energía (CRE).	<p>En atención a esta queja, se celebró reunión con el propietario de la empresa. Se le informó que debía solicitar el arbitraje a la CRE de manera conjunta con el permisionario, a fin de que la CRE tuviera la facultad de intervenir en el asunto.</p> <p>En seguimiento a la queja, se emitió el oficio de requerimiento a Compañía Mexicana de Gas (Oficio SE/DGHB/4494/2012).</p> <p>En respuesta a dicho oficio, Compañía Mexicana de Gas solicitó una reunión con la Dirección General de Hidrocarburos y Bioenergéticos (DGHB). Al permisionario también se le informó que debía solicitar el arbitraje a la CRE de manera conjunta con el usuario, a fin de que la CRE tuviera la facultad de intervenir para la solución del asunto.</p> <p>Ninguna de las Partes solicitó el arbitraje de la Comisión y, de manera extraoficial, se tuvo conocimiento que las Partes llegaron a un acuerdo.</p>
Pemex-Gas y Petroquímica Básica (SNG)	Transporte de Acceso Abierto	27 de febrero de 2012	Se solicitó la intervención de la Comisión en relación a los cargos de operación y mantenimiento que impuso al usuario Pemex-Gas y Petroquímica Básica (PGPB).	Se emitió Oficio de requerimiento de información SE/DGHB/1676/2012 dirigido a PGPB y, posteriormente se emitió oficio de respuesta SE/DGHB/0759/2012 al solicitante.
Pemex-Gas y Petroquímica Básica (SNG)	Transporte de Acceso Abierto	11 de octubre de 2012	Se solicitó la determinación de la procedencia del cobro presentado por PGPB a CFE, por concepto de operación y mantenimiento de los ramales que suministran gas a las sus instalaciones durante el periodo octubre 2009 a septiembre 2010.	Se emitió oficio de respuesta SE/DGHB/258/2013