

6 ¿Qué no puede hacer el proveedor del servicio?

- a) No puede negarte la prestación del servicio, salvo que no sea viable económica y/o técnicamente la instalación del servicio o que no cuentes con capacidad económica y/o crediticia. Si se te niega el servicio sin justificación alguna, consulta a la **CRE**.
- b) No puede cobrar servicios adicionales a los originalmente contratados y que no hayas solicitado o aceptado por escrito o vía electrónica.
- c) No puede cobrarte más que la cantidad adeudada e intereses aplicables, así como el cargo por reconexión correspondiente, en caso de que desees reconexión del servicio y este se te haya suspendido por falta de pago oportuno.
- d) No puede penalizarte o multarte si cancelas el contrato en caso que haya modificado el mismo sin previo aviso ni consentimiento.
- e) No puede desatender tus quejas, ni atenderlas después de 10 días de tu reclamación o no atender de inmediato un caso de emergencia.

7 ¿Cuáles son mis obligaciones como usuario de gas natural?

- a) Cumplir con los requisitos de contratación.
- b) Pagar puntualmente por el servicio contratado.
- c) Dar acceso al distribuidor para la toma de lectura de tu consumo.
- d) Permitir el ingreso a las instalaciones de distribución para su mantenimiento.
- e) Verificar tu instalación interna de gas cada cinco años o cuando la modifiques.

Recuerda que para tomar una decisión de consumo inteligente hay que estar bien informado.



Para resolver tus dudas o conocer más sobre el servicio de gas, tienes varias opciones:

- Llamar al Teléfono del Consumidor: **5568 8722** en el DF y zona metropolitana, y **01 800 468 8722**, larga distancia sin costo desde el resto del país.
- Escribir un correo electrónico a asesoria@profeco.gob.mx.
- Consultar los portales en internet de la **Comisión Reguladora de Energía** (www.cre.gob.mx) y **Profeco** (www.profeco.gob.mx).

Procuraduría Federal del Consumidor • Comisión Reguladora de Energía
Subprocuraduría de Servicios • Coordinación General de Educación y Divulgación
Dirección General de Difusión • Agosto de 2011

Conoce el servicio de gas natural para tu hogar o negocio



La Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**) y la Comisión Reguladora de Energía (**CRE**) reconocen la importancia de una adecuada elección del combustible que utilizarás en tu hogar o negocio, por lo que es necesario que conozcas que además del servicio de gas LP existe la opción del gas natural.

La **CRE**, órgano desconcentrado de la Secretaría de Energía, aprueba los términos y condiciones para la prestación del servicio de distribución de gas natural y las tarifas correspondientes. Asimismo **expide la metodología para la determinación del precio de venta de primera mano de dicho combustible y su traslado al usuario final**. Por su parte, **Profeco** se encarga de **proteger tus derechos como consumidor de gas natural** al verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y registrar los modelos de contrato de adhesión que cada empresa te ofrece firmar.



1 ¿Qué es el gas natural y en qué se diferencia con el gas LP?

El gas natural es un combustible más ligero que el aire y menos contaminante que otros combustibles.

Tanto el gas natural como el gas LP son combustibles de uso doméstico que se utilizan para cocinar, calentar agua y eventualmente el secado de ropa. Las principales diferencias entre estos son:

- La forma de venta al público:** el gas natural llega a tu hogar o negocio por medio de ductos y el gas LP se puede distribuir en cilindros, autotánques o ductos.
- El costo:** el natural se rige por el precio de mercado de la referencia internacional y aunque el gas LP tiene subsidios, actualmente existen zonas donde el costo de ambos es similar e incluso el gas natural es más económico, considerando el poder calorífico de cada combustible.

2 ¿Qué debo tomar en cuenta antes de contratar el servicio de gas natural?

- Asegúrate de que en la colonia donde vives se preste el servicio de distribución de gas natural, es decir, que ya se hayan instalado tuberías subterráneas para este fin y, en su caso, consulta con la empresa el plazo en que pueden proporcionarte el servicio.
- Compara el tipo de servicio y su costo con lo que te ofrecen los distribuidores de gas LP.
- La contratación del servicio de distribución de gas natural tiene un costo de conexión estándar regulado por la **CRE** que se puede consultar en internet: www.cre.gob.mx, en la sección *Tarifas de Distribución*. Adicionalmente, en caso de requerirse, la instalación o cambio de tuberías dentro de tu domicilio (instalación de aprovechamiento) así como del ajuste de los aparatos de consumo, como el boiler o la estufa, el distribuidor podrá ofrecerte dicho servicio con un costo, el cual no está regulado por la **CRE** ya que el usuario podrá elegir contratar dicho servicio de instalación con cualquier otro proveedor, a su elección asegurándose que la instalación cumpla con las especificaciones necesarias para la prestación del servicio de gas natural.
- El contrato que firmes con la empresa prestadora del servicio de gas natural, debe estar registrado ante **Profeco**. Además te recomendamos consultar la cantidad de quejas y porcentaje de conciliación de esta en la página www.burocomercial.profeco.gob.mx, por correo electrónico a asesoria@profeco.gob.mx o en el **Teléfono del Consumidor**.
- El servicio se proporciona en forma continua y se cobra después de haberlo utilizado, por lo que recibirás periódicamente (mensual o bimestralmente) una factura que contendrá datos específicos del consumo de gas y demás conceptos relacionados con la prestación del servicio de distribución de gas natural.
- El proveedor te proporcionará un servicio permanente de atención para emergencias y quejas.

3 ¿Cómo contrato el servicio?

Una vez analizada la conveniencia de contratar el servicio de gas natural, sigue los siguientes pasos:

- a) Contacta al distribuidor de gas natural de tu localidad
- b) Llena una solicitud de servicio
- c) Si tu solicitud es aceptada, firma el contrato de prestación de servicio.

4 ¿Cómo se determina la factura del gas natural en México?

La factura se compone de tres rubros:

- El precio o costo de adquisición:** es el costo incurrido por el distribuidor en la compra del gas natural a PEMEX o a otro proveedor que se traslada directamente a los clientes, sin que el distribuidor obtenga una ganancia por este concepto. Este se calcula según el consumo en pesos/m³ o en pesos/Gjoule.
- La distribución con comercialización o cargo volumétrico:** es el costo por la utilización del sistema de distribución. Se cobra con base en el consumo de gas natural multiplicado por la tarifa de distribución con comercialización (en pesos/m³ o en pesos/Gjoule).
- El cargo por servicio:** es un cargo fijo mensual para cubrir el costo del mantenimiento de las conexiones de los usuarios.

Es decir:



5 ¿Dónde consulto las tarifas vigentes del gas natural?

Los costos de la distribución con comercialización y el cargo por servicio vigentes, autorizados por la **CRE**, deben estar publicados en el Diario Oficial de la Federación y puedes consultarlos en los centros de atención a clientes de cada distribuidor o en internet: www.cre.gob.mx, en la sección Tarifas de Distribución.