

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-191-SCFI-2011 “ PRÁCTICAS COMERCIALES - ELEMENTOS
NORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON
COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL POR MEDIO DE DUCTOS.**



**Subcomité de Sistemas y Prácticas de
Comercialización**

SE

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR Y ECONOMÍA

28 de septiembre de 2012



Tendencia Mundial

- Existe una creciente tendencia hacia el uso de energéticos más limpios, con el fin de alinear al sector con las acciones dirigidas a mitigar los efectos del cambio climático.

Tendencia Nacional

- México no es ajeno a la tendencia mundial y en ese sentido desde 1995 ha desarrollado un mercado nacional de gas natural que se ha convertido en una alternativa importante para el sector productivo y para los consumidores finales, tanto en términos económicos como de cuidado del medio ambiente. Tan es así que desde ese año a 2012, se tiene 20 empresas autorizadas para distribuir y comercializar el gas natural por medio de ductos contabilizándose 2,094,314 usuarios en 26 estados de la Republica Mexicana.

Prospectiva

- Se estima que en los próximos años, la demanda nacional de gas natural experimentará un crecimiento promedio anual de 2.4% al pasar de 7,377 mmpcd* en 2009 a 10,779 mmpcd en el 2025, por lo que la Comisión Reguladora de Energía (CRE), durante los años 2009 y 2010, emprendió las acciones necesarias para adecuar diversos instrumentos de regulación aplicables a las ventas de primera mano, como es el Caso de la Directiva sobre la Determinación de los Precios de Gas Natural (DIR GAS 001-2009).

* Mmpcd: millones de pies cúbicos diarios.



Consumidores

- El crecimiento en el mercado residencial y de servicios se ha incrementado con el desarrollo de las redes de distribución, toda vez que un mayor número de consumidores tiene acceso a este combustible, reflejando un crecimiento en los últimos años del 8% en promedio.
- Actualmente, se tienen registrados 2'094,314 usuarios, sin embargo, se considera que este número se incrementará en los próximos años en razón de la tasa de crecimiento del sector, así como de las siguientes circunstancias:

Ampliación de zonas de cobertura

- Actualmente se está licitando el Estado de Morelos.
- En 2013 se tiene programado licitar 3 zonas más.

Otorgamiento de nuevos permisos de distribución

- La CRE tiene previsto otorgar 4 nuevos permisos.

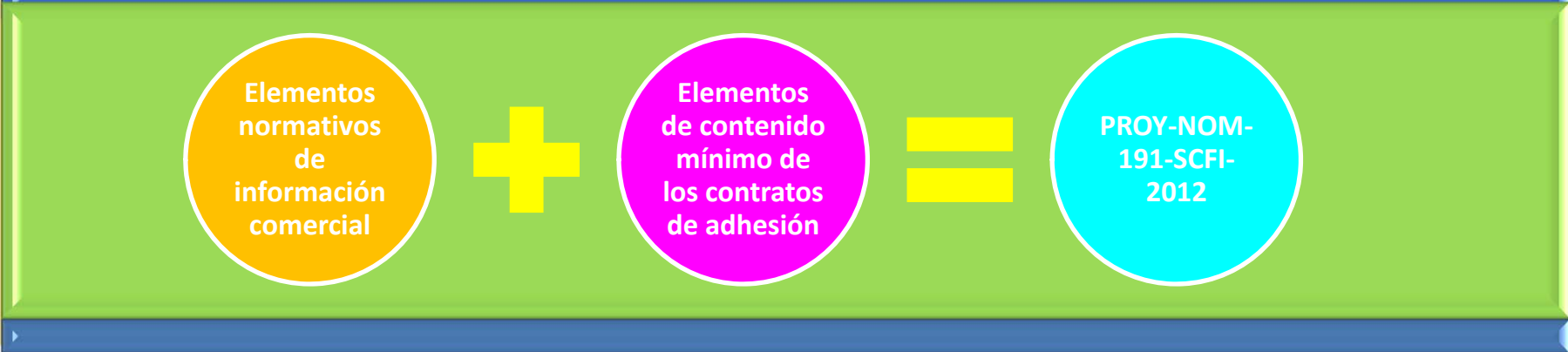


PROBLEMÁTICA:

En el periodo comprendido de enero de 2006 a julio de 2012, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), recibió un total de 8,620 quejas interpuestas por consumidores en contra de los proveedores que prestan el servicio de distribución con comercialización de gas natural por medio de ductos, cuyo monto total reclamado ascendió a \$ **25'154,435.48** (Veinticinco millones ciento cincuenta y cuatro mil cuatrocientos treinta y cinco mil pesos 48/100 M.N.) siendo los **principales motivos de queja:**

Negativa a corregir errores	Errores de cálculo	Cobro de cuotas extraordinarias
-----------------------------	--------------------	---------------------------------

Considerando la problemática entre los prestadores del servicio y los consumidores, así como el crecimiento que se prevé en el sector residencial y de servicios, resulta de suma importancia establecer los mecanismos que permitan solucionar la problemática actual y prevenir su incremento.





GENERALES

- Impulsar el poder de los consumidores, a través de información que les de mayor seguridad y certeza jurídica sobre el tipo de servicio y los términos y condiciones para la contratación del mismo.
- Incremento en el consumo de consumidores satisfechos y reducción en quejas.

PARTICULARES

Mayor información previa a la contratación.
Terminación anticipada del contrato.
Proteger los derechos de los consumidores.
Homologación de criterios de prestación del servicio con impacto directo al consumidor (información al consumidor).
Simetría del contenido de los contratos y registro en el Registro de Contratos de Adhesión.