



Opciones para clientes de gas natural

Entienda cuáles son sus opciones como cliente

¿Sabe usted cuáles son sus opciones respecto al servicio de gas natural? En PG&E, usted puede continuar adquiriendo el gas a nosotros o puede inscribirse en un servicio opcional conocido como Core Gas Aggregation. Este servicio le permite comprar gas para su hogar o negocio directamente de otros proveedores de gas conocidos como Agentes de Transporte Base (Core Transport Agents, CTA, por sus siglas en inglés). Los clientes no están obligados a inscribirse con un CTA y pueden continuar recibiendo gas natural de PG&E—ésta es una decisión de cada cliente.

PG&E continuará transportando y suministrando gas a su hogar o negocio con el mismo alto nivel de seguridad, confiabilidad y servicio que proporcionamos a todos nuestros clientes independientemente del proveedor de gas que usted elija.

Historia

En 1991 la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) adoptó un servicio piloto para permitir a clientes residenciales y a pequeños negocios (también conocido como “core gas” o gas de base) comprar gas directamente a los CTA. Este servicio se volvió permanente en 1995.

Seguridad y confiabilidad

Ya sea que usted compre gas natural a PG&E o a un CTA, PG&E permanece comprometido con el suministro seguro y confiable de gas a su hogar o negocio y continúa siendo su primer punto de contacto respecto a asuntos relacionados con el servicio de gas.

En caso de cualquier emergencia que implique el servicio de gas a su hogar o negocio, llame a PG&E al 1-800-660-6789.

Agentes de Transporte Base (CTA)

En el pasado, la CPUC no tenía jurisdicción para reglamentar las actividades comerciales o de mercadotecnia de los CTA. Esto va a cambiar como resultado del Proyecto de ley del Senado SB 656, convertida en ley el 5 de octubre de 2013, que proporciona a la CPUC jurisdicción sobre los CTA y permite a la CPUC adoptar nuevas medidas de protección al consumidor para los clientes que reciban servicio de los CTA. En el futuro, la CPUC continuará adoptando reglas de acuerdo a las disposiciones de protección al consumidor restantes de SB 656 tales como resolución de quejas, información al consumidor, incluyendo comparaciones de tarifas, actividades de mercadotecnia permitidas a los CTA y normas mínimas de servicio de los CTA.

PG&E seguirá requiriendo que los nuevos CTA firmen un acuerdo de servicio que establezca sus obligaciones y responsabilidades. PG&E seguirá requiriendo que todas los nuevos CTA lleven a cabo un proceso de certificación, el cual comprende cumplir con requisitos de crédito y técnicos, antes de que se les permita inscribir y brindar servicio a los clientes. Los CTA no están afiliados a PG&E y PG&E no recomienda, respalda ni representa a ningún CTA en particular.

Opciones de gas de un vistazo

PG&E	Agentes CTA
Gobernanza	
Actividades comerciales y tarifas reguladas por la CPUC	Normas de conducta y prácticas de mercadotecnia reguladas por la CPUC
Precio	
Precio de mercado —usted paga lo que nosotros pagamos por el gas	El CTA establece su precio de manera que los clientes pueden informarse y comparar proveedores
Seguridad y confiabilidad	
Independientemente de quién sea su proveedor de servicio, usted continúa recibiendo un suministro de gas seguro y confiable	
Servicios	
Compra y suministra gas a su hogar o negocio	Compra gas a su nombre y se asegura de que suficiente gas sea suministrado a la red de tuberías de gas de PG&E

Cómo llega el gas natural a usted



Entienda su servicio Core Gas Aggregation

Si decide inscribirse con un CTA, ellos son responsables de comprar su gas, fijar el precio del servicio que usted paga y cerciorarse de que suficiente cantidad de gas sea suministrada a la red de tuberías de PG&E.

Los clientes que participen en este servicio pagarán los cargos por concepto de servicio básico de gas de los CTA. Si PG&E sigue siendo su proveedor, los clientes pagan a PG&E por el gas que reciben.

El gas natural de todos será suministrado haciendo uso de la líneas de transmisión y distribución de gas de PG&E. Independientemente del proveedor de gas, todos los clientes pagan un cargo de suministro, el cual es el mismo si usted compra el gas a PG&E o a un CTA.

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Precio básico del gas} \\ \text{(CTA o PG\&E)} \\ \hline \end{array} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Cargo de suministro} \\ \text{de PG\&E} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Precio total al cliente} \\ \hline \end{array}$$

Como parte del servicio continuo de PG&E, seguiremos leyendo su medidor y seremos proveedores de respaldo en caso de que el CTA no pueda generar un suministro adecuado de gas natural o cese sus operaciones.

Recursos adicionales

Los clientes inscritos con un CTA siguen reuniendo los requisitos para acceder a una variedad de programas y servicios tales como facturación y opciones de pago, ahorros y programas de reembolso; y otros programas de asistencia financiera como CARE o FERA.

Para obtener más información, visite pge.com/gaschoicefaq

Preguntas frecuentes

¿Por qué PG&E ofrece la opción de servicio Core Gas Aggregation?

La CPUC ordena a PG&E que permita que los CTA operen y ofrezcan servicio de compra de gas.

¿Puedo ser inscrito en el servicio Core Gas Aggregation sin mi consentimiento?

Para que su cuenta de gas sea inscrita en este servicio, un CTA debe recibir su permiso expreso por escrito o verbalmente, por lo general mediante un contrato de servicio.

¿Quién reúne los requisitos para inscribirse en el servicio que ofrecen los CTA?

Los clientes de PG&E residenciales, pequeños negocios y dueños de vehículos a gas natural reúnen los requisitos para inscribirse en el servicio de un CTA; las tarifas que reúnen los requisitos más comunes son G1 (residencial) y G-NR1 (pequeño negocio).

¿Con quién me pongo en contacto si tengo preguntas de facturación?

Comuníquese con PG&E si tiene alguna pregunta respecto al suministro de gas de PG&E y otros gastos que figuran en su factura mensual. Si tiene cualquier pregunta relativa a los cargos mensuales de gas de su CTA, póngase en contacto con el mismo.

¿Qué pasa si tengo un conflicto con mi CTA?

El proceso de resolución de disputas está siendo elaborado actualmente por la CPUC. PG&E sugiere que primero se comunique con su CTA para ver si puede resolver el problema. Si no lo puede solucionar, puede comunicarse al número de servicio al cliente de PG&E para preguntas relacionadas con los CTA al **1-877-442-7457**.

Si desea más información sobre el servicio Core Gas Aggregation, visite pge.com/gaschoice