



**RECOPE**

# **Informe de quejas y denuncias atendidas en el II Semestre 2022**

Contraloría de Servicios

Xiomara Vargas Salazar

1° de febrero de 2023

## I. Resumen ejecutivo

RECOPE como empresa pública proveedora de servicios regulados, acata lo dispuesto en la Resolución de ARESEP RRG-7635-2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados” (Anexo 1), que establece en el inciso 5, la obligación de presentar informes semestrales de las quejas y denuncias recibidas de los usuarios de los servicios públicos, que se encuentren atendidas y pendientes.

En concordancia con lo dispuesto, la Contraloría de Servicios de RECOPE, unidad encargada del Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias del público externo, presenta el “Informe de quejas y denuncias atendidas en el II Semestre de 2022, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas del 1° de julio al 31 de diciembre de 2022.

En este periodo se atendieron 28 casos, de estos 27 son quejas y 1 denuncia. A la fecha de presentación del informe, la totalidad de los casos se encuentran concluidos y emitida la comunicación con el usuario.

En relación con la subdimensión en que se clasifican las gestiones, se atendieron 11 casos en la subdimensión Otros, en Tramitología y Gestión de Procesos 9 casos, en la subdimensión Atención a la Persona Usaria 6 casos, en la subdimensión Instalaciones 1 caso al igual que en Uso inadecuado de los recursos de la Empresa, para un total de 28 casos. Las gestiones fueron remitidas a los titulares subordinados para su atención y aplicación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar la recurrencia de estas en el futuro.

Los tiempos de resolución se encuentran dentro del rango establecido por la Ley Reguladora de Contraloría de Servicios, de 5 días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios y 10 días para responder al solicitante (15 días hábiles en total), 10 casos se resolvieron en 5 días o menos, 6 casos entre 6 y 15 días y 12 casos requirieron más de 15 días para su resolución.

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de la Sra. Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: [xiomara.vargas@recope.go.cr](mailto:xiomara.vargas@recope.go.cr), [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)  
Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855 Celular y WhatsApp: 8322-0530  
Portal web: [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr). Apartado postal: 4351-1000 San José

Con el aval del señor Juan Manuel Quesada, Presidente de RECOPE, se remite el informe a la Dirección General de Atención al Usuario, de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

## II. Antecedentes

El artículo 5 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, establece entre las funciones de la ARESEP fijar los precios y tarifas de los servicios públicos y velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.

Entre los servicios públicos regulados por la ARESEP se encuentra el abastecimiento a granel de los combustibles derivados de hidrocarburos, actividad que desarrolla RECOPE de acuerdo con lo establecido en la Ley de RECOPE, N° 6588.

Mediante la resolución de ARESEP “RRG-7635–2007 Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados” (Anexo 1), la ARESEP establece entre las disposiciones que deben cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados, la presentación de informes semestrales de las quejas y denuncias planteadas por los usuarios.

Los usuarios de los servicios públicos de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel, según las cantidades mínimas de compra establecidas en el Decreto Ejecutivo 31257-MINAE y sus reformas (31478-MINAE y 40081-MINAE). Así mismo, los transportistas que se presentan a las terminales de distribución de combustible de la Empresa en los diferentes puntos del país, ya sea por cuenta propia o a nombre de un tercero, con el fin de retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

En atención a lo dispuesto en la resolución ARESEP “RRG-7635–2007, se presenta el informe de las quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el II semestre del año 2022.

Según la información suministrada por la Dirección Comercial de RECOPE, el número de clientes directos para el segundo semestre de 2022 es de 846, distribuidos en diferentes categorías. El detalle de clientes atendidos por categoría en el segundo semestre de 2022 se presenta en la tabla 1.

**TABLA 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR CATEGORÍA EN EL  
II SEMESTRE 2022**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b># CLIENTE</b>
Explotación de minas y canteras	1
Financieros, seguros, bienes, inmuebles	1
Electricidad, gas y agua	4
Construcción	21
Servicios comunales, sociales y personales	27
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	33
Industrias manufactureras	61
Transportes, almacenamiento y comunicación	213
Comercio al por mayor y menor	485
<b>TOTAL</b>	<b>846</b>

Fuente: RECOPE. Dirección Comercial.

### III. Normativa aplicable

1. **Ley que Regula a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), No. 6588, publicada en La Gaceta #154 del 13 de agosto de 1981.**

**“Artículo 6.- Los objetivos de la Refinadora Costarricense de Petróleo, S. A. son los siguientes:** refinar, transportar, comercializar a granel el petróleo y sus derivados; mantener y desarrollar las instalaciones necesarias para ello y ejercer, en lo que le corresponda -previa autorización de la Contraloría- los planes de desarrollo del sector energía, conforme al Plan Nacional de Desarrollo.”

2. **Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) No. 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 setiembre de 1996.**

**“Artículo 5.- Funciones**

*En los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además, velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, según el artículo 25 de esta ley. Los servicios públicos antes mencionados son:*

...

d) *Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, dentro de los que se incluyen:*

1) *los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución.*

**“Artículo 33.- Justificación de las peticiones**

*Toda petición de los prestadores sobre tarifas y precios deberá estar justificada. Además, los solicitantes tendrán que haber cumplido con las condiciones establecidas, por la Autoridad Reguladora, en anteriores fijaciones o en intervenciones realizadas en el ejercicio de sus potestades antes de la petición.*

*(Así reformado por el artículo 41 aparte a) de la Ley N° 8660 del 8 de agosto de 2008).”*

3. **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N°9158, del 10 de setiembre de 2013 y su reglamento, N°39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.**

**“Artículo 11.- Contralorías de servicios.**

*Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.”*

**“Artículo 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización.**

*Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.”*

**Artículo 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios.**

*Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.*

*Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.*

**4. Decreto Ejecutivo 31257-MINAE, publicado en La Gaceta del 14 de julio de 2003 y sus reformas (31478-MINAE y 40081-MINAE).**

Artículo 2. Se considera venta al mayoreo de los productos que expende RECOPE, la venta igual o superior a las cantidades de producto según la tabla 2 que a continuación se detalla.

**TABLA 2**  
**RECOPE**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**VENTAS MÍNIMAS POR PRODUCTO EN LITROS PARA CLIENTES DIRECTOS**  
**SEGÚN NORMATIVA VIGENTE**

Producto	DECRETO		
	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros
<i>Gasolina Regular</i>	3700		
<i>Gasolina Super</i>	3700		
<i>Diesel</i>	3700		
<i>Kerosene</i>	1900		
<i>Búnker</i>	15100		3000
<i>Asfalto</i>	18900		
<i>Gasóleo</i>	11300		
<i>Emulsión Asfáltica</i>	18900	11355	
<i>Gas licuado de petróleo</i>	26400		
<i>Jet fuel</i>	1800		
<i>Av Gas</i>	1800		
<i>Nafta</i>	7500		
<i>IFO 380</i>	25000		

**5. Resolución RRG-7635–2007, Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados, del 20 de diciembre de 2007.**

*“El Regulador General resuelve:*

*I.- Disposiciones que deberán cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que deberán remitir a este ente regulador:*

*1.- Implementar mecanismos de información para que el usuario conozca su derecho a quejarse y denunciar y tener conocimiento de las instancias a las que pueden acudir.*

*2.- Mantener un registro de las quejas y denuncias recibidas, que cuenten con una numeración continua.*

*3.- Poner a disposición de los usuarios, los medios necesarios para la recepción de sus quejas y denuncias y los formularios para que éstos presenten sus inconformidades.*

*4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.*

*5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.*

*6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.*

*7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.*

*8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1º y 3º anteriores.*



9.- Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.”

“II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias.”

**6. Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, del 02 de marzo de 2021.**

*“Artículo 21. De las inconformidades presentadas.*

*Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:*

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.*
- b) Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.*
- c) La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.*
- d) Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la Empresa.”*

**7. Procedimiento para la Atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, código PE-06-02-001.**

*“6.11.1 El informe semestral para ARESEP se realizará de acuerdo con la resolución “RRG-7635-2007 Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, con copia a Presidencia y al Departamento de Estudios Económicos y Financieros.”*

## IV. Informe de quejas y denuncias presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el primer semestre de 2022.

### 1. Mecanismos de información a disposición del usuario.

RECOPE cuenta con una Contraloría de Servicios adscrita a la Presidencia, en cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, la cual es responsable del proceso de gestión de quejas y denuncias y sugerencias de los usuarios ante la Administración.

Las personas interesadas pueden acceder a la Contraloría de Servicios, ingresando al sitio web de RECOPE [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr), desde la pantalla principal, en la pestaña [Contraloría de Servicios](#) que contiene, entre otras cosas, los requerimientos mínimos para la presentación de quejas y denuncias y el formulario para la remisión en línea de las gestiones.

Además, se encuentran a disposición de los usuarios, la normativa que rige a la Contraloría de Servicios, los asuntos que pueden tramitarse en esta área, los que son competencia de otras instituciones del Estado y los enlaces a los sitios web y teléfonos de estas.

En el sitio web de RECOPE [www.recope.com](http://www.recope.com) están disponibles al público, los precios vigentes de los combustibles en las terminales de distribución y los precios finales al consumidor autorizados por ARESEP, así como la información histórica de precios, los horarios de atención en las terminales de distribución, aspectos de calidad y seguridad de los productos, entre otros temas de interés para las personas usuarias y público en general.

Se dispone de material informativo sobre la Contraloría de Servicios, ubicado en las áreas de atención al público y puestos de seguridad, en los centros de trabajo y en las oficinas de facturación en las terminales de distribución de combustible, con el fin de facilitar la presentación de gestiones.

### 2. Registro de las quejas y denuncias recibidas.

De cada caso recibido se mantiene un expediente electrónico, enumerado de forma consecutiva y el año al que corresponde, en el que se registran los datos desde la presentación de la gestión y el seguimiento de las gestiones realizadas por la Administración para atender y resolver el caso, hasta la respuesta al usuario.

Los casos presentados por los clientes y transportistas, que son los usuarios de los servicios de RECOPE, se han identificado mediante un número consecutivo y la sigla USP (Usuario de Servicio Público).

### **3. Medios para la recepción de quejas y denuncias de los usuarios.**

Las gestiones se reciben de forma física y electrónica a la dirección de correo electrónico [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr), o bien, mediante el formulario para la presentación de quejas y denuncias, ubicado en el sitio web de RECOPE en el enlace <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>.

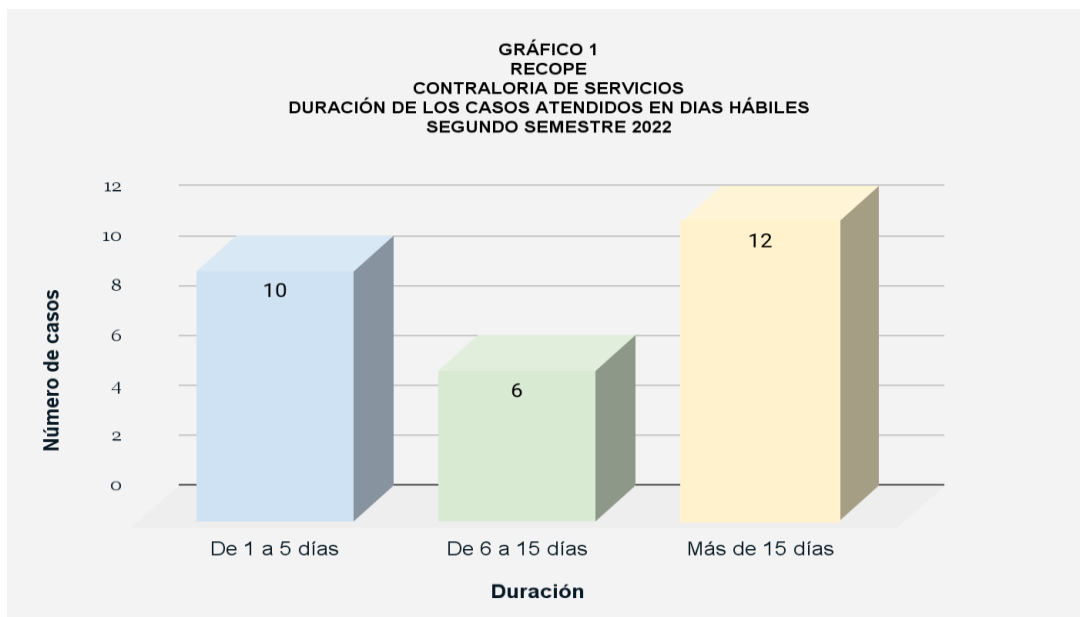
Los números telefónicos disponibles son 2284-2700, extensiones 2852 y 2855. Se cuenta además con el teléfono celular 8322-0530 para la atención de llamadas y la aplicación de WhatsApp, que permite el envío de documentos, fotografías, videos y otros.

### **4. Respuesta a los usuarios sobre las quejas y denuncias presentadas.**

Conforme al Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE (PE-06-02-001), los casos recibidos fueron remitidos formalmente mediante nota a los titulares subordinados para su atención y resolución.

Según lo establecido en el artículo 43 de la Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, N°9158, una vez recibida la respuesta del titular subordinado que atendió la gestión, la Contraloría de Servicios cuenta con un plazo de 10 días hábiles para informar al usuario sobre lo resuelto; en caso de que el titular subordinado requiera de mayor tiempo para la resolución, previa solicitud, el plazo se puede ampliar hasta los 50 días naturales.

Tomando en cuenta la fecha de recepción de la gestión, hasta la respuesta al usuario, de los 28 casos recibidos, 10 casos se resolvieron entre 1 y 5 días, 6 casos se resolvieron entre 6 y 15 días hábiles y 12 casos fueron resueltos en más de 15 hábiles. Esta información se presenta en el gráfico 1.



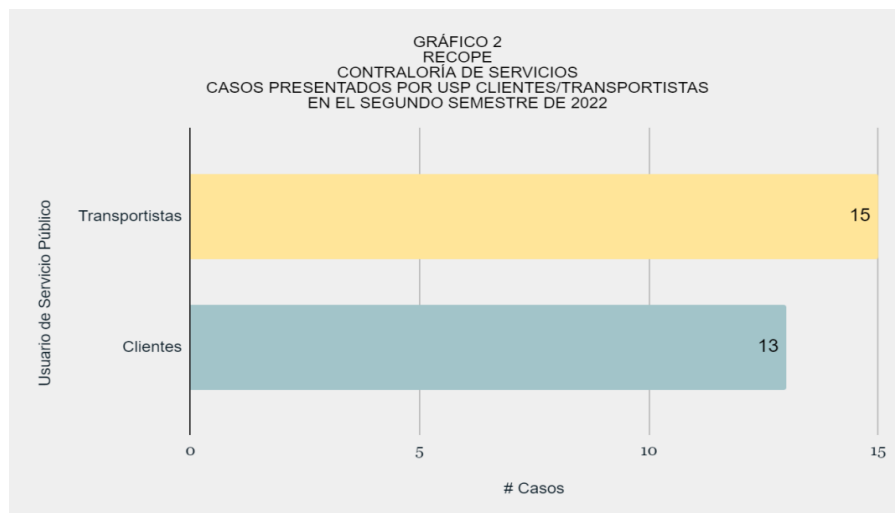
## 5. Casos atendidos por tipo de cliente

En el segundo semestre de 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 28 casos, presentados por los usuarios de los servicios públicos (USP) de RECOPE, estos son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel, con RECOPE, según lo dispuesto sobre cantidades mínimas de compra de combustible, en el Decreto Ejecutivo 31257-MINAE y sus reformas (31478-MINAE y 40081-MINAE).

Así mismo, los transportistas que se presentan a las terminales de distribución de combustible en los diferentes puntos del país, ya sea por cuenta propia o a nombre de un tercero, con el fin de retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

De los 28 casos atendidos 27 se clasifican como quejas y 1 caso como denuncia.

La cantidad de usuarios de servicio público atendidos en el segundo semestre de 2022 es de 15 transportistas y 13 clientes directos. Tal y como se muestra en el gráfico 2.



## 6. Clasificación de los casos atendidos por dimensión.

Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), las gestiones sobre calidad del servicio se agrupan en las siguientes dimensiones:

### i. Información

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, en diferentes medios como, el sitio web de la Empresa, notificaciones a los clientes y solicitudes de información específica. En esta dimensión no se recibió ningún caso.

### ii. Atención a la persona usuaria

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los funcionarios de RECOPE a los usuarios de los servicios en diferentes áreas de la Empresa, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendieron 6 casos.

### iii. Tramitología y gestión de procesos

En esta dimensión se incluyen los casos sobre trámites y procesos que afectan el servicio a los clientes por falta de claridad, exceso de requisitos y otros similares. En esta dimensión se atendieron 9 casos.

**iv. Uso inadecuado de recursos de la Empresa**

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con el mal uso de los recursos de la Empresa, tales como, vehículos y otras herramientas de trabajo. En esta dimensión se recibió un caso.

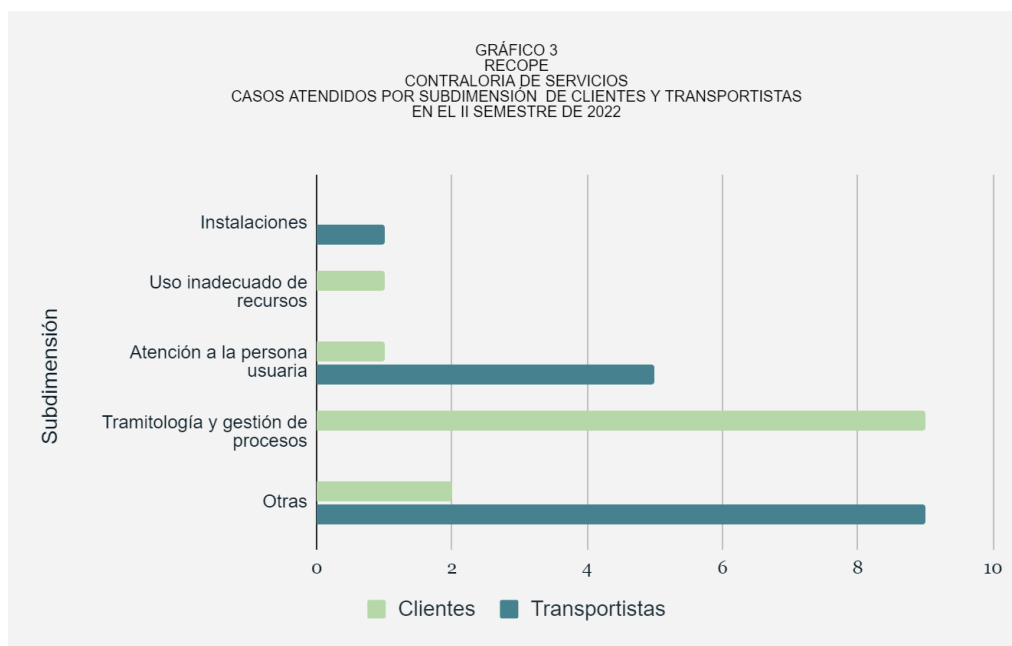
**v. Instalaciones**

En esta dimensión se incluyen los casos relacionados con las instalaciones físicas de la Empresa, que afectan de alguna forma el servicio brindado. En esta dimensión se atendió un caso.

**vi. Otros**

En esta dimensión se incluyen los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores. En esta clasificación se atendieron 11 casos.

En el Gráfico 3 se presenta el número de casos atendidos en cada dimensión por parte de transportistas y clientes.



## 7. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 3 se presentan los casos atendidos identificados con el código del expediente y el detalle del asunto de las quejas o denuncias agrupadas por subdimensión.

**TABLA 3  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN  
EN EL II SEMESTRE 2022**

N° USP	ASUNTO	USP	SUBDIMENSION
1262-2022-USP13	Atrasos en la carga a suplidora de combustible a equipos de carga de aviones, en Aeropuerto Guanacaste por falta de programación de compras	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1263-2022-USP14	Rechazo de ingreso a camión cisterna en la terminal La Garita por no encontrarse el dato de la placa en el registro de pólizas	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1264-2022-USP15	Uso inapropiado de mascarilla de funcionario de Facturación en Terminal La Garita	Transportista	Otras
1266-2022-USP16	Uso de mascarilla en el Plantel La Garita.	Transportista	Otras
1267-2022-USP17	Presunto consumo de licor de transportistas durante cambio de precios	Transportista	Otras
1269-2022-USP18	Falta de atención de facturadora a transportista Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1271-2022-USP19	Funcionaria de Facturación La Garita no utiliza la mascarilla para prevención del Covid	Transportista	Otras
1275-2022-USP20	Impedimento para ingresar a los planteles debido a falta de actualización del registro de pólizas de transportistas y camiones cisterna.	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1276-2022-USP21	Uso de mascarillas en Facturación La Garita	Transportista	Otras
1278-2022-USP22	Comportamiento inapropiado de funcionaria de Facturación	Transportista	Atención a la persona usuaria
1283-2022-USP23	Presunta contaminación de diésel en Terminal La Garita	Cliente estación de servicio	Otras
1284-2022-USP24	Presunta diferencia en combustible dispensado en terminal Moín.	Cliente estación de servicio	Tramitología y gestión de procesos

N° USP	ASUNTO	USP	SUBDIMENSION
1286-2022-USP25	Problemas en el servicio de carga AJSM	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1288-2022-USP26	Uso inapropiado de mascarilla Plantel La Garita.	Facturación Transportista	Otras
1289-2022-USP27	Uso inapropiado de mascarilla Plantel La Garita	Facturación Transportista	Otras
1290-2022-USP28	Uso inapropiado de mascarilla Plantel La Garita	Facturación Transportista	Otras
1292-2022-USP29	Uso de mascarillas Terminal El Alto	Transportista	Otras
1294-2022-USP30	Apelación por reporte preventivo de vehículo cisterna	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1296-2022-USP31	Calidad del asfalto entregado (cristalizado)	Cliente estación de servicio	Otras
1298-2022-USP32	Atrasos por depósitos bancarios en Facturación Terminal El Alto	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1302-2022-USP33	Atrasos en el abastecimiento de combustible para aviación en el Aeropuerto Tobías Bolaños	Cliente de Aviación	Tramitología y gestión de procesos
1302.2-2022-USP34	Manejo inadecuado del vehículo utilizado para cargar combustible en el Aeropuerto Tobías Bolaños	Cliente de Aviación	Uso inadecuado de los recursos de empresa
1306-2022-USP35	Quejas por fallos y falta de atención en la central telefónica en el ATB	Cliente de Aviación	Atención a la persona usuaria
1311-2022-USP36	Cantidad de operadores de abastecimiento los fines de semana en el Aeropuerto Tobías Bolaños	Cliente de Aviación	Tramitología y gestión de procesos
1318-2022-USP37	Falta de facturadores Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1319-2022-USP38	Falta de facturadores Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1320-2022-USP39	Falta de facturadores Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1321-2022-USP40	Rack cerrado en Terminal La Garita	Transportista	Instalaciones



## 8. Análisis de las razones que originaron las quejas y denuncias de los usuarios.

Gestiones realizadas por la Administración para atender las gestiones de los clientes por subdimensión.

### **Instalaciones (1 caso).**

Se recibió una queja respecto al cierre temporal de un puesto de carga en la terminal La Garita, debido a labores de mantenimiento e instalación de bombas en los puestos de carga, como mejoras realizadas para el servicio, se informó a los usuarios sobre la necesidad de las obras.

### **Uso inadecuado de los recursos de la Empresa (1 caso).**

Se recibió una queja por presunta conducción a exceso de velocidad de un vehículo de RECOPE para las operaciones requeridas en el Aeropuerto Tobías Bolaños. Se giraron instrucciones al conductor para el uso correcto del mismo.

### **Atención a la persona usuaria (6 casos).**

Las quejas relacionadas con el trato del personal de RECOPE hacia transportistas, en la oficina de Facturación de la terminal La Garita, las cuales fueron investigadas y en los casos en que se comprobó el maltrato, se emitieron llamadas de atención por parte de las jefaturas de área.

Además, se recibieron quejas debido a problemas en la atención a clientes por vía telefónica en el aeropuerto Tobías Bolaños, por lo que se realizó la redirección de llamadas telefónicas a los teléfonos celulares del personal a cargo.

Se recibieron 3 quejas debido a ausencia de personal en el área de Facturación de la terminal La Garita, debido a razones imprevistas, por lo que el jefe del departamento debió trasladar personal de otra terminal para brindar el servicio, lo cual se realizó el mismo día, aproximadamente 3 horas después.

### **Tramitología y Gestión de Procesos (9 casos).**

Se presentó la apelación al reporte preventivo realizado a un vehículo cisterna, que impedía el ingreso a la terminal de distribución, por contar con la mufla en la parte inferior del camión. Por parte de la jefatura departamento de Salud Ocupacional se dejó sin efecto el parte y se autorizó el ingreso al camión, además se realizó la revisión y actualización del procedimiento para la revisión de camiones cisterna, en el cual se debe incluir la norma que aplica en estos casos, debido a que no estaba incluida en el procedimiento.

Se recibieron 4 quejas respecto al tiempo de espera para cargar combustible en los aeropuertos Guanacaste, Juan Santamaría y Tobías Bolaños, debido a la falta de personal disponible. Se gestionó con la Dirección Administrativa la agilización de los procesos de reclutamiento del personal necesario para el departamento de Aeropuertos.

Se presentaron 2 casos por el rechazo de ingreso de camiones cisterna a la terminal de distribución por no disponer de la información de pólizas en el sistema, a pesar de que los clientes indicaron haber remitido la información. Se coordinó entre el jefe del departamento de Transacciones Comerciales y personal seguridad, que revisa los requisitos de póliza al ingreso de la terminal, los contactos con quienes se debe verificar la información registrada de las pólizas de los camiones y de los transportistas, en caso de duda y que no se impida el ingreso al plantel sin haber realizado la consulta.

Se recibió una queja por la presunta diferencia entre la cantidad de combustible dispensada y la pagada. Se aclaró al cliente sobre las formas de verificación de las cantidades de combustible que dispone RECOPE y el programa de calibración periódica de los equipos. Se atendió al cliente en la terminal de Moín y se le explicó la forma de carga.

Se recibió una queja por retraso en la acreditación de los depósitos realizados directamente a la cuenta de RECOPE con el Banco Nacional de Costa Rica. Se atendió la situación y se le informó sobre las gestiones previas que debe hacer el personal para realizar el trámite de forma manual. Se informó al personal del tiempo establecido para el trámite es de 15 minutos.

#### **Otras (11 casos).**

Las quejas presentadas por mal uso de las mascarillas para prevenir el Covid 19, en las áreas de Facturación de las terminales de distribución, se remitieron a la jefatura correspondiente, se aplicaron medidas disciplinarias y se giraron instrucciones para el cumplimiento de las directrices vigentes. Una vez suspendida la directriz presidencial sobre el uso de las mascarillas, se informó al personal, clientes y transportistas al respecto.

Se recibió además una denuncia por presunto consumo de licor por parte de los transportistas durante el tiempo de espera de atención, en las inmediaciones de la terminal La Garita, la cual fue desestimada.

Se presentaron dos quejas relacionadas con la calidad de asfalto y del diésel las cuales fueron atendidas por el jefe del departamento de Distribución directamente con el cliente.

#### **5. Estado actual de los casos**

A la fecha de presentación del informe todos los casos se encuentran concluidos y realizada la comunicación a la persona usuaria.

## V. Conclusiones.

1. En el segundo semestre de 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 28 casos, presentados por los usuarios del servicio público, estos son los clientes y transportistas que presentaron quejas y denuncias en el periodo indicado.
2. De parte de los clientes se recibieron 13 gestiones y de los transportistas 15 gestiones.
3. De los casos presentados 27 son quejas y 1 denuncia, las cuales fueron atendidas por los titulares subordinados y tomadas las medidas preventivas necesarias para evitar la recurrencia de estas.
4. En relación con la subdimensión en la que se clasifican los casos, se recibieron en Instalaciones 1 caso; Uso inadecuado de recursos de la Empresa 1 caso; Atención a la Persona Usuaría 6 casos; Tramitología y Gestión de Procesos 9 casos y Otros 11 casos, para un total de 28 casos atendidos.
5. A la fecha del informe todos los casos presentados por los usuarios se encuentran concluidos y comunicada la resolución al interesado.
6. El tiempo de resolución de los casos está dentro del plazo establecido por la ley 9158 para dar respuesta al usuario sobre lo actuado por la Administración para resolver su gestión (15 días hábiles), 16 casos se resolvieron en un plazo igual o menor a 15 días y 12 casos requirieron más de 15 días.

## VII. Responsable

Este informe fue elaborado por:

Xiomara Vargas Salazar  
Contralora de Servicios.

Firma:

## VIII. Anexos

1. Resolución de ARESEP RRG-7635-2007.
2. Información disponible en el sitio web de RECOPE.
3. Material informativo a disposición de clientes.

Anexo 1. Resolución RRG-7635-2007



**PUBLICADA EL 20 DE DICIEMBRE DE 2007, GACETA N° 245**

**RESOLUCIÓN RRG-7635-2007**

**San José, a las doce horas con veinte minutos del treinta de noviembre de dos mil siete.**

**Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados.**

**CONSIDERANDO**

- 1°- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 7593 del 9 de agosto de 1996, uno de los objetivos fundamentales de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, es armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestatarios de los servicios públicos, así como el procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestatarios.
- 2°- Que la Autoridad Reguladora en el ejercicio de sus competencias se encuentra facultada para solicitar información a los prestadores de los servicios públicos.
- 3°- Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 24 de la Ley 7593, los prestadores de los servicios públicos están en la obligación de presentar la información que sea requerida por la Autoridad Reguladora.
- 4°- Que mediante resolución RRG-6199-2006 del 20 de noviembre de 2006, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006, la Autoridad Reguladora estableció una serie de requisitos que debían cumplir los prestadores de los servicios públicos, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que debían remitir a este ente regulador.
- 5°- Que una vez aplicado lo establecido en la mencionada resolución RRG-6199-2006, a este momento se hace necesario modificar lo dispuesto en dicho acto administrativo.

**POR TANTO**

**EL REGULADOR GENERAL, RESUELVE**

- I.- Establecer las siguientes disposiciones que deberán cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que deberán remitir a este ente regulador:
  - 1.- Implementar mecanismos de información para que el usuario conozca su derecho a quejarse y denunciar, y tener conocimiento de las instancias a las que pueden acudir.
  - 2.- Mantener un registro de las quejas y denuncias recibidas, que cuenten con una numeración continua.
  - 3.- Poner a disposición de los usuarios, los medios necesarios para la recepción de sus quejas y denuncias y los formularios para que éstos presenten sus inconformidades.

4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.

5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.

6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.

7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.

8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1° y 3° anteriores.

9.- Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.

II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 7503, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifas.

III.- Se deroga la resolución RRG-8199-2006 del 20 de noviembre de 2006.

Publíquese.-

Fernando Herrero Acosta  
Regulador General

RRG-7635-2007

## ANEXO 2. Información disponible en el sitio web [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr)

## Contraloría de Servicios



La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento continuo de los servicios mediante la participación ciudadana. Conocer su opinión nos permite identificar las áreas que requieren atención especial y gestionar las acciones correctivas necesarias.

» [Evalúe los servicios de RECOPE](#)

Puede presentar sus quejas, denuncias, sugerencias e inconformidades respecto a los productos y servicios que brinda la empresa, y de las actuaciones de los funcionarios, en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Pulse el siguiente enlace para activar el formulario.

» [Formulario para denuncias, sugerencias, consultas o inconformidades](#)

- [Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades](#)



## Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades

Publicado el día 19/09/2012

Su opinión es un valioso aporte para la mejora de nuestros procesos, permítanos conocer sus denuncias, sugerencias e inconformidades sobre los servicios llenando el siguiente formulario:

### 1. Información Personal

Fecha de Ingreso

Hora

Tipo de Caso\*

Tipo de Cliente\*

Identificación\*

### 2. Detalle de la sugerencia, consulta, denuncia o inconformidad

Fecha Suceso

Hora Suceso

Descripción de los Hechos\*

ANEXO 3: Información de precios vigentes disponible al público.

## Precios

Calidad y Precio de los Combustibles

### En Estaciones de Servicio

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 748	↓ ₡ -73	-8,9%
Gasolina Plus 91	₡ 786	↑ ₡ 3	0,4%
Diésel 50	₡ 750	↓ ₡ -96	-11,3%

### En Terminal de ventas

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 676	↓ ₡ -74	-9,9%
Gasolina Plus 91	₡ 714	↑ ₡ 2	0,3%
Diésel 50	₡ 679	↓ ₡ -95	-12,3%
GLP	₡ 169	↓ ₡ -12	-6,6%

### Precios Internacionales

Dólares / Barril



	16 ENE - 20 ENE	23 ENE - 27 ENE		
Gasolina Súper	\$ 114,58	\$ 113,72	↓ \$ -0.9	-0,8%
Gasolina Plus 91	\$ 109,31	\$ 108,72	↓ \$ -0.6	-0,5%
Diésel 50	\$ 134,38	\$ 134,32	↓ \$ -0.1	-0%



#### Precios Vigentes

Consulte el precio de venta de todos los productos.



#### Precios Históricos

Conozca la serie histórica de precios desde el año 1994.



#### Estructura de Precios

Precio internacional, impuesto, flete y márgenes.

## En Estaciones de Servicio

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 748	↓ ₡ -73	-8,9%
Gasolina Plus 91	₡ 786	↑ ₡ 3	0,4%
Diésel 50	₡ 750	↓ ₡ -96	-11,3%

## En Terminal de ventas

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 676	↓ ₡ -74	-9,9%
Gasolina Plus 91	₡ 714	↑ ₡ 2	0,3%
Diésel 50	₡ 679	↓ ₡ -95	-12,3%
GLP	₡ 169	↓ ₡ -12	-6,6%

## Precios Internacionales

Dólares / Barril



	16 ENE - 20 ENE	23 ENE - 27 ENE		
Crudo Brent	\$ 82,84	\$ 84,35	↑ \$ 1.5	1,8%
Crudo WTI	\$	\$	\$ 0.0	NAN%



### Precios Vigentes

Consulte el precio de venta de todos los productos.



### Precios Históricos

Conozca la serie histórica de precios desde el año 1994.



### Estructura de Precios

Precio internacional, impuesto, flete y márgenes.



ANEXO 4: Panfleto informativo de la Contraloría de Servicios.



**RECOPE**

**CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS**

Instrumento de mejora continua

Sus aportes nos ayudan a mejorar  
nuestros servicios.

 (506) 2284-2852  
(506) 2284-2855

 [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

 [www.recope.com](http://www.recope.com)



## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La actividad de la Contraloría de Servicios de RECOPE se realiza en cumplimiento al objetivo estratégico de “Garantizar la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los clientes directos, indirectos y beneficiarios” para lo cual trabajamos conforme a nuestra política:

“Garantizar a los clientes que sus quejas, denuncias y sugerencias serán tramitadas a la mayor brevedad, guardando criterios de objetividad, discreción y confidencialidad, realizando el máximo esfuerzo para lograr una solución satisfactoria a su solicitud y procurar mejoras generales en los procesos y servicios que brinda RECOPE.”

## RECOPE

(506) 2284-2852  
(506) 2284-2855

contraloria@recope.go.cr

www.recope.com

# RECOPE

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Instrumento de mejora continua



Queremos escuchar lo que usted tiene que decir.

## ¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

La Contraloría de Servicios es una dependencia que busca la mejora continua de los servicios, mediante el análisis de las causas que originan inconformidades de los clientes se identifican los procesos, trámites y servicios que requieren ser atendidos con prioridad, para agilizar y mejorar la atención al cliente.

### ¿Quiénes pueden acudir a las Contralorías de Servicios?

Los clientes directos, transportistas, vecinos de sus instalaciones y público en general, que de alguna forma se sientan afectados por la actividad que realiza RECOPE pueden presentar sus quejas, denuncias o sugerencias ante la Contraloría de Servicios, mediante los diversos medios disponibles:



Es importante reconocer la diferencia entre quejas, denuncia y sugerencias.

Queja	Denuncia	Sugerencia
Es la notificación realizada ante RECOPE sobre la efectividad de los servicios que brinda la Empresa, con el fin de que sean analizadas sus causas y se establezcan mejoras.	Es la notificación realizada ante RECOPE para que sea investigado un acto o conducta, por parte de los funcionarios en el ejercicio de su cargo, que se considera irregular y que afecta el interés personal o público.	Es la propuesta presentada ante RECOPE para mejorar, agilizar y simplificar los servicios que brinda la Empresa.

## Responsabilidades de las jefaturas en el proceso de mejora.

Los Titulares Subordinados que reciban para su resolución los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, deberán realizar una investigación exhaustiva considerando los siguientes elementos:

1. Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos denunciados y la afectación de los servicios que brinda la Empresa a sus clientes, a las comunidades y a la imagen institucional. Cuando la situación lo amerite, se deberán tomar acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación a los clientes, usuarios y públicos de RECOPE.
2. Analizar el proceso de forma integral y realizar las acciones necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares, tales como: revisión de medidas de control interno, modificación de procedimientos, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y su incorporación en los planes anuales operativos.
3. Comunicar a la Contraloría de Servicios en el plazo establecido de cinco días hábiles, sobre las acciones realizadas o medidas que se adoptarán para solucionar de forma integral la situación que generó la queja, denuncia o sugerencia y el tiempo estimado de ejecución. Así mismo, deberá comunicar cualquier motivo de retraso en las acciones planificadas y cuando éstas hayan sido ejecutadas, documentando lo realizado mediante informes, fotografías, notas u otros.
4. Cuando el titular subordinado determine el incumplimiento de la normativa vigente por parte de algún funcionario de la Empresa, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario.
5. Suministrar oportunamente la información, apoyo y recursos solicitados por la Contraloría de Servicios para fines de su competencia.
6. Por ningún motivo tomarán represalias contra las personas denunciadas; los efectos de cualquier represalia que se compruebe se realice a raíz de la interposición de una denuncia ante la Administración, serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la realización de los procedimientos disciplinarios que procedan y la aplicación de las sanciones pertinentes.

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Sus aportes son muy importantes, permitanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:

Fecha: \_\_\_\_\_

1. Dependencia visitada: \_\_\_\_\_

2. Funcionario que lo atendió: \_\_\_\_\_

3. El trato recibido fue:

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Muy malo ( ) Malo ( )

4. El tiempo de atención fue:

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Muy malo ( ) Malo ( )

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión?

Si ( ) No ( )

6. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Recomendaciones sobre el servicio:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Para comunicarnos con usted por favor suministre los siguientes datos:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

La información brindada se tratará en forma confidencial  
Deposite esta boleta en el buzón de la Contraloría de Servicios  
Estamos para servirle