



Informe de quejas y denuncias atendidas en el Primer Semestre 2022

Contraloría de Servicios
Xiomara Vargas Salazar

04 de agosto de 2022

I Resumen ejecutivo

RECOPE, como empresa pública proveedora de servicios regulados, debe acatar lo dispuesto en la Resolución de ARESEP RRG-7635–2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados” (Anexo 1), la cual establece en el inciso 5, la obligatoriedad de presentar informes semestrales sobre las quejas y denuncias recibidas de los usuarios de los servicios públicos, atendidas y pendientes de atender.

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 por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el I Semestre 2022, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, en el periodo comprendido del 1° enero al 30 de junio de 2022.

En el primer semestre de 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 12 casos presentados por los usuarios de los servicios públicos, de estos 10 son quejas y 2 denuncias, los cuales se remitieron a los titulares subordinados para su atención.

Se atendieron igual cantidad de casos en las dimensiones de Instalaciones, Atención a la persona usuaria, Tramitología y gestión de procesos y Otros, con 3 casos en cada una. Las quejas fueron atendidas y aplicadas las acciones correctivas. De las denuncias, una fue desestimada después de la investigación y otra fue verificada y tomadas las acciones correctivas y preventivas.

A la fecha del informe todos los casos se encuentran concluidos y comunicada la resolución al usuario. El tiempo de resolución de la mayoría de los casos (11) fue de quince días o menos, un caso requirió 33 días, debido a que ameritó una investigación de mayor profundidad. Los tiempos de resolución de todos los casos se encuentran según lo establecido en el rango establecido por la Ley Reguladora de Contraloría de Servicios

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, contraloria@recope.go.cr
Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855 Celular y WhatsApp: 8322-0530
Portal web: 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 (ARESEP), 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 se encuentra el abastecimiento a granel de los combustibles derivados de hidrocarburos, que desarrolla RECOPE de acuerdo con lo establecido en la Ley que regula las actividades de RECOPE, N° 6588, por lo que 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), sobre las disposiciones que deben cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados por la ARESEP, respecto a la atención de las quejas y denuncias planteadas por sus usuarios y la presentación del informe semestral antes dicho ente regulador.

Los usuarios de los servicios públicos de RECOPE son sus 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).

Además, son usuarios de los servicios públicos de RECOPE, los transportistas que se presentan por cuenta propia o a nombre de un tercero, a las terminales de distribución de combustible a retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

El número de clientes directos atendidos durante el primer semestre de 2022 es de 817, según información suministrada por el Departamento de Transacciones Comerciales de RECOPE. La distribución por categoría de clientes se presenta en la tabla 1.

TABLA 1
 RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 CLIENTES ATENDIDOS EN EL I SEMESTRE 2022

TIPO DE CLIENTES	Nº DE CLIENTES
Estaciones de Servicio	403
Aviación	122
Industriales	80
Distribuidores sin punto fijo	67
Transporte Terrestre	57
Otros Clientes	53
Constructoras	20
Pescadores	9
Distribuidoras de GLP	6
TOTAL DE CLIENTES	817

Fuente: RECOPE. Departamento de Transacciones Comerciales

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 que a continuación se detalla.

	DECRETO 31257-MINAE 14 JULIO 2003	DECRETO 40081-MINAE 28 MAYO 2003	DECRETO 31478-MINAE 18 ENERO 2017
Producto	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 tarifas.”

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.

Los interesados pueden acceder a la Contraloría de Servicios, ingresando al sitio web de RECOPE 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 están disponibles al público los precios vigentes autorizados por ARESEP, de los combustibles en las terminales de distribución y los precios finales al consumidor. 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 los usuarios 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, el seguimiento de las gestiones realizadas por la Administración para atender y resolver el caso, hasta la respuesta al usuario.

A partir del primer semestre de 2022, 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, 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/> el cual direcciona las gestiones al mismo correo de la Contraloría de Servicios.

Durante el periodo de la pandemia por Covid-19, de 2020 a la fecha, se ha mantenido en la Contraloría de Servicios, la modalidad de teletrabajo, por lo que se realizó el desvío de las llamadas telefónicas a los teléfonos celulares de las trabajadoras de la Contraloría de Servicios.

Los número telefónicos disponibles son 2284-2700, extensiones 2852 y 2855. Se dispone además de la línea celular 8322-0530 para la atención de llamadas y con la aplicación de Whatsapp para el envío de documentos, notas, fotografías, videos y cualquier otra gestión que requiera el usuario.

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 a los titulares subordinados para su atención y resolución. Una vez recibida la respuesta, la Contraloría de Servicios cuenta con un plazo de 10 días hábiles, para informar al usuario sobre lo resuelto.

Según lo establecido en el artículo 43 de la Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, N° 9158, 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.

En el primer semestre de 2022 se recibieron 12 casos de los usuarios de RECOPE. Considerando desde la fecha de presentación de la queja o denuncia ante la Administración, hasta la comunicación de la resolución al usuario, 11 casos se resolvieron en 15 días hábiles o menos y un caso se atendió en 33 días, para el cual se solicitó la ampliación del plazo, conforme a lo establecido en el artículo 43 de la ley 9158, debido a que requirió de una investigación por parte del departamento de Protección de Bienes. Esta información se presenta en el gráfico 1.

GRÁFICO 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACIÓN DE LOS CASOS ATENDIDOS EN DÍAS HÁBILES



5. Casos atendidos.

En el primer semestre de 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 12 casos presentados por los usuarios de RECOPE, estos son 7 de transportistas y 5 de clientes directos, a los que se dio la apertura de un expediente para su registro y seguimiento hasta la resolución final y comunicación al cliente. De los 12 casos presentados, 10 se clasifican como quejas y 2 como denuncias.

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 de los usuarios de RECOPE.

ii. Atención a la persona usuaria

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los funcionarios de RECOPE a los clientes y usuarios de los servicios en diferentes áreas de la Empresa, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendieron 3 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 3 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 el periodo que incluye este informe no se recibió ninguna denuncia por estos conceptos de parte de los usuarios.

v. Instalaciones

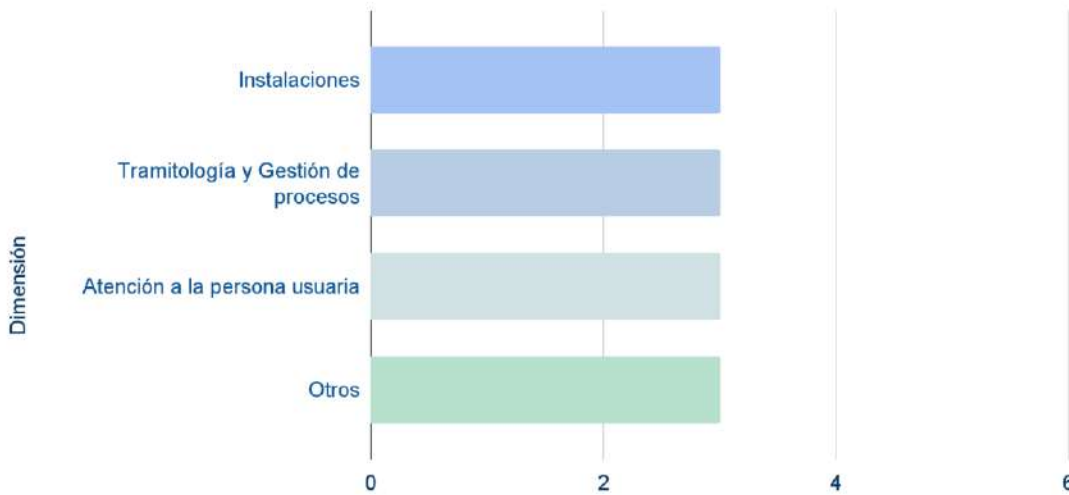
En esta dimensión se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, que afectan de alguna forma el servicio brindado. En esta dimensión se atendieron 3 casos.

vi. Otros

En esta dimensión se incluyen los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores. En esta clasificación se atendieron 3 casos.

En el Gráfico 2 se presenta el número de casos atendidos por dimensión.

GRÁFICO 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE 2022



6. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan los casos codificados, con el detalle del motivos de las quejas o denuncia agrupadas por dimensión.

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN

CÓDIGO USP	TIPO	ASUNTO	TIPO CLIENTE	DIMENSIÓN
001-2022-USP	Queja	Rack de gasolina regular en mal estado Terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
002-2022-USP	Denuncia	Transportistas dejan cisterna sin cabezal en estacionamiento de la terminal Limón	Cliente	Instalaciones
003-2022-USP	Queja	Rack de carga #3 en mal estado en La Garita	Transportista	Instalaciones
004-2022-USP	Queja	Apelación de reporte preventivo de vehículo cisterna por incumplimiento de normas por diseño de mufla vertical	Cliente	Tramitología y Gestión de procesos
005-2022-USP	Queja	Solicitud de transportistas ampliación de horario y número de camiones en fila.	Transportista	Tramitología y Gestión de procesos
006-2022-USP	Queja	Separar la fila para la carga de Jet A1 en Terminal Moín del resto de los camiones	Transportista	Tramitología y Gestión de procesos
007-2022-USP	Queja	Mala atención al cliente, por parte de funcionaria de Facturación, Plantel Barranca	Transportista	Atención a la persona usuaria
008-2022-USP	Queja	Disconformidad en atención al cliente Terminal La Garita	Cliente	Atención a la persona usuaria
009-2022-USP	Queja	Atrasos en la carga de combustible en el Aeropuerto de Liberia, por falta de personal	Cliente	Atención a la persona usuaria
010-2022-USP	Queja	Cantidad de combustible dispensado difiere de lo pagado	Cliente	Otros
011-2022-USP	Denuncia	Presunto comportamiento inadecuado de personal de Facturación La Garita.	Transportista	Otros
012-2022-USP	Queja	Funcionario de Facturación no utiliza mascarilla en terminales de distribución La Garita	Transportista	Otros

7. 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

Algunos puestos de carga de combustible (racks) estuvieron fuera de servicio por varios días, lo que afectó el servicio a los transportistas. Las labores de mantenimiento se retrasaron debido a la disponibilidad de los repuestos requeridos, una vez que se contó con los repuestos se pusieron en operación los equipos de carga. Como acción preventiva se solicitó a los encargados de los departamentos de Mantenimiento e Instrumentación, gestionar la disponibilidad del inventario de repuestos de los equipos operativos, de manera que se asegure la pronta atención en caso de averías.

La denuncia sobre el incumplimiento de los transportistas por dejar los camiones cisterna sin cabezal, en el estacionamiento de la terminal de Moín durante la noche, se verificó mediante la revisión de los videos de seguridad, por parte del departamento de Protección de Bienes. Se solicitó al jefe de dicho departamento instruir al personal de seguridad para que en el momento en que se detecten esas prácticas, los oficiales de seguridad adviertan de esta prohibición, debido al riesgo que representa. Además de que se lleve un registro de los transportistas que incumplan con las medidas de seguridad que prohíben tal práctica, con el fin de que se comunique a los clientes directos al respecto.

Tramitología y Gestión de Procesos

Se presentó la apelación al reporte preventivo de vehículo cisterna realizada a un camión, debido a que se le impidió 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; sin embargo, no se realizó la investigación sobre el cumplimiento de la normativa para evitar la recurrencia de situaciones similares que afecten al cliente, además de que no es el único camión con estas características, los cuales ingresan sin problema en las demás terminales de distribución.

Los clientes presentaron la queja sobre el horario de atención en los planteles, lo cual es algo recurrente y está directamente relacionado con el anuncio de la variación de los precios de los combustibles en días previos a la publicación de las nuevas tarifas en el diario La Gaceta. Sin embargo, este cambio implicaría altos costos para la Administración, por el tiempo extra para su personal, además de que en condiciones normales (sin variaciones al alza) el horario es adecuado para atender el número de camiones que se presentan en las terminales de distribución.

De esto se informó al solicitante y se les instó a hacer una mejor programación de sus compras, tomando en cuenta que RECOPE mantiene el inventario suficiente para suplir la demanda.

La gestión para agilizar el ingreso de los clientes de Jet-A1, lo que propone es que por ser un producto de poca demanda en la terminal Moín, se les permita no hacer fila junto con otros clientes. Se acordó con el cliente que haga la fila junto con los clientes de producto limpio, conforme al momento de llegada y que sea atendido en el momento en que le corresponda el turno en la fila, dado que sacar a un operador de un puesto para atender a otro cliente, atrasaría al resto en la fila.

Atención a la persona usuaria

Las quejas relacionadas con el trato de personal de RECOPE hacia transportistas fueron investigadas y, en los casos en que se comprobó el maltrato, se emitieron llamadas de atención por parte de las jefaturas de área.

El retraso en la carga de combustible en el aeropuerto Guanacaste se debió por situaciones de mal tiempo en el Valle Central, por lo que los vuelos fueron desviados a dicho aeropuerto, sin embargo, no se informó de la llegada de los vuelos al personal de RECOPE por problemas de comunicación.

Se gestionó la activación de las transferencias de llamadas del área de Facturación del aeropuerto Juan Santamaría a los operadores del aeropuerto Guanacaste (fuera de horario laboral) para que los clientes puedan confirmar la hora aproximada de llegada en situaciones de cambio de destino de la aeronave.

Otros

En atención a la queja por la presunta diferencia, entre la cantidad de combustible dispensada en varias cisternas de un mismo cliente, por no llegar a la altura del indicador (chapa), se recibió al cliente en la terminal de distribución de Moín y se le expuso el método mediante el cual RECOPE certifica la cantidad dispensada y los factores externos a RECOPE que podrían intervenir y afectar la cantidad dispensada, (calibración del camión, nivel del piso, etc.). Además, se le indicó que, en caso de presentarse alguna diferencia en la carga, se debe recurrir al inspector de patio para que atienda la situación, lo cual debe hacerse mientras permanezca en la terminal, dado que RECOPE no puede garantizar que, una vez salido el camión cargado con combustible de las instalaciones de la Empresa, hayan intervenido terceras personas.

Con relación a la denuncia por presuntas dádivas al personal de Facturación de La Garita, por parte de transportistas, se realizó la investigación por parte del Departamento de Protección de Bienes, en la cual se concluyó que no existían elementos que pudieran comprobar lo denunciado, sino que se trataba de ventas que realizaban los transportistas al personal de RECOPE. Con el fin de evitar esta práctica, así como la afectación de la imagen de RECOPE, se solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas, actualizar la directriz sobre la prohibición de actividades comerciales entre el personal, clientes, transportistas, contratistas u otros, en las instalaciones de RECOPE y se comunicó a todo el personal, clientes y transportistas.

Ante la queja presentada respecto a la falta de uso regular y adecuado de la mascarilla para prevenir el Covid 19, por parte de un funcionario del área de Facturación de La Garita y de otros transportistas, así como el número de personas que podían permanecer en la sala de Facturación, los titulares subordinados hicieron el llamado de atención al personal. Además, la Gerente de Operaciones emitió una directriz sobre la obligatoriedad del uso de mascarillas para el personal que atiende público, así como de los clientes y transportistas que ingresen a las instalaciones de la Empresa.

5. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe todos los casos se encuentran concluidos.

V Conclusiones.

1. En el primer semestre de 2022 se atendieron en la Contraloría de Servicios 12 casos, presentados por los usuarios de RECOPE, que son los clientes y transportistas.
2. De los casos presentados 10 son quejas y 2 denuncias, una de las cuales fue desestimada después de la investigación y otra fue verificada y tomadas las acciones correctivas y preventivas.
3. Se atendieron igual cantidad de casos en las subdimensiones de Instalaciones, Atención a la persona usuaria, Tramitología y gestión de procesos y Otros, con 3 casos en cada una.
4. Todos los casos presentados por los usuarios se encuentran concluidos y comunicada la resolución al interesado.
5. Todos los casos se resolvieron dentro del plazo establecido por la ley 9158 para dar respuesta al usuario sobre lo actuado por la Administración para resolver su gestión.

VI Recomendación.

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas en la Contraloría de Servicios, en el primer semestre 2022, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 de agosto de 2022, para atender el requerimiento establecido en la regulación vigente.

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

- 1º- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 7503 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.
- 2º- Que la Autoridad Reguladora en el ejercicio de sus competencias se encuentra facultada para solicitar información a los prestadores de los servicios públicos.
- 3º- Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 24 de la Ley 7503, los prestadores de los servicios públicos están en la obligación de presentar la información que sea requerida por la Autoridad Reguladora.
- 4º- 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.
- 5º- 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

- 1.- 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-6199-2006 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

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



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

dd-mm-aaaa*

Hora

HH:MM am/pm*

Tipo de Caso*

Tipo de Cliente*

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

Fecha Suceso

dd-mm-aaaa*

Hora Suceso

HH:MM am/pm*

ANEXO 3: Información de precios vigentes disponible al público

1

Precios

Calidad y Precio de los Combustibles

En Estaciones de Servicio

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 1016	↓ ₡ -43	-4,1%
Gasolina Plus 91	₡ 993	↓ ₡ -28	-2,7%
Diésel 50	₡ 873	↓ ₡ -36	-4%

En Terminal de ventas

Colones / Litro



Gasolina Súper	₡ 945	↓ ₡ -43	-4,4%
Gasolina Plus 91	₡ 922	↓ ₡ -27	-2,8%
Diésel 50	₡ 802	↓ ₡ -36	-4,3%
GLP	₡ 297	↓ ₡ -1	-0,3%

Precios Internacionales

Dólares / Barril



	18 JUL - 22 JUL	25 JUL - 29 JUL		
Gasolina Súper	\$ 133,38	\$ 132,35	↓ \$ -1.0	-0,8%
Gasolina Plus 91	\$ 126,29	\$ 125,08	↓ \$ -1.2	-1%
Diésel 50	\$ 150,83	\$ 147,48	↓ \$ -3.4	-2,3%




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.



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

 www.recope.com



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Sus aportes son muy importantes, permítanos 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?

Sí () 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

RECOPE

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 denunciantes; 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.