

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Informe de quejas y denuncias atendidas en el I Semestre 2023

Realizado por:

Xiomara Vargas Salazar

Contralora de Servicios

20 de julio de 2023

I. Resumen ejecutivo

RECOPE como empresa pública que suministra en Costa Rica los combustibles derivados de hidrocarburos, regulados de acuerdo con la Ley 7593 por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), 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 los prestadores de servicios públicos regulados, de presentar informes semestrales de las quejas y denuncias recibidas de los usuarios, que se encuentren atendidas y pendientes de resolución.

En concordancia con lo dispuesto, la Contraloría de Servicios de RECOPE, área encargada del Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias del público externo, presenta el “Informe de quejas y denuncias atendidas en el I semestre de 2023, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1° de enero al 30 de junio de 2023.

En este periodo se atendieron 24 quejas, 6 presentadas por clientes directos y 18 por transportistas. A la fecha de presentación del informe, 14 casos se encuentran concluidos y 10 en proceso; 5 casos se resolvieron en menos de 15 días hábiles, 9 casos en más 15 días.

Los casos se agrupan por subdimensiones según el asunto al que se refiera. En la subdimensión Instalaciones se atendieron 8 casos, en Tramitología y Gestión de Procesos 13 casos y en Atención a la Persona Usuaría 3 casos.

Se recomienda remitir este informe a la Dirección de Atención del Usuario de la ARESEP, antes del 15 de agosto de 2023, suscrito por el titular del servicio público. Estar al día en la presentación de este informe forma parte de los requisitos de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias ante ARESEP.

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
Portal web: www.recope.go.cr
Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855
Celular y WhatsApp: 8322-0530
Apartado postal: 4351-1000 San José

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 cuales 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), se 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, ante dicha entidad.

Los usuarios de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel y 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.

Según información suministrada por la Dirección Comercial de RECOPE, en el primer semestre de 2023 el número de clientes atendidos es de 820.

El detalle de clientes atendidos por categoría en el primer semestre de 2023 se presenta en la tabla 1.

TABLA 1
 RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD EN EL
 I SEMESTRE 2023

ACTIVIDAD	# CLIENTES
Explotación de minas y canteras	2
Financieros, seguros, bienes, inmuebles	1
Electricidad, gas y agua	3
Construcción	21
Servicios comunales, sociales y personales	26
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	29
Industrias manufactureras	61
Transportes, almacenamiento y comunicación	195
Comercio al por mayor y menor	482
TOTAL	820

III. Normativa aplicable

- **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.”

- **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).”

- **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.

- **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	DECRETO	DECRETO
	31257-MINAE 14 JULIO 2003	40081-MINAE 28 MAYO 2003	31478-MINAE 18 ENERO 2017
	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros
Gasolina Súper	3700		
Diésel	3700		
Kerosene	1900		
Búnker			3000
Asfalto	18900		
Gasóleo	11300		
Emulsión Asfáltica		11355	
Gas licuado de petróleo	26400		
Jet fuel	1800		
Av Gas	1800		
Nafta	7500		
IFO 380	25000		

- **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.”*

- **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 presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el primer semestre de 2023.

1. Mecanismos de información a disposición del usuario.

En cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, RECOPE cuenta con una Contraloría de Servicios adscrita a la Presidencia, 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, desde la pantalla principal. Este apartado contiene, entre otras cosas, los requerimientos mínimos para la presentación de quejas y denuncias, el formulario para la remisión en línea de las gestiones, la normativa que rige a la Contraloría de Servicios; así mismo, los asuntos que pueden tramitarse en esta área y los enlaces a los sitios web y teléfonos de referencia de las instituciones que atienden asuntos relacionados con el combustible que no son competencia de RECOPE.

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 a los usuarios del servicio público la presentación de gestiones.

La información de los precios de los combustibles se puede consultar en el enlace <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/tabla-precios/> así mismo, están disponibles a los clientes los horarios de atención en las terminales de distribución, aspectos de calidad y seguridad de los productos, entre otros temas.

2. Registro de las quejas y denuncias recibidas.

De cada caso recibido se mantiene un expediente electrónico, enumerado de forma consecutiva e irrepitable, que incluye el año al que corresponde, en este se registra toda la información relacionada con la gestión, desde la recepción, acciones de seguimiento, hasta la resolución final y respuesta al usuario.

Los usuarios del servicio público son los clientes directos y transportistas que ingresan a las instalaciones de RECOPE a retirar el combustible adquirido previamente por medios electrónicos. Estos casos se han identificado con la sigla USP (Usuario de Servicio Público) y el número de acuerdo con el orden cronológico de recepción.

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

Las gestiones se reciben de forma física (presencial), telefónica 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/>.

Los números telefónicos disponibles para acceder a la Contraloría de Servicios son: 2284-2700, extensiones 2852 y 2855. Se cuenta además con el teléfono celular 8322-0530 para la atención de llamadas y la aplicación WhatsApp.

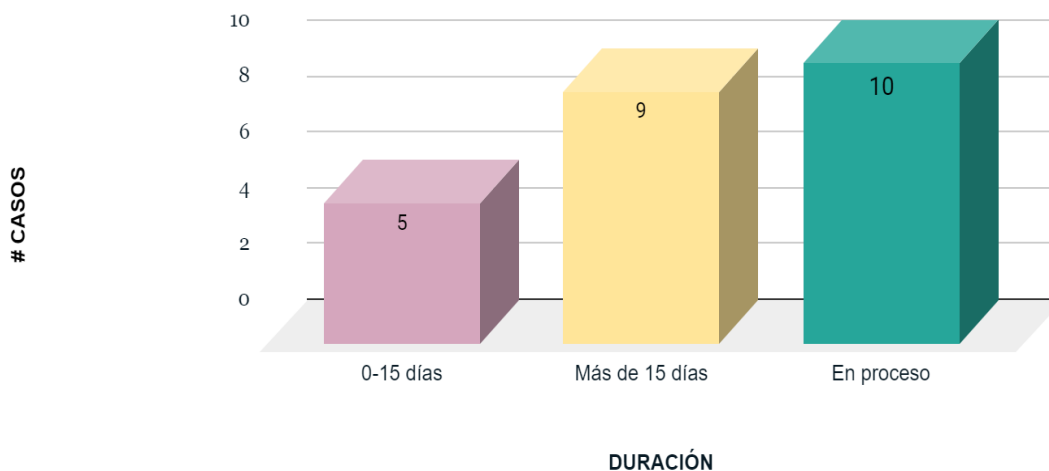
4. Respuesta a los usuarios sobre las quejas y denuncias presentadas.

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 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 atiende 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 24 casos atendidos, 4 se resolvieron entre 0 y 15 días, 9 casos se resolvieron en más de 15 días hábiles y 11 casos se encuentran en proceso. Esta información se presenta en el gráfico 1.

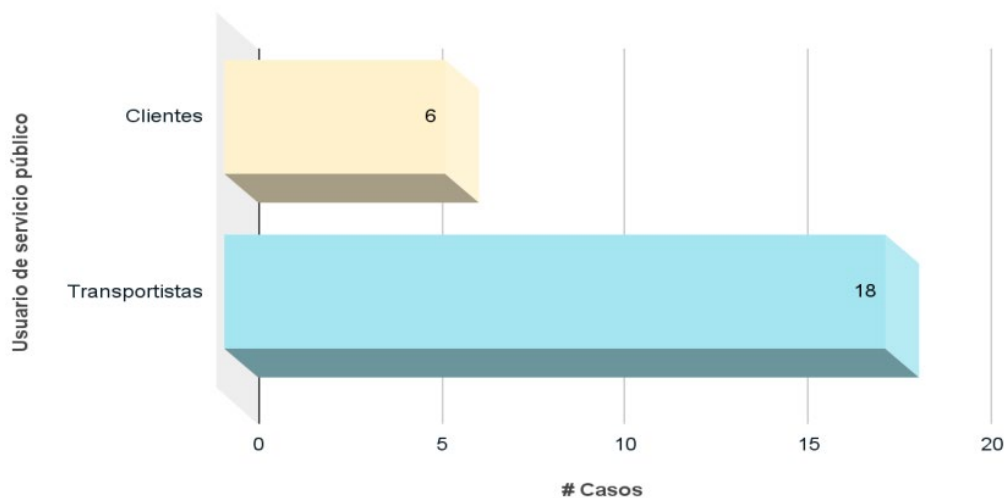
GRÁFICO 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACION DE LOS CASOS ATENDIDOS EN DIAS HÁBILES
EN EL I SEMESTRE 2023



5. Casos atendidos por tipo de cliente

Los usuarios de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compra venta de combustibles a granel y 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.

GRÁFICO 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE USUARIO
EN EL I SEMESTRE 2023



En el primer semestre de 2023 se atendieron en la Contraloría de Servicios 24 casos, 6 fueron presentado por clientes directos y 18 por transportistas, 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. 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 13 casos.

ii. Instalaciones

En esta subdimensión se incluyen los casos relacionados con las instalaciones físicas de la Empresa, que afectan de alguna forma el servicio brindado a los usuarios. En esta se atendieron 8 casos.

iii. 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, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendieron 3 casos.

iv. 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.

v. Uso inadecuado de recursos de la Empresa

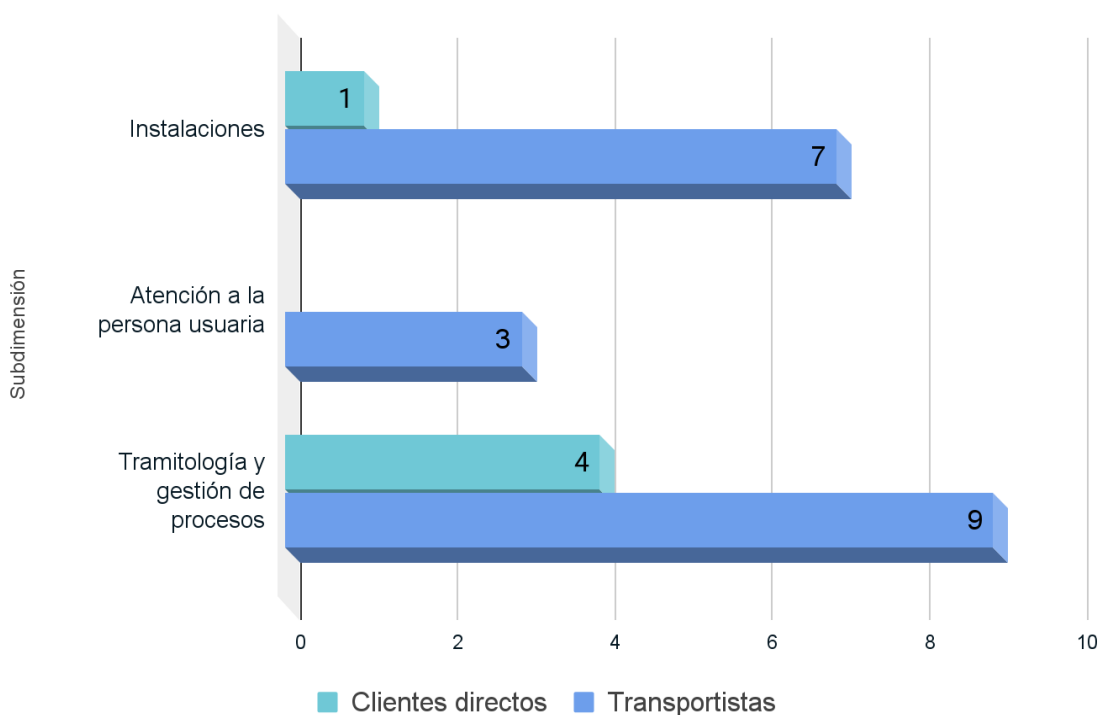
A esta dimensión corresponden los casos relacionados con el uso de los recursos de la Empresa, tales como, vehículos y otras herramientas de trabajo. En esta dimensión no se recibió ningún caso.

vi. Otros

En esta dimensión se incluyen los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores. En esta dimensión no se recibió ningún caso.

En el Gráfico 3 se presenta el número de casos atendidos en cada dimensión por tipo de usuario, clientes directos y transportistas.

GRÁFICO 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIÓN POR TIPO DE USUARIO
EN EL I SEMESTRE DE 2023



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 motivo de la queja, tipo de cliente y subdimensión.

TABLA 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DETALLE DE CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN Y TIPO DE CLIENTE
EN EL I SEMESTRE 2023

# CASO	ASUNTO	TIPO CLIENTE	SUBDIMENSIÓN
1330-2023-USP1	Cobro de impuestos a cliente de aviación no procede. Se solicita devolución de impuestos cobrados.	Cliente de Aviación	Tramitología y gestión de procesos
1332-2023-USP2	Presunto mal trato de Inspectora de SAS hacia transportista Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1336-2023-USP3	Atrasos en la carga de combustible en la terminal Barranca, por rack en mal estado.	Transportista	Instalaciones
1337-2023-USP4	Aire acondicionado en mal estado en la sala de Facturación de la terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
1338-2023-USP5	Aire acondicionado en mal estado en la sala de Facturación de la terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
1339-2023-USP6	Aire acondicionado en mal estado en la sala de Facturación de la terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
1340-2023-USP7	Atrasos en la carga de combustible en la terminal Barranca, por rack en mal estado.	Transportista	Instalaciones
1344-2023-USP8	Aire acondicionado en mal estado en la sala de Facturación de la terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
1347-2023-USP9	Retraso en la apertura de puesto de ingreso de camiones a la terminal El Alto	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1351-2023-USP10	Atrasos en la verificación del depósito bancario realizado en oficina de Facturación terminal La Garita	Cliente estación de servicio	Tramitología y gestión de procesos

# CASO	ASUNTO	TIPO CLIENTE	SUBDIMENSIÓN
1353-2023-USP11	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1355-2023-USP12	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1359-2023-USP13	Daño en el alumbrado eléctrico de los baños para transportistas en la Terminal La Garita	Transportista	Instalaciones
1363-2023-USP14	Requerimiento de ampliación de estacionamiento para camiones cisterna en el callejón de la Terminal La Garita	Cliente	Instalaciones
1373-2023-USP15	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1375-2023-USP16	Atraso en el inicio de la carga de combustible en la Terminal El Alto, debido a llegadas tardías del funcionario pinchador.	Transportista	Atención a la persona usuaria
1379-2023-USP17	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1380-2023-USP18	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1381-2023-USP19	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1385-2023-USP20	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitología y gestión de procesos

# CASO	ASUNTO	TIPO CLIENTE	SUBDIMENSIÓN
1386-2023-USP21	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitación y gestión de procesos
1387-2023-USP22	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Transportista	Tramitación y gestión de procesos
1388-2023-USP23	Inconvenientes con la impresión de documento de confirmación de salida a los camiones cisterna en terminal La Garita	Cliente	Tramitación y gestión de procesos
1391-2023-USP24	Atraso en la carga de combustible en el Aeropuerto Juan Santamaría	Cliente de Aviación	Atención a la persona usuaria

8. Razones que originaron las quejas de los usuarios y medidas aplicadas para su solución.

A continuación se presentan las quejas agrupadas por subdimensión y las medidas aplicadas por la Administración para su solución.

Atención a la persona usuaria (3 casos).

En esta subdimensión se recibieron quejas por:

- Presunto mal trato de Inspectora de Seguridad hacia transportista Terminal La Garita. (1 caso).

No se logró comprobar el mal trato aducido a la funcionaria; sin embargo, se instruyó al personal para que mantenga las normas adecuadas de servicio al cliente.

- Atraso en el inicio de la carga de combustible en la Terminal El Alto, debido a llegadas tardías del funcionario pinchador de los camiones antes de la carga. (1 caso).

Se realizó la investigación de videos y marcas de la persona denunciada y no se encontró ninguna anomalía en el ingreso e inicio de labores, así como en el inicio de la carga de producto.

- Atraso en la carga de combustible a avión privado en el Aeropuerto Juan Santamaría. (1 caso).

La atención en el aeropuerto se da según el orden de llegada, tiene prioridad el vuelo comercial al vuelo privado.

Instalaciones (8 casos).

En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

- Atrasos en la carga de combustible en la terminal Barranca debido a mantenimiento de rack de carga (2 casos).

Se debió calibrar un cargadero, el proceso de corrección se realizó con la intervención de personal del área de Instrumentación y del Departamento de Metrología, quedando habilitado para su uso una semana después de iniciado el trabajo.

- Aire acondicionado en mal estado en la sala de Facturación de la terminal Barranca (4 casos).

Debido al daño de las unidades de aire acondicionado, se tomó como medida alternativa la colocación de ventiladores, hasta tanto se realizó la compra e instalación de aires acondicionados nuevos para uso del personal y transportistas que utilizan la sala de Facturación.

- Daño en el alumbrado de los baños para los transportistas en la Terminal La Garita. (1 caso).

Debido al daño de las lámparas ubicadas en los baños para transportistas, se colocó una nueva instalación eléctrica y lámparas en el área.

- Requerimiento de ampliación de estacionamiento para camiones cisterna en el callejón de la Terminal La Garita. (1 caso).

Desde el año 2016 se autorizó que los camiones cisternas permanezcan durante la noche anterior a las rebajas de precios en la zona lateral a la terminal La Garita. Durante la operación normal de la terminal se permite el ingreso a esta área a partir de las 5:00 a.m. En febrero de 2023 se habilitó un tercer carril en la entrada al terminal con lo cual se logra ubicar un total de 36 cisternas.

Tramitología y Gestión de Procesos (13 casos).

En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

- Reversión del cobro de impuesto a vuelos nacionales. (1 caso).

Se realizó el estudio y de acuerdo con lo indicado por el Ministerio de Hacienda, el cliente debe solicitar la devolución del dinero a dicha entidad.. Se realizó el ajuste en el sistema de facturación para no cobrar más el impuesto al cliente.

- Retraso en la apertura del puesto de ingreso de camiones a la terminal El Alto. (1 caso).

El Oficial de Seguridad era nuevo en el puesto y no tenía las llaves del portón de acceso a la terminal para los camiones. Se corrigió la situación en el momento, se distribuyeron copias de llaves al Supervisor de Seguridad y al Supervisor de la terminal para evitar situaciones similares. Se informó al personal sobre los encargados de mantener las llaves.

- No se logró realizar la compra de combustible debido a inconvenientes en la página web del banco para verificar el depósito realizado por cliente a cuentas de RECOPE. (1 caso).

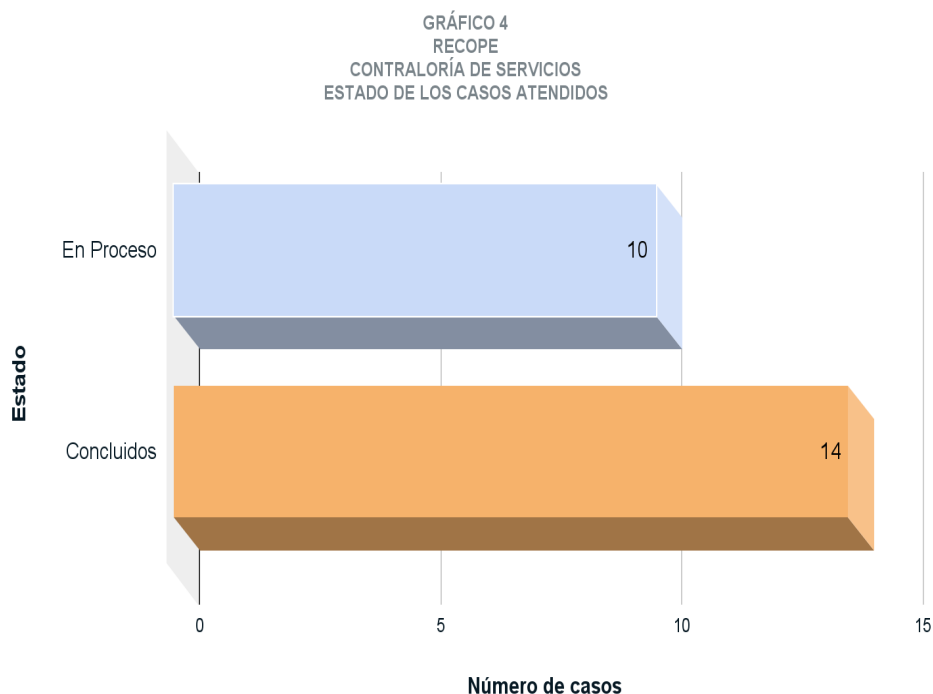
El problema se presentó debido a que la página web del banco estuvo fuera de servicio. El personal de Facturación realizó diferentes intentos hasta la hora de cierre de jornada, sin lograr comunicación con la página del Banco, por lo que el cliente no pudo cargar el producto hasta el día siguiente, cuando se restableció el servicio de la página.

- Inconvenientes con la impresión de documentos de confirmación de salida para los camiones cisterna en terminal La Garita (10 casos).

El problema se da por inconsistencias en la comunicación de sistemas informáticos. Como medida alternativa, el supervisor de Facturación imprime los documentos con un mecanismo manual. El Departamento de Gestión de Procesos en coordinación con la Dirección de Tecnología están realizando las acciones necesarias para corregir el problema. Se espera que esté resuelto en julio 2023.

9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe 11 casos se encuentran en proceso de atención y 13 están concluidos, tal y como se presenta en el gráfico 4.



Casos en proceso de atención (10 casos).

De los casos en proceso, 10 corresponden a retrasos en la impresión de documentos de confirmación de salida de los camiones cisterna, una vez cargados con el combustible. Actualmente esta situación está siendo atendida por la titular del Departamento de Gestión de Proyectos, en coordinación con la Dirección de Tecnología y la Dirección Comercial. Se espera que en julio 2023 la situación se haya resuelto.

El otro caso corresponde a la queja por retraso en la carga de combustible de aviación en el aeropuerto Juan Santamaría, el cual se encuentra dentro del tiempo de atención.

En la Tabla 4 se presentan los casos en proceso de atención.

TABLA 4
RECOPE
CONRATORÍA DE SERVICIOS
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN DEL I SEMESTRE 2023

# CASO	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ÚLTIMA GESTIÓN
1353-2023-USP-11	Retraso en la impresión de documentos de confirmación de salida de camiones cisterna de la terminal por inconsistencias con el sistema informático.	Departamento Gestión de Proyectos Nydia Redondo	Se están coordinando las mejoras necesarias con la Dirección de Tecnología, el Departamento de Gestión de Proyectos y la Dirección Comercial
1355-2023-USP-12			
1373-2023-USP-15			
1379-2023-USP-17			
1380-2023-USP-18			
1381-2023-USP-19			
1385-2023-USP-20			
1386-2023-USP-21			
1387-2023-USP-22			
1388-2023-USP-23			

V. Conclusiones

1. En el primer semestre de 2023 se atendieron en la Contraloría de Servicios 24 quejas de los usuarios del servicio público, de los cuales 6 fueron presentadas por clientes y 18 por transportistas.
2. Los casos fueron remitidos a los titulares subordinados del área en la que se presentaron, con el fin de que tomaran las acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar la recurrencia en el futuro.
3. Los casos atendidos se clasifican en las subdimensiones: Atención a la Persona Usaria 3 casos, Instalaciones 8 casos, Tramitología y Gestión de Procesos 13 casos. En las subdimensiones Información, Uso inadecuado de recursos de la Empresa y Otros, no se presentaron quejas.
4. A la fecha del informe, 14 casos se encuentran concluidos y 10 en proceso de resolución, éstos se refieren a inconsistencias con el sistema informático que afecta la impresión de documentos de confirmación de salida para de los camiones cisterna de las terminales. La atención de esta gestión está a cargo del Departamento de Gestión de Procesos y tiene como fecha estimada de solución julio de 2023.
5. De los casos concluidos, 5 casos se resolvieron en un plazo igual o menor a 15 días y 9 casos requirieron más de 15 días.

VI Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios en el primer semestre 2023, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 de agosto de 2023, suscrito por el titular del servicio público de RECOPE, 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 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.

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 7593, 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

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 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.

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 <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>

[Inicio](#) > Contraloría de Servicios

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](#)

Requerimientos mínimos de la denuncia

Las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes deben contener al menos la siguiente información:

- » Nombre, número de identificación y firma de la persona que la presenta; si son varias personas debe constar el nombre y firma de todos los interesados.
- » Dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- » Explicación detallada de los hechos u omisiones en que se fundamenta la queja, denuncia, sugerencia o solicitud.
- » Nombre de las posibles personas o dependencias relacionadas con los hechos que la fundamentan.
- » Cualquier otra referencia y elementos de prueba, nombre de testigos y otra información que se considere pertinente para realizar la investigación.

Contáctenos

Con gusto le atenderemos.

- » Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- » Dirección: Calle 108, Ruta 32. Km 0, San Francisco de Golcochea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.
- » Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- » Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855
- » Whatsapp: 8322-0530

[Inicio](#) > [Contraloría de Servicios](#) > Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, 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

Hora

Tipo de Caso*

Tipo de Cliente*

Identificación*

Nombre y Apellidos*

Dirección para Notificaciones*

Correo Electrónico*

Teléfono*

Fax

Celular*

2. Detalle de la sugerencia, consulta, o inconformidad

Fecha Suceso

Hora Suceso

Descripción de los Hechos*

Testigos

Personas a Denunciar

Información de precios vigentes disponible al público en el enlace <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/tabla-precios/>



☰ Menú 🔍



[Inicio](#) > [Productos](#) > [Precios Nacionales](#) > Precios Vigentes

Precios Vigentes



Los precios al consumidor son establecidos por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos. Los precios se establecen con base en el precio internacional del producto, el tipo de cambio, el margen de operación de las Estaciones de Servicio, Transportistas, operación e inversión del Sistema Nacional de Combustibles e impuesto único.

- » [Conozca la estructura de los precios](#)
- » [Conozca los precios históricos de los combustibles](#)
- » [Consulte las resoluciones de las variaciones de precios](#)



Publicación y Vigencia

- » Precios publicados en La Gaceta No.82, del 11 de mayo del 2023. Cambio en Impuesto Único: Rige a partir del 12 de mayo del 2023.
- » Precios publicados en La Gaceta No.119, del 03 de julio del 2023. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta: Rige a partir del 04 de julio del 2023.

ANEXO 3: Material 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

 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?

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

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



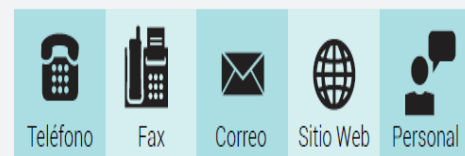
Queremos escuchar lo que usted tiene que decir.

¿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.