



Contraloría de Servicios

Informe de quejas y denuncias atendidas en el I semestre 2025

08 de agosto de 2025



Tabla de contenido

I. Resumen ejecutivo	3
II. Antecedentes	5
III. Normativa aplicable	6
IV. Análisis	10
V. Acciones adicionales	21
VI. Conclusiones	22
VII. Recomendación	23
VIII. Responsable	23
VIII. Anexos	23



I. Resumen ejecutivo

Con fundamento en la Ley N.º 6588, Ley de Creación de creación de la Refinadora Costarricense de Petróleo, esta empresa pública le corresponde suministrar, los combustibles derivados de hidrocarburos, actividad que se encuentra regulada por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), de conformidad con la Ley N.º 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 septiembre de 1996.

En consecuencia, RECOPE debe cumplir con lo dispuesto en la resolución RRG-7635-2007, de las doce horas treinta minutos del treinta de noviembre de dos mil siete, dictada por ARESEP, denominada: *“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.

Asimismo, este informe se realiza con observancia de la resolución RE-0100-JD-2023 de las quince horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de octubre de dos mil veintitrés dictada por Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, denominada: *“Requisitos para toda solicitud de fijación de tarifas que se presente en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y revisión del cumplimiento de las obligaciones legales de los prestadores de los servicios públicos en las fijaciones tarifarias de oficio ordinarias y extraordinarias”*.

Lo anterior, en concordancia con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N.º 9158 del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015, que establecen que la Contraloría de Servicios de RECOPE, es el área encargada del proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias del público externo, se procede a presentar el *“Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”* atendidas en el I semestre de 2025, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1º de enero al 30 de junio del 2025.

En este periodo se atendieron 9 quejas, 1 presentada por un cliente y 8 presentadas por transportistas. A la fecha de presentación de este informe todos los casos se encuentran concluidos.

Los casos se agrupan por subdimensiones según el asunto al que se refiera. En la subdimensión en “Información” se atendió 1 caso, en “Instalaciones” se atendieron 4 casos, y en “Atención a la Persona Usuaría” 4 casos.

Se recomienda remitir este informe a la Dirección de Atención del Usuario de la ARESEP, antes del 15 de agosto del 2025, suscrito por el titular del servicio público o quien ostente su debida representación.



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 los señores Eunice Paddyfoot Melone, Contralora de Servicios y Juan Carlos Fonseca Montagnini, Subcontralor de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: eunice.paddyfoot@recope.go.cr, juanc.fonseca@recope.go.cr
contraloria@recope.go.cr

Portal web: www.recope.go.cr

Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855, 2284-2862, 2284-4517

Celular y WhatsApp: 8322-0530

Apartado postal: 4351-1000 San José



II. Antecedentes

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 2025 el número de clientes de RECOPE corresponde a 801.

El detalle de clientes atendidos por categoría en el primer semestre de 2025 se presenta en la tabla 1.

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD EN EL
I SEMESTRE 2025

Electricidad, gas y agua	1
Explotación de minas y canteras	2
Construcción	16
Servicios comunales, sociales y personales	21
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	28
Industrias manufactureras	64
Transportes, almacenamiento y comunicación	173
Comercio al por mayor y menor	496
TOTALES	801



III. Normativa aplicable

- **Ley que Regula a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), N.º 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) N.º 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 septiembre 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.º 8660 del 8 de agosto de 2008).”*

- **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N.º 9158, del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 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 ésta 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 31257-MINAE 14 JULIO 2003		DECRETO 40081-MINAE 28 MAYO 2003		DECRETO 31478-MINAE 18 ENERO 2017	
	Venta compra/litros	mínima	Venta compra/litros	mínima	Venta compra/litros	mínima
Gasolina Súper	3700					
Diésel	3700					
Kerosene	1900					
Búnker					3000	
Asfalto	18900					
Gasóleo	11300					
Emulsión Asfáltica			11355			
Gas licuado de petróleo	26400					
Jef 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 N.º 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias.”

- **Resolución RE-0100-JD-2023 de las quince horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de octubre de dos mil veintitrés**, que en lo interesa en la parte dispositiva estableció:

“(…) Los prestadores al momento de presentar las solicitudes de fijación de tarifas, deberán estar al día con el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el informe de quejas y denuncias, requerido por esta Autoridad Reguladora en la Resolución RRG-7635-2007 del treinta de noviembre de 2007 o cualquier otra que la sustituya (Artículos 14.a) y c), 24 y 33 Ley N.º 7593 “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”). (…) “

- **Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, del 31 de enero de 2025.**

“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, así como la investigación preliminar de hechos presuntamente irregulares.*
- e) Los servicios que brinda la Empresa a sus personas trabajadoras en forma directa o a través de terceras personas: servicios de salud, transporte a los centros de trabajo, vigilancia, limpieza u otros que se realicen, cuando irregularidades relacionadas con estos servicios no hayan sido resueltas por los titulares subordinados de la dependencia a cargo del servicio, una vez agotada la línea de mando.*
- f) Cualquier situación laboral que incumpla la normativa interna o externa.*
- g) La falta de respuesta a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, conforme a lo establecido en la Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097.*



IV. Análisis

Informe de quejas presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el primer semestre de 2025

1. Mecanismos de información a disposición del usuario.

En cumplimiento a la Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, 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, teléfonos institucionales, recolectores digitales (QR). Además, 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, 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/>.

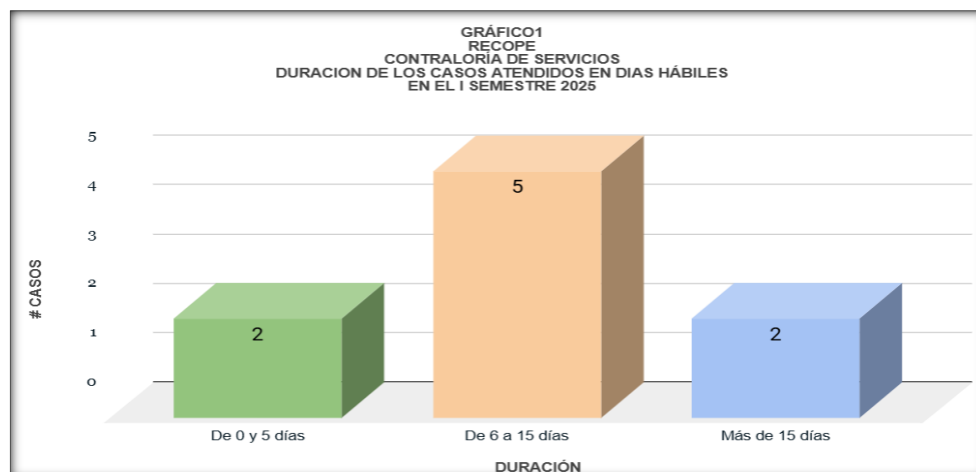
Los números telefónicos disponibles para acceder a la Contraloría de Servicios son: 2284-2700, extensiones 2852, 2855, 2862 y 4517. Se cuenta además con el teléfono celular 8322-0530 para la atención de llamadas y la aplicación WhatsApp y un recolector tecnológico de denuncias (QR).

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 N.º 9158, Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, 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 un máximo de 50 días naturales.

Tomando en cuenta la fecha de recepción de la gestión, hasta la respuesta al usuario, de los 9 casos atendidos, todos se resolvieron entre 0 y 20 días. Esta información se presenta en el gráfico 1.

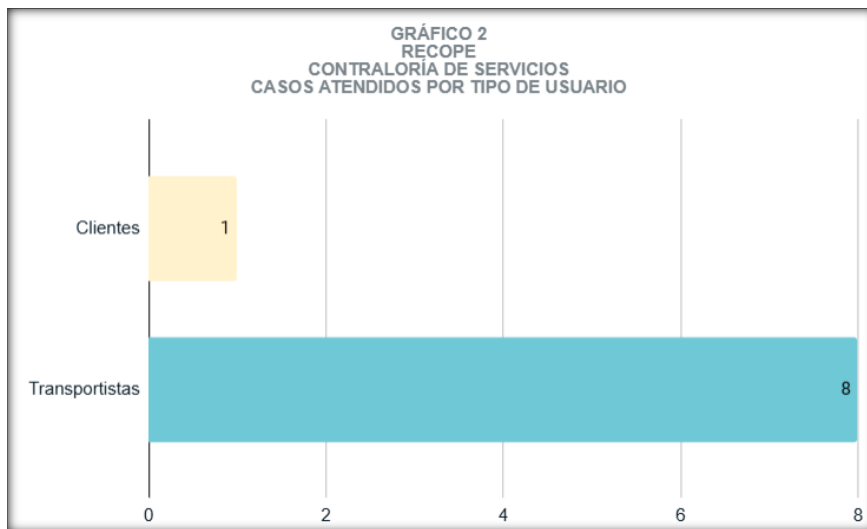




5. Casos atendidos por tipo de cliente

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.

En el primer semestre de 2025 se atendieron en la Contraloría de Servicios 9 quejas y denuncias, 1 presentada por un cliente y 8 presentadas 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 no se atendieron casos.



ii. Instalaciones

En esta dimensión 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 dimensión se recibieron 4 casos en este semestre.

ii. Atención a la persona usuaria

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los trabajadores de RECOPE a los usuarios de los servicios, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendió en este semestre 7 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 en este semestre se atendió 1 casos.

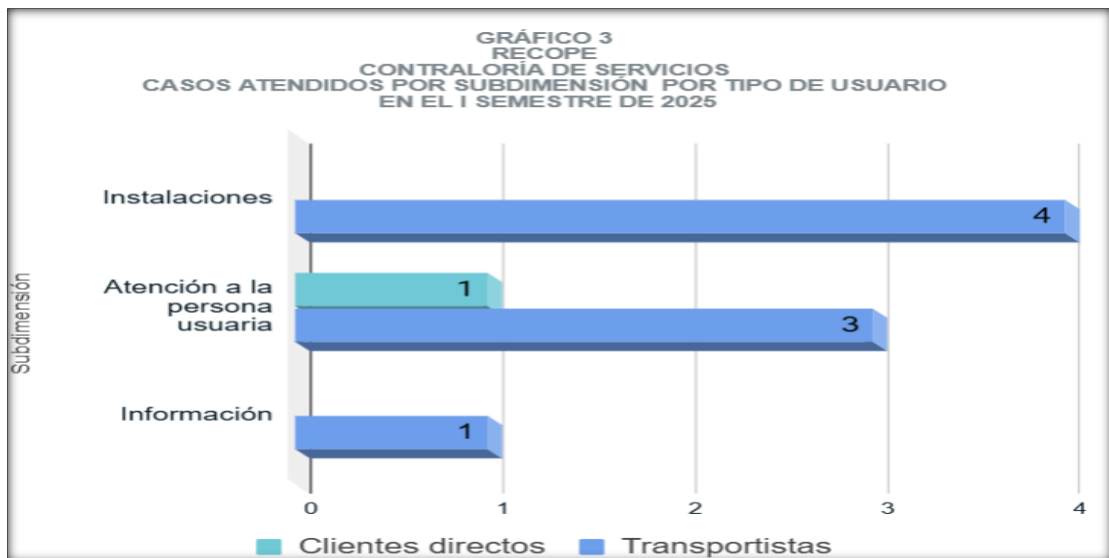
v. Uso inadecuado de recursos de la Empresa

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 en este semestre.

vi. Otros

En esta dimensión se incluyen los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores. En esta dimensión este semestre, no se atendieron casos.

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





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
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIÓN

N° USP	CAS O	TIPO DE CASO	ASUNTO	Tipo Cliente	SUBDIMENSIÓN
1546-2025-USP1	1546	Queja	Inconformidades por las ventanas de los servicios sanitarios.	Transportista	Instalaciones
1548-2025-USP2	1548	Queja	Mal estado de aire acondicionado	Transportista	Instalaciones
1551-2025-USP3	1551	Queja	Queja por supuestos cambios en el parqueo de la Terminal la Garita.	Transportista	Instalaciones
1553-2025-USP4	1553	Queja	Denuncia mal servicio del Departamento de Transacciones Comerciales	Transportista	Atención a la persona usuaria
1554-2025-USP5	1554	Queja	Queja por el servicio recibido el día de hoy en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber por persona trabajadora de RECOPE a cargo de abastecer AVGAS	Cliente	Atención a la persona usuaria
1578-2025-USP6	1578	Derecho de petición	Solicitud de copia de certificado de análisis de combustible de la cisterna	Transportista	Información
1582-2025-USP7	1582	Inconformidad	Ingreso al plantel para facturar	Transportista	Atención a la persona usuaria
1586-2025-USP8	1586	Denuncia	Denuncia por aparente anomalía en la ejecución de labores de oficial de seguridad en la Terminal la Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1587-2025-USP9	1587	Queja	Basura en Barranca	Transportista	Instalaciones



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.

● Instalaciones (4 casos)

En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) Inconformidades por las ventanas de los servicios sanitarios. Caso 1546-2025.

- El 06 de enero del 2025 se recibió en esta Contraloría de Servicios una inconformidad por parte de un transportista que carga producto en la Terminal de Moín, en la que indicó que supuestamente una ventana de los servicios sanitarios de dicha terminal le provocó un daño en los lentes debido a que la ventana tiene un pico que sale cada vez que se abre.
- Este despacho remitió oportunamente el asunto al director de Mantenimiento mediante oficio P-CS-0002-2025 del 08 de enero de 2025. El director, mediante oficio DM-0029-2025 del 31 de enero de 2025, informó que el porta-toallas instalado en un costado podría estar generando un obstáculo visual al salir de los sanitarios, ocasionando que los usuarios se expongan al pico sobresaliente de la ventana. Por tanto, recomendó colocar señalización preventiva en la zona afectada.
- Con base en la atención brindada y la recomendación emitida por la Dirección de Mantenimiento, esta Contraloría comunicó formalmente la resolución del caso a la persona interesada mediante oficio P-CS-0014-2025 del 02 de febrero de 2025, dándose así por concluida oportunamente la gestión.

2) Mal estado de aire acondicionado. Caso 1548-2025.

- El 13 de enero del 2025 esta Contraloría de Servicios se recibió una inconformidad por la falta de aire acondicionado en el área de facturación de la Terminal La Garita, debido a un daño en el equipo instalado.
- En atención inmediata a lo anterior, mediante oficio P-CS-0004-2025 de esa misma fecha, se remitió el asunto al director de Mantenimiento, quien por medio del oficio DM-0014-2025 del 15 de enero de 2025 indicó que realizó la coordinación con un contratista especializado para efectuar las revisiones y reparaciones necesarias. En dicha fecha se logró restablecer satisfactoriamente el funcionamiento del aire acondicionado, quedando evidenciado además que



existe un plan definido para los mantenimientos preventivos y correctivos de estos equipos.

- En virtud de lo anterior, esta Contraloría procedió a comunicar formalmente a las personas denunciantes la atención y resolución del asunto mediante oficio P-CS-0007-2025 del 17 de enero de 2025, concluyendo oportunamente el caso.

3) Queja por supuestos cambios en el parqueo de la Terminal la Garita. Caso 1551-2025.

- El 31 de enero del 2025 se recibió en esta Contraloría de Servicios varias quejas interpuestas por agremiados de la Asociación de Transportistas del Sector Energético (ATRANSE), entre otras cosas, señalaron que supuestamente en la Terminal de La Garita anteriormente se permitía a los transportista estacionar las cisternas en el callejón, lo cual minimizaba el problema de embotellamientos en calle pública; sin embargo, recientemente se giraron instrucciones prohibiendo dicha práctica, lo que generó que el procedimiento de carga se volviera lento y engorroso.
- El 02 de febrero de 2025 esta Contraloría remitió oportunamente el caso al director de Distribución mediante oficio P-CS-0011-2025. El director respondió mediante oficio DDI-0033-2025 del 11 de febrero de 2025, aclarando que las cisternas siempre han debido estacionarse en la entrada correspondiente y que no se han efectuado cambios recientes al respecto. Asimismo, indicó que existe un control diario de las cisternas atendidas y que, según los informes enviados a la Presidencia de RECOPE, no se han registrado atrasos en las ventas.
- En razón de lo anterior, esta Contraloría comunicó formalmente a las personas denunciantes la atención del caso mediante oficio P-CS-0035-2025 del 20 de febrero de 2025, concluyendo así oportunamente la gestión.

4) Queja por basura en la Terminal de Barranca. Caso 1587-2025.

- El 11 de marzo del 2025 se recibió en esta Contraloría de Servicios una queja en la que se menciona que los basureros en la Terminal Barranca no estaban dando a abasto. Que, además en los caños y zonas verdes se encuentra basura asentada.
- Por medio del oficio P-CS-0076-2025 del 20 de marzo del 2025 se remitió el asunto a la jefatura del departamento de Mantenimiento Región Pacífica quien mediante oficio MRP-0159-2025 del del 28 de marzo del 2025, indicó que lo relacionado con la limpieza de la terminal y la recolección de la basura dentro de



la Terminal Barranca lo realiza el Departamento de Servicios Administrativos a través de la Licitación Mayor 2023LY-000003. Que en ese momento se estaban tramitando las licitaciones 2024LE- 000031-0016700105 y 2025LY-000001-0016700105 para dar mantenimiento a las Zonas Verdes de Barranca, no obstante, no obstante, por el tiempo que duran estos procesos, como medida temporal el personal de Mantenimiento, Distribución o el de limpieza se han estado encargando de esta labor.

- Por lo anterior, se dio por atendido oportunamente el presente asunto, no siendo posible notificar formalmente al denunciante por haber sido interpuesta de forma anónima.
- **Atención a la persona usuaria (4 casos).**
En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) Denuncia mal servicio de la Unidad de Transacciones Comerciales. Caso 1553-2025.

- El 04 de febrero del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una queja relacionada con un aparente mal servicio brindado por dos trabajadores de la Unidad de Transacciones Comerciales, debido a que percibió que no se le trató con respeto.
- La denuncia fue remitida mediante oficio P-CS-0020-2025 del 10 de febrero a la Dirección Comercial, que respondió por medio del oficio DC-0063-2025 del 17 de febrero, reconociendo la sobrecarga laboral por un reciente ciberataque que pudo afectar el desempeño y ofreciendo disculpas por el inconveniente.
- El caso se consideró atendido, comunicándose la resolución a los denunciantes mediante oficio P-CS-0034-2025 del 20 de febrero.

2) Queja por el servicio recibido el día de hoy en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber por el funcionario de RECOPE a cargo de abastecer AVGAS. Caso 1554-2025.

- El 03 de febrero del 2025 esta Contraloría de Servicios se recibió una queja relacionada con el aparente mal servicio brindado por el Inspector de Patio del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, mencionando la persona gestionante que la persona trabajadora no mostró interés y atención en sus labores, cometiendo errores a la hora de abastecer las aeronaves. Además, mencionó que, el trato al cliente fue muy malo y denota una mala calidad en el servicio.



- Por medio del oficio P-CS-0021-2025 del 10 de febrero del 2025 se remitió el asunto a la jefatura del Departamento Distribución Aeropuertos, quien mediante oficio DAE-0059-2025 del 14 de febrero del 2025, respondió que el colaborador manifestó no haber tenido reclamos previos en su contra y que, en este caso, la inconformidad del usuario surgió específicamente por la negativa del Inspector de utilizar el camión de abastecimiento para trasladar basura. No obstante, se comprometió a dar seguimiento al caso para evitar situaciones similares y mantener la cordialidad en la comunicación con todos los usuarios.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0033-2025 del 19 de febrero de 2025.

3) Ingreso al plantel para facturar. Caso 1582-2025.

- El 10 de marzo del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una inconformidad relacionada con el aparente desorden en el ingreso de transportistas a la Terminal La Garita para poder facturar, además el denunciante, señala que, las personas trabajadoras de RECOPE giran instrucciones diferentes para su ingreso lo que genera molestia y confusión entre los transportistas.
- El caso fue remitido el mismo día (oficios P-CS-0069-2025 y P-CS-0070-2025) al Departamento de Distribución y a la Dirección Comercial. Se aclaró mediante oficio DD-0100-2025 del 12 de marzo que el ingreso lo coordinan Distribución y Protección de Bienes, mientras que la Dirección Comercial anunció, a través de la Circular DC-0099-2025, el restablecimiento del procedimiento anterior al ciberataque, siendo que los recursos económicos no serán verificados al ingreso a las terminales, pero si transcurridos 30 minutos los mismos no están disponibles en el código del cliente para soportar la venta, será solicitado la salida de la cisterna de la terminal.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0078-2025 del 20 de marzo del 2025.

4) Denuncia por aparente anomalía en la ejecución de labores de un oficial de seguridad en la Terminal la Garita. Caso 1586-2025.

- El 11 de marzo del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una denuncia por aparente anomalía en la ejecución de labores de por parte de un Oficial de Seguridad y Vigilancia de la Terminal La Garita excesivo de los vehículos de la empresa.



El asunto se remitió mediante oficio P-CS-0075-2025 del 20 de marzo al Departamento de Protección de Bienes, que respondió por oficio PB-0216-2025 del 27 de marzo indicando que se revisarían los videos del sitio y tomarían medidas correctivas si correspondía.

- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a las personas denunciantes por medio del P-CS-0092-2025, del 04 de abril del 2025.

• **Información (1 casos).**

En esta subdimensión se recibió una queja por:

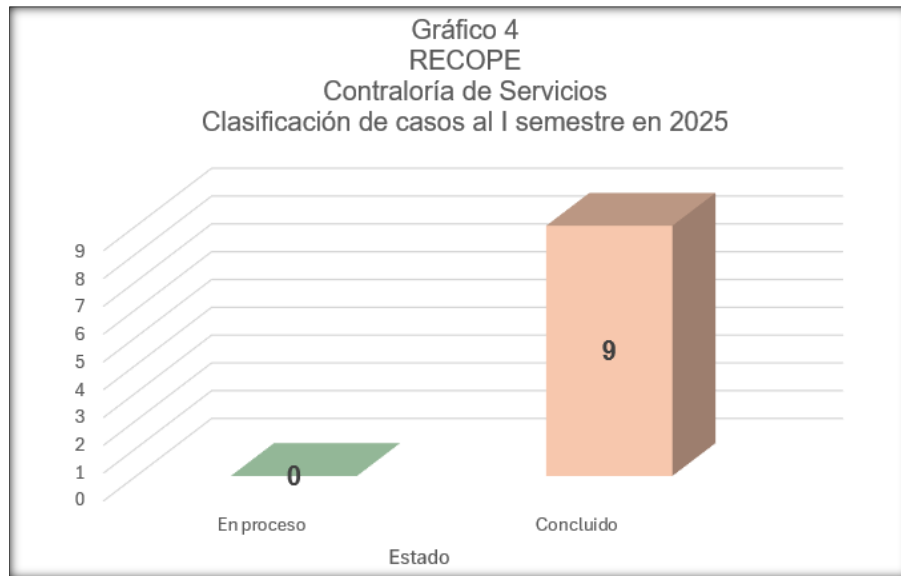
1) Solicitud de copia de certificado de análisis de combustible de la cisterna. Caso 1578-2025.

- El 01 de marzo del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una solicitud de información por medio de la cual se requería copia certificada del tipo de combustible y sus características, que fue encontrado en la cisterna acoplada al camión de su propiedad marca Freightliner, color blanco, placas C26006, el cual fue decomisado y dejado en custodia en la Terminal La Garita de RECOPE.
- La petición fue trasladada el 06 de marzo (oficio P-CS-OI-0002-2025) al Departamento Calidad Región Pacífico, que remitió lo solicitado mediante oficio CRP-0052-2025 del 12 de marzo.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, ya que la instancia competente le respondió a la persona solicitante por medio del oficio CRP-0052-2025 del 12 de marzo del 2025.



9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe los 09 casos recibidos se encuentran concluidos, tal y como se presenta en el gráfico 4.





V. Acciones adicionales

Como parte de la campaña de divulgación del Canal Único de Denuncias y con el objetivo de fortalecer la comunicación con nuestros clientes, se han llevado a cabo diversas acciones, tales como giras informativas, campañas de divulgación y comunicados de prensa.

Estas actividades pueden evidenciarse mediante los siguientes enlaces y material fotográfico adjunto:

- <https://www.youtube.com/watch?v=deEiuFWEZfY>
- <https://www.instagram.com/reel/DMto453RkD7/?igsh=MW4zbfmchVViaGd1aw==>

Divulgación con transportistas





VI. Conclusiones

1. Durante el primer semestre de 2025, la Contraloría de Servicios atendieron un total de 09 quejas, 8 presentadas por transportistas y 1 por un cliente.
2. Todas las quejas recibidas fueron canalizadas a los titulares subordinados correspondientes dentro de la estructura organizativa, con el propósito de implementar medidas correctivas y preventivas destinadas a evitar su reincidencia en el futuro.
3. Las quejas recibidas se distribuyeron en los siguientes subdimensiones: Información 1, Instalaciones con 4 casos; y Atención a la Persona Usuaria con 4 casos. No se recibieron quejas en los subdimensiones tramitología, gestión de procesos, uso inadecuado de los recursos de la empresa y otros.
4. Hasta la fecha de rendición del presente informe, se han concluido los 09 casos recibidos.
5. De los casos ya concluidos, 7 fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días y 2 fueron atendidos en plazo de máximo 20 días por la complejidad de estos.



VII. Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios del primer semestre 2025, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 agosto de 2025, suscrito por el titular del servicio público de RECOPE, para atender el requerimiento establecido en la regulación vigente.

VIII. Responsable

Este informe fue elaborado por:



Juan Carlos Fonseca Montagnini
Subcontralor de Servicios

Eunice Paddyfoot Melone
Contralora de Servicios

Aprobado por:



Karla Montero Víquez
Presidenta

VIII. Anexos

1. Resolución de ARESEP RRG-7635-2007.
2. Agregar RRG-100-JD-203
3. Información disponible en el sitio web de RECOPE.
4. 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 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/>

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 Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 2.
- » Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- » Teléfonos: 2284-2852, 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*

2. Detalle de la sugerencia, consulta, o inconformidad

Fecha Suceso

Hora Suceso



Anexo 3. Información de precios vigentes disponible al público en el enlace <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/tabla-precios/>

[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. 125, del 08 de julio del 2025. Cambio de precios en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta: Rigen a partir del 09 de julio del 2025.



ANEXO 4: Material informativo de la Contraloría de Servicios.

REFINADORA
COSTARRICENSE
DE PETRÓLEO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

CONTRALORÍA de Servicios

Instrumento de mejora continua

Promover el mejoramiento continuo
e innovación en la prestación de los
servicios que brinda RECOPE.

QR Formulario

Información de canales:

WhatsApp 8322-0530

2284-2852
2284-2855
2284-2862

contraloria@recope.go.cr

Lunes a Viernes de 7:00
a.m. a 3:00 p.m.

Calle 108, Ruta 32. Km 0,
San Francisco de
Goicoechea, Edificio
Hernán Garrón Salazar.

RECOPE # MOVIENDO
a Costa Rica
hacia un futuro
MEJOR