



Contraloría de Servicios

Informe de quejas y denuncias atendidas en el II semestre 2023

07 de febrero de 2024



Tabla de contenido

I. Resumen Ejecutivo.....	3
II. Antecedentes.....	5
III. Normativa Aplicable.....	7
IV. Análisis.....	13
V. Conclusiones.....	27
VI. Recomendaciones.....	28
VII. Responsable.....	29
VIII. Anexos.....	30



I. Resumen ejecutivo

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

Por lo tanto, 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 2023 dictada por la Junta Directiva de la 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, No 9158 del 10 de setiembre de 2013 y su reglamento y el Decreto Ejecutivo N°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 II semestre de 2023, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023.

En este periodo se atendieron 9 quejas, 7 presentadas por clientes directos y 2 por transportistas. A la fecha de presentación de este informe, 8 casos se encuentran concluidos y 1 en proceso; 8 casos se resolvieron en menos de 15 días hábiles.

Los casos se agrupan por subdimensiones según el asunto al que se refiera. En la subdimensión en “Tramitología y Gestión de Procesos” se atendieron 5 casos, en la subdimensión “Otros” 3 casos y en “Atención a la Persona Usuaría” 1 caso.

Se recomienda remitir este informe a la Dirección de Atención del Usuario de la ARESEP, antes del 15 de febrero de 2024, 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 la Sra. Eunice Paddyfoot Melone, Contralora de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: eunice.paddyfoot@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

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 segundo semestre de 2023 el número de clientes de RECOPE corresponde a 823.

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
II SEMESTRE 2023

ACTIVIDAD	# CLIENTES
Explotación de minas y canteras	2
Financieros, seguros, bienes, inmuebles	1
Electricidad, gas y agua	3
Construcción	19
Servicios comunales, sociales y personales	26
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	31
Industrias manufactureras	63



Transportes, almacenamiento y comunicación	193
Comercio al por mayor y menor	485
TOTAL	823



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 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, del 10 de setiembre de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo 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 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	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.”

- **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 7593 “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”). (….) “

- **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.”*



e) 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. Análisis

Informe de quejas presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el segundo semestre de 2023

1. Mecanismos de información a disposición del usuario.

En cumplimiento a la Ley 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 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 irrepetible, 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.

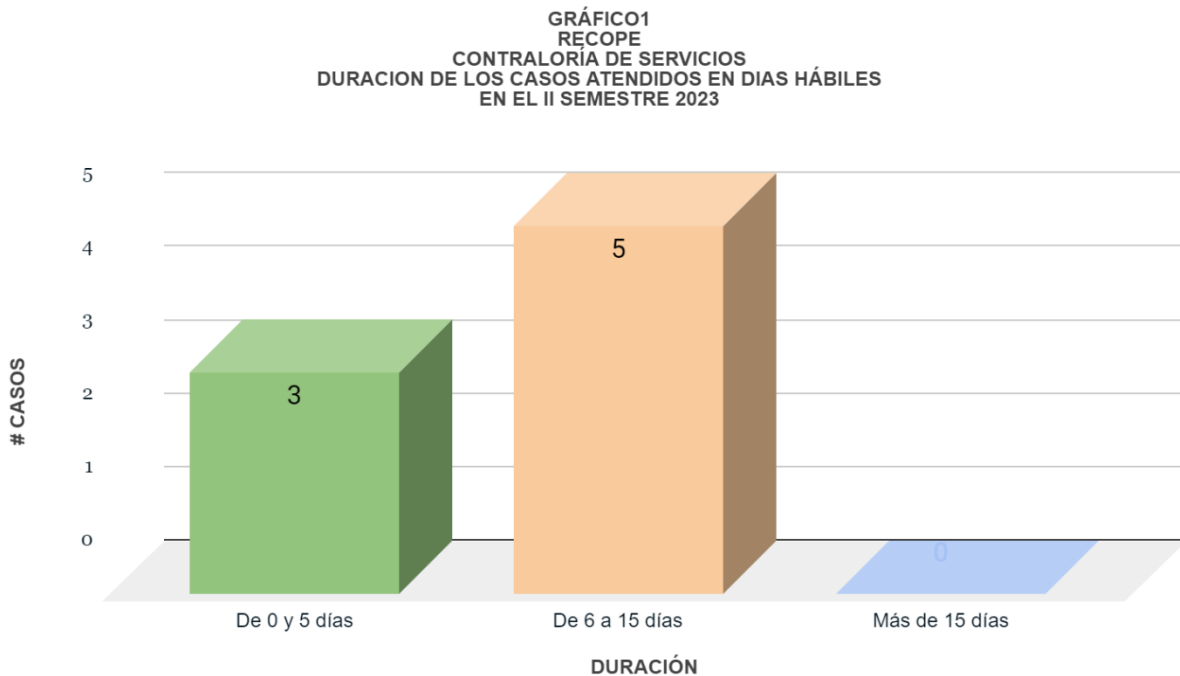
Conforme al “Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE” (PE-06-02-001), los casos recibidos fueron remitidos mediante nota a los titulares subordinados para su atención y resolución.

Según lo establecido en el artículo 43 de la Ley 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, 8 se resolvieron entre 0 y 15 días y 1 caso se encuentran en proceso. Esta información se presenta en el gráfico 1.



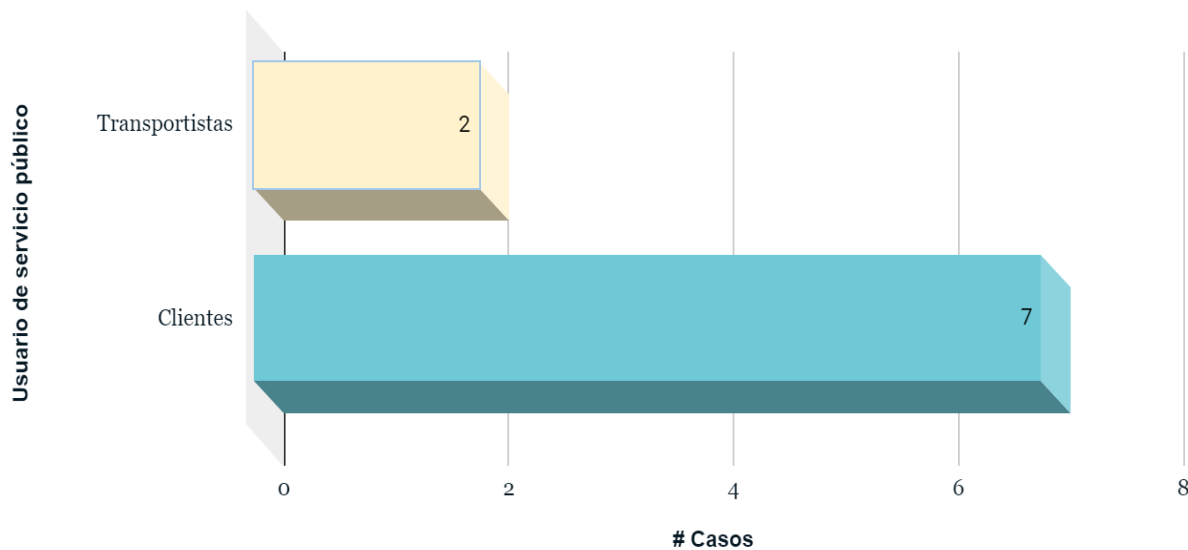
5. Casos atendidos por tipo de cliente

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 segundo semestre de 2023 se atendieron en la Contraloría de Servicios 9 casos, 7 fueron presentado por clientes directos y 2 por transportistas, tal y como se muestra en el gráfico 2.

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



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 en este semestre 5 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 dimensión no se recibió en este semestre ningún caso.

iii. 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 1 caso.

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 en este semestre.

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.

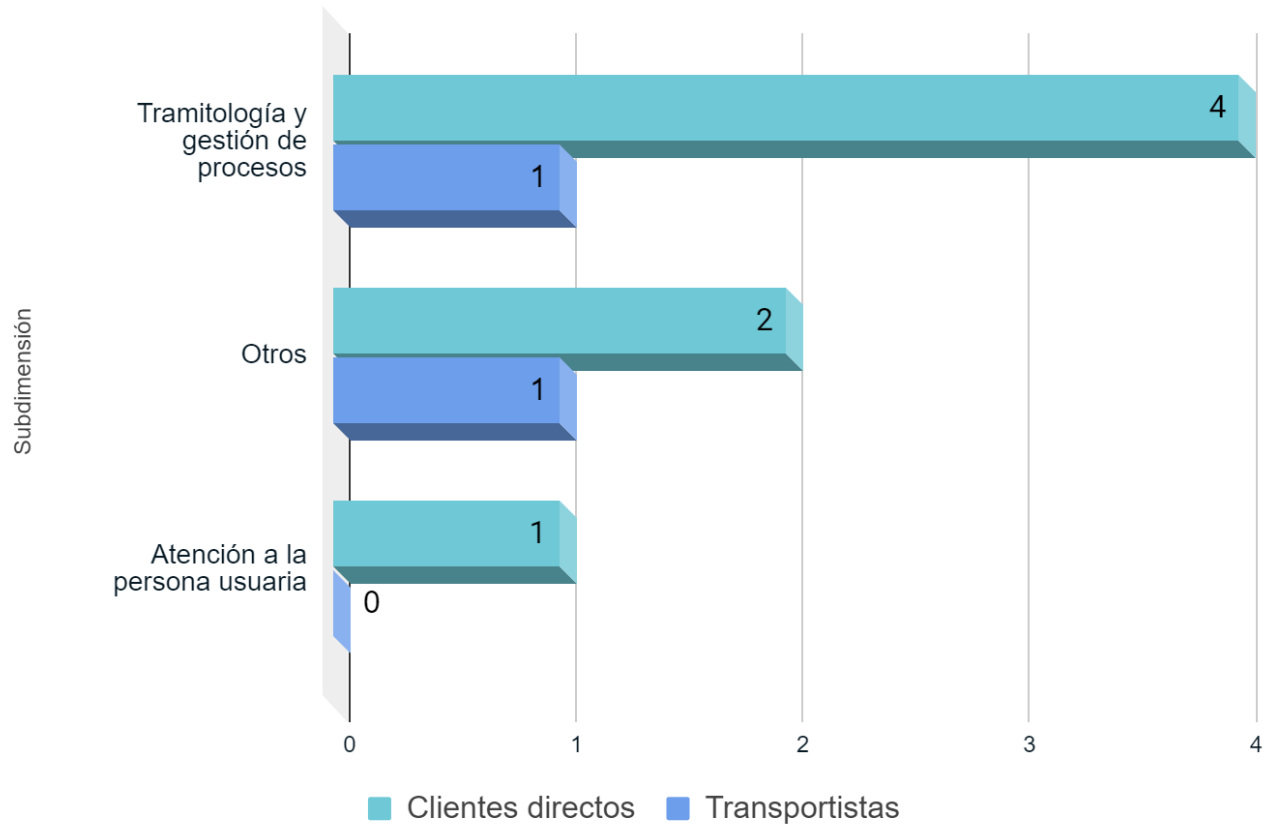
vi. Otros

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

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 II 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 II SEMESTRE 2023



N° USP	# CASO	TIPO	ASUNTO	TIPO CLIENTE	SUBDIMENSIÓN
1393-2023-USP1	1393	Queja	Supuesto atraso en la carga de combustible en terminal El Alto.	Transportista	Tramitación y gestión de procesos
1394-2023-USP2	1394	Queja	Aparente atraso en la carga de combustible en terminal El Alto.	Cliente estación de servicio	Tramitación y gestión de procesos
1397-2023-USP3	1397	Queja	Disposiciones sobre uniforme para transportistas	Cliente	Otras
1398-2023-USP4	1398	Queja	Disposiciones sobre uniforme para transportistas	Cliente	Otras
1402-2023-USP5	1402	Denuncia	Uso de equipo de protección de oficial de seguridad	Transportista	Otras
1410-2023-USP6	1410	Queja	Orden en la fila de ingreso de transportistas	Cliente estación de servicio	Tramitación y gestión de procesos
1413-2023-USP7	1413	Queja	Atención a trámite de devolución de impuesto sobre la renta	Cliente	Tramitación y gestión de procesos
1421-2023-USP8	1421	Queja	Cantidad de marchamos impresos	Cliente	Tramitación y gestión de procesos
1426-2023-USP9	1426	Queja	Presunto maltrato y problemas de ingreso a las instalaciones	Cliente estación de servicio	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 (1 caso).

En esta subdimensión se recibió una queja por:

- **Presunto maltrato y problemas de ingreso a las instalaciones (1 caso).**

El inspector del Departamento de Salud Ocupacional fue denunciado por presunto maltrato a los transportistas de uno de nuestros clientes, por prohibirles la entrada a



realizar la carga de combustible por en apariencia las camisas que utilizaban con cumplía con los requisitos establecidos al efecto. Ante la denuncia presentada por el usuario en contra de un inspector de SAS, el trabajador involucrado en los hechos indicó en el informe solicitado por esta Contraloría que estaba cumpliendo con la normativa interna con el fin de salvaguardar la seguridad de los transportistas que al ingresar a las terminales de RECOPE ya que están en riesgo, tratándose de un mal entendido. No obstante, se disculpó con cada uno de los denunciantes tanto por escrito como en persona.

Por su parte, el jefe del Departamento de Salud Ocupacional indicó que se implementará un plan remedial para mejorar el servicio al cliente, incluyendo:

- 1) Talleres de comunicación asertiva para los inspectores de SAS.
- 2) Coordinar con la Dirección Comercial para informar a los transportistas de los requisitos que deben cumplir para ingresar a las instalaciones de RECOPE.
- 3) Revisión y ajuste de los procedimientos internos relacionados con la actividad.
- 4) Alcances dentro de las funciones del inspector de SAS. De los cuales algunos ya están en proceso y otros se harán en el año 2024.

Esta denuncia se da por atendida y notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0212-2023 del 19 de diciembre de 2023.

Tramitología y Gestión de Procesos (5 casos).

En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

- 1) **Supuesto atraso en la carga de combustible en la Terminal El Alto:** El denunciante reporta por medio WhatsApp un supuesto atraso en la hora de inicio de la venta el día 05 de julio de 2023 en la Terminal El Alto. Por la importancia y la urgencia de iniciar las ventas, se envió correo electrónico al jefe del Departamento Distribución Central, quien informó por ese mismo medio que ese día el tanque que se iba a poner a la venta, se encontraba con un nivel muy bajo de producto, por lo que en esas



condiciones la bomba perdió presión y por ello se dio el atraso. Por lo anterior, se tuvo que hacer un cambio de tanque y la venta se pudo realizar con normalidad.

Esta denuncia se da por atendida, mediante de mensaje enviado por WhatsApp el 05 de julio 2023.

- 2) Supuesto atraso en la carga de combustible en la Terminal El Alto:** Al igual que la queja anterior, otro cliente el 05 de julio de 2023 reporta por medio WhatsApp un supuesto atraso en la hora de inicio de la venta ese día en la Terminal El Alto. En ese caso dado la premura de dar continuidad al negocio, se envió correo electrónico al jefe del Departamento Distribución Central, quien informó por ese mismo día que el tanque que se iba a poner a la venta, se encontraba con un nivel muy bajo de producto, por lo que en esas condiciones la bomba perdió presión y de allí es que se justifica el atraso. Por lo anterior, se tuvo que hacer un cambio de tanque y la venta se pudo realizar con normalidad. Esta denuncia se da por atendida el 05 de julio de 2023, y se le notifica a la persona usuaria por medio de un mensaje de WhatsApp de ese mismo día.
- 3) Supuesto atraso en la fila de ingreso de transportistas:** El 16 de agosto, se recibe denuncia del cliente indicando que aparentemente, cada vez que se iba a dar un aumento en el precio de los combustible, algunos transportistas traían camiones sin permiso o dejaban vehículos particulares para guardar campo para los clientes que contaban con más de un camión, lo cual causaba desorden en la fila de ingreso a la Terminal El Alto y afectaba a los clientes de menos recursos, por lo que se solicitó la intervención de RECOPE, sin embargo, cada vez que algún trabajador de la empresa se apersonaba a la fila, sacaba a los vehículos que estaban guardando campo y se agilizaba el ingreso para la carga. Al respecto la Dirección Comercial, mediante oficio DCO-0199-2023 del 21 de agosto de 2023, implementó varias medidas y a la fecha no se han vuelto a presentar este tipo de inconvenientes.



Este caso se da por atendido y fue notificado al usuario por medio del oficio P-CS-0171-2023 del 28 de agosto de 2023.

4) Atención trámite de devolución de impuestos sobre la renta: El 24 de agosto de 2023, se recibió la disconformidad de un cliente que indicaba que desde el 26 de junio del 2023, el Ministerio de Hacienda autorizó a RECOPE para realizar la devolución a su favor, del monto cobrado por concepto de impuesto único sobre los combustibles, sin embargo, ya habían transcurrido 2 meses y la misma no se había hecho efectiva. Al respecto, luego de las gestiones pertinentes, la jefatura del Departamento de Contaduría y Ejecución de Presupuestos, por medio del oficio CEP-0557-2023 de fecha 12 de setiembre de ese año, informó que ya se había realizado el depósito del monto correspondiente al impuesto cobrado y se notificó al interesado.

El caso se da por atendido y fue notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0177-2023 del 14 de setiembre de 2023.

5) Cantidad de marchamos impresos: En fecha 02 de noviembre de 2023, se recibió la denuncia de un cliente señalando que a pesar de que su camión, solo cuenta con 4 compartimentos, a la hora de cargar productos en la Terminal Moín, al chofer le entregaron 8 marchamos, de los cuales luego el oficial le indicó que debía desechar los 4 demás. Sobre este asunto, por medio del oficio TC-0548-2023 del 06 noviembre de 2023, la Jefatura del Departamento de Transacciones Comerciales señaló que la duplicación de los marchamos obedeció a que en esas fechas se estaban realizando pruebas para la implementación de un nuevo sistema de facturación y el camión del cliente quedó dentro de la muestra que se tomó ese día, sobre esta situación esa dependencia, había informado a los clientes con anticipación.

El caso se da por atendido y notificado al cliente a través del oficio P-CS-0195-2023 del 06 de noviembre de 2023.

Otros (3 casos).



En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

1) Disposiciones sobre uniforme para transportistas:

El 19 de julio de 2023, se recibió la denuncia de un cliente indicando que la vestimenta de sus choferes se encuentra apegada a la normativa, pero el 19 de julio de 2023 les previenen que, a partir del 20 de julio de 2023, no los van a dejar ingresar porque los uniformes que usan no cumplen con las disposiciones establecidas al respecto. Mediante el informe DPRGA-0335-2023 del 31 de julio del 2023, la Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental, presentó la justificación sobre las especificaciones que deben cumplir los uniformes de los transportistas que ingresan a las instalaciones de RECOPE a cargar los combustibles que se expenden en las terminales de distribución, de conformidad con el Reglamento de las condiciones, responsabilidades y conductas para el ingreso y permanencia de transportistas y personal de RECOPE en sus instalaciones, en apego al Decreto Ejecutivo No.36227 - MINAET Reglamento para la regulación del transporte de combustibles, publicado en el alcance número 31 del Diario Oficial la Gaceta del 14 de junio del 2011.

El caso se da por atendido y al cliente se le notificó a través de oficio P-CS-152-2023 del 01 de agosto de 2023.

2) Disposiciones sobre uniforme para transportistas

Por medio de WhatsApp del 19 de julio de 2023, un cliente se queja de que al chofer de uno de sus agremiados no lo dejaron ingresar a cargar a la Terminal La Garita porque su vestimenta no cumplía con la normativa establecida. La Dirección de Riesgos y Gestión ambiental, por medio del oficio DPRGA-0335-2023 del 31 de julio de 2023, informó que efectivamente la vestimenta del chofer no estaba cumpliendo con las especificaciones señaladas el Reglamento de las condiciones, responsabilidades y conductas para el ingreso y permanencia de transportistas y personal de RECOPE en



sus instalaciones, en apego al Decreto Ejecutivo No.36227 - MINAET Reglamento para la regulación del transporte de combustibles, publicado en el alcance número 31 del Diario Oficial la Gaceta del 14 de junio del 2011.

El caso se da por atendido y fue notificado mediante oficio P-0149-2023 del 31 de julio de 2023.

3) **Presunto incumplimiento del oficial de seguridad en el uso del equipo de protección del Oficial de Seguridad:**

El 27 de julio de 2023 se recibió denuncia de un cliente indicando que a los choferes les exigían cumplir con las normas referidas al uso de la vestimenta y equipo de protección pero que ese día había un oficial de seguridad de RECOPE, laborando sin llevar su equipo de protección. Sobre este asunto, la jefatura del Departamento de Protección de Bienes, por medio del oficio PB-0430-203 del 04 de agosto, informó que efectivamente oficial de seguridad no estaba utilizando su equipo de protección, mientras realizaba sus labores, por lo cual, la jefatura tomó las medidas correctivas del caso y realizó un recordatorio sobre la obligación de usar estos equipos.

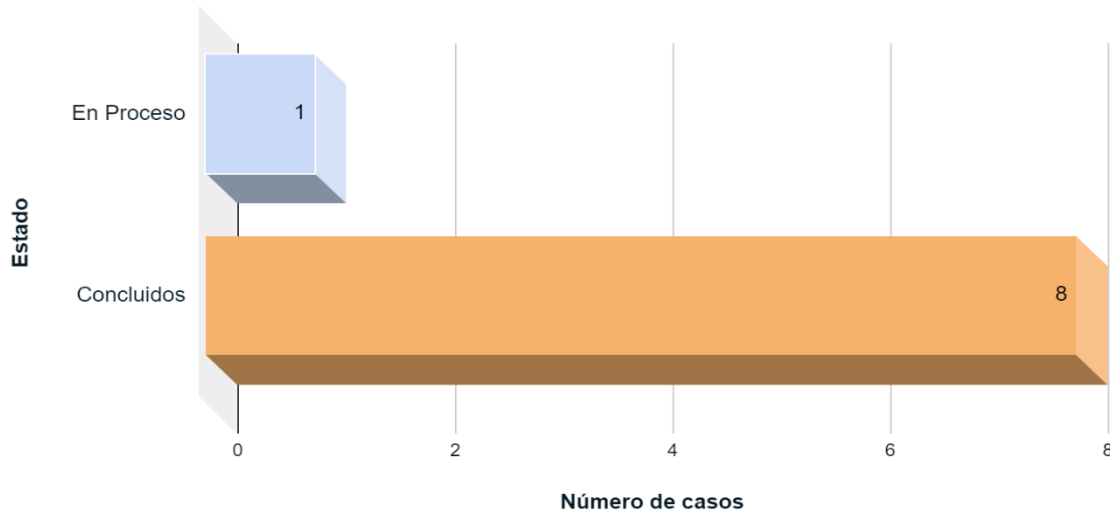
El caso se da por atendido y fue notificado al denunciante por medio del oficio P-CS-0156-2023 del 06 de agosto 2023

9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe 1 caso se encuentra en proceso de atención y 8 están concluidos, tal y como se presenta en el gráfico 4.



GRÁFICO 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS
EN EL II SEMESTRE 2023



Caso en proceso de atención (1 caso)

Actualmente, solo que un caso en proceso, el mismo fue recibido el 11 de agosto de 2023 y corresponde a un reclamo administrativo por los daños causados a una finca, por un derrame de combustible producto de una toma ilegal, que afectó su actividad agrícola y ganadera. Los trabajadores de la Empresa realizaron las actividades de saneamiento y mitigación correspondientes. Por su parte, un perito de Instituto Nacional de Seguros, cuantificó la suma de dinero a pagar derivada de los daños y el 20 de noviembre se notificó a la parte interesada, por parte del Área de Seguros del Departamento de Servicios Administrativos. El 22 de enero del 2024 se recibió correo electrónico de la persona afectada aceptando el monto fijado, no obstante, puso como condición que le recogieran la firma del finiquito en su residencia y se tapara un hueco que quedó en la propiedad, por lo trabajos realizados por los funcionarios de RECOPE. Lo Anterior, fue notificado al Departamento de Servicios Administrativos, que mediante oficio SA-0059-2024, informó que ya se había coordinado con el Departamento Ambiental y el de Mantenimiento de Turrialba para el cierre de hueco. Además, se había confeccionado el



borrador de finiquito, el cual fue remitido a la Asesoría Jurídica, para su revisión y trámite. Lo anterior fue notificado a la parte afectada por medio del oficio P-CS-0010-2024 del 01 de febrero de 2024.

El caso estará en proceso hasta que se firme el finiquito y se efectúe el respectivo pago a la persona afectada por concepto de indemnización.

En la Tabla 4 se presentan el caso en proceso de atención.

TABLA 4
RECOPE
CONRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN DEL II SEMESTRE 2023

# CASO	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ÚLTIMA GESTIÓN
1408-2023	Reclamo Administrativo Por daños a la propiedad Derrame de combustible Por toma ilegal	Departamento de Servicios Administrativos	El Departamento de Servicios Administrativos coordinó con el personal del Ambiental y Mantenimiento para cerrar el hueco que se hizo en la propiedad. Además, se confeccionó borrador de Finiquito, el cual fue remitido a la Asesoría Legal para su revisión y trámite.



V. Conclusiones

1. Durante el segundo semestre de 2023, la Contraloría de Servicios atendió un total de 9 quejas de usuarios del servicio público, de las cuales 8 fueron presentadas por clientes y 2 por transportistas.
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 las siguientes subdimensiones: Tramitología y Gestión de Procesos, Con 5 casos; Otros, con 3 casos; y Atención a la Persona Usuaría, con 1 caso. No se recibieron quejas en las subdimensiones Información, Instalaciones y Uso inadecuado de los recursos de la Empresa.
4. Hasta la fecha de este informe, se han concluido 8 casos, mientras que 1 caso aún se encuentra en proceso de resolución. Este último caso se refiere a un reclamo administrativo derivado de los daños ocasionados a una propiedad debido a un derrame de producto causado por una toma ilegal de combustible, resultando en una compensación monetaria determinada por un perito del INS. La gestión para la resolución de este asunto está a cargo del Departamento de Servicios Administrativos.
5. De los casos ya concluidos, 8 fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días, quedando únicamente 1 caso pendiente de resolución.



VI Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios en el segundo semestre 2023, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 febrero de 2024, 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:

Eunice Paddyfoot Melone, Contralora de Servicios

Firma



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.



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.

Anexo 1. Resolución RRG-7635-2007



- 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 Goicoechea, 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/>



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

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

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Instrumento de mejora continua

RECOPE

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

contraloria@recope.go.cr

www.recope.com



Queremos escuchar lo que usted tiene que decir.

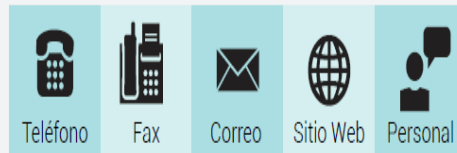


¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

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.