



14 FEB '25 AM 01:56  
ARESEP\_VENTROL@UNICRA

# Contraloría de Servicios

## Informe de quejas y denuncias atendidas en el II semestre 2024

31 de enero de 2025



## Tabla de contenido

I. Resumen ejecutivo	3
II. Antecedentes	5
III. Normativa aplicable	6
IV. Análisis	12
V. Conclusiones	30
VI. Recomendación	31
VII. Responsable	31
VIII. Anexos	32



## 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 II semestre de 2024, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1º de julio al 31 de diciembre de 2024.

En este periodo se atendieron 11 quejas, todas 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 “Instalaciones” se atendieron 4 casos, y en “Atención a la Persona Usuaría” 7 casos.

Se recomienda remitir este informe a la Dirección de Atención del Usuario de la ARESEP, antes del 15 de febrero 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](mailto:eunice.paddyfoot@recope.go.cr) , [juanic.fonseca@recope.go.cr](mailto:juanic.fonseca@recope.go.cr)  
[contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)

Portal web: [www.recope.go.cr](http://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 segundo semestre de 2024 el número de clientes de RECOPE corresponde a 822<sup>1</sup>.

El detalle de clientes atendidos por categoría en el segundo semestre de 2024 se presenta en la tabla 1.

TABLA 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD EN EL  
II SEMESTRE 2024

Explotación de minas y canteras	2
Electricidad, gas y agua	3
Construcción	17
Servicios comunales, sociales y personales	26
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	30
Industrias manufactureras	61
Transportes, almacenamiento y comunicación	192
Comercio al por mayor y menor	491
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>

<sup>1</sup> Debido al hackeo acontecido el año pasado a los sistemas de RECOPE, se mantiene la cantidad del I semestre 2024.



### 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	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	
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:*

*1.- 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 segundo 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](http://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 irrepitible, 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](mailto: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.

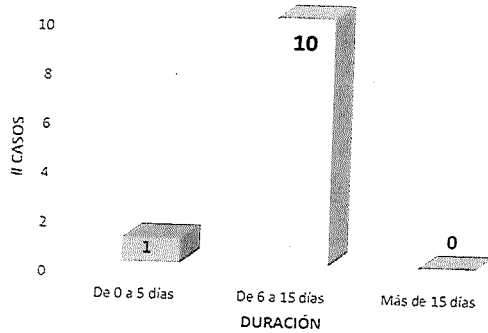
Conforme al "Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE" (PE-06-02-001), los casos recibidos fueron remitidos mediante nota a los titulares subordinados para su atención y resolución.

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 11 casos atendidos, todos se resolvieron entre 0 y 15 días. Esta información se presenta en el gráfico 1.



GRÁFICO 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DURACIÓN DE LOS CASOS ATENDIDOS EN DÍAS HÁBILES EN  
EL II SEMESTRE 2024

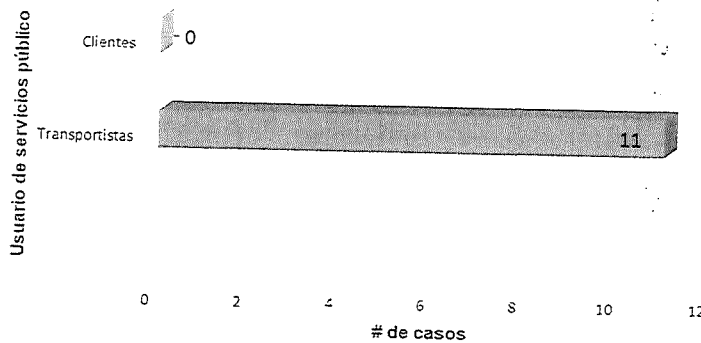


## 5. Casos atendidos por tipo de cliente

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 2024 se atendieron en la Contraloría de Servicios 11 casos, todos presentados 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 2024





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

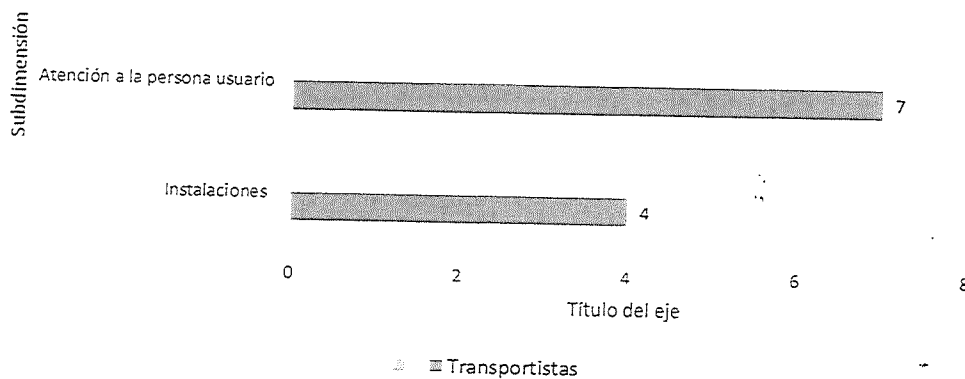
Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), las gestiones sobre calidad del servicio se agrupan en las siguientes dimensiones:

- 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.
- 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 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 no se atendieron 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 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.

GRÁFICO 3  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIONES POR TIPO DE USUARIO EN EL  
II SEMESTRE 2024



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

Nº USP	CASO	TIPO DE CASO	ASUNTO	Tipo Cliente	SUBDIMENSIÓN
1493-2024-USP1	1493	Queja	Condiciones insalubres en los racks de carga Terminal Barranca	Transportista	Instalaciones
1502-2024-USP2	1502	Queja	Queja por inconvenientes que tienen los transportistas que cargan en la Terminal El Alto.	Transportista	Instalaciones
1520-2024-USP3	1520	Queja	Queja por atraso en la carga por calibración	Transportista	Atención a la Persona



			de equipos en la Terminal El Alto.		Usuaría
1521-2024-USP4	1521	Queja	Cierra un rack por calibración todos estos días en horas de mucha fila	Transportista	Atención a la Persona Usuaría
1522-2024-USP5	1522	Queja	Horario de Calibración	Transportista	Atención a la Persona Usuaría
1523-2024-USP6	1523	Queja	Todos estos días han estado calibrando los racks de carga	Transportista	Atención a la Persona Usuaría
1524-2024-USP7	1524	Queja	Presunta obsolescencia de los equipos de carga, Terminal El Alto	Transportista	Instalaciones
1528-2024-USP8	1528	Queja	Queja en contra un trabajador de la empresa, por un supuesto trato inadecuado e impedimento de ingreso para carga. (Terminal Barranca)	Transportista	Atención a la Persona Usuaría
1540-2024-USP9	1540	Queja	Queja supuesta demora en el servicio de descarga de cisterna.	Transportista	Atención a la Persona Usuaría
1542-2024-USP10	1542	Queja	Queja supuesto mal funcionamiento de los servicios sanitarios.	Transportista	Instalaciones
1544-2024-USP11	1544	Queja	Queja por supuesto mal funcionamiento del sistema de facturación y falta de una planta eléctrica la Terminal de Moín.	Transportista	Atención a la Persona Usuaría

**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 sub-dimensión se recibió una queja por:

**1) Queja por condiciones insalubres en los racks de carga Terminal Barranca. Caso 1493-2024.**

- El 01 de julio de 2024 un transportista interpuso una denuncia sobre la aparente condición insalubre de los racks de carga de la Terminal Barranca, que según indicó se encontraban llenos de heces de paloma lo cual expedía un olor nauseabundo y representaba un riesgo para la salud de los transportistas y el personal de RECOPE.
- Por medio del oficio P-CS-0150-2024 del 01 de julio del 2024 se remitió el asunto al Departamento Distribución Región Pacífica y mediante el oficio



DCPa-0226-2024 del 09 de julio del 2024, este indicó que es una problemática que se viene tratando desde el 2018, hasta la fecha. En el año 2020 se habían colocado una especie de mallas y unos spikes (especie de punzones) para evitar que las palomas estuvieran en estos lugares. Agregó que están cotizando para el cambio de esas mallas en los lugares donde se ha deteriorado, además mencionó que tres veces a la semana se efectúa lavado de los racks antes de iniciar ventas.

- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del oficio P-CS-0166-2024 del 11 de julio del 2024.

**2) Queja por inconvenientes que tienen los transportistas que cargan en la Terminal El Alto. Caso 1502-2024.**

- El 05 de julio de 2024 un transportista interpuso una queja por el supuesto inconveniente que tienen los transportistas que cargan en la Terminal El Alto.
- Por medio del oficio P-CS-0160-2024 del 08 de julio del 2024 se remitió el asunto al Departamento Distribución Pacífico y mediante el oficio DCPa-0229-2024 del 10 de julio del 2024, indicó que en el rack 1 y 2 no hay lavatorio y en el rack 7 si hay un problema con la grifería. Además mencionó que en esta semana quedaban solventados los avisos de mantenimiento que se habían realizado antes del recibo de la queja formulada.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del P-CS-0169-2024 del 11 de julio del 2024.

**3) Presunta obsolescencia de los equipos de carga, Terminal El Alto. Caso 1524-2024.**

- El 02 de setiembre de 2024 un transportista interpuso una queja por presunta obsolescencia de los equipos de carga Terminal El Alto.
- Por medio del oficio P-CS-0220-2024 del 09 de setiembre del 2024 se remitió el asunto al Departamento Distribución Pacífico, que por medio del



oficio DCPa-0303-2024 del 17 de setiembre del 2024, indicó que los equipos actuales, por su antigüedad, son sometidos periódicamente a procesos de diagnóstico y mantenimiento correctivo para asegurar su adecuado funcionamiento y continuidad del servicio; además mencionó que se cuenta con equipos de respaldo para minimizar cualquier interrupción en las operaciones.

- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del P-CS-0231-2024 del 30 de setiembre del 2024.

**4) Queja por supuesto mal funcionamiento de los servicios sanitarios. Caso 1542-2024.**

- El 02 de setiembre de 2024 la Contraloría de Servicios realizó una visita de campo en la Terminal de Moín, y algunos transportistas expusieron inconformidades por un supuesto mal funcionamiento de los servicios sanitarios ubicados en el parqueo de cisternas.
- Por medio del oficio P-CS-0275-2024 del 15 de noviembre del 2024 se remitió el asunto a la Dirección de Mantenimiento y mediante el oficio MRCa-1690-2024 del 20 de noviembre del 2024, se explicó que se contrató por medio de caja chica a una empresa certificada para la absorción y limpieza del tanque séptico ubicado detrás de la infraestructura que alberga dichos servicios sanitarios y duchas, con el fin de verificar el funcionamiento correcto del tanque séptico, y se confirmó que el problema se encontraba en el drenaje de este; el cual se encontró completamente dañado y obstruido por excesos de comidas y grasas, por lo que se procedió con la remoción del drenaje viejo, y desde ese momento hasta la fecha actual todos los servicios, duchas, lavamanos y orinales funcionan correctamente.
- Por ser una denuncia anónima no se realizó una comunicación al denunciante.

**• Atención a la persona usuaria (7 casos).**

En esta sub-dimensión se recibió una queja por:



**1) Queja por atraso en la carga por calibración de equipos en la Terminal El Alto. Caso 1520-2024, 1521-2025, 1522-2024 y 1523-2024.**

- El 02 y 05 de setiembre de 2024 varios transportistas se quejaron por supuestos atrasos en la carga por calibración de equipos en la Terminal El Alto.
- Se recibieron 4 quejas en la que se indicó que aparentemente hace varias semanas el personal de RECOPE de la Terminal El Alto, ingresa a calibrar los equipos en horas de la mañana cuando hay mayor demanda, lo cual según la perspectiva de las denuncias atrasa el proceso de carga.
- Por medio del oficio P-CS-0219-2024 del 06 de setiembre del 2024 se remitió el asunto al Departamento Distribución Central Pacífico, quien mediante oficio DCPa-0302-2024 del 13 de setiembre del 2024, respondió que se dispone de cronogramas de calibración por puesto de carga (por producto), y este proceso se realiza en ausencia de lluvia, ya que la humedad puede hacer ineficaz la aplicación del procedimiento técnico, es por esta razón que las horas de la mañana resultan más oportunas para llevar a cabo estas tareas, sin embargo, se tiene claro que es de interés de RECOPE y de los clientes, que los sistemas de suministro de productos se encuentre midiendo de manera confiable, razón por la que hay que abrir espacios de tiempo para efectuar estas tareas, por tanto, en ningún momento ha quedado algún cliente sin cargar el producto solicitado.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciante por medio del P-CS-0223-2024, P-CS-0225-2024, P-CS-0226-2024 y P-CS-0227-2024, todos del 16 de setiembre del 2024.

**2) Queja en contra de un trabajador de la empresa, por un supuesto trato inadecuado e impedimento de ingreso para carga. (Terminal Barranca). Caso 1528-2024.**

- El 18 de setiembre de 2024 un transportista indicó que al encontrarse en el portón de salida, se presentó un colaborador de la empresa, señalándole que echara para atrás el cisterna con el fin de hacerle una inspección, dando como resultado la elaboración de un parte por tres



llantas, que según su criterio estaban malas y porque los zapatos que utilizaba tenían ojetes de metal, por lo que no podía volver a ingresar, a pesar de que necesitaba hacerlo para cargar otra cisterna, sin embargo, no se le permitió el ingreso.

- Por medio del oficio P-CS-0232-2024 del 30 de setiembre del 2024 se remitió el asunto a la Dirección Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental, quien por oficio DPRGA-0320-2024 del 02 de octubre del 2024, aclaró que el ingreso a las terminales se encuentra regulado por el Reglamento de las Condiciones, Responsabilidades y Conductas, y en cuanto a las inspecciones que se hacen a los camiones cisterna, estas obedecen al Instructivo para Inspección de Camiones Cisterna; que si bien no establece una prohibición de salir de la Terminal, en caso de encontrarse en el proceso de inspección, el personal SAS solicita al transportista un tiempo para finalizar con la inspección o el reporte preventivo que se esté confeccionando. Además señaló que no es habitual el impedir la salida de un transportista, pero si se dio es por alguna situación de último momento que se detectó o porque existió una condición de riesgo mayor posterior a la inspección del camión.
  - Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del P-CS-0240-2024 del 07 de octubre del 2024.
- 3) **Queja supuesta demora en el servicio de descarga de cisterna. Caso 1540-2024.**
- El 05 de noviembre de 2024 un transportista presentó una queja por supuesta demora en el servicio de descarga de cisterna, mencionando que llegó a la Terminal El Alto a las 09:45 horas para calibrar un camión y que a las 12:30 fue concluida la calibración, posteriormente el personal del Departamento de Distribución, procedió con la descarga del camión; sin embargo, según lo indicado por la persona gestionante, este proceso se realizó aproximadamente 3 horas después. Como resultado de lo anterior salió de la terminal hasta las 18:00 horas, lo que generó que no pudiera realizar un servicio carga que tenía programado para una gasolinera en Pacayas debido a que la venta cierra a las 19:00 horas, y no le daba tiempo para dejar el camión calibrado y regresar a la terminal para realizar la carga.



- Por medio del oficio P-CS-0273-2024 del 12 de noviembre del 2024 se remitió al Departamento Distribución Región Central, quien indicó por medio del oficio DCPa-0371-2024 del 19 de noviembre del 2024, que, el pago del uso del sumidero, se realizó hasta las 14:15 horas lo que demuestra que hubo un atraso por parte del cliente en realizar dicho pago. Además, el inicio de la descarga inició a las 15:13 horas de acuerdo con el recibo de productos en sumidero, DN-074-06-012. Acotó que se inició a esa hora debido a un torrencial aguacero que se estaba dando en ese momento, lo cual es un asunto de fuerza mayor que sale del control de la Empresa, Además recalcó que la salida del camión cisterna fue a las 17:00 horas de conformidad con el registro PF-11-06-006.
  - Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del P P-CS-0280-2024 del 26 de noviembre del 2024.
- 4) **Queja por supuesto mal funcionamiento del sistema de facturación y falta de una planta eléctrica la Terminal de Moín. Caso 1544-2024.**
- La Contraloría de Servicios realizó una visita de campo en la Terminal de Moín, y algunos los transportistas expusieron sus quejas por los constantes problemas del sistema de facturación y falta de una planta eléctrica, debido que cuando suceden problemas con el fluido eléctrico deben esperar varias horas para que se restablezca el sistema y se brinde el servicio.
  - Por medio del oficio P-CS-0277-2024 del 15 de noviembre del 2024 se remitió el asunto a la Dirección Comercial, el cual mediante oficio DCO-0381-2024 del 21 de noviembre del 2024, indicó que, en cuanto al sistema de facturación se requieren de dos sistemas computarizados, el sistema SAP, y el sistema TM; proyecto que comenzó a inicios de este año (2024) y que aún no ha concluido, generando periodos de pruebas y ajustes, pero en este caso se ha tomado más tiempo. Mencionó que se cuenta con sistemas de contingencia que permiten asegurar las funciones de facturación, pero que las fallas eléctricas son elementos exógenos a las funciones. En cuanto a la falta de planta eléctrica, las interrupciones por fluido eléctrico han sido esporádicas en la Terminal de Moín, salvo la



situación que se presentó a finales del mes de setiembre y octubre ocasionados por un cable subterráneo del ICE, cuya reparación ha llevado a suspensiones completas del fluido eléctrico en dicha Terminal, tal como se detallan a continuación:

24-09-2024	El ICE informa que requiere con urgencia suspender el fluido eléctrico en la zona, la suspensión será aproximadamente por 3 horas a partir de las 5:00pm; esto fue comunicado con muy poca antelación a RECOPE. Para el caso de las ventas de LPG que sufrieron este atraso se decide iniciar las ventas el día 25 de setiembre a las 5:00 a.m para reponer el tiempo.
26-09-2024	El ICE solicita una ventana de trabajo de 06:00 a.m hasta las 11:00 a.m que implica la suspensión total del fluido eléctrico, se comunica a los clientes mediante la circular DCO-0311-2024 que las ventas de ese día iniciarían a las 11:00 a.m; por la criticidad de las ventas de LPG se van a utilizar todos nuestros generadores internos para soportar la venta de LPG y el horario de venta de los otros productos se amplía en dos horas.
19-09-2024	La Terminal Moín estuvo sin fluido eléctrico por más de 10 horas continua lo que impacto la hora de inicio de las ventas del sábado 19 de octubre que inicio las ventas a las 8:30 a.m, pero los sistemas de impresión desde SAP no levantaron y se tuvo que imprimir en modo local todos los documentos.
22-10-2024	Nuestra planta de respaldo presenta una falla que afecto las ventas en una hora.

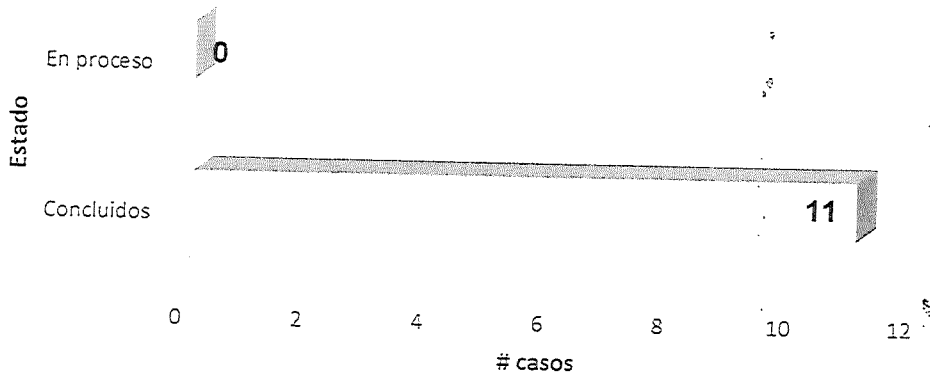
- Por ser una denuncia anónima no se realizó una comunicación al denunciante.

## 9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe 11 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 2024





## V. Conclusiones

1. Durante el segundo semestre de 2024, la Contraloría de Servicios atendió un total de 11 quejas, todas presentadas 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: Instalaciones con 4 casos; y Atención a la Persona Usuaría con 7 casos. No se recibieron quejas en las subdimensiones información, tramitología, gestión de procesos, uso inadecuado de los recursos de la empresa y otros.
4. Hasta la fecha de este informe, se han concluido los 11 casos recibidos.
5. De los casos ya concluidos, todos fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días.



## VI. Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios del segundo semestre 2024, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 febrero de 2025, 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:

**Juan Carlos Fonseca Montagnini**  
Subcontralor de Servicios

**Eunice Paddyfoot Melone**  
Contralora de Servicios

Aprobado por:

**Karla Montero Viquez**  
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 2006, GACETA N° 212

**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**

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



- 4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.
  - 5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.
  - 6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.
  - 7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.
  - 8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 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.
- 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 prestados entre los consumidores y usuarios. Conocer sus condiciones permite certificar los servicios 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, servicios que ofrece la empresa, de las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios prestados. Puede hacerlo en línea a través del formulario.

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

## Requerimientos mínimos de la denuncia

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

- > Nombre, número de identificación, firma de la persona que la presenta y con ella las personas cuya constancia, nombre, firma de todos los interesados.
- > Dirección física o electrónica de correo electrónico.
- > El hecho o hechos de los hechos u omisiones en que se fundamenta la queja, denuncia, sugerencia o queja.
- > Nombre de las posibles personas o dependencias relacionadas con los hechos que se fundamentan.
- > Cualquier otra referencia, elementos de prueba, nombre de testigos, 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 5:00 p.m.
- > Dirección: Calle 103, Ruta 60, Km 0, San Rafael de Golosones, Edificio Hermano Garrón, San Rafael de Golosones.
- > Correo electrónico: [contraloria@recope.go.cr](mailto:contraloria@recope.go.cr)
- > Teléfonos: 2284-2880, 2284-2888, 2284-2888
- > WhatsApp: 8820-0880



Inicio > Centraloría de Servicios > Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas e inconformidades

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

Si desea mejorar la prestación de los servicios de nuestros procesos permitiendo conocer sus denuncias, sugerencias e inconformidades sobre los servicios prestados, complete el siguiente formulario:

## 1. Información Personal

Fecha de Ingreso

Hora

Tipo de Caso\*

Tipo de Cliente\*

Identificación

Dirección de contacto

Correo Electrónico

Teléfono

Celular

## 2. Datos de la sugerencia, consulta o inconformidad

Fecha Suceso

Hora Suceso

Descripción de los hechos

Testigos

Personas Denunciadas



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



☰ Menú Q



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

## 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](#)

**i** Información

Publicación y Vigencia

- » Precios publicados en La Gaceta No. 82 del 11 de mayo del 2020. Cambio en Impuesto Único. Rige a partir del 12 de mayo del 2020.
- » Precios publicados en La Gaceta No. 119 del 03 de julio del 2020. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta. Rige a partir del 04 de julio del 2020.



ANEXO 4: Material informativo de la Contraloría de Servicios.



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

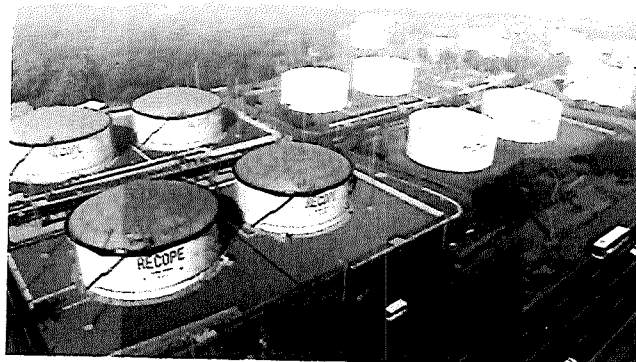
2284-2855

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  
Herman Garrón Salazar.



RECOPE

MOVIENDO  
a Costa Rica  
hacia un futuro  
MEJOR