



REFINADORA
COSTARRICENSE
DE PETRÓLEO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Contraloría de Servicios

Informe de quejas y denuncias atendidas en el II semestre 2025

05 de febrero de 2026



Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
I. Resumen ejecutivo	3
II. Antecedentes.....	5
III. Normativa aplicable.....	6
IV. Análisis.....	10
V. Conclusiones	22
VI. Recomendación	23
VII. Responsable	23
VIII. Anexos	23



I. Resumen ejecutivo

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

En consecuencia, RECOPE debe cumplir con lo dispuesto en la resolución RRG-7635-2007, de las doce horas treinta minutos del treinta de noviembre de dos mil siete, dictada por ARESEP, denominada: *“Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”* (Anexo 1), que establece en el inciso 5), la obligación de los prestadores de servicios públicos regulados, de presentar informes semestrales de las quejas y denuncias recibidas de los usuarios, que se encuentren atendidas y pendientes de resolución.

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

Lo anterior, en concordancia con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N.º 9158 del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015, que establecen que la Contraloría de Servicios de RECOPE, es el área encargada del proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias del público externo, se procede a presentar el *“Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”* atendidas en el II semestre de 2025, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1º de julio al 31 de diciembre del 2025.

En este periodo se atendieron 7 quejas, 2 presentadas por clientes y 5 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 1 casos, en “Atención a la Persona Usuaría” se atendieron 4 casos y en “Tramitología y gestión de procesos” se atendieron 2 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, juanc.fonseca@recope.go.cr
contraloria@recope.go.cr

Portal web: www.recope.go.cr

Formulario de denuncias (link): [Formulario para presentar denuncias, sugerencias, consultas o inconformidades](#)

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 2025 el número de clientes de RECOPE corresponde a 816.

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

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

Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes, Inmuebles	1
Electricidad, gas y agua	2
Explotación de minas y canteras	2
Construcción	16
Servicios comunales, sociales y personales	21
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	31
Industrias manufactureras	64
Transportes, almacenamiento y comunicación	176
Comercio al por mayor y menor	503
TOTALES	816



III. Normativa aplicable

- **Ley que Regula a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), N.º 6588, publicada en La Gaceta #154 del 13 de agosto de 1981.**

“Artículo 6.- Los objetivos de la Refinadora Costarricense de Petróleo, S. A. son los siguientes: *refinar, transportar, comercializar a granel el petróleo y sus derivados; mantener y desarrollar las instalaciones necesarias para ello y ejercer, en lo que le corresponda -previa autorización de la Contraloría- los planes de desarrollo del sector energía, conforme al Plan Nacional de Desarrollo.”*

- **Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) N.º 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 septiembre de 1996.**

“Artículo 5.- Funciones

En los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además, velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, según el artículo 25 de esta ley. Los servicios públicos antes mencionados son: (...)

- d) Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, dentro de los que se incluyen:*
- 1) *los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución.*

“Artículo 33.- Justificación de las peticiones

*Toda petición de los prestadores sobre tarifas y precios deberá estar justificada. Además, los solicitantes tendrán que haber cumplido con las condiciones establecidas, por la Autoridad Reguladora, en anteriores fijaciones o en intervenciones realizadas en el ejercicio de sus potestades antes de la petición.
(Así reformado por el artículo 41 aparte a) de la Ley N.º 8660 del 8 de agosto de 2008).”*

- **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N.º 9158, del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.**

“Artículo 11.- Contralorías de servicios.

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.”

“Artículo 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización.



Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

“Artículo 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios.

Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder ésta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

- **Decreto Ejecutivo 31257-MINAE, publicado en La Gaceta del 14 de julio de 2003 y sus reformas (31478-MINAE y 40081-MINAE).**

“Artículo 2. Se considera venta al mayoreo de los productos que expende RECOPE, la venta igual o superior a las cantidades de producto según la tabla 2 que a continuación se detalla.”

TABLA 2

RECOPE

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

VENTAS MÍNIMAS POR PRODUCTO EN LITROS PARA CLIENTES DIRECTOS

SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

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



- **Resolución RRG-7635–2007. Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados, del 20 de diciembre de 2007.**

“El Regulador General resuelve:

- I.- Disposiciones que deberán cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que deberán remitir a este ente regulador:*
 - 1.- Implementar mecanismos de información para que el usuario conozca su derecho a quejarse y denunciar y tener conocimiento de las instancias a las que pueden acudir.*
 - 2.- Mantener un registro de las quejas y denuncias recibidas, que cuenten con una numeración continua.*
 - 3.- Poner a disposición de los usuarios, los medios necesarios para la recepción de sus quejas y denuncias y los formularios para que éstos presenten sus inconformidades.*
 - 4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.*
 - 5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.*
 - 6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.*
 - 7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.*
 - 8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1º y 3º anteriores.*
 - 9.- Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.”*



“II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley N.º 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias.”

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

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

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

“Artículo 21. De las inconformidades presentadas.

Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.*
- b) Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.*
- c) La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.*
- d) Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la Empresa, así como la investigación preliminar de hechos presuntamente irregulares.*
- e) Los servicios que brinda la Empresa a sus personas trabajadoras en forma directa o a través de terceras personas: servicios de salud, transporte a los centros de trabajo, vigilancia, limpieza u otros que se realicen, cuando irregularidades relacionadas con estos servicios no hayan sido resueltas por los titulares subordinados de la dependencia a cargo del servicio, una vez agotada la línea de mando.*
- f) Cualquier situación laboral que incumpla la normativa interna o externa.*
- g) La falta de respuesta a las solicitudes de información sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, conforme a lo establecido en la Ley de Regulación del Derecho de Petición N.º 9097.*



IV. Análisis

Informe de quejas presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el 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, desde la pantalla principal. Este apartado contiene, entre otras cosas, los requerimientos mínimos para la presentación de quejas y denuncias, el formulario para la remisión en línea de las gestiones, la normativa que rige a la Contraloría de Servicios; así mismo, los asuntos que pueden tramitarse en esta área, teléfonos institucionales, recolectores digitales (QR). Además, los enlaces a los sitios web y teléfonos de referencia de las instituciones que atienden asuntos relacionados con el combustible que no son competencia de RECOPE.

Se dispone de material informativo sobre la Contraloría de Servicios, ubicado en las áreas de atención al público y puestos de seguridad, en los centros de trabajo y en las oficinas de facturación en las terminales de distribución de combustible, con el fin de facilitar a los usuarios del servicio público la presentación de gestiones.

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

2. Registro de las quejas y denuncias recibidas.

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

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



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

Las gestiones se reciben de forma física (presencial), telefónica y electrónica a la dirección de correo electrónico contraloria@recope.go.cr, mediante el Formulario para la presentación de quejas y denuncias, ubicado en el sitio web de RECOPE en el enlace <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>.

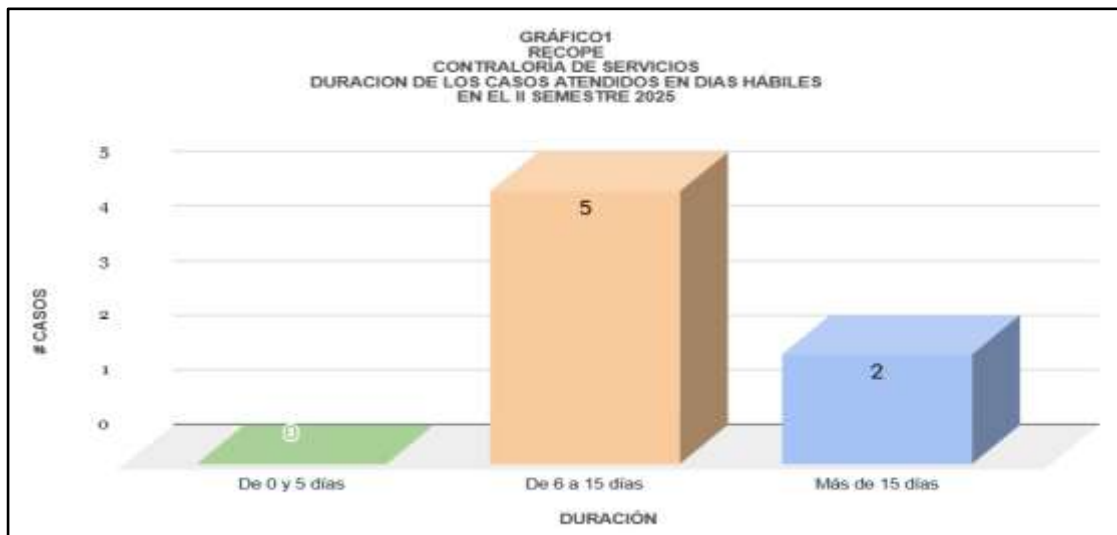
Los números telefónicos disponibles para acceder a la Contraloría de Servicios son: 2284-2700, extensiones 2852, 2855, 2862 y 4517. Se cuenta además con el teléfono celular 8322-0530 para la atención de llamadas y la aplicación WhatsApp y un recolector tecnológico de denuncias (QR).

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

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

Según lo establecido en el artículo 43 de la Ley N.º 9158, Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, una vez recibida la respuesta del titular subordinado que atiende la gestión, la Contraloría de Servicios cuenta con un plazo de 10 días hábiles para informar al usuario sobre lo resuelto; en caso de que el titular subordinado requiera de mayor tiempo para la resolución, previa solicitud, el plazo se puede ampliar hasta un máximo de 50 días naturales.

Tomando en cuenta la fecha de recepción de la gestión, hasta la respuesta al usuario, de los 7 casos atendidos, todos se resolvieron entre 0 y 25 días. Esta información se presenta en el gráfico 1.

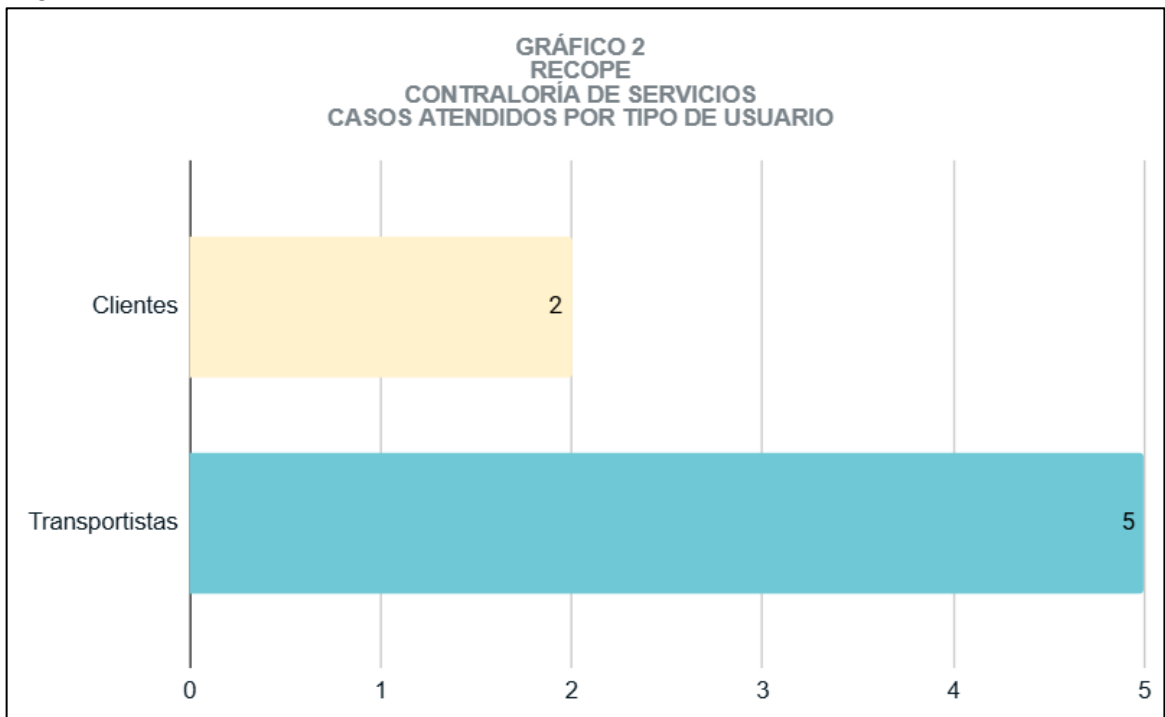




5. Casos atendidos por tipo de cliente

Los usuarios de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel y los transportistas, que se presentan a las terminales de distribución de combustible en los diferentes puntos del país, ya sea por cuenta propia o a nombre de un tercero, con el fin de retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

En el segundo semestre de 2025 se atendieron en la Contraloría de Servicios 5 quejas presentadas por los transportistas y 2 presentadas por clientes, tal y como se muestra en el gráfico 2.





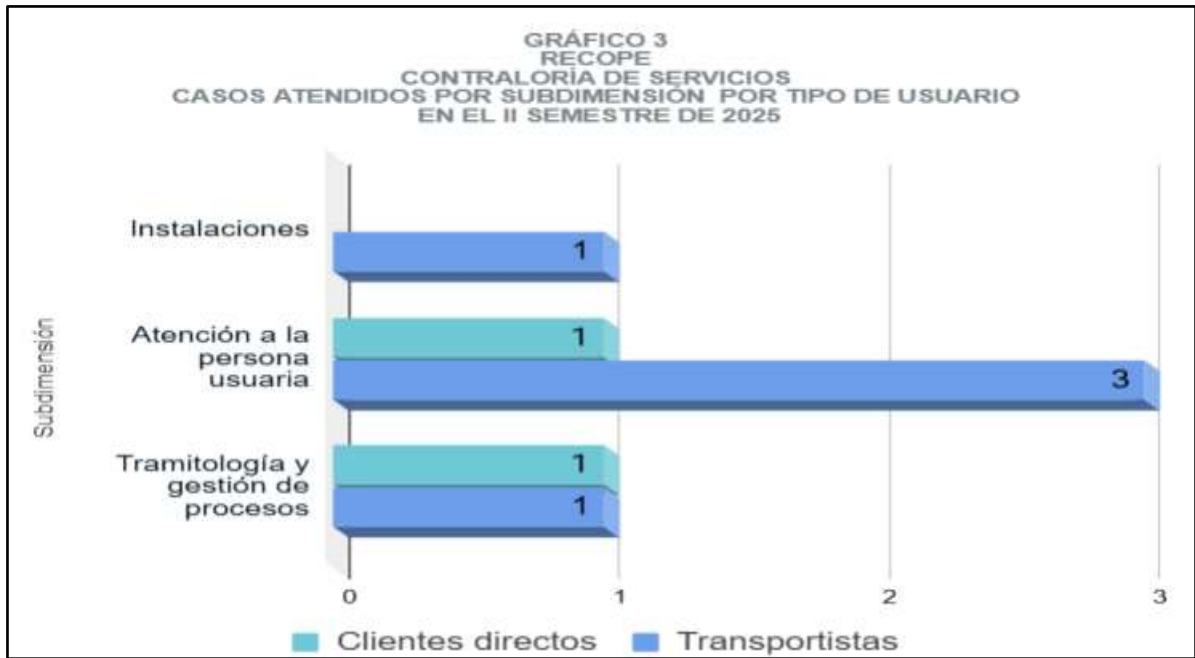
6. Clasificación de los casos atendidos por dimensión.

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

- i. Tramitología y gestión de procesos**
En esta dimensión se incluyen los casos sobre trámites y procesos que afectan el servicio a los clientes por falta de claridad, exceso de requisitos y otros similares. En esta dimensión se atendió 2 caso.
- 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 recibió 1 caso en este semestre.
- ii. Atención a la persona usuaria**
Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los trabajadores de RECOPE a los usuarios de los servicios, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendieron en este semestre 4 casos.
- iv. Información**
A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, en diferentes medios como, el sitio web de la Empresa, notificaciones a los clientes y solicitudes de información específica. En esta dimensión no se recibió ningún caso 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 este semestre, no se atendieron casos.



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





7. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 3 se presentan los casos atendidos identificados con el código del expediente y el motivo de la queja, tipo de cliente y subdimensión.

TABLA 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIÓN

N° USP	CASO	TIPO DE CASO	ASUNTO	Tipo Cliente	SUBDIMENSIÓN
1650-2025-USP1	1650	Queja	Cambio horario de ventas y la atención de los eventuales riesgos	Transportista	Tramitología y gestión de procesos
1663-2025-USP2	1663	Queja	Queja por supuesta capacitación inadecuada	Cliente	Atención a la persona usuaria
1669-2025-USP3	1669	Queja	Diferencias entre los empleados de RECOPE de la Terminal Moín	Transportista	Atención a la persona usuaria
1687-2025-USP4	1687	Queja	Reclamos sobre la emulsión asfáltica de rompimiento rápido CRS-1h	Cliente	Tramitología y gestión de procesos
1694-2025-USP5	1694	Denuncia	Mal servicio por parte un trabajador	Transportista	Atención a la persona usuaria
1705-2025-USP6	1705	Queja	Queja de transportistas plantel la Garita, en contra de un trabajador por el servicio al cliente	Transportista	Atención a la persona usuaria
1723-2025-USP7	1723	Queja	Mal estado de los baños en Moín	Transportista	Instalaciones

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

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

● Instalaciones (1 caso)

En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) Mal estado de los baños en Moín. Caso 1723-2025.

- El 10 de diciembre del 2025 se recibió en esta Contraloría de Servicios una inconformidad con el aparente mal estado de los servicios sanitarios y baño de los transportistas en la Terminal Moín. La denuncia menciona que estos se



encuentran desmantelados hace aproximadamente quince días y que solo se dejó una ducha y dos inodoros para todos los transportistas.

- Este despacho remitió oportunamente el asunto al Departamento de Mantenimiento Regional Caribe a quien se le remite el P-CS-0432-2025. El titular subordinado, mediante oficio MRCA-1670-2025, informó que actualmente, la Terminal cuenta con tres servicios sanitarios (inodoros), tres orinales y tres duchas disponibles para uso de los transportistas. De estos, un orinal y dos duchas se encuentran en proceso de remodelación, con el objetivo de mejorar el servicio y las condiciones de confort para los usuarios. En cuanto al mantenimiento de estas instalaciones, se informó que se realizan acciones de mantenimiento preventivo aproximadamente cada seis meses, así como intervenciones correctivas cuando se presentan fallos imprevistos.
- Con base en la atención brindada emitida por la Departamento de Mantenimiento Regional Caribe, esta Contraloría comunicó formalmente la resolución del caso a la persona interesada mediante oficio P-CS-0446-2025, dándose así por concluida oportunamente la gestión.
- **Atención a la persona usuaria (4 casos).**
En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) Queja por supuesta capacitación inadecuada. Caso 1663-2025.

- El 12 de agosto del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una queja relacionada con que el 05 de agosto del año en curso, envió a uno de sus choferes nuevos a la Terminal El Alto para que recibiera la capacitación con el señor Walter Calvo González, persona trabajadora del Departamento de Salud, Ambiente y Seguridad, con el fin de que este conociera los procedimientos correspondientes y los requisitos de ingreso a las terminales, para realizar la carga de producto.
- La denuncia fue remitida mediante oficio P-CS-0254-2025 a la Dirección de Salud, Ambiente y Seguridad, que respondió por medio del oficio DSAS-0487-2025 y SASP-0248-2025, indicó que la charla de seguridad impartida corresponde a las normativas y reglamentos de salud ocupacional que rigen en Recope. De acuerdo con el informe presentado, el tema relacionado con el uso de la caña fue mencionado y que se indicó en la capacitación que se debe consultar a la persona encargada de cargar el combustible en el rack. Por lo que se determina que había cumplido de manera adecuada con la tarea de impartir la charla de seguridad a las personas que participaron en las misma.



- El caso se consideró atendido, comunicándose la resolución a los denunciantes mediante oficio P-CS-0270-2025.

2) Queja por diferencias entre los empleados de RECOPE de la terminal Moín. Caso 1669-2025.

- El 21 de agosto del 2025 esta Contraloría de Servicios se recibió una queja en contra de la jefatura del Departamento de Distribución Caribe, indicando que desde que asumió el puesto, implementó una serie de cambios y el ambiente ya no era igual, las personas trabajadoras se ven incómodas y ya no tienen la misma disposición, a modo de ejemplo, en la carga de GLP en el tiempo de almuerzo un cargador cubría a su compañero y viceversa, pero ahora están cerrando el rack, porque el señor Elizondo no permite tener los 2 rack abiertos, solo 1 mientras se van a almorzar. En el caso del bunker solo se tiene un rack de carga y solo un operador y llegan entre las 08:00 y las 09:00 de la mañana, mientras que antes eran 2 operadores.
- Por medio del oficio P-CS-0274-2025 se remitió el asunto al Director de Distribución, quien mediante oficio DDI-0224-2025, respondió indicó que efectivamente estaban en un proceso de cambio de las Unidades de Carga de Combustible (UCC) de todos los productos que vende la Empresa en la Terminal Moín, por lo que tuvieron que variar el proceso de carga temporalmente. Recalcó que los cambios eran temporales y que habían procurado que estos afectaran lo menos posible, tanto a los clientes como al personal y que esperaban que en muy pocos días regresar a los procedimientos anteriores y con el nuevo sistema brindar una mejor atención a los usuarios.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0280-2025.

3) Mal servicio por parte de un Operario del Departamento Distribución Central Pacífico. Caso 1694-2025.

- El 15 de octubre del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una inconformidad por parte de una persona usuaria, referida a que supuestamente, la persona trabajadora destacada en el Departamento Distribución Central Pacífico, como Operario de Distribución, en apariencia, durante el proceso de carga de una cisterna utilizó palabras soeces y empezó a dar gritos lo cual causó incomodidad a la persona usuaria.
- El caso fue remitido mediante oficios P-CS-0340-2025 al Distribución Región Central Pacífico. Se aclaró mediante oficio DCP-0345-2025 indicó que, en



relación con el caso, se realizó una reunión entre el Inspector de Patio, la persona usuaria y la jefatura supra indicada, en la cual se analizaron los hechos ocurridos el martes 14 de octubre en la Terminal El Alto, durante una carga de emulsión asfáltica.

Se determinó que dicho procedimiento se había realizado de conformidad con el protocolo vigente, establecido a raíz de quejas previas de clientes y que contempla la toma de fotografías y verificación visual de la calidad del producto.

Que, durante la revisión final del producto, se presentó un intercambio entre el operario y el chofer de la cisterna, lo cual produjo un malentendido y una discusión verbal, según lo relatado por las partes presentes.

Como resultado de la reunión, se acordó que el Inspector de Patio conversará con el chofer involucrado y posteriormente con ambas partes, con el fin de aclarar los malentendidos que pudiesen haber ocurrido en esa oportunidad y prevenir situaciones similares en el futuro.

- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0437-2025.

4) Mal servicio por parte de un Operario del Departamento Distribución Central Pacífico. Caso 1705-2025.

- El 06 de noviembre del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una inconformidad por parte presentada por varios transportistas y por su persona en calidad de representante de la Asociación de Transportistas del Sector Energético (ATRANSE) en contra del señor Lenin Meléndez Vega, Operario de Abastecimiento destacado en la Terminal La Garita, por presunto mal trato durante el servicio, abuso de autoridad, falta de respeto y acoso.
- El caso fue remitido mediante oficios P-CS-0378-2025 se solicitó a la Jefatura del Departamento de Distribución Región Central Pacífico, en calidad de Titular Subordinado que realizara las averiguaciones correspondientes, respondiera las preguntas formuladas y de comprobarse lo denunciado, tomara las medidas correctivas pertinentes.
- Al respecto por medio del oficio DCP-0360-2025 que en su caso particular no había recibido ninguna queja en contra de la persona trabajadora, sin embargo, tenía conocimiento de que cuando se presentaban diferencias entre el trabajador y los transportistas, estas eran atendidas por el Supervisor de la Terminal La Garita, quien conversaba con cada una de las partes para mantener un ambiente de respeto y armonía en la mencionada terminal. Asimismo, señaló que algunos transportistas no están respetando las



disposiciones que están en el Reglamento De Las Condiciones, Responsabilidades y Conductas Para El Ingreso y Permanencia De Transportistas y Personal De Recope En Sus Instalaciones.

- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0401-2025.

- **Tramitología y gestión de procesos (2 casos).**

En esta subdimensión se recibió una queja por:

- 1) **Cambio horario de ventas y la atención de los eventuales riesgos. Caso 1650-2025.**

- El 14 de julio del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una gestión que versa sobre el nuevo horario para ingresar a las terminales de venta. Al respecto la persona gestionante señaló que pasó unos día sin ir a cargar producto, pero que ese día se apersonó a la Terminal Barranca y se llevó la sorpresa de que los camiones hay que ingresarlos a las 06:30 horas, por lo que quiere saber cuál es la dinámica a seguir ya que el personal de RECOPE que efectúa la carga de los cisterna empieza a laborar hasta las 07:00 horas y ante el eventual siniestro de los camiones, no saben tampoco cuál es el protocolo a seguir, ya que el personal del Departamento de Salud, Ambiente y Seguridad, también ingresa hasta las 07:00 horas.
- El caso fue remitido mediante oficios P-CS-0225-2025 al Director de Distribución. Se aclaró mediante oficio DDI-0189-2025 indicó que en las Terminales de Distribución hay personal que trabaja en horarios 24/7, por lo que a la hora de ingreso de los camiones siempre hay personal. Se realizó mediante correo electrónico en donde se indicó el procedimiento a seguir. El primer contacto para el ingreso de los clientes a las terminales son los Oficiales de Seguridad, los cuales tenían el procedimiento a seguir con el cambio de horarios de ingreso de los camiones cisterna; sin embargo, el inicio de ventas se mantiene a las 7:00 am. Se reitera la respuesta de la consulta 1: En las Terminales de Distribución hay personal que trabaja en horarios 24/7, por lo que a la hora de ingreso de los camiones siempre hay personal. El ingreso de los primeros camiones, siguen el procedimiento establecido en el PT-14-03-001 Instructivo para la revisión de camiones cisterna que ingresan y salen para Terminales de RECOPE.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0235-2025.



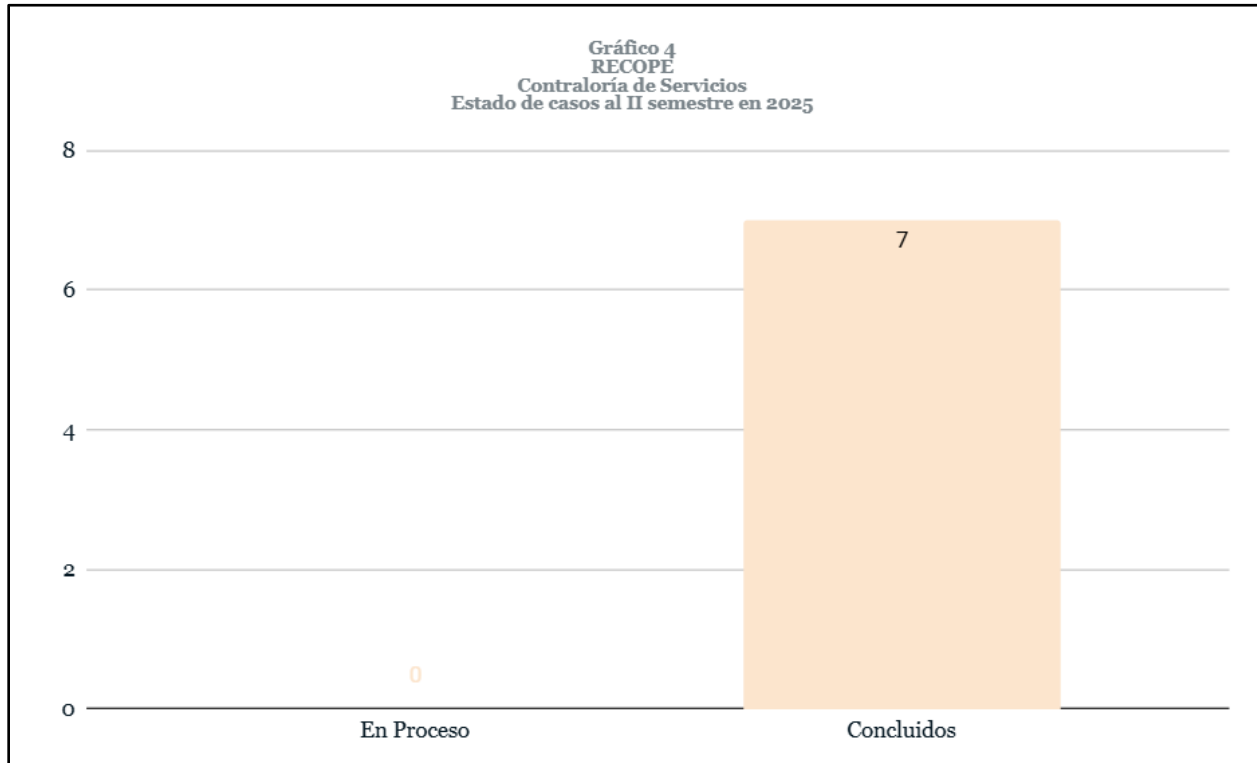
2) Reclamo sobre la emulsión asfáltica de rompimiento rápido CRS-1h. Caso 1687-2025.

- El 13 de octubre del 2025 esta Contraloría de Servicios recibió una gestión que relacionadas con la preocupación por presuntos inconvenientes en el uso del producto CRS-1h suministrado por Recope, entre ellos dificultades de bombeo desde el tanque de almacenamiento, presencia de grumos en el producto almacenado, fallas en las bombas de las cisternas y obstrucción de boquillas aspersoras y donde solicitan: 1. Si se tiene una solución inmediata para el problema presentado. 2. La factibilidad de devolución o sustitución del producto almacenado.
- El caso fue remitido mediante oficios P-CS-0325-2025, P-CS-0343-2025 y P-CS-0344-2025 se trasladó el asunto a dependencias de la Gerencia de Operaciones, para el análisis correspondiente sobre los reclamos a efectos de ahondar sobre los hechos.
- Así las cosas, la Dirección Comercial informó que, se comunicó a los clientes de emulsión asfáltica la producción y comercialización de la emulsión asfáltico de rompimiento rápido CR-1h a través del oficio DC-0300-2025 del 22 de agosto 2025, el cual se adjunta para su conocimiento. Por su parte, la Gerencia de Operaciones, la Dirección de Distribución y la Dirección de Gestión de la Calidad, rindieron un informe en el que se destacan las siguientes consideraciones:
 - Desde el 25 de agosto de 2025, RECOPE comercializó la emulsión asfáltica de rompimiento rápido CRS-1h, elaborada sin búnker, lo que mejora su adherencia. La posible formación de nata superficial en este producto se debe principalmente a factores de manejo y almacenamiento, como evaporación de agua, exposición a altas temperaturas, contacto con el aire, contaminación superficial o bombeo excesivo, y no a deficiencias del producto.
 - RECOPE cumple con estrictos controles de calidad, analizando cada lote conforme a la normativa técnica vigente, y verifica el estado del producto antes y después de su despacho. Además, se brindan recomendaciones técnicas para su correcto almacenamiento y transporte, a fin de evitar la formación de nata.
 - En conclusión, la emulsión CRS-1h despachada por RECOPE cumple con todas las especificaciones técnicas, y cualquier alteración en su superficie responde a condiciones posteriores al despacho.
- Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado a los denunciantes por medio del P-CS-0405-2025.



9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe los 07 casos recibidos se encuentran concluidos, tal y como se presenta en el gráfico 4.





V. Conclusiones

1. Durante el segundo semestre de 2025, la Contraloría de Servicios atendieron un total de 07 quejas, 5 presentadas por transportistas y 2 por clientes.
2. Todas las quejas recibidas fueron canalizadas a los titulares subordinados correspondientes dentro de la estructura organizativa, con el propósito de implementar medidas correctivas y preventivas destinadas a evitar su reincidencia en el futuro.
3. Las quejas recibidas se distribuyeron en los siguientes subdimensiones: Instalaciones con 1 caso; Atención a la Persona Usuaría con 4 casos; y Tramitología y gestión de procesos con 2 casos. No se recibieron quejas en los subdimensiones información, gestión de procesos, uso inadecuado de los recursos de la empresa y otros.
4. Hasta la fecha de rendición del presente informe, se han concluido los 07 casos recibidos.
5. De los casos ya concluidos, 5 fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días y 2 fueron atendidos en plazo de máximo 25 días por la complejidad de este.



VI. Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios del segundo semestre 2025, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 de febrero de 2026, 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 Víquez
Presidenta

VIII. Anexos

1. Resolución de ARESEP RRG-7635-2007.
2. Agregar RRG-100-JD-203
3. Información disponible en el sitio web de RECOPE.
4. Material informativo a disposición de clientes.



Anexo 1. Resolución RRG-7635-2007



PUBLICADA EL 20 DE DICIEMBRE DE 2007, GACETA N° 245

RESOLUCIÓN RRG-7635-2007

San José, a las doce horas con veinte minutos del treinta de noviembre de dos mil siete.

Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados.

CONSIDERANDO

- 1°- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 7593 del 9 de agosto de 1996, uno de los objetivos fundamentales de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, es armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestatarios de los servicios públicos, así como el procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestatarios.
- 2°- Que la Autoridad Reguladora en el ejercicio de sus competencias se encuentra facultada para solicitar información a los prestadores de los servicios públicos.
- 3°- Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 24 de la Ley 7593, los prestadores de los servicios públicos están en la obligación de presentar la información que sea requerida por la Autoridad Reguladora.
- 4°- Que mediante resolución RRG-6199-2006 del 20 de noviembre de 2006, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006, la Autoridad Reguladora estableció una serie de requisitos que debían cumplir los prestadores de los servicios públicos, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que debían remitir a este ente regulador.
- 5°- Que una vez aplicado lo establecido en la mencionada resolución RRG-6199-2006, a este momento se hace necesario modificar lo dispuesto en dicho acto administrativo.

POR TANTO

EL REGULADOR GENERAL, RESUELVE

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



- 4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.
 - 5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.
 - 6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.
 - 7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.
 - 8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1º y 3º anteriores.
 - 9.- Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.
- II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifas.
- III.- Se deroga la resolución RRG-6199-2006 del 20 de noviembre de 2006.

Publíquese.-

Fernando Herrero Acosta
Regulador General

RRG-7635-2007



ANEXO 2. Información disponible en <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>

Requerimientos mínimos de la denuncia

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

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

Contáctenos

Con gusto le atenderemos.

- » Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- » Dirección: Calle 108, Ruta 32. Km 0, San Francisco de Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 2.
- » Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- » Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855
- » Whatsapp: 8322-0530



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://contraloria.recope.go.cr/inicio>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. Below the browser, a dark blue header contains the text "RECOPE CONTRALORIA DE SERVICIOS". The main content area features a white box with the heading "Seleccione el tipo de caso". Below this heading are five circular icons, each with a label underneath: a triangle with an exclamation mark labeled "Denuncia", a circle with an 'i' labeled "Sugerencia", a circle with an exclamation mark labeled "Queja", a circle with a question mark labeled "Inconformidad", and a circle with a smiley face labeled "Otro". At the bottom of the page, there is a dark grey footer with a city skyline silhouette, a copyright notice "© RECOPE 2022. Todos los derechos reservados.", and a green WhatsApp icon with the text "¿Necesita ayuda?".



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

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO GOBIERNO DE COSTA RICA

Menú

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

Precios Vigentes

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

- » [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. 13, Alcance 6 del 21 de enero del 2026. Cambio de precios en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta. Rigen a partir del 22 de enero del 2026.



ANEXO 4: Material informativo de la Contraloría de Servicios.

REFINADORA
COSTARRICENSE
DE PETRÓLEO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

CONTRALORÍA de Servicios

Instrumento de mejora continua

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

QR Formulario

Información de canales:

WhatsApp 8322-0530

2284-2852
2284-2855
2284-2862

contraloria@recope.go.cr

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

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

RECOPE

MOVIENDO
a Costa Rica
hacia un futuro
MEJOR