

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 45-2013

10 de junio de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 45-2013

Acta de la sesión extraordinaria número cuarenta y cinco, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes diez de junio de dos mil trece, a partir de las ocho horas y treinta minutos. La sesión se llevó a cabo en dos partes; la primera, la Junta Directiva con excepción del director Pablo Sauma Fiatt, asistieron conjuntamente con la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados al proyecto de la Planta de Tratamiento de Alcantarillado Regional (PTAR) Los Tajos. Asimismo, asistieron de parte de la ARESEP los señores Carlos Herrera Amighetti, Luis Valverde Ramírez y Luis Elizondo Vidaurre, funcionarios de la Intendencia de Agua. La segunda parte de la sesión, se llevó a cabo en la sala de sesiones de ARESEP con la asistencia de los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien presidió; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López y Grettel López Castro, así como los señores: Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte, Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua, Heilyn Ramírez Sánchez, Directora Jurídica a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, Ricardo Matarrita Venegas, Director a.i. de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** no participa en esta oportunidad, toda vez que se lo impidió la atención de una serie de compromisos previos.

ARTÍCULO 2. Lectura de la agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la agenda de la sesión. A la letra dice:

1. *Visita al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.*
2. *Criterio legal sobre el recurso de apelación, nulidad concomitante y solicitud de suspensión del acto administrativo, interpuestos por Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría S.A., contra la resolución final RRG-10289-2009, del 3 de octubre de 2009. Oficio 387-DGJR-2013 del 3 de junio de 2013.*
3. *Análisis de la propuesta del Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficios 380-DGJR-2013, del 31 de mayo de 2013 y 351-RG-2013, del 28 de mayo de 2013.*

ARTÍCULO 3. Visita al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

El señor **Dennis Meléndez Howell** informa que a raíz de una invitación formal que hizo llegar el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), los señores miembros de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos participaron en la sesión extraordinaria 2013-027 de la Junta Directiva de ese Instituto, con el propósito de conocer el proyecto de la Planta de Tratamiento de Alcantarillado Regional (PTAR) Los Tajos. Aclara que fue interés de esta Junta Directiva, conocer el citado proyecto, pero sin tratar asuntos específicos o en disputa con esa Institución.

Por parte de la Junta Directiva del AyA participaron Yesennia Calderón Solano, Presidenta Ejecutiva, así como los directores: Enrique Blair Torres, Irma Morales Hernández, Daniel Jackson Freeman, Juan Bautista Arce, y José María Rodríguez. Asimismo, por parte de la administración del AyA asisten:

Javier Vargas Tencio, Gerente General; Eduardo Lezama Fernández, Subgerente General y Ulíer Valverde, Subauditor Interno.

Básicamente, la agenda que se conoció fue la siguiente:

- Traslado a la Planta de Tratamiento de Alcantarillado Regional (PTAR) Los Tajos.
- Presentación general: Organigrama general de la Unidad Ejecutora.
- Presentación general: Proyecto de Mejoramiento Ambiental, Área Metropolitana San José.
- Preguntas de los invitados de ARESEP.
- Presentación de los personeros de Acciona Agua.
- Presentación de la PTAR.
- Preguntas de los invitados sobre la PTAR.
- Recorrido del sitio de construcción.
- Regreso a la sede de AyA.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* comenta que, también se suscitó un intercambio de impresiones, respecto del uso de los recursos de inversión, el tema de descalce de inversión y la vida útil de los activos, así como otros temas relacionados con las características de financiamiento que utiliza esa Institución.

La señora *Grettel López Castro* señala que, igualmente, se comentó sobre la necesidad de mejorar el nivel de coordinación entre la Contraloría General de la República y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en relación con los requerimientos de información solicitados a los entes regulados por parte de ambas instituciones, con el propósito de no duplicar esfuerzos y ser más eficiente en el uso de tal información.

ARTÍCULO 4. Recurso de apelación, nulidad concomitante y solicitud de suspensión del acto administrativo, interpuestos por Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría S.A., contra la resolución final RRG-10289-2009. Expediente OT-345-2008.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señorita Adriana Martínez Palma y el señor Eric Chaves Gómez, funcionarios de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, a participar en el análisis y discusión de este y siguiente artículo.

Se conoce el oficio 387-DGJR-2013, del 3 de junio de 2013, mediante el cual la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, rinde criterio respecto al recurso de apelación, nulidad concomitante y solicitud de suspensión del acto administrativo, interpuestos por Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría S.A., contra la resolución final RRG-10289-2009, del 3 de octubre de 2009.

La señorita *Adriana Martínez Palma* explica los antecedentes, argumentos del recurrente, así como las conclusiones y recomendaciones del caso de la asesoría jurídica.

Seguidamente se suscita un intercambio de opiniones sobre el tema objeto de este artículo.

A partir de este momento, la Junta Directiva declara un receso para discutir el tema.

El señor *Dennis Meléndez Howell* reanuda la sesión e indica que, luego de analizar el tema, hay consenso entre los miembros de esta Junta Directiva, que lo procedente es suspender para una próxima sesión, el conocimiento del citado recurso de apelación, en virtud de que este cuerpo colegiado

determinó que se debe hacer referencia en el POR TANTO de la resolución, lo dispuesto judicialmente por la Sala Primera.

Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 01-45-2013

Suspender el conocimiento del recurso de apelación, nulidad concomitante y solicitud de suspensión del acto administrativo, interpuestos por Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría S.A., contra la resolución final RRG-10289-2009, de manera que se agenda para la sesión del jueves 13 de junio de 2013.

ARTÍCULO 5. Análisis de la propuesta del Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Se conocen los oficios 380-DGJR-2013, del 31 de mayo de 2013 y 351-RG-2013 del 28 de mayo de 2013, mediante los cuales la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y el Despacho del Regulador General someten a conocimiento de la Junta Directiva, una propuesta del Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con el propósito de que sea remitido a consulta de los funcionarios.

El señor *Eric Chaves Gómez* explica los antecedentes, argumentos y recomendaciones del caso.

Seguidamente se suscita un intercambio de impresiones, dentro del cual los miembros de la Junta Directiva manifiestan que la propuesta de reglamento de la contraloría de servicios, debería remitirse a consulta pública y no solo a consulta de los funcionarios de la Aresep. Se comenta la importancia de que los usuarios y otros entes relacionados conozcan la propuesta y puedan expresar, si es del caso, alguna observación particular.

Asimismo, se hace ver la importancia de que debe tramitarse, en primera instancia, la apertura de un expediente administrativo OT que contenga los documentos de la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, y los estudios técnicos que la sustentan, a efectos de que esté disponible para los interesados. Posteriormente, realizar la consulta.

El señor *Luis Fernando Sequeira Solís* señala que, desde el punto de vista de la Auditoría Interna, se estaría dando cumplimiento a un hallazgo del informe 6-I-2008, mismo que se relacionaba con las condiciones en que venía operando la Contraloría de Servicios, mismas que no eran acordes a lo que establece el decreto D.E.34587-Plan.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme a su oficio 380-DGJR-2013 del 31 de mayo de 2013, así como en el oficio del Regulador General 351-RG-2013 del 28 de mayo de 2013, y tomando en cuenta los comentarios y sugerencias formuladas en esta oportunidad por los señores miembros de la Junta Directiva, en cuanto a remitir en consulta pública la citada propuesta, el señor *Dennis Meléndez Howell* somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 02-45-2013

- I. Solicitar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que tramite la apertura de un expediente administrativo OT que contenga los documentos de la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, y los estudios técnicos que la sustentan, a efectos de que esté disponible para los interesados.
- II. Una vez confeccionado el expediente indicado someter a consulta pública, por el plazo de 10 días hábiles, la presente propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, de conformidad con el texto que se transcribe a continuación:

**“REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA
AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 45 y 53 incisos e) y l) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus reformas, Ley N° 7593, y en razón de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo de Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, Decreto Ejecutivo 34587-PLAN y,

CONSIDERANDO

- I. *Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente, que goza de autonomía técnica y administrativa y se rige por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, sus reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.*
- II. *Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, tiene como objetivos fundamentales, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N° 7593: armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en dicha ley; formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad; coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones, entre otros.*
- III. *Que de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 8, 45 y 53 incisos e) y l) de la Ley N° 7593, le corresponde a este órgano colegiado establecer su organización interna, dictar las normas y políticas que regulan las condiciones laborales, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*
- IV. *Que el Decreto Ejecutivo 34587-PLAN, creó el Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense y la participación del usuario. Dicha normativa resulta aplicable a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*
- V. *Que el Regulador General por medio de oficio 558-RG-2012 del 6 de agosto de 2012 remitió una propuesta de reglamento para la Contraloría de Servicios a la Dirección*

General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGJR) y a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación (DGCDR).

- VI. *Que por oficio 348-DGJR-2013 la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria envió una nueva propuesta de proyecto de resolución y reglamento.*
- VII. *Que por lo anterior, resulta necesario crear un reglamento, que regule la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*

POR TANTO

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 53 inciso e) y l) de la Ley 7593, emite el siguiente:

REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 1. Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios (CS) se constituye como componente esencial de la modernización y en la mejora de la eficacia y la eficiencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante el diseño y ejecución de un sistema de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios que ofrece la Institución, con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios actuales y potenciales de tales servicios. Está adscrita al Regulador General.

Para efectos de este reglamento cuando se hace alusión al cargo, puesto o condición de una persona, debe entenderse que se hace sin distinción o discriminación de género.

Artículo 2. Registro

La CS deberá estar inscrita en el registro que, para tales efectos, lleva la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Artículo 3. Recursos y ubicación

La CS contará al menos con el mínimo de funcionarios establecido en el decreto 34587-PLAN. Además sus oficinas se ubicarán en un lugar cercano a las oficinas que prestan atención directa al público.

Artículo 4. Objetivo General

Contribuir a que en la prestación del servicio público, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos lo haga con un máximo de eficiencia y eficacia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias de los usuarios, así como brindarles la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Artículo 5. Objetivos específicos

- a) *Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario.*
- b) *Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.*
- c) *Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.*
- d) *Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.*
- e) *Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.*

Artículo 6. Derechos del usuario

El usuario es toda persona que demande los servicios que presta la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y tiene derecho a:

- a) *Mantener una relación personal: El usuario debe saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.*
- b) *Contar con información: La información que debe dársele al usuario debe ser clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.*
- c) *Evitar la discriminación: El servicio debe ser ofrecido sin establecer diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.*
- d) *Garantizar el Servicio: Los servicios deben ser brindados al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.*
- e) *Contar con las condiciones: El lugar donde se preste el servicio debe ser adecuado para ofrecerle al usuario la mayor comodidad: ventilación, limpieza, iluminación y sentido estético.*
- f) *Realizar gestiones: Podrá dirigirse a la Contraloría de Servicios mediante inconformidades, denuncias o sugerencias.*

Artículo 7. Estructura y nombramiento del Contralor de Servicios

La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor de Servicios, no obstante el Regulador General tendrá la potestad de modificar la estructura de dicho órgano en el momento que lo considere pertinente, nombrando el personal de apoyo necesario, con el fin de cubrir cualquier aumento en la cantidad de casos en trámite.

El nombramiento del Contralor de Servicios, es competencia del Regulador General. El plazo de nombramiento será por plazo indefinido, o hasta que el Regulador General considere necesario el reemplazo. No podrá recaer en un puesto de confianza. Se desempeñará el puesto de Contralor de Servicios sin recargo de otras funciones.

Para ser titular de este cargo, se requiere:

- a) *Ser costarricense.*
- b) *Ser profesional con al menos cinco años de laborar en la Institución.*
- c) *Poseer un grado mínimo de licenciatura.*
- d) *Estar incorporado al Colegio profesional respectivo.*

- e) *Poseer un alto grado de discreción.*
- f) *Mostrar aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.*

Artículo 8. Atribuciones

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

- a) *Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, que prevea sistemas de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las gestiones de los usuarios y velar para que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.*
- b) *Establecer los mecanismos necesarios para facilitar al máximo la recepción y atención de las inconformidades, denuncias o sugerencias que se presenten.*
- c) *Actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.*
- d) *Promover una cultura institucional que facilite el establecimiento de un canal de comunicación con el usuario, que le proporcione herramientas adecuadas para demandar la satisfacción de sus derechos y crear indicadores de gestión; que identifiquen las necesidades en los servicios prestados por la Institución y requeridos por los usuarios con el fin de ofrecerlos adecuadamente, y promover su modernización.*
- e) *Procurar la simplificación de los procedimientos institucionales.*
- f) *Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad mediante entrevistas formales e informales, y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.*
- g) *Presentar recomendaciones al Regulador General para elevar la calidad de la prestación de servicios de la institución, proponiendo la adopción de políticas, normas y procedimientos para lograr ese fin.*
- h) *Servir de enlace y coordinación con las instituciones relacionadas con su actividad.*
- i) *Todas las demás funciones y potestades establecidas en la normativa vigente.*

Artículo 9. Obligaciones

La Contraloría de Servicios debe:

- a) *Elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por el Regulador General.*
- b) *Presentar al Regulador General y Junta Directiva un informe anual de labores. De dicho informe debe presentar una copia a MIDEPLAN.*
- c) *Atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía*

telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. En todo caso deberán responderse dentro de los plazos legales establecidos. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente.

- d) Garantizar la mayor discreción en el uso de la información que reciba.*
- e) Mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, denuncias o sugerencias así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.*
- f) Informar al Regulador General sobre los presuntos incumplimientos a las obligaciones de los funcionarios, detectadas con ocasión del desempeño y acción de la CS.*
- g) Poner a disposición de la Institución un manual de servicio al usuario.*

Artículo 10. Acceso a la información, solicitud de informes o consultas

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la CS tendrá libre acceso a la información generada y custodiada por cada Unidad, excepto la información que el órgano competente catalogue como confidencial. En el caso que se trate de información catalogada como confidencial la CS podrá solicitar su revelación. También se exceptuará el acceso a información personalísima de los funcionarios.

La CS podrá solicitar al responsable de cada Unidad una inspección y/o valoración técnica, así como el asesoramiento técnico en su área especializada, informes, estadísticas y cualquier otra documentación necesaria para la ejecución de estudios y la tramitación adecuada de las inconformidades presentadas por los usuarios.

La CS también podrá tener acceso a los diversos software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la CS podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.

Artículo 11. Asesoría

La CS podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades. En el caso de la asesoría legal interna, ésta le será brindada por la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Artículo 12. Deber de informar

Es obligación de todos los funcionarios de la Institución contestar dentro de los plazos legales existentes, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. Para ello la CS les brindará, un plazo, que permita cumplir con la obligación de la Institución de responder al usuario.

La negativa o negligencia de los funcionarios al informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento que ésta le hiciere; el incumplimiento del plazo de respuesta dado por la CS o lo

dispuesto en la normativa vigente, será causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, según lo establecido en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (RAS). Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará el informe con la documentación pertinente al Regulador General para que decida el inicio del procedimiento administrativo correspondiente.

Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una denuncia, tal como la recepción de prueba, deberá realizarse en respeto a los derechos fundamentales de las personas involucradas.

Artículo 13. Requisitos para la tramitación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios

Las inconformidades, quejas y sugerencias podrán ser presentadas por los usuarios a la CS, sea de forma escrita, verbal, por medios electrónicos, para lo deberá suministrar la siguiente información:

- a) Identificación del usuario.*
- b) Residencia y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).*
- c) Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la CS.*
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.*
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.*

Artículo 14. Procedimiento

Las gestiones serán resueltas o canalizadas en el tiempo legalmente establecido.

En caso de que el asunto, por su naturaleza, no fuere competencia de la Contraloría y fuere trasladado a otra dependencia, se resolverá así y se le comunicará al usuario. Lo que se resuelva en definitiva, también será comunicado al interesado y a la propia Contraloría por parte de la dependencia encargada.

De todo asunto que se tramite se llevará un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la información al Regulador General a fin que se ponga en conocimiento del Ministerio Público.

Del resultado informará al usuario. Asimismo, si la denuncia se tratare de una presunta infracción al régimen disciplinario. Se remitirá en informe al Regulador General.

Artículo 15. Continuidad del servicio público

En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

Artículo 16. Vigencia

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en San José, el 10 de junio de 2013.

Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”

- III.** Establecer que la consulta pública se realizará por publicación en el Diario Oficial La Gaceta, y que el plazo correrá a partir de dicha publicación. Las personas, incluidas los funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que deseen hacer observaciones, las deberán hacer llegar en el plazo indicado al expediente administrativo.
- IV.** Establecer que corresponde a la Dirección General de Estrategia y Evaluación analizar las observaciones y preparar para el conocimiento de esta Junta Directiva una propuesta final de dicho Reglamento.
- V.** Establecer que la Secretaría de Junta Directiva, solicitará a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, que se pronuncie sobre la propuesta final, previo a ser sometido a conocimiento de esta Junta Directiva.

A las trece horas y treinta minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva