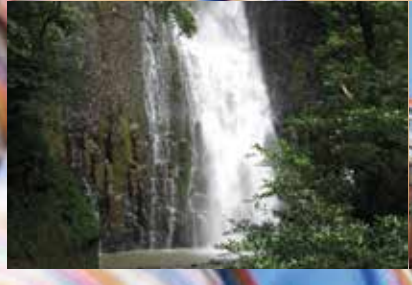
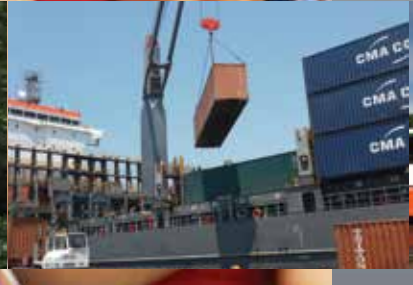
aresep AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Informe de Labores 2013





Informe de Labores 2013

aresep
AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentación

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) alcanzó, en 2013, importantes metas que le colocan en una posición avanzada hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de mediano plazo, así como el logro de la máxima eficiencia operativa de la organización y la rendición de cuentas. Por esto, los mayores esfuerzos se dirigieron a atender las tareas sustantivas del valor público de su mandato.

La transparencia institucional se ha constituido en el norte fundamental de la ARESEP, de manera que toda la información, resultados operativos y de ejecución de sus funciones, metodologías, reglamentos, así como todos los documentos de trabajo e, incluso, información, -otrora considerada sensible-, esté a disposición de todos los costarricenses, por medio de nuestra página web. Esto incluye desde las actas de la Junta Directiva, las escalas salariales, el manual de puestos, la facilidad de consulta electrónica de expedientes tarifarios y de quejas y denuncias, y todos los detalles de los procesos de compras públicas y adjudicaciones.

Durante este año continuó la actualización y modernización de los procesos administrativos internos y, sobre todo, los tarifarios.

El fortalecimiento de la ejecución presupuestaria fue una de las metas principales alcanzadas durante este año, así como la emisión y actualización de todas las herramientas administrativas, en aras de contar con instrumentos eficientes para cumplir a cabalidad nuestras funciones.

En el campo de la regulación se puso especial énfasis en el diseño e implementación de normas técnicas y reglamentos que permitan la verificación de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios.

La reducción máxima de la discrecionalidad en los procesos de fijación de precios y tarifas, fue una meta alcanzada, en todas las metodologías recién aprobadas. El objetivo principal que guió el diseño de los esquemas tarifarios fue mantener un balance equilibrado entre los deberes y derechos de prestadores y usuarios.

La ARESEP tiene bajo su responsabilidad la fijación de aproximadamente 80 grupos de tarifas y precios. Es por eso que, ineludiblemente, uno de los principales objetivos institucionales fue consolidar la legitimidad y credibilidad de los mecanismos de fijación tarifaria, a partir de un marco de regulación eficiente y equilibrada. Pero, más allá de eso, la meta es lograr que los usuarios vean a la ARESEP como una institución que les presta un valioso e imprescindible servicio, a muy bajo costo, de modo que más que la fijación de un precio, acorde a las referencias del mercado, sea el ente que le garantiza la calidad de los servicios que reciben, lo cual incluye, además, criterios de sostenibilidad y uso eficiente de los

recursos naturales. Esto agrega beneficios intertemporales para el bienestar de los usuarios y del país como un todo.

Con la aprobación de un nuevo Reglamento de Operación y Funciones (RIOF), se consolidó el esquema de intendencias especializadas, para atender cada uno de los sectores regulados: Agua, Energía y Transportes, aparte de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), creada por Ley. A cada una de ellas se le asignó responsabilidades específicas propias de sus áreas, con el principal compromiso de enfatizar la modernización de los esquemas técnicos y operativos para la fijación tarifaria y, principalmente, el control de la calidad de los servicios que reciben los usuarios.

Otro hecho destacado fue el avance en el fortalecimiento de la participación efectiva de los usuarios en los procesos de consulta. La meta constante ha sido la ampliación de la base y de los mecanismos de participación en los procesos regulatorios, de manera que sus inquietudes sean tomadas en cuenta. Cada vez se abre más la oportunidad para que los usuarios puedan hacer valer sus derechos con la implementación de sistemas efectivos para la atención de quejas y denuncias, de modo que sean oportunos y eficientes. El gran reto es convertir al usuario en agente fiscalizador, que retroalimenten a la Autoridad Reguladoras de las inquietudes, sugerencias y posibles fuentes de incumplimientos de normativas y fallas en la calidad en los servicios públicos. Es por eso que se han abierto múltiples opciones para que los ciudadanos hagan llegar sus demandas, mediante el uso de las tecnologías modernas que permiten una comunicación mucho más expedita.

Sin duda, el 2013, fue un año de importantes cambios en la organización, que permitirán, en un futuro cercano, contar con una regulación a la altura de las necesidades del país, adecuada a los tiempos, moderna, eficiente y equilibrada, en beneficio de la sociedad costarricense.

Dennis Meléndez Howell
Regulador General

Indice

PRESENTACIÓN DEL REGULADOR GENERAL 3
Resumen Ejecutivo 9
Capítulo 1: informe de la Junta Directiva 11
Disposiciones de la Junta Directiva 11
Temas relacionados con SUTEL 13
Cumplimiento de Objetivos Estratégicos 14
Capítulo 2: Resultados sectoriales de la regulación de Servicios Públicos en el 2013 17
Agua 17
Sector de Acueductos 18
Sector de Alcantarillados 18
Energía 22
Sector Eléctrico 22
Sector hidrocarburos 27
Transporte 33
Sector de Autobuses 33
Sector de Taxis 33
Servicios de Puertos y Estiba 35
Servicio Aéreo 36
Servicios por concesión de obra pública 37
Otros servicios regulados 37
Tecnología para la modernización del transporte público 38
Capítulo 3: Participación del Usuario 47
Información y educación al usuario 47
Participación del Usuario 49
Consultas públicas 49
Atención de reclamos y consultas 50

Capítulo 4: Ejecución Presupuestaria 51
Anexos: 55
AGUA 55
ENERGÍA 58
TRANSPORTE 64
Índice de cuadros y gráficos: 66
ESPH: control de instalación de hidrantes 66
Agua para consumo humano 66
Comparativo estudios tarifarios para AyA 67
Comparativo estudios tarifarios para ESPH 67
AyA: Instalación de nuevos hidrantes 68
Tarifas riego y piscicultura 68
Distribución clientes por empresa eléctrica 69
Distribución por tipo de fuente generación eléctrica 69
Generación térmica 70
ICE: Sistema transmisión: ventas reales de energía (GWH y colones) 71
ICE: Sistema generación: ventas (GWH y colones) 72
Distribución abonados por empresa y ventas 73
Estudios ordinarios en electricidad 2013 74
Evolución precio internacional de combustibles 75
Estudios tarifarios sector combustible, 2013 75
Estudio calidad combustibles (cantidad estaciones) 76
Estudio de calidad combustibles (por tipo) 76
Estudio de calidad combustibles (período) 76
Cantidad estaciones de servicio con no conformidades 77
Estaciones de servicio con no conformidades 78
Verificaciones por producto y plantel de RECOPE 79
Cantidad de estudios tarifarios en autobús 80
Toneladas movilizadas por Japdeva e Incop 80
Participación ciudadana en audiencias públicas 80
Indicadores de participación ciudadana en consultas públicas 81
Reclamos y consultas de usuarios 81
Participación ciudadana en audiencias por servicio regulado 82
Reclamos y consultas de usuarios por servicio y operador 83
Gestión de Quejas 84
Quejas recibidas por servicio y provincia 84

Siglas y acrónimos

AIDO	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CGR	Contraloría General de la República
CDR	Centro Desarrollo de la Regulación
CELEQ	Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química de la UCR
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
CICA	Centro de Investigación en Contaminación Ambiental de la UCR
CNE	Comisión Nacional de Energía de España
CNFL	Compañía Nacional de Fuerza y Luz
COOPEGUANACASTE	Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste
COOPELESCA	Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos
COOPESANTOS	Cooperativa de Electrificación Rural de Los Santos
COOPEALFARO RUIZ	Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz
CTP	Consejo de Transporte Público
DGAJR	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
DGPU	Dirección General de Protección al Usuario
DRAT	Distrito de Riego Arenal Tempisque
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
FENACOTAXI	Federación Nacional de Cooperativas de Taxis
GLP	Gas licuado de petróleo
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad

INCOFER	Instituto Costarricense de Ferrocarriles
INCOP	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
JAPDEVA	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo de la Vertiente Atlántica
JASEC	Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago
LANAMME	Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales de la UCR
MINAET	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A.
RDSI	Red Digital de Servicios Integrados
RIOF	Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados
SEN	Sistema Eléctrico Nacional
SENARA	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

Resumen Ejecutivo

El presente informe es llevado a cabo en cumplimiento del artículo 53 Deberes y atribuciones de la Junta Directiva, que establece la obligatoriedad de presentar a la Asamblea Legislativa un informe de labores y actividades realizadas durante el año 2013.

Tiene como objetivo, presentar una síntesis de las principales labores realizadas en la Aresep, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y en cumplimiento de los lineamientos y objetivos contenidos en el Plan Estratégico Institucional, 2012-2016.

El informe se ha estructurado dando énfasis a las acciones y lineamientos llevados a cabo desde la Junta Directiva, las acciones implementadas en el año 2013 en el área regulatoria, las labores relacionadas con los usuarios de los servicios regulados y en el tema de ejecución presupuestaria, como uno de los temas que ha sido de especial atención para la Aresep.

De acuerdo a lo anterior, cabe señalar que la Junta Directiva es la encargada, de emitir las políticas y programas de la ARESEP, así como aprobar cánones y presupuesto y resolver asuntos del área administrativa de su competencia. Como parte complementaria de las funciones que le establece la Ley y que son detalladas en el capítulo 1, es importante destacar:

- La reforma parcial al “Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus Órganos Desconcentrados y sus Funcionarios (RAS)”.

- La reforma del “Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”.

- La aprobación del Plan Estratégico y Táctico de Tecnologías de Información, sobre el cual se llevará acabo la sistematización institucional.

- La Política de Calidad y los objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad.

Con respecto al área de regulación, conformada por las tres Intendencias, encargadas de coordinar los servicios en las actividades Agua, Energía y Transporte y como parte fundamental del informe se presentan las principales labores realizadas en el año 2013 según actividad.

Si bien hay una estructuración de la descripción de las labores de acuerdo a la naturaleza y énfasis de cada Intendencia, cabe destacar que estas están vinculadas al tema de mejoramiento y aplicación de la metodología, ajustes tarifarios, regulación de la calidad y acciones dirigidas hacia fortalecimiento de la normativa y en casos específicos en la

descripción de proyectos desarrollados en el año para dar atención a los requerimientos del sector.

Así de acuerdo a lo anterior, y en complemento al detalle que se presenta en el informe, se considera relevante señalar como parte de las particularidades de los sectores lo siguiente:

En la regulación de servicios de agua, destaca el énfasis a la mejora en la fijación de tarifas que propicien las inversiones y valoren los costos ambientales, la incorporación del tema de cambio climático como parte de la regulación, así como a la elaboración de un reglamento que establece las condiciones de calidad en la prestación del servicio y un sistema de indicadores para evaluar la calidad del servicio prestado.

En el tema de energía, la Intendencia es responsable de ejecutar la regulación económica y de calidad de los servicios de suministro de electricidad (generación, transmisión, distribución, comercialización y alumbrado público) y del suministro de combustibles derivados de hidrocarburos (importación, refinación, transporte, distribución y comercialización).

Las principales acciones en el año 2013 según lo que se detallará en el informe tuvieron como énfasis el fortalecimiento metodológico para empresas distribuidoras, desarrollo para la generación de energía solar, búsqueda de eficiencia en los costos de las empresas reguladas, la revisión de la estructura tarifaria, y fundamentalmente el tema de la supervisión de la calidad del servicio eléctrico y fortalecimiento de la normativa.

En el tema de hidrocarburos, debido a la función de Aresep de regular los precios de los productos en plantel y al distribuidor final, así como la distribución y comercialización, las principales labores están relacionadas la verificación de la calidad de los derivados del petróleo, que se lleva a cabo en los planteles de distribución (RECOPE), en las estaciones de servicio y en las plantas envasadoras de GLP y se realiza mediante inspecciones aleatorias a todas las estaciones de servicio del país. Por medio del cual se identificaron inconformidades y permiten contar con insumos para orientar las acciones hacia el mejoramiento del servicio.

Por su parte, en el tema de la regulación de servicios de transporte se llevaron acciones en el área de fortalecimiento metodológico, ajustes tarifarios, mejoramiento del marco normativo. Todo lo anterior, orientados a los servicios de autobuses, taxis, puertos y estiba, aéreo, concesión de obra pública y otros servicios como correo postal.

Como parte de las acciones más relevantes y que se detallan en el informe, cabe destacar el uso de la tecnología, fortalecimiento de las metodologías y los sistemas de información, insumo de los ajustes tarifarios.

Como un proyecto importante de destacar es el diseño y desarrollo de un sistema de información que registra todos los estudios tarifarios del servicio de autobús que implicaron un ajuste efectivo de tarifa denominado INTRAN. Cuyo objetivo fue establecer las condiciones necesarias para la implantación de un sistema de pago electrónico en el servicio de transporte remunerado de personas, que atienda las políticas de modernización del sector del transporte público costarricense. En el informe se detallan las labores desarrolladas para los demás servicios de transporte regulados.

En el tema del usuario las acciones se han dirigido a tratar de convertir al usuario en agente fiscalizador, de manera que se hagan valer sus derechos ciudadanos por medio de mayor información sobre sus derechos, agilización y facilitación de los procesos de denuncia y propiciando una reacción oportuna de fiscalización ante las fallas en los servicios públicos

Por último, en el tema de ejecución presupuestaria se presenta un resumen de la ejecución del 2013 y la tendencia histórica, resumen de los ingresos y la composición del superávit. En dicho capítulo, se puede observar como la ejecución presupuestaria del período 2013 alcanza el 77,7%, cifra superior a la de los últimos 5 años.

CAPITULO

1

Informe de la Junta Directiva

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, como órgano colegiado, es el responsable de emitir las políticas y establecer los lineamientos que orientan la gestión institucional.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es la encargada de emitir las políticas y programas de la ARESEP, así como aprobar cánones y presupuesto y resolver asuntos del área administrativa de su competencia.

Este órgano colegiado está conformado por el Regulador General, Dennis Meléndez Howell, quien la preside; los economistas Sylvia Saborío Alvarado, nombrada el 31 de mayo de 2010; Pablo Sauma Fiatt, nombrado el 8 de mayo de 2013; el abogado Edgar Gutiérrez López, nombrado el 11 de noviembre de 2010 pero con nuevo nombramiento a partir del 8 de mayo de 2014, y Adriana Garrido Quesada, quien se incorporó a partir del 24 de setiembre de 2013.

Además, se designó por primera vez el puesto de Regulador Adjunto, cargo que recae en la economista Grettel López Castro quién fue nombrada por el Poder Ejecutivo y ratificada en la Asamblea Legislativa para asumir las funciones a partir del 1º de octubre del 2013.

A continuación se presenta el informe de las principales disposiciones tomadas por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, durante el periodo 2013.

Este informe desglosa de forma detallada el número de sesiones realizadas, así como los temas de más relevancia conocidos y resueltos por el Cuerpo Colegiado.

Disposiciones de la Junta Directiva

Durante el 2013, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, celebró 47 sesiones ordinarias y 43 extraordinarias, para un total de 90 sesiones durante este periodo.

Entre distintos aspectos a resaltar, están las disposiciones relacionadas con el tema de alquiler del edificio y el estudio preliminar de las opciones viables que existen para satisfacer las necesidades de espacio físico para la ubicación de las oficinas de la ARESEP, considerando el mejor uso y aprovechamiento de las propiedades ubicadas en La Sabana.

En materia financiera, presupuesto y estrategia de la Institución, se aprobaron los siguientes aspectos:

- Proyecto de Cánones del 2014 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- Estados Financieros e Informes de Ejecución Presupuestaria, al 31 de diciembre de 2012,

30 de junio de 2013 y tercer trimestre del 2013.
- Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2012 y primer semestre 2013.
- Plan Anual Operativo Institucional (POI) 2014, el cual respalda el Proyecto de Presupuesto para el 2014.
- Presupuesto Ordinario 2014.
- Modificaciones presupuestarias.

En el contexto administrativo, cabe destacar los grandes esfuerzos por parte de la Junta Directiva en esta materia, los cuales permitieron alcanzar importantes logros como la reforma parcial al "Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus Órganos Desconcentrados y sus Funcionarios (RAS)", y la reforma del "Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)".

Asimismo, aprobó la Política Salarial de la ARESEP e impulsó propuestas tendientes a modificar el "Manual descriptivo de clases y cargos" y desarrollar las capacidades institucionales para la aplicación de un enfoque basado en procesos que mejore la gestión de calidad en la Institución.

Otros tópicos relevantes abordados por la Junta Directiva, fue la aprobación del: i) Plan Estratégico y Táctico de Tecnologías de Información; ii) el Contrato para la adquisición de un Sistema de Información Administrativo financiero (SAF); iii) la Política de Calidad y los objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, así como los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos; y iv) solicitudes de concesión de servicio público para generar electricidad, así como la relevancia de implementar criterios de contabilidad regulatoria para la asignación más precisa de los costos de la regulación .

La Junta Directiva resolvió durante el 2013, un total de 113 recursos presentados por los administrados de diversos sectores: i) Transporte (39); ii) Energía (31); iii) Agua (7); iv) Telecomunicaciones (31) y Otros (5). Adicionalmente, conoció y sometió a audiencia pública las siguientes propuestas metodológicas, modelos y normas técnicas:

- Modificación de las metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables.
- Modelo para el Establecimiento de Precios de Referencia para el Servicio de Transporte de Estudiantes en Rutas que contrata el Ministerio de Educación Pública, bajo la Modalidad de Servicios Adjudicados.
- Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús.
- Norma técnica denominada "Planeación, Operación y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional (AR-NT-POASEN)".

Finalmente, en lo concerniente a las distintas propuestas reglamentarias sometidas a conocimiento de la Junta Directiva, se tomaron las siguientes disposiciones:

Reglamentos aprobados

- Reglamento interno de gastos de alimentación para las sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- Reglamento de armonización regulatoria entre el mercado eléctrico nacional y el mercado eléctrico de América Central
- Reglamento de Carrera Profesional.
- Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones.
- Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Reglamentos sometidos a audiencia pública

- Propuesta de "Reglamento de armonización regulatoria entre el mercado nacional y el mercado eléctrico de América Central".
- Propuesta de Reglamento Nacional de Telecomunicaciones.
- Propuesta de reglamento técnico denominado: "Prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013".
- Propuesta de "Reglamento de Detalle de Desarrollo de los Procesos Comerciales, Operati-

vos y de Planificación de la Armonización Regulatoria entre el Mercado Eléctrico Nacional y el Mercado Eléctrico Regional".

Reglamentos sometidos a consulta pública

- Propuesta de "Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos".
- Propuesta de "Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones".
- Propuesta de "Reglamento para el uso de las instalaciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos".
- Propuesta de "Reglamento de Carrera Profesional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado".
- Propuesta de "Reglamento para la administración y el uso de los espacios para estacionamiento en las instalaciones que ocupe la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RAUDE)".
- Propuesta de Código de Ética.

En lo relacionado con los asuntos de la Auditoría Interna, conoció el Informe de Labores del 2012; informes de estudios específicos realizados en la Institución y Plan de Trabajo del 2014. También correspondió el nombramiento del Subauditor Interno.

La Junta Directiva tuvo la oportunidad de recibir al Viceministro de Telecomunicaciones y a la Defensora de los Habitantes; así como realizar visitas al INCOP y al Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA, mejorando los mecanismos de coordinación interinstitucional.

Por otra parte, se conocieron informes de consultores externos, entre ellos, la "Evaluación externa de la calidad de la actividad de Auditoría Interna, período 2011" y la "Evaluación y Esquema de Rendición de Cuentas de Sutel". Asimismo, se conocieron a lo largo del periodo, una serie de temas relacionados con disposiciones de la Contraloría General de la República, los cuales fueron atendidos oportunamente.

Temas relacionados con SUTEL

Con relación a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), la Junta Directiva se abocó en distintas sesiones, al proceso de nombramiento del Miembro Titular y Suplente del Consejo de la SUTEL. Asimismo, aprobó, entre otras disposiciones, las siguientes:

- Plan Operativo Institucional-2014 de la SUTEL, referente al Área del Espectro Radioeléctrico. de conformidad con el inciso q) del artículo 73 y literal c) del artículo 82, de la Ley 7593.
- Informe sobre la Ejecución de Proyectos del Plan Operativo Institucional (POI), a junio 2013.
- Estados Financieros, al 30 de junio de 2013.
- Plan Operativo Institucional 2014.

Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos institucionales definidos para el periodo 2012-2016 son los siguientes:

Dentro de las prioridades del Plan Operativo Institucional se encuentra el lograr la eficacia de la regulación con respecto a la capacidad de ofrecer servicios eficientes a las partes interesadas, el propiciar un mercado de servicio público dinámico y atractivo para el desarrollo económico y calidad de vida para la población.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, la Aresep por medio de los diferentes subprogramas y principalmente por medio de las Intendencias, orientaron sus acciones hacia el cumplimiento de estos objetivos, no solo en sus funciones más operativas sino también en la asignación de recursos para nuevos proyectos y actividades en cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la Institución.

En cuanto a la ejecución de actividades y proyectos para la consecución de los objetivos en el área sustantiva y especialmente en el objetivo estratégico 2, relacionado con mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias para que sean más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles a los operadores y usuarios; al objetivo estratégico 3, relacionado con mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos y al objetivo N° 4 sobre el fortalecimiento de la participación y consejería del usuario.

Los resultados según objetivo estratégico sustantivo se presentan a continuación:

Fortalecimiento del marco jurídico

Se ejecutaron dos proyectos que le permitieron a la institución contar con:

Ocho reglamentos administrativos en las materias de: contraloría de servicios, alimentación de Junta Directiva, política de tecnologías de información, uso de instalaciones, uso de estacionamiento, cálculo de distribución, cobro y liquidación de cánones, carrera profesional y código de ética.

Un estudio de Reglamento de armonización regulatoria del sector eléctrico nacional con el regional.

Se avanzó en la elaboración de los términos de referencia, dirigidos a concordar y armonizar la normativa relacionada con el sector transporte, y en generar los insumos que permitan hacer una revisión del reglamento de SUTEL.

Fortalecimiento de las metodologías

En materia de fortalecimiento de las metodologías, durante el año 2013, se generaron acciones que permitieron ejecutar o dejar en proceso de ejecución avanzada varias metodologías y estudios en los siguientes temas:

- Generación privada que incorpore factor ambiental y unificación de metodologías de plantas generadoras.
- Tarifas de distribución eléctrica.
- Fijación ordinaria de tarifas de autobuses.
- Fijación extraordinaria de tarifas de autobuses.

Complementario a lo anterior, se desarrollaron los siguientes estudios que servirán de base para los diseños metodológicos:

- Opciones de pago electrónico en el servicio de transporte por autobús.
- Análisis de parámetros de calidad que se incluyan en las metodologías tarifarias.
- Criterios comunes para diseño de metodologías tarifarias.
- Análisis de tendencias de gastos de operación de grandes operadores estatales.
- Análisis de procesos de inversión de grandes operadores estatales en los 3 sectores regulados.
- Análisis de opciones de diseño de componentes ambientales en modelos tarifarios.
- Costo de capital en empresas reguladas sector energía.
- Estudio de sistematización del modelo tarifario de electricidad.

Mejora en regulación de la calidad

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora orientó sus acciones hacia los siguientes objetivos operativos:

- Ejecutar los programas de calidad sectoriales.
- Elaborar nueva normativa de calidad.
- Elaborar políticas sobre calidad.

En cuanto al tema de programa de calidad sectorial, la Autoridad Reguladora ha desarrollado un programa para la verificación de la calidad de los servicios que se prestan en el sector eléctrico e hidrocarburos. Dichas verificaciones se realizan por medio de laboratorios externos que poseen equipos especializados para tales mediciones.

La aplicación de este programa obedece al artículo 5 de la Ley 7593, que establece, como una de las funciones de la ARESEP, la de velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima del servicio de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos y electricidad.

En el sector agua, para el 2013 se continuará con el programa de calidad convencional sobre el seguimiento de operación de las ASADAS, AyA, ESPH y SENARA y en materia de transporte se reorientaron parte de los proyectos hacia el desarrollo de una aplicación de software dispositivos móviles y una interface web.

Fortalecer la participación y consejería del usuario

En el Plan Operativo Institucional 2013, específicamente en materia de fortalecimiento de la participación del usuario se planteó lo siguiente:

- Simplificar trámites
- Elaborar reglamento de peritos y audiencias públicas
- Realizar actividades sobre programas de educación, comunicación e información.

El área funcional responsable de dar apoyo al usuario, enfrenta una modificación de las funciones debido a cambios en el RIOF. Además, se da una redefinición de prioridades estratégicas que afectan el área, por lo que se determina una reorientación de los recursos hacia una estrategia de comunicación y educación del usuario. En este sentido, se realizó una campaña de información y se continuó con el desarrollo de los proyectos inicialmente planteados.

Objetivos estratégicos de apoyo

En cuanto a la ejecución de los objetivos estratégicos considerados de apoyo, se consideró importante destacar el desarrollo y avance de objetivos que permitan contribuir al incremento a la eficiencia operativa.

En concordancia con lo anterior, destaca durante el año 2013 lo desarrollado en materia de desarrollo de cultura y gestión de proyectos, los insumos definidos para el desarrollo de sistemas en materia regulatoria y gestión documental y el avance hacia el desarrollo del sistema financiero y el rediseño de procesos institucionales, incorporado como un proyecto nuevo durante el año 2013.

Durante el año 2013, la institución dirigió acciones hacia el aumento de la ejecución presupuestaria poniendo énfasis en el seguimiento y monitoreo de proyectos de alto impacto en la ejecución presupuestaria, lo cual se materializa en un aumento de la ejecución del presupuesto asignado a proyectos de un 38% a un 72%.

Todo lo anterior dio como resultado un cumplimiento del 95% en las actividades y un cumplimiento del 77% en la ejecución del presupuesto.

Por su parte, las acciones que se llevaron a cabo en cumplimiento con los objetivos estratégicos y relacionados con las funciones más operativas, tanto de las Intendencias como el área de atención al usuario, se presentan en los siguientes capítulos.

CAPITULO

2

Regulación de Servicios Públicos

La Aresep regula los servicios de agua, energía y transporte. En este capítulo se presentan los resultados de la regulación económica y de calidad a nivel sectorial durante el 2013.

La regulación permite establecer precios accesibles para los usuarios y condiciones óptimas de prestación de los servicios públicos con el fin de prevenir que las empresas proveedoras tomen decisiones que afecten el bienestar de los consumidores y la sociedad en general.

Las tarifas son estimadas de acuerdo con lo establecido en las metodologías, adecuadas a las condiciones en que se presta cada servicio público, tomando en cuenta sus particularidades y aplicando el principio de servicio al costo, considerando la eficiencia económica y la sostenibilidad ambiental.

La regulación económica y técnica del servicio se establece a través de diversa normativa, cuya aplicación exige a los operadores niveles de calidad mínima en la prestación de los servicios, precios razonables, así como el cálculo de indicadores de eficiencia.

A continuación se detallan los principales logros realizados en los sectores regulados de Agua, Energía y Transporte.

AGUA

Incluye los sectores de Acueducto y Alcantarillado que involucran:

- Protección de las fuentes.
- Producción y distribución del agua potable.
- Recolección y tratamiento de aguas negras residuales y pluviales.
- Instalación, operación y mantenimiento de hidrantes.
- Suministro de agua en el Distrito de Riego Arenal Tempisque (DRAT).

Dentro de los aspectos más relevantes de la labor realizada en este sector se enfocó a garantizar a los ciudadanos el suministro de agua en calidad potable y en condiciones óptimas de servicio, así como al incentivo a las empresas para que realicen las inversiones requeridas que permitan darle sostenibilidad a los servicios y satisfacción de las necesidades de los nuevos usuarios.

Se incorporó el factor del cambio climático en las medidas a desarrollar desde la regulación, de manera que se consiga estabilidad en el suministro de este recurso a la población. Este factor es crítico especialmente en las zonas rurales, dada la diversidad en las condiciones técnicas, económicas y financieras de los prestadores, lo que dificulta garantizar la potabilidad del líquido y limita la capacidad de realizar las inversiones requeridas para proteger las fuentes de agua y darle sostenibilidad a los sistemas.

Por otro lado, considerando la importancia de ampliar la cobertura de servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de las aguas residuales, se introdujeron en el cálculo de la tarifa, los factores del rezago de inversión de al menos 40 años, en estas áreas.

Se dio énfasis a la mejora en la fijación de tarifas que propicien las inversiones y valoren los costos ambientales, así como a la elaboración de un reglamento que establezca condiciones de calidad en la prestación del servicio y un sistema de indicadores para evaluar la calidad del servicio prestado.

En el 2013 se tuvo más presencia en las comunidades a través de reuniones, charlas informativas, visitas de campo, evaluación de la calidad del servicio y la evaluación de riesgo sanitario de los sistemas.

Sector de Acueductos

Costa Rica posee una de las coberturas de agua más altas de Latinoamérica (98,2% según Laboratorio Nacional de Aguas, 2012) y el 91,8% recibe agua potable en sus viviendas.

En el caso de los acueductos comunales, se inició el desarrollo de un proyecto para contar con una caracterización adecuada y actualizada, con el objetivo de concentrar los esfuerzos en aquellos operadores que brindan agua no potable para sacarlos del estado de vulnerabilidad y mejorar el servicio.

El crecimiento normal de la economía y de la población generará en los próximos años una mayor demanda de agua para atender sus necesidades, a lo cual se une la posible reducción de la oferta por el impacto del cambio climático.

Estos factores orientan el diseño de las políticas de Aresep en apoyo a la prestación óptima de los servicios públicos a la población y a la protección del medio ambiente.

En cumplimiento de la ley 7593[1], durante el 2013 se trabajó con los operadores para contabilizar en forma precisa los costos de las actividades realizadas en materia de gestión del recurso hídrico para garantizar la continuidad y sostenibilidad del servicio ante las consecuencias del cambio climático.

Se reestructuró el modelo tarifario para que la llamada “tarifa hídrica” se generalice, ya que de momento solo opera en el área atendida por la ESPH. Esta tarifa se estableció para promover la protección de los recursos hídricos, mediante la compra de tierras que deben ser protegidas y el pago de servicios ambientales a propietarios privados.

Se logró incorporar dentro de la tarifa un monto para la protección de los acuíferos. Es decir se llevó a cabo un ajuste de ¢2 en la tarifa hídrica de la ESPH, para sus actividades de protección de los acuíferos. Esta tarifa se destina a proteger las cuencas hidrográficas y estimular la protección de los mantos acuíferos, con el fin de disponer de más agua y de mejor calidad en el futuro.

Asimismo, se impulsó la ampliación de la red de alcantarillado y la construcción de una planta de tratamiento por parte de la AyA, para mejorar la cobertura de tratamiento de aguas residuales; la cual presenta un rezago importante.

Sector de Alcantarillados

La atención a este servicio es muy importante, ya que se desconoce el estado de los tanques sépticos y su impacto en las aguas subterráneas.

[1] La Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos establece que los prestadores deben proteger los recursos naturales y que la protección de los recursos hídricos, costos y servicios ambientales son criterios para fijar tarifas.

La Aresep, ha sido vigilante de la puesta en marcha del proyecto de ampliación de la red de alcantarillado y de construcción de las plantas de tratamiento de AyA y ESPH.

Durante el 2013 la Intendencia de Agua solicitó al AyA y a la ESPH una evaluación de nivel de integración de sus proyectos de tratamiento de las aguas residuales, con el propósito de racionalizar su costo y atender las necesidades urgentes del país en el tema de la disposición y tratamiento de aguas residuales.

Con respecto a los hidrantes, paralelamente al trabajo que realizan los prestadores para cumplir con una cobertura óptima de este servicio, la Aresep ordenó al AyA los siguientes aspectos:

1. Presentar un plan de pagos de los compromisos adquiridos con las empresas a cargo de la instalación de nuevos hidrantes.
2. Separar a nivel contable, los costos de cada uno de los rubros definidos en la Ley de Hidrantes para saber con exactitud cuánto se gasta.
3. Asesorar y coordinar con el Cuerpo de Bomberos para determinar la ubicación, tipo de hidrantes requeridos y las prioridades de mantenimiento de los existentes.

También se giraron órdenes a las ASADAS para que cumplan con la instalación de los hidrantes requeridos, según los lineamientos del Cuerpo de Bomberos.

No obstante, persiste un déficit en la implementación de la Ley de Hidrantes, en la zona rural, específicamente en las ASADAS, pues existen problemas técnicos y ambientales que dificultan la instalación de estos dispositivos cumpliendo con las condiciones establecidas en la legislación.

Otro tema importante es el servicio de suministro de agua que se brinda en el Distrito de Riego Arenal–Tempisque (DRAT), para dotar de agua a actividades hidroproductivas, en los cantones de Cañas, Abangares, Bagaces y Liberia, Guanacaste. Este servicio está a cargo de la entidad estatal denominada Servicio Nacional de Aguas Subterránea, Riego y Avenamiento (SENARA).

Se le solicitó a SENARA la entrega de información semestral sobre:

- Las características de los usuarios.
- Plan de contingencia para el servicio.
- Detalle de los planes de cultivo de las actividades que se sirven en el Distrito de Riego.
- Certificación de la medición del caudal.
- Análisis de la calidad del agua.

En cuanto a la Regulación Económica en los servicios de Acueducto, Alcantarillado, hidrantes, riego y avenamiento; se realizó la respectiva fiscalización financiera para detener la acumulación de recursos ociosos por parte de AyA.

Ajustes tarifarios

Los ajustes tarifarios para los servicios de acueducto y alcantarillado del AyA fueron atípicos durante el 2013. Se aprobó una rebaja en las tarifas a finales de marzo 2013 que se aplicó por tres meses, con el propósito de devolver a los abonados un sobrante del canon de regulación.

Se ejecutó la fiscalización financiera al AyA, lo que permitió dar un seguimiento más oportuno al uso de los recursos por parte de esta institución. Al mes de abril del 2013, existía un saldo de más de ¢23 mil millones, que creció gradualmente, dada la imposibilidad de ejecutar todos los proyectos de inversión programados por parte de AyA. Se determinó que no era necesario que se realizara el ajuste tarifario programado para el 1º de julio de 2013.[2], ya que el Instituto disponía de ingresos suficientes para satisfacer sus gastos operativos y de inversión.

Por lo tanto, las tarifas aprobadas desde noviembre del 2012 se mantienen vigentes, sin afectar el suministro del servicio y la realización de inversiones por parte del AyA.

[2] Mediante la resolución RIA-005-2013, se pospuso la aplicación del ajuste del 16% para el servicio de acueducto para que entrara a regir a partir de enero del 2014 y la rebaja, cuya entrada en vigencia era el 1° de julio del 2014 se trasladó al 1° de enero del 2015. Posteriormente, mediante otro análisis financiero del Instituto, según el oficio 748-IA-2013, se destaca que el AyA estimó que a diciembre de 2013, el saldo acumulado de caja ascendería ¢30.744 millones y que lo recomendable era posponer de nuevo el ajuste tarifario determinado en la resolución RIA-008-2013 a partir de julio de 2014.

Adicionalmente, se presentó a la Junta Directiva una propuesta para revisar la estructura tarifaria en el sector de aguas, con la intención de reducir el impacto de los subsidios cruzados entre las diversas categorías y bloques de consumo.
Esta propuesta busca simplificar la estructura tarifaria mediante la aplicación de una tarifa variable de acuerdo al monto total consumido. Asimismo, modifica la modalidad de cobro de las tarifas, eliminando el cobro escalonado, con el propósito de que los subsidios se concentren en los sectores menos favorecidos de la categoría domiciliaria.

Ante una petición del AyA, la Aresep aprobó un aumento de ¢3 por metro cúbico para el servicio medido y ¢40 para el servicio fijo[3], a partir del 1º de enero de 2014.

La nueva tarifa cubre todos los requerimientos de efectivo (gastos y necesidades de inversión), para el periodo 2013-2015 y garantiza un remanente razonable de dinero para posibles contingencias.

Con respecto al servicio de hidrantes, las tarifas se fijaron por primera vez en el año 2009, pero fue hasta el 2012 que el AyA inició el proceso de instalación y mantenimiento de hidrantes, debido a retrasos en los procesos licitatorios. Con las tarifas recolectadas desde 2009, lograron instalar 1.465 hidrantes, a diciembre de 2013.

También se autorizó un aumento en la tarifa para el servicio prestado por las ASADAS[4], el cual fue de ¢15 por metro cúbico para servicio medido y de ¢320,00 por mes para servicio fijo, que regiría a partir del 1° de enero de 2014.

Por su parte, para la ESPH, se aprobaron incrementos del 5% para el año 2013, 16% para el 2014 y 9% para el 2015, mediante resolución RIA-004-2013; considerando que con estas tarifas se atienden satisfactoriamente las necesidades de operación y se brinda un rédito de desarrollo apropiado para el período 2013-2015.

En esta fijación se dan algunos cambios, como es la eliminación de la tarifa básica hasta 15 metros cúbicos; en su lugar se estableció una tarifa por metro cúbico consumido.

Se definió un cargo fijo para todos los abonados, el cual consiste en el pago por el derecho a estar conectado a la red del prestador y utilizar el servicio de acueducto cuando el cliente así lo requiera.

Para el servicio de alcantarillado sanitario también se fijaron tarifas inferiores a las propuestas por la ESPH. El incremento tarifario aprobado fue de 9% para el año 2013, 7% para el 2014 y 2,12% para el 2015; considerando que con estos incrementos se atienden satisfactoriamente las necesidades de operación y particularmente, el desarrollo de las inversiones programadas en plantas de tratamiento de las aguas servidas.

Como resultado, la estructura tarifaria del servicio de alcantarillado también fue modificada para uniformarla con la del AyA.[5]

Con base en un seguimiento sobre su gestión en el 2013, para la ESPH, se concluyó que esta entidad presenta un equilibrio financiero y que tiene una rentabilidad sobre su Base Tarifaria (activos netos revaluados) del 5,32%.

Por tanto, se instruyó a la ESPH para que establezca la reserva de los recursos asignados a los proyectos para inversión en una cuenta específica y separada que no podrá destinar a otros fines y sujeta a ser fiscalizada por la Autoridad Reguladora. De este modo, los recursos tarifarios otorgados para inversión que no fuesen utilizados o programados, serán devueltos a los abonados.

Con relación a la regulación tarifaria de las ASADAS en Acueducto y Alcantarillado debe indicarse que durante el año 2013, se mantuvieron las tarifas aprobadas en el 2012 mediante resolución 882-RCR-2012, en el que se establecieron tarifas máximas y una nueva estructura tarifaria en la que se simplifican las categorías de consumo.

[3] Resolución RIA-006-2013 del 29 de agosto de 2013, en la que se indica que la tarifa regirá a partir del 1º de enero de 2014.

[4] En la Resolución RIA-006-2013

[5] Se elimina la tarifa básica y se sustituye por una tarifa por metro cúbico consumido, además se establece un cargo fijo para todos los abonados.

El estudio mediante el cual se establecieron estas tarifas fue apelado por algunos usuarios, los recursos fueron resueltos al nivel de Junta Directiva de ARESEP durante el año 2013 y se decidió mantenerlas por un periodo de tiempo hasta que se revise la metodología de cálculo, la cual empezó a desarrollarse en el 2013.

Regulación de la calidad

En cuanto a la regulación de la calidad: se le solicitó a la ESPH, realizar las inversiones necesarias para mejorar la continuidad del servicio y establecer programas de mantenimiento más intensivos, de manera que disminuyan las interrupciones del servicio no programadas y se logre mejorar la continuidad del servicio. Asimismo, se le instó a la revisión de los indicadores de gestión para medir la gestión de los servicios prestados; y mejorar la gestión.

Además de la inversión en obras de infraestructura, la Aresep solicitó lo siguiente:

- Estudios de demanda
- Capacidad de producción de las fuentes
- Muestreo continuo de la red
- Incremento de la vigilancia en la red
- Aumento en la cantidad de mediciones de cloro residual.

Con respecto a la regulación de la Calidad de las ASADAS se llevó a cabo un programa de vigilancia de la calidad del agua, limitado por la disponibilidad de recursos disponibles para esta finalidad.

En el 2013 se hizo la evaluación de los acueductos comunales visitados durante el año 2012. La Intendencia de Agua realizó 25 visitas a diferentes acueductos, en los que detectó que el 75% tienen problemas de vulnerabilidad en las fuentes (ríos, pozos), en los tanques de almacenamiento y en las redes de distribución. Además, tienen poca capacidad operativa para brindar el mantenimiento preventivo o correctivo que requiere esta infraestructura.

Dentro de los principales hallazgos destaca el hecho de que casi la mitad de las ASADAS visitadas no cuenta con sistemas de desinfección, lo que impide garantizar la potabilidad del agua.

En cuanto al control de la calidad del agua suministrada por estos acueductos comunales, en la mayoría de los casos se depende de los análisis que realice el Laboratorio Nacional de Aguas del AyA. Estos análisis son parciales, pues solo son microbiológicos, y no se realizan estudios de turbiedad, olor, sabor, temperatura, pH, conductividad, cloro residual libre, cloro residual combinado, coliformes fecales y E. Coli.

Se instó a los acueductos rurales a colocar medidores a todos los abonados y cobrar la tarifa vigente aprobada por ARESEP que es de aplicación obligatoria según ley 7593, a fin de que puedan obtener los recursos necesarios para dar el servicio y garantizar su calidad.

Sobre el servicio de hidrantes, solo un 10% de las ASADAS cobran la tarifa establecida y solo un 36% tienen estos equipos en la comunidad donde operan.

En resumen, se visitaron 36 ASADAS durante el 2013[6] y en ellas se practicaron diferentes tipos de intervención: 15 por la invitación directa por parte del acueducto rural para dar capacitación, 15 inspecciones de la calidad del servicio, 6 inspecciones por queja presentada y 11 para practicar un examen sobre los atributos del agua que se suministra.

Para impulsar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes se realizaron las siguientes actividades:

- Desarrollo de un protocolo para el uso del laboratorio móvil.
- Implementación de ARCGIS Server como sistema de información geográfica (GIS)
- Plan piloto para el monitoreo aleatorio de la calidad del agua suministra por los operadores.
- Medición del desempeño de los operadores, tomando en consideración condiciones del acueducto, alcantarillados, servicio al cliente y eficiencia en el uso del agua

[6] Datos preliminares

Fortalecimiento de la normativa

En la parte normativa, la Autoridad Reguladora impulsó la discusión de la Propuesta de Reglamento Técnico "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSA-yA-2013)", de acatamiento obligatorio a las empresas reguladas (AyA, ESPH y ASADAS).

Este reglamento brinda los lineamientos en que los operadores deben prestar los servicios de agua considerando:

- Los derechos de los abonados
- Las responsabilidades de los operadores
- El procedimiento para quejas
- Las condiciones de prestación del servicio
- La gestión de los servicios.

Asimismo, permite homologar la calidad del servicio que brindan los diferentes operadores en el país, estableciendo un mejor balance entre los derechos de los usuarios y las obligaciones de los operadores.

Esta propuesta de Reglamento se sometió a audiencia pública en octubre 2013 y se encuentra en proceso de aprobación.

Finalmente destacan las acciones orientadas a estimular la participación ciudadana, específicamente mediante una aplicación web, en la cual pueda corroborar si el monto facturado por el operador que da el servicio de agua, alcantarillado e hidrantes, es el correcto.

ENERGÍA

La Aresep es responsable de ejecutar la regulación económica y de calidad de los servicios de suministro de electricidad (generación, transmisión, distribución, comercialización y alumbrado público) y del suministro de combustibles derivados de hidrocarburos (importación, refinación, transporte, distribución y comercialización).

Sector Eléctrico

El país posee una electrificación del 99,4% del territorio según el "Índice de Cobertura Eléctrica 2013" que emite el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

El Sistema eléctrico nacional (SEN) se abastece principalmente de fuentes renovables, sin embargo, la generación térmica ha ido en ascenso y es necesaria en ciertos periodos, debido al cambio climático, la hidrología y la demanda energética.

Tarifas en el sector eléctrico

Con relación a los estudios tarifarios ordinarios, en el 2013 se presentaron 9 solicitudes tarifarias, 7 de ellas fueron gestionadas por las empresas eléctricas, y 2 a petición de organizaciones de consumidores.

De las solicitudes tarifarias presentadas por las empresas eléctricas, 4 de ellas fueron rechazadas (CNFL, Coopealfaro, JASEC, y el ICE) y en 3 de los casos se otorgaron ajustes inferiores a los solicitados (ver anexo 13).

Durante el año 2013 se aplicó por primera vez la metodología tarifaria conocida como "Costo Variable de Combustibles", aprobada por la Junta Directiva de la ARESEP mediante las resoluciones RJD-017-2012 y RJD-128-2012).

Esta metodología permite revisar trimestralmente los costos en que incurre el ICE por concepto de combustibles destinados a la generación térmica y ajustar las tarifas del servicio de generación y de distribución en forma proporcional a este costo.

Estudios tarifarios generación privada

Con la creación e implementación de nuevas metodologías de cálculo de tarifas para la generación eléctrica privada, los estudios tarifarios son realizados de oficio por la Aresep y fijan tarifas a nivel industrial, a partir del año 2010. Durante el 2013,

[7] Publicada en La Gaceta Nº74 del 17 de abril de 2012.

[8] Publicada en La Gaceta Nº197 del 5 de noviembre de 2012.

se tramitaron 5 estudios tarifarios todos de diferentes metodologías.

Como complemento, la Intendencia de Energía dio a conocer el resultado de un estudio especial sobre la situación del ICE desde la perspectiva financiera y regulatoria (oficio 190-IE-2013). Para mayor detalle con respecto a este informe se puede consultar el Oficio- IE-2013.

Otros aspectos tarifarios

Adicionalmente, se trabajó en los siguientes aspectos:

- **Definición de criterios técnicos tarifarios:** Referidos al análisis de los costos, gastos, inversiones, rédito y estructura. El objetivo de esta iniciativa es mejorar la transparencia de dichos criterios e incorporar objetividad y consistencia en el análisis tarifario.

- **Formalización de la metodología tasa de retorno:** Se inició el trabajo en la documentación y sistematización de la metodología de tasa de retorno, aplicable en el sector electricidad. El objetivo de dicha sistematización es minimizar la discrecionalidad de los estudios técnicos tarifarios.

- **Inspecciones y seguimiento de inversiones:** En los análisis tarifarios se incorporaron las inversiones incluidas en las peticiones tarifarias. El objetivo es garantizar el principio de servicio al costo en las fijaciones tarifarias.

- **Eficiencia en costos:** Dentro de los análisis tarifarios, se incluyeron criterios técnicos para incentivar la eficiencia en los costos de las empresas reguladas.

  Se inició el proyecto de unidades constructivas que pretende obtener referencias y métodos para la actualización de los costos estándar de las unidades constructivas de inversión y normalizadas, los formatos de presentación de información por parte de las empresas reguladas, la vida útil de las unidades constructivas, entre otros.

  Además, se solicitó información a las empresas reguladas sobre el cumplimiento de la Directriz Presidencial No. 48 donde se instruye a las empresas públicas que prestan servicios regulados por ARESEP para que contengan el crecimiento de sus gastos.

- **Separación de la tarifa de generación de la de distribución de electricidad:** Esta separación se realizó con el objetivo de garantizar el principio de servicio al costo al momento de las fijaciones tarifarias, así como procurar el dinamismo del sector mediante el establecimiento transparente de precios de generación, que permitan su compra y venta.

- **Fiscalización del Centro Nacional del Control de Energía (CENCE):** Como parte de un proceso continuo de fiscalización, se destinaron recursos al estudio de las prácticas operativas del CENCE del ICE para determinar si, como operador de sistema nacional, cumple con su misión de garantizar que las fuentes que se utilicen para la generación eléctrica sean las que garanticen el mínimo costo de operación y un despacho de electricidad transparente, objetivo, técnico y económico.

  En este sentido, se adquirió un software de simulación de sistemas eléctricos de potencia Power System Simulation (PSS) con el fin de modelar el sistema eléctrico nacional.

- **Estructura tarifaria:** Se coordinó el apoyo técnico de la CEPAL, con el fin de que se realizara un "Análisis de la estructura tarifaria por empresa y el grado de convergencia tarifaria". Esta cooperación dio inicio a finales del año 2013 y el objetivo de dicha iniciativa es contar con un diagnóstico técnico y objetivo, que permita identificar las áreas de mejora en lo que a estructura tarifaria del sector eléctrico se refiere.

- **Sistemas de información:** Se establecieron las bases para el desarrollo de dos herramientas regulatorias: el Sistema de Información Regulatoria (SIR) y la contabilidad regulatoria.

Los objetivos de dichas iniciativas son estandarizar la información, sistematizar el registro, almacenamiento, seguimiento y análisis de información regulatoria relevante.

- **Análisis y homologación de los diferentes parámetros y variables que integran las diferentes metodologías tarifarias existentes:** según consta en el expediente OT-122-2013 "Metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables". Esta propuesta permitirá contar con reglas más claras y homogéneas para incentivar la generación privada.

- **Metodología extraordinaria de las empresas distribuidoras:** Se revisó y planteó una propuesta de modificación de la metodología extraordinaria de las empresas distribuidoras de electricidad, de tal forma que se simplifique la aplicación y se reduzcan los tiempos de traslado del efecto de cambios en las tarifas de generación y transmisión, a las tarifas de distribución.

- **Generación solar:** Se concretó el convenio con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ, para llevar a cabo un proyecto de recopilación de datos sobre proyectos de generación solar, para elaborar el modelo tarifario de la generación de energía solar.

- **Generación con desechos sólidos:** Se realizaron las gestiones con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ para recopilar una base de datos sobre proyectos de generación con desechos sólidos.

- **Norma técnica para el Sistema Eléctrico Nacional:** Se redactó la norma técnica "Planeación, Operación y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional (AR-NT-POASEN), la cual, entre otros aspectos, considera el tema de la generación distribuida.[9].

- **Plan de fiscalización:** A partir del año 2013 se cuenta con un convenio de cooperación con CRUSA para efecto del desarrollo del programa de fiscalización del despacho económico, que comprende: capacitación, elaboración e implementación de un plan de fiscalización.

Regulación de la Calidad en el sector eléctrico

Inspección de obras de inversión

En lo que respecta al control y supervisión de inversiones durante el año 2013, se implantó la verificación de campo de alguna obras contempladas en los planes de inversión propuestos por el ICE en las peticiones tarifarias de los sectores de generación, transmisión y distribución[10]. Se seleccionaron dos regiones del ICE: la Región Pacifico Central y la Región Central y se estableció un cronograma de visitas.

Se visitaron 18 proyectos, verificando las características de las obras en forma general, se obtuvo información sobre los costos asociados, el proceso del retiro de activos (físicos), el grado de avance de las obras y los documentos relacionados con las mismas. Asimismo se elaboró un registro fotográfico en cada proyecto, para efecto de sustentar en forma gráfica, la condición de las obras.

Se determinó que, del total de obras visitadas, solamente cuatros contaban con un 100% de avance físico, lo que lleva a la necesidad de un mayor control de campo de las inversiones en aras de garantizar que las obras planificadas realmente se ejecuten y se sumen a la base tarifaria en el momento oportuno.

Metodología de valoración de inversiones –unidades constructivas-

Durante el 2013 se efectuó el proceso de contratación de servicios profesionales para realizar la metodología de valoración de las inversiones para el sector eléctrico de distribución.

[9] Generación a pequeña escala para autoconsumo con intercambio de unidades físicas o venta de excedentes).

[10] Se tramitaron mediante los expedientes ET-101-2013, ET-102-2013 y ET-103-2013.

Costo de la energía no suministrada
Se inició un proceso de investigación preliminar para establecer una metodología para la cuantificación del valor de la energía no suministrada, el cual servirá de insumo para la determinación de los montos de compensación económica por deficiencias en la continuidad del suministro eléctrico a establecer en las propuestas de modificación a la normativa del sector eléctrico vigente.

Convenio con la Universidad de Costa Rica para el sector eléctrico
Durante el 2013 se retomó la negociación con la Universidad de Costa Rica para suscribir un convenio de cooperación entre esa institución educativa y la Autoridad Reguladora, tendiente a que la Escuela de Ingeniería Eléctrica a través del CELEQ (Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química), efectúe evaluaciones y pruebas de parámetros físicos de la continuidad y de la tensión de suministro.

Fiscalización del Centro Nacional del Control de Energía (CENCE): Como parte de un proceso continuo de fiscalización, se destinaron recursos al estudio de las prácticas operativas del CENCE del ICE para determinar si, como operador de sistema nacional, cumple con su misión de garantizar que las fuentes que se utilicen para la generación eléctrica sean las que garanticen el mínimo costo de operación y un despacho de electricidad transparente, objetivo, técnico y económico.

Supervisión de la calidad del suministro eléctrico
En lo que respecta a la fiscalización de la calidad del suministro eléctrico, el control de inversiones y la normativa de calidad; durante el año 2013 se trabajó en la sistematización y estandarización de la implementación de las normas técnicas vigentes.

Se desarrolló una guía para el cálculo de los indicadores de continuidad del servicio, se confeccionaron formatos estandarizados para la presentación de información relacionada con la normativa técnica y se estructuró una calendarización del envío de información a la Intendencia de Energía.

Auditoría de la Contraloría General de la República
La Contraloría General de la República desarrolló una auditoría a las labores de la Intendencia de Energía denominada “Modelo de Regulación Técnica y Económica de los Servicios Eléctricos utilizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”[11].
Como producto de la auditoría, la Contraloría emitió una serie de disposiciones de cumplimiento obligatorio, orientadas a formalizar y consolidar el modelo de regulación tarifaria y de supervisión de la calidad del sector eléctrico nacional. Se inició el trabajo de atención a estas disposiciones.

Curso “Sistemas de Potencia”
Con el fin de capacitar a los funcionarios de la Intendencia de Energía y en general de la ARESEP relacionados con la regulación de la industria eléctrica, durante el 2013 se efectuó la contratación de la UCR para impartir un curso de sistemas de potencia eléctrica. El fin del curso es dotar al personal sin preparación académica en ingeniería, de los conocimientos básicos en Sistemas Eléctricos de Potencia.

El curso con una duración de 150 horas inició en el mes de noviembre 2013 y finalizará en el mes de abril 2014 con una participación de 35 funcionarios.

Fortalecimiento de la normativa

El Tratado Marco del Mercado Eléctrico Regional (MER) de América Central, que entró en vigencia a nivel regional en enero de 1999, constituye el esqueleto jurídico de la integración regional del mercado eléctrico.

El artículo 21 del Segundo Protocolo al Tratado Marco del MER (Ley 9004), establece la siguiente obligación a los Gobiernos:

> *“d) Realizarán las acciones necesarias para armonizar gradualmente las regulaciones nacionales con la regulación regional, permitiendo la coexistencia normativa del mercado regional y los mercados nacionales para el funcionamiento armonioso del MER.”*

[11] informe de la CGR DFOE-AE-04-2013 del 30 de mayo del 2013.

Para cumplir con este mandato, la ARESEP promovió la "Contratación de consultoría para efectuar un estudio para la armonización regulatoria del sector eléctrico nacional y regional y hacer una propuesta de posibles cambios", cuyos objetivos generales fueron:

1. ***Efectuar un diagnóstico*** *comparativo entre la regulación nacional y la regulación regional (RMER) del sector electricidad, en los aspectos técnicos, comerciales, legales y regulatorios, que permita una interacción eficaz entre el mercado eléctrico nacional y el Mercado Eléctrico Regional, MER.*
2. ***Proponer la armonización*** *de la regulación específica necesaria (incluyendo las interfaces), así como una mejora de la coordinación operativa.*

Esta consultoría generó los siguientes resultados:

a) El "Reglamento de armonización regulatoria entre el mercado eléctrico nacional y el mercado eléctrico de América Central"[12]; cuyo objetivo principal es regular la participación de los actores de la industria eléctrica para el cumplimiento de los derechos y obligaciones adquiridos en el Tratado

b) El Reglamento de desarrollo de los procesos comerciales, operativos y de planificación de la armonización regulatoria entre el mercado eléctrico nacional y el mercado eléctrico regional[13]. Su objetivo es establecer las condiciones técnicas, comerciales y de información para la interacción de los actores de la industria eléctrica costarricense para el cumplimiento de los derechos y obligaciones adquiridos en el Tratado.

Derivado de la relación entre la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE) y la Aresep, se tramitaron durante el año 2013, 17 consultas por parte de la CRIE, 8 de Junta Directiva y 12 consultas respecto de la consultoría para la armonización regulatoria entre el mercado eléctrico nacional y el mercado eléctrico regional y sus interfaces. De lo solicitado por CRIE se destacan tres aspectos:

a) Las aprobaciones de conexión de acceso a la Red de Transmisión Regional (RTR).
b) La aprobación del Reglamento para la aplicación del régimen sancionatorio de la CRIE.
c) Propuesta de criterios regionales y disposiciones regulatoria para la aplicación de contratos firmes en el MER.

Normas técnicas

La propuesta de norma técnica AR-NT-POASEN "Planeamiento, Operación y Acceso al Sistema Eléctrico Nacional" se redactó y se sometió al proceso de audiencia pública durante el 2013[14].

Esta norma define y describe el marco regulatorio que regirá con respecto al desarrollo, a la operación técnica y al acceso al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) en las actividades de generación, transmisión y distribución; en aras de la satisfacción de la demanda nacional de energía eléctrica, bajo criterios de calidad, continuidad, confiabilidad y oportunidad del suministro eléctrico.

En lo que respecta a las normas técnicas del sector eléctrico, con base en lo dispuesto por el Reglamento de Operación y Funciones(RIOF)[15] y mediante oficio 893-RG-2013, el Regulador General conformó una Comisión Autónoma Ad Hoc para la el estudio de las siguientes normas:

- AR-NT-CSE "Calidad en la continuidad del suministro eléctrico"
- AR-NT-CVS "Calidad del voltaje de suministro" AR-NT-CON "Uso, funcionamiento y control de contadores de energía eléctrica"
- AR-NT-ACO "Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas"
- AR-NT-SDC "Servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica".

[12] Aprobado según resolución de Junta Directiva de la ARESEP Nº RJD-036-2013, publicada en el Alcance Nº 98 a La Gaceta 102 del 29 de mayo del 2013

[13] Fue sometido a conocimiento de Junta Directiva mediante el oficio Nº 2278-IE-2013 y aprobado en enero del 2014.

[14] Por acuerdo número 05-88-2013 del acta de la sesión ordinaria 88-2013 celebrada el 12 de diciembre de 2013, la Junta Directiva acordó someter nuevamente el texto propuesto de la norma citada a un nuevo proceso de audiencia Pública.

[15] Artículo 9,16, 17, 19 y 21

Producto del análisis de la normativa actual, se redactaron dos propuestas de normativa las cuales ya se han trasladado a las empresas eléctricas para sus observaciones, a saber:

- La norma AR-NT-SUCOM "Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión"
- La norma AR-NT-SUCAL "Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión".

Sector hidrocarburos

En el país se comercializan alrededor de 16 productos derivados del petróleo, cuyos precios y condiciones de calidad son regulados por la Aresep.

La empresa estatal Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE) se encarga de la importación, refinación y distribución del combustible al por mayor (a granel) a través de sus planteles de distribución y también por medio del sistema de oleoducto.

ARESEP regula los precios de los hidrocarburos en plantel y al distribuidor final, así como la distribución y comercialización, pero la mayor parte del costo de los combustibles nacionales se origina en el costo de compra de los productos en el mercado internacional y la volatilidad de los precios internacionales.

Tarifas en el sector hidrocarburos

Se tramitaron 24 estudios tarifarios en el sector de hidrocarburos durante el 2013 (ver anexo 15), la mayoría de trámites realizados respondieron a la aplicación de modelos extraordinarios, tanto por variaciones en precio internacional y tipo de cambio, como por variaciones del impuesto único.

RECOPE presentó durante el 2013 la solicitud de dos estudios de fijación del margen de operación promedio. Ante la primera solicitud, la Aresep fija un margen porcentual de 14,756% sobre el precio internacional para el 2013, y de 12,383% para el 2014, mediante la resolución RIE-055-2013, la segunda solicitud se encuentra en estudio.

Gas Nacional Zeta, S.A., presentó una solicitud mediante ajuste ordinario del margen de envasador. Se rechaza por el fondo la solicitud tarifaria planteada mediante la resolución RIE-042-2013 del 04 de abril de 2013. A finales del 2013 se recibe solicitud de nuevo estudio de margen de operación, que se encuentra en etapa de admisibilidad.

Con respecto a la solicitud de aumento en el margen de comercialización de los combustibles que se venden en las estaciones de servicio del país, se fija el margen de comercialización para las estaciones de servicio terrestres y el precio de los combustibles a nivel de consumidor final en las estaciones de servicio en ¢47,8428/litro lo que significa un incremento de 10% con respecto al margen anterior[16].

Para el servicio regulado de transporte de combustibles se presentaron dos solicitudes de carácter ordinario. También se presentó una solicitud de subsidio para la Flota Pesquera Nacional no deportiva. Esta fijación está justificada, legalmente, en las leyes 7384 y 9134.[17]

La ARESEP aprobó inicialmente precios diferenciales para este sector, que representan un diferencial de precios de alrededor del 45% con respecto al precio de los demás consumidores, según los precios vigentes al finalizar el año 2013.

Otros aspectos tarifarios

Adicionalmente, se trabajó en los siguientes aspectos:

- Definición de tarifas para productos nuevos que expende RECOPE.

- Propuesta preliminar de la metodología tarifaria para calcular el margen de operación de las estaciones de servicio, la cual se encuentra en etapa de contratación de los planos constructivos de la estación modelo.

[16] Resolución RIE-062-2013. (ET-194-2013) en cumplimiento del acuerdo de la Junta Directiva 05-46-2013.

[17] Mediante el artículo 45 de la Ley 7384, Ley de Creación del Instituto Costarricense De Pesca y Acuicultura (INCOPESCA) Por otra parte, la Ley 9134, Interpretación Auténtica del Artículo 45 de la Ley 7384, Creación del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, y sus reformas, de 16 de Marzo de 1994, y del Artículo 123 de la Ley de Pesca y Acuicultura, N° 8436, y sus reformas de 01 de Marzo de 2005.

- Se constituyó la comisión adhoc que tiene a cargo la revisión de la metodología tarifaria para los combustibles que expende RECOPE en sus planteles.

- Se cuentan con los términos de referencia del proyecto "Cadenas de valor de los combustibles", para determinar la cadena de suministro completa de todos los combustibles derivados de hidrocarburos.

Regulación de la calidad en el sector hidrocarburos

La Aresep mantiene un sistema de verificación de la calidad de los derivados del petróleo. El Programa de Evaluación de Calidad se lleva a cabo en los planteles de distribución (RECOPE), en las estaciones de servicio y en las plantas envasadoras de GLP.

Estaciones de servicio

La evaluación de las estaciones de servicio se realiza mediante inspecciones aleatorias a todas las estaciones de servicio del país de forma cuatrimestral y una visita adicional distribuida a lo largo del año.

En el año 2013 se realizaron 1 471 inspecciones efectivas a todas las estaciones de servicio del país (aproximadamente 346 en todo el país), tanto ordinarias como especiales. Las ordinarias se realizan aleatoriamente a todas las estaciones en cada cuatrimestre, mientras que las visitas especiales se realizan al azar en algún momento del año a todos los expendedores de combustible.

Además, en agosto del año 2013 se consideró necesario ampliar la supervisión a 78 estaciones que venían presentando al menos una inconformidad a partir del año 2011. Dentro de estas inspecciones se evalúan aspectos de manipulación del producto, cantidad, precio, seguridad e infraestructura, así como la toma de muestras para ser evaluadas física y químicamente.

Producto del convenio UCR-FUNDEVI-ARESEP, el laboratorio del Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la Universidad de Costa Rica es el encargado de efectuar las inspecciones y de realizar las pruebas físico químicas a los combustibles, a su vez efectúa la verificación volumétrica y de precios de cada uno de los surtidores de las estaciones. Con el fin de garantizar los resultados, el laboratorio se encuentra debidamente acreditado ante el ECA.

Los combustibles que son evaluados son el aceite diésel, gasolina regular y gasolina superior.

Para el año 2013, en 77 inspecciones realizadas en las estaciones de servicio para vigilar la calidad y cantidad del servicio, se encontraron 85 no conformidades en alguna de las tres clases de combustible: aceite diésel, gasolina superior y regular.

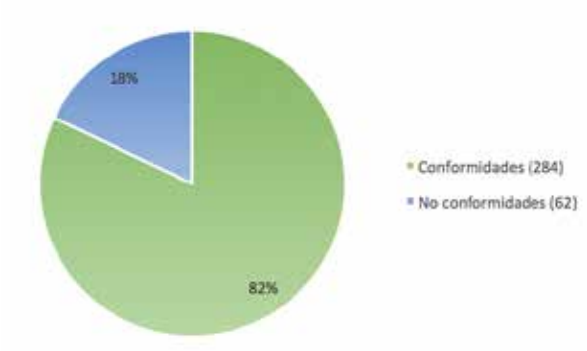
La mayoría de las no conformidades se presentaron en la cantidad de volumen dispensado (47,1%) seguido de la presencia de sedimentos (17,7%) y la temperatura de inflamación (16,5%). De las 346 estaciones de servicio activas en el país a diciembre de 2013, el 17,9% presentaron al menos una no conformidad (62 estaciones).

Para el 2013 la cantidad de no conformidades alcanza su mayor número (85) en comparación con el 2011 (25) y 2012 (47). Este aumento se da principalmente en no conformidades por cantidad, pasando de 4 en el 2011 a 40 en el 2013 (ver anexo 16). Lo anterior como resultado de los esfuerzos en el tema de verificación de la calidad y que permite generar acciones para el mejoramiento de los servicios.

De las no conformidades en calidad y en cantidad, la mayoría se presentaron en las inspecciones especiales, 20 y 28 respectivamente. El 56,5% del total de no conformidades encontradas en las estaciones de servicio fueron mediante inspecciones de tipo aleatorio (ver anexo 18).

En menor cantidad se dieron no conformidades en las pruebas de calidad de octanaje (4), agua y sedimentos (3), curva de destilación (1) y contenido de azufre (1)

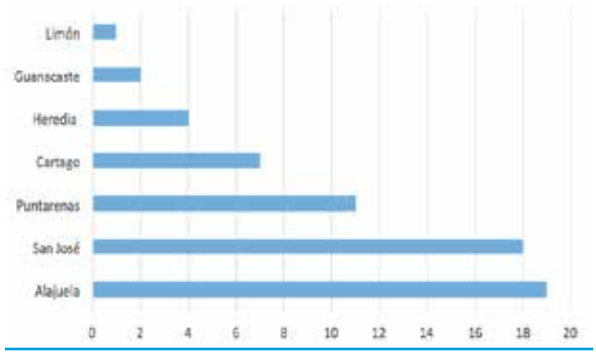
Gráfico 2.1
Porcentaje de no conformidades en estaciones de servicio por inspecciones realizadas



Nota: Los valores entre paréntesis corresponden a las cantidades absolutas.

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía.ARESEP, 2013

Gráfico 2.2
Cantidad de estaciones de servicio con al menos una no conformidad por provincia



Alajuela	19	Heredia	4
San José	18	Guanacaste	2
Puntarenas	11	Limón	1
Cartago	7		

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2013

Estaciones de servicio con no conformidades

El 17,9% de las 346 estaciones de servicio activas en el país a diciembre de 2013 presentaron al menos una no conformidad, lo que representa una cifra de 62 estaciones de servicio (Gráfico 2.1).

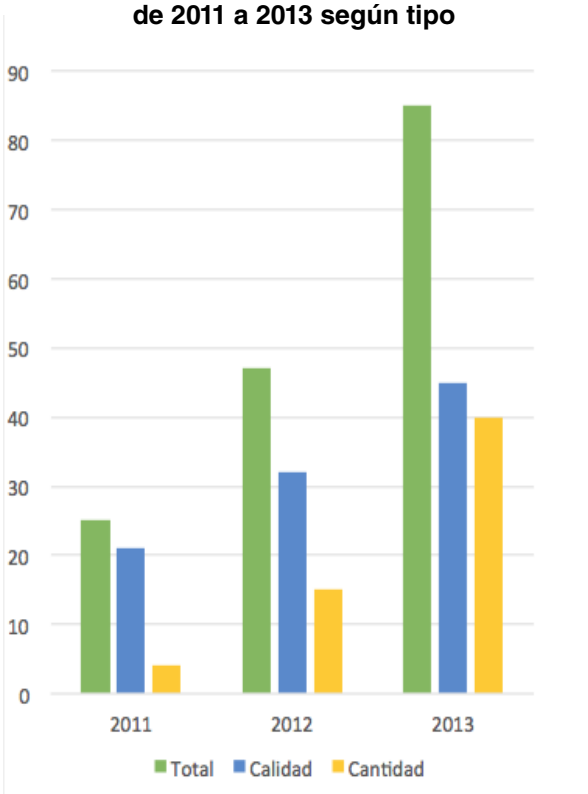
La mayor cantidad de estaciones de servicio que presentó alguna anomalía en sus combustibles se ubican en Alajuela (19). Posteriormente San José con 18 estaciones con no conformidades, seguido de Puntarenas (11), Cartago (7) y Heredia (4). En Guanacaste y Limón únicamente 2 y 1 una estación respectivamente presentó una anomalía.

Se puede observar el comportamiento de la cantidad de no conformidades con la cantidad de estaciones de servicio totales por provincia en el anexo 19.

No conformidades 2011-2013

Al realizar la comparación de las no conformidades con los años anteriores se observa como las mismas han incrementado significativamente hacia el 2013, especialmente en no conformidades de cantidad pasando de 4 en el 2011 a 40 en el 2013.

Gráfico2.3
Cantidad de no conformidades en estaciones de servicio de 2011 a 2013 según tipo



Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2013

El aumento significativo genera afectaciones directas al usuario, tanto para el buen funcionamiento del vehículo, como desde el punto de vista económico, con las irregularidades de cantidad de volumen de combustible dispensado.

Laboratorio Móvil

En julio de 2013 se iniciaron las verificaciones en las estaciones de servicio mediante el Laboratorio móvil para realizar las inspecciones. A través del Programa de Calidad de la ARESEP, el Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la Universidad Nacional adquirió este vehículo que dispone en su interior de los equipos necesarios para realizar in situ distintas pruebas a las gasolinas y el diésel que se vende en las estaciones de servicio.

El equipo de laboratorio dispone de equipos automáticos con los cuales se mide la presión de vapor, la composición y el octanaje (en gasolinas), destilación (para ambos productos) y la temperatura de inflamación para el diésel. Otras pruebas a las que se someten los productos son: densidad e inspecciones visuales (color, presencia de sedimentos y agua).

Además, se disponen de los aforadores que se emplean para medir el volumen de combustible que dispensan las pistolas en cada una de las máquinas de las estaciones.

En el año 2013 se realizaron 107 verificaciones mediante el laboratorio móvil y se detectaron 2 no conformidades de calidad y 4 de cantidad, las cuales están incorporadas en los datos anteriores.

Programa de calidad de GLP

Como parte del seguimiento protocolo seguridad en plantas y con el apoyo de la UCR, a inicios del 2013, se divulgó el resultado del estudio de Seguridad de proceso en plantas envasadoras, el cual se aplicó a las 14 plantas envasadoras en operación a finales del 2012.

Los resultados específicos de las inspecciones se dieron a conocer a todas las empresas y se les solicitó la implementación de acciones para atender las deficiencias encontradas.

Al amparo de las deficiencias encontradas en las plantas envasadoras a finales del año 2013, de las 14 plantas evaluadas solamente estaban en operación 7 de ellas. Algunas en cierre definitivo y otras cerradas para remodelación. [19]

Apoyo a Tribunal Ambiental Administrativo

Los resultados de la evaluación se compartieron con el MINAE, quién ordenó al Tribunal Ambiental inspeccionar a todas plantas. En esas inspecciones participó ARESEP, producto de las mismas, el Tribunal ordenó el cierre de 2 plantas envasadoras.

[19] El detalle de las explicaciones y las medidas correctivas de cada una de las empresas envasadoras fue recibido e incorporado al OT-10-2013.

Campaña Informativa para uso de GLP

Se participó en el diseño e implementación de una campaña informativa a los usuarios de GLP.

Los resultados de la campaña fueron satisfactorios, generó gran cantidad de llamadas al call center, y para la solución de quejas se convocaron a los representantes de todas las envasadoras quienes definieron a responsables para la atención de esos casos, los usuarios consultados quedaron satisfechos por la atención brindada en cada caso.

La importancia de esta campaña informativa se ve reflejada en los resultados de la encuesta "Actualidades 2013" realizada por la Escuela de Estadística de la UCR, donde se concluye que en el 85% de las viviendas reside al menos una persona que conoce sobre las medidas de seguridad para la manipulación de cilindros de GLP.

Convenio Programa Calidad GLP

Se puso en marcha el programa de evaluación de la calidad en las plantas envasadoras de gas licuado de petróleo (GLP). Este programa tiene por objetivo verificar que las condiciones de calidad, cantidad y seguridad con que se presta el servicio público, se encuentran en regla. Si se identifican deficiencias en este campo, se solicita que se corrijan inmediatamente, sobre todo en aquellos casos en que se ponga en peligro la vida de las personas.

Esas verificaciones se hacen por medio de visitas técnicas a todas las plantas de envasado del país. En ellas se verifica la calidad del gas, la cantidad de gas que contienen los cilindros, la calidad de los cilindros y la seguridad en los procesos, actividades e infraestructura que realizan esas empresas.

Para desarrollar este programa de calidad, en setiembre de 2013, la ARESEP, firmó un convenio de cooperación con la UCR para contar con el apoyo técnico de dicha Universidad, donde participan el CELEQ, las Escuelas de Ingeniería Química y Mecánica.

En el año 2013 se actualizaron y aplicaron los protocolos para verificar la seguridad y proceso en las plantas envasadoras, además se elaboraron y aprobaron los protocolos para verificar la cantidad y calidad de GLP, su aplicación se espera de inicio en el 2014.

Adicionalmente, se avanzó en la elaboración y aplicación el protocolo para verificar la seguridad de los cilindros en las plantas envasadoras. Este proyecto es muy importante ya que en las revisiones iniciales se ha podido determinar que el parque de cilindros del país presenta fugas y abolladuras.

Por otro lado, se realizó la contratación de servicios profesionales para la evaluación de riesgos y sistema fijo contra incendios en las plantas de almacenamiento a granel y llenado de cilindros de gas licuado de petróleo con el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, ente rector en el área de riesgo y sistema contra incendios del país.

Los productos obtenidos de esta contratación son:

1- Elaboración de protocolos estandarizados de evaluación, para lograr una verificación completa del riesgo y del sistema contra incendios en las diferentes empresas envasadoras de GLP.
2- Aplicación de los protocolos de evaluación del riesgo y sistema contra incendios en cada planta envasadora de GLP en operación.

Los resultados fueron comunicados a cada una de las empresas envasadoras, quienes ya han presentado un plan para corregir las inconformidades detectadas, las cuales principalmente se refieren al sistema contra incendios y las instalaciones eléctricas en los servicios anexos.

Aplicación Protocolo Seguridad en Plantas

En coordinación con la Escuela de Ingeniería Química, el Cuerpo de Bomberos y avalado por la Intendencia de Energía se ajustaron los criterios de evaluación del Protocolo de Inspección de Seguridad y Proceso. Se realizó el seguimiento en 8

plantas envasadoras de GLP del país (autorizadas para operar), para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 28622-MINAE y sus reformas.

Las empresas obtuvieron una calificación en promedio de 82%, siendo un 92% la calificación más alta. En contraste, la evaluación realizada en el 2012, las empresas envasadoras tuvieron una calificación de 65% en promedio, siendo un 71% la calificación más alta.

Estos resultados muestran señales de mejoría en la prestación del servicio, minimizando los riegos de un accidente. No obstante, se han identificado múltiples oportunidades de mejora.

Por otra parte, con relación al programa de evaluación de calidad en planteles de distribución, específicamente con RECOPE, se continuó con el Programa de Evaluación de Calidad en los planteles de abasto, se verificaron los 4 planteles de distribución y aeropuertos[20] :

Los productos de mayores ventas como las gasolinas regular y súper, el diésel, el gas licuado de petróleo, el asfalto y la emulsión asfáltica se evaluaron dos veces al mes y los demás productos una vez al mes.

Por otra parte, se realizó un análisis estadístico de las características de los productos del año 2012 con respecto al 2013 y se pudo determinar que los productos consumidos en el 2013 presentaron especificaciones técnicas de mejor calidad.

Es importante destacar el avance en el desarrollo de una aplicación para dispositivos móviles que permitirá analizar los indicadores de calidad de las estaciones de servicio, de modo que cualquier consumidor tenga información oportuna sobre las no conformidades que han presentado todas las estaciones de servicio del país. Adicionalmente, se adquirió el equipo para llevar a cabo el sistema de ubicación geográfica que se va a utilizar en las estaciones de servicio y en las plantas envasadoras.

Otro avance importante se observa en el Área Calidad de Hidrocarburos en donde se adquirieron equipos claves para el desempeño de sus labores, tales como una balanza para verificar masa, medidor de agua en tanques de combustibles, muestreadores, cascos, entre otros. Dichos equipos permitirán verificaciones más precisas y oportunas en las estaciones de servicio y plantas de GLP.

Concesiones, Contratos y Consultas

Concesiones y contratos de generación privada

Durante el año 2013 se recibieron 14 solicitudes de otorgamiento de concesión de parte de generadores privados. De las solicitudes recibidas durante el año se tramitaron y se otorgaron 7; de las cuales 5 corresponden al Capítulo I de la ley 7200 y 2 al Capítulo II de la ley 720 (Ley 7508) y 7 se encuentran en trámite.

También, en el 2013 se recibieron 3 solicitudes de concesiones de servicio público de generación solicitado por el MINAE, una consulta de una empresa interesada en generar electricidad mediante energía geo magmática.

En este último caso, dado lo específico y novedoso del tema, se tomará en cuenta el criterio del Colegio de Geólogos de Costa Rica, Centro de investigaciones en Ciencias Geológicas (CICG) y Facultad de Ciencias de la Tierra y del Mar).

Refrendos de contratos y sus adendas

Durante el 2013 se recibieron 11 solicitudes de refrendos de este tipo. Se atendieron y resolvieron todos los refrendos. Éstos corresponden a contrato realizado al amparo del capítulo I de la Ley 7200.

Atención de consultas

La base de datos de la Intendencia de Energía documentó que se atendieron 1 551 consultas durante el 2013, distribuidas de la siguiente manera:

[20] Dichos planteles son: Moín, El Alto de Ochomogo, La Garita y Barranca, y en los Aeropuertos Juan Santamaría, Tobías Bolaños Palma y Daniel Oduber Quirós. Todo conforme a las condiciones vigentes según resolución RRG-5572-2006 publicada en La Gaceta N° 91 del 12 de mayo de 2006 y lo publicado en La Gaceta N° 100 del 25 de mayo de 2006, Apéndice Programa Evaluación de Calidad.

Cuadro 2.1
IE: Cantidad de consultas tramitadas por área. 2013

Área	# consultas
Asesoría Legal y procedimientos	81
Calidad Hidrocarburos	500
Calidad Electricidad	352
Mercados Eléctricos	56
Tarifas Electricidad	197
Tarifas Hidrocarburos	137
Intendencia	228
Total	**1551**

Fuente: Intendencia de Energía, ARESEP. 2013

Del total, 996 (64,21%) corresponden a consultas externas y 555 (35,79%) a consultas internas.

TRANSPORTE

En esta sección se presentarán los resultados del sector transporte que es regulado por la ARESEP.

Sector de Autobuses

El servicio de autobús es el más utilizado por la población y tiene una amplia cobertura a nivel nacional. El servicio lo brindan operadores privados, quienes han obtenido una concesión o permiso por parte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). En total hay 383 operadores autorizados, y existen 690 rutas. Un hecho relevante fue la entrada en funcionamientos de las rutas intersectoriales.

Tarifas en el Sector Autobuses

Es particularmente importante el análisis del servicio de autobuses, pues en relación con este subsector, y para el año 2013, las solicitudes de estudio tarifario presentados ante la Intendencia de Transporte, representaron un 85%, mientras que el otro 15% se repartió entre estudios de taxis, 4%; estiba y desestiba, 4%; y un 7% para peajes, cabotaje, tren, correo y aeropuertos.

En cuanto a acciones relacionadas con las fijaciones tarifarias, en el año 2013 se atendieron 97 solicitudes tarifarias, adicionalmente se tramitaron 17 refrendos e ingresaron 9 recursos de apelación contra fijaciones tarifarias individuales y 54 contra extraordinarias.

Con respecto a la regulación tarifaria y de calidad, durante el año 2013 se realizaron 78 estudios tarifarios individuales en la modalidad autobús, de los cuales el 64% no tuvieron variación en la tarifa, ya sea porque fueron archivados ad portas, rechazados o archivados por aspectos técnicos, el 19% dio como resultado una fijación de tarifas y el 17% se encontraba en trámite al finalizar el período.

En promedio, las fijaciones individuales presentaron un incremento de un 32,46% en las tarifas.

Adicionalmente se realizaron 2 estudios extraordinarios a nivel nacional, el primero dio como resultado un aumento en las tarifas de 2,19% y el segundo una disminución general de 1,03%.

Regulación de la Calidad

Por otro lado, en el 2013 se realizaron 17 mediciones mediante el Sistema de Posicionamiento Global (GPS), además de igual cantidad de informes de calidad para verificar el cumplimiento de las condiciones de operación, tales como la utilización de la flota, el recorrido efectuado, los horarios y las tarifas autorizadas.

También, como parte de la regulación de calidad de autobuses, se realizaron los proyectos de pago electrónico, metodología ordinaria, aplicación móvil y el sistema de información de autobuses.

Sector de Taxis

Con relación al servicio público de transporte remunerado de personas en vehículos en la modalidad taxi, la concesión administrativa del servicio es otorgada por el Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transporte y la competencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se relaciona con la formulación y revisión de los modelos de fijación de precios y tarifas.

Tarifas en el sector de taxis

El servicio de taxi se ha diferenciado según tipo de base de operación y tipo de vehículo para efectos tarifarias. Para establecer la base de operación regulares, se ha planteado un modelo que busca establecer una tarifa nacional por base de operación del vehículo; caso contrario en los de base de operación especial (caso aeropuerto), la tarifa dependerá de las condiciones propias de cada base.

Diferenciación del servicio de taxi según base de operación y tipo de vehículo

Base de operación	Tipo de vehículo
Regular	• Urbano o Sedán • Adaptado para personas con discapacidad • Rural
Especial (Aeropuerto)	• Urbano o Sedán • Microbús

Tomando en cuenta lo anterior, la sostenibilidad del servicio de transporte por taxi, con la metodología tarifaria actual, depende no sólo de que exista una tarifa debidamente calculada, sino de que las condiciones operativas sean apropiadas, entre ellas, una oferta controlada.

De este modo, condiciones de exceso de oferta pueden traducirse en desequilibrio de ingresos y gastos, esquemas tarifarios desproporcionados desde el punto de vista del usuario y afectación económica a los operadores.

Por el lado de la demanda, ésta debe analizarse en forma aislada, sino en relación con los otros modos de transporte, particularmente el autobús.

En el 2013, el servicio de taxi recibió dos ajustes extraordinarios a los vehículos que operan en las bases de operación regular. En marzo se fijó un incremento del 2,42% para las bases de operación regular y por incumplimiento de requisitos no se ajustaron las tarifas para la base de operación especial. [21]

En agosto, se fijó incremento del 1,14% en las tarifas de las bases de operación regular y por incumplimiento de requisitos no se ajustaron las tarifas para la base de operación especial. [22]

Un antecedente relevante es la resolución RRG-1089-2009, en la que se declaró a Taxis Unidos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (TUAISJ) responsable de prestar el servicio público sin utilizar taxímetro y se ordenó un proceso para revocar el permiso de operación en la Base Especial Aeropuerto, ante esta recomendación TUAISJ interpuso recurso de apelación e inició un proceso contencioso administrativo contra la recomendación que revoca el permiso.

En el año 2013 la Sala Primera resolvió el recurso de casación dándole la razón a la ARESEP, por lo que el plazo para revocar el permiso de operación vencía 5 de octubre 2013, situación que no se ejecutó ante intervención del Tribunal Contencioso Administrativo, que solicitó al Consejo de Transporte Público (CTP) una nueva adjudicación del servicio de taxi, misma que luego es declarada nula por vicios en el procedimiento.

Finalmente el CTP otorgó una prórroga a TUAISJ para dar continuidad del servicio, por lo que la ARESEP interpone recurso ante el Tribunal Administrativo de Transporte, mismo que no ha resuelto la gestión, razón por la cual TUAISJ continúa prestando el servicio público.

Con relación al transporte por ferrocarril (carga y pasajeros), en Costa Rica, el servicio lo presta el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER).

Se estima que durante el año 2013, entre las 4 rutas del Tren Urbano de Pasajeros, se movilizaron cerca de 4 millones de personas.

Adicionalmente, el INCOFER alquila vagones durante los sábados y domingos a una empresa, para realizar viajes con fines turísticos (Turismo Crucero y Turismo Criollo) cuyos recorridos aprovechan la infraestructura ferroviaria tanto en el sector Pacífico como en el Caribe.

[21] Resoluciones 036-RIT-2013 y 040-RIT-2013.

[22] Resoluciones 122-RIT-2013 y 123-RIT-2013.

En el 2013, ARESEP aprobó mediante la resolución 063-RIT-2013 del 24 de abril de 2013, las tarifas para el servicio de transporte de pasajeros para la nueva ruta del tren urbano de San José-Cartago por ¢550.

Es importante anotar que se está desarrollando un proyecto de la aplicación móvil para la verificación de tarifas de los distintos servicios del tren, la medición por medio de GPS para la nueva ruta de San José – Cartago y una inspección de oficio para revisión de cumplimientos y cobro autorizado de tarifas.

Con relación a la regulación del servicio de cabotaje, es el Ministerio de Obras Públicas y Transportes el órgano competente en lo que se refiere a la regulación y fiscalización. [23].

Adicionalmente, es la Dirección de Gestión de la División Marítimo Portuaria del MOPT, la dependencia administrativa que se encarga de regular y aprobar las tarifas que se cobren por transbordo de vehículos y carga en las rutas de cabotaje; y la Aresep es el ente responsable de la regulación de las tarifas referentes a personas.[24].

Esto es de particular relevancia en la medida que se estima que en el año 2013 se movilizaron aproximadamente 1.500.000 pasajeros por este medio.

Para la regulación tarifaria que aplica ARESEP, la actividad de cabotaje se brinda por diferentes operadores según la siguiente clasificación:

- Modalidad ferry: COONATRAMAR, R.L en la ruta Puntarenas-Playa Naranjo y Naviera Tambor, S.A en la ruta Puntarenas – Paquera.
- El servicio público de cabotaje menor y que se brinda a través de lanchas hacia islas habitables y zonas turísticas en Nicoya, Tortuguero (Limón) y en la Zona Sur del país (Golfito, Drake).

Es importante anotar que en el año 2013 se recibió solamente una solicitud de estudio tarifario y fue requerida una inspección de calidad para la empresa Naviera Tambor.

En cuanto a las atención de quejas de los usuarios, fueron atendidos dos reclamos por servicios prestados por las embarcaciones de la empresa COONATRAMAR, R.L, ambas relacionadas con el por posible incumplimiento a la Ley 7600. Por lo tanto se realizaron las investigaciones correspondientes y se instruyó a la empresa para que realizaran las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de la ley.

Servicios de Puertos y Estiba

Sobre los servicios de infraestructura, específicamente los servicios de puertos y estiba, debe mencionarse que en Costa Rica a ARESEP regula la movilización de la carga de importación y exportación que pasa por estos puertos, así como las tarifas para la estiba y desestiba.

Los puertos del Atlántico son administrados por la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA) donde se moviliza el 85% de la carga total del país.

En el Pacífico opera el Puerto Caldera, el cual fue dado en concesión al consorcio extranjero Sociedad Portuaria de Caldera (SPC) y a la Concesionaria SAAM Costa Rica S.A. SPCG.

Por otro lado, los Puertos de Golfito y Quepos, son administrados por el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP).

En el año 2013, el Complejo Portuario de Limón – Moín, La Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), presentó una solicitud de aumento de tarifas del 46% en promedio (que van desde un 3% a 477%, según el tipo de servicio).

[23] Esta función la ejerce a través de la División Marítima Portuaria, Según lo establece la Ley 4786 del 5 de julio de 1971 y sus reformas (Ley de creación del MOPT).

[24] Según dictamen C-047-98 de la Procuraduría General de la República de 19 de marzo de 1998 y el Decreto Ejecutivo N.29547-MOPT de 22 de marzo del 2001.

Una auditoría financiera contratada por la ARESEP para el análisis financiero de JAPDEVA[25] concluyó con un dictamen negativo, fundamentado en los siguientes aspectos:
"(…)

- *Incumplimiento en la normativa contable relativa al método de revaluación una parte sustancial de los activos fijos, registrada en el 2010.*
- *Incumplimiento en el registro del pasivo por prestaciones legales y vacaciones.*
- *Incumplimiento del principio de revelación suficiente.*
- *Gastos por depreciación sin sustento apropiado.*
- *Falta de registro auxiliar de activos fijos, representando esta cuenta casi el 90% de los activos.*
- *Falta de conciliación y depuración de la mayor parte de los inventarios de repuestos y materiales. (…)"*

Tanto la auditoría externa contratada por JAPDEVA, como una contratada por la ARESEP, demostraron que la información disponible tiene deficiencias en su registro, falta información histórica, se carece de inventarios físicos, falta de registro de pasivos por prestaciones, y se incumplen principios contables como el de revelación suficiente que exige la contabilidad nacional.

La anterior fijación tarifaria para JAPDEVA, se dio en al año 2012, mediante la resolución 780-RCR-2012 del 6 de marzo de 2012. Para el Puerto de Caldera el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) no se presentó una solicitud tarifaria durante el año 2013. Las tarifas vigentes se aprobaron mediante resolución 784-RCR-2012 del 8 de marzo de 2012.

En el caso de estiba, se recibió un estudio tarifario que está en proceso de análisis. Este servicio, realizado por 7 empresas en los puertos administrados por JAPDEVA, movilizó durante el año 2013 cerca de 8,5 millones de toneladas de carga.

[25] Realizada por el Despacho Gutiérrez Marín y Asociados, para los periodos contables terminados al 31 de diciembre de 2009, 2010, 2011 y 2012.

Servicio Aéreo

Con relación al sistema aéreo costarricense regulado por la ARESEP está integrado por cuatro aeropuertos internacionales (Juan Santamaría en Alajuela, Daniel Oduber en Liberia, Tobías Bolaños en San José y Limón), 26 aeropuertos para vuelos internos y 7 aeropuertos privados de uso público (con tráfico regular de pasajeros).

Los servicios regulados son los siguientes:

- Aproximación
- Aterrizaje
- Derechos de iluminación
- Puentes de abordaje y buses
- Infraestructura del campo aéreo
- Estacionamiento de aeronaves
- Carga (uso de terminal)
- Concesiones de Servicios Aeronáuticos
- Distribución de combustible
- Cualquier otro servicio que la Autoridad Reguladora determine.

En el 2013 se revisaron las tarifas de los servicios aeroportuarios del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. El análisis tarifario, implicó una disminución en el costo de facturar una aeronave A-320 en un 0,01%.

En los aeródromos regionales se aplicó un ajuste para el periodo 2012-2013 que fluctúa entre un 160,84% y un 324,69%, producto de que en el año 2011, se le aprobó un ajuste tarifario en dos tractos anuales.

Las tarifas aprobadas entraron en vigencia a partir del 22 de setiembre de 2011 en su primer tracto y el 22 de setiembre de 2012 en su segundo tracto. Los incrementos aprobados tuvieron su fundamento en que dichas tarifas tenían entre 16 y 20 años sin ningún tipo de actualización, lo que evidenciaba un marcado rezago.

Por medio del oficio 668-DITRA-2012, se tramitó el estudio solicitado por CETAC para las tarifas aeronáuticas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), el cual se aprobó mediante la resolución 98-RIT-2013 del 21 de junio de 2013.

Servicios por concesión de obra pública

Con relación a los servicios concesionados de obra pública debe tenerse en cuenta que en Costa Rica, la concesión de obra pública es un mecanismo mediante el cual el Estado concede el derecho a una empresa privada para realizar una obra de infraestructura y luego cobrar por su uso, durante un periodo determinado. Los costos son asumidos por la empresa y no por el Estado.

Se conformidad con la Ley 7762, Ley General de Concesión de Obras Públicas con Servicios Públicos del 14 de abril de 1998, publicada en Alcance No.17 del 22 de mayo de 1998, la ARESEP no fija tarifas, sin embargo, si revisa la estructura tarifaria que se aplicará en cada proceso de concesión a partir del análisis del cartel de licitación, siendo vinculante para la administración lo que disponga la ARESEP sobre dicha estructura.

En complemento con lo anterior, la Ley No. 7762, le define como segunda función a la ARESEP, la atención de denuncias relacionadas con el cobro de tarifas. En ese sentido, se han atendido consultas sobre el servicio de peaje de la ruta San José – Caldera, dada en concesión a la empresa Autopistas del Sol.

Con respecto a la revisión técnica vehicular, RITEVE SYC, S.A., es la prestadora del servicio de revisión técnica vehicular.

Mediante el “Contrato de prestación de servicios para la creación y funcionamiento de estaciones para la revisión técnica integrada vehicular” suscrito entre RITEVE SyC S.A. y el Consejo de Transporte Publico del MOPT.

Dicho contrato fue renovado a partir del año 2012 por 10 años más, por parte del Viceministro de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, mediante resolución de las 9:00 horas del 15 de junio del 2012 con vigencia a partir del 15 de julio del 2012.

Durante el 2013 se recibió una solicitud de parte de la empresa RITEVE SyC, S.A., la cual fue rechazada ad portas, por cuanto aún no se cuenta con la metodología que el CTP está obligado a publicar para la fijación tarifaria correspondiente.

Otros servicios regulados

La Aresep también es la encargada de la fijación tarifaria de otros servicios regulados, como en el caso del servicio de correo postal menor a 2 Kg.

La empresa Correos de Costa Rica S.A. (CCR) es la que lo brinda, y dispone de 120 sucursales en todo el país, siete centros de distribución, un centro de tratamiento postal, una oficina en la Dirección General de Migración y Extranjería; y una rampa de recepción de correspondencia internacional en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

En el 2013, Correos de Costa Rica S.A. planteó una revisión de las tarifas, aprobándosele incrementos que van desde un 12,51% hasta un 32,63% sobre las tarifas vigentes, según tipo de servicio, por medio de la resolución 157-RIT-2013 de 29 de noviembre de 2013.

En este servicio, para el control de calidad se utiliza la herramienta del Correo Testigo. Para corroborar la cantidad de días en el trasiego de la correspondencia. De acuerdo con los datos analizados, se concluyó que del año 2010 al 2012, no se han mejorado los tiempos de entrega dentro del Área Metropolitana y en el trasiego de correspondencia entre ésta y las cabeceras de cantón.

Sin embargo, se ha mejorado en torno a los tiempos de entrega del área metropolitana a capital de provincia y área rural.

Tecnología para la modernización del transporte público

Pago electrónico en buses: una necesidad nacional

El propósito de este proyecto es establecer las condiciones necesarias para la implantación de un sistema de pago electrónico en el servicio de transporte remunerado de personas, que atienda las políticas de modernización del sector del transporte público costarricense.

Puntualmente, se busca alcanzar los siguientes objetivos:

a) Incorporar el uso de mayor tecnología en el funcionamiento y uso del transporte público con el fin de facilitar la integración operativa, la simplificación en el sistema de tarifas y mejorar la calidad y la seguridad del servicio,
b) Implementar un mecanismo de pago electrónico en el sector del transporte remunerado de personas, de fácil acceso para los usuarios y de bajo costo para los operadores.
c) Desarrollar un sistema de información transaccional de la industria, que apoye a los entes de regulación, a los concesionarios y a los usuarios en la modernización del transporte público costarricense,
d) Reducir paulatinamente el uso de billetes y monedas como medio de pago para realizar la recaudación tarifaria en el transporte público.

Este proyecto permite elevar la regulación de la calidad a los estándares internacionales, mediante indicadores de calidad y el fortalecimiento de la fiscalización, lo que es factible realizar de manera más atinada sobre la base de información confiable y oportuna que un sistema como este provee a la labor de regulación.

Al mismo tiempo, permite incrementar la eficiencia operativa en la medida en que es tecnología al servicio de la actividad regulatoria, entre otros beneficiarios y usuarios, favoreciendo la eficiencia y la seguridad de las operaciones sustantivas de la institución.

Todo lo anterior se refuerza al integrar y alinear la institucionalidad responsable de la modernización del sistema de transporte público y de aprovechar el nivel actual de bancarización de los ciudadanos, que hoy en día alcanza 50%.

De esta manera opera un comité técnico institucional integrado por la Intendencia de Transporte de la ARESEP, el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) por medio del Consejo de Transporte Público (CTP).

Dicho comité inició su trabajo en la coordinación interinstitucional desde abril de 2013 y se apoya en un equipo técnico en las diferentes materias propias de su competencia.

Este Comité Coordinador conforma comités consultivos con la participación de los diferentes actores del sistema de transporte público del país, los cuales funcionarán como instancias de discusión, análisis y retroalimentación de las propuestas que se vayan a implementar.

Igualmente, este comité tendrá a su cargo las relaciones de coordinación con cada sector involucrado, según el marco de sus competencias.

La coordinación con el sector financiero le corresponderá al Banco Central dado que es el ente rector en lo relativo al sistema de pago.
En lo que respecta a la materia regulatoria, la coordinación corresponderá a la ARESEP con respecto al sector de los empresarios que brindan el servicio de transporte modalidad autobús.

Por su parte, el MOPT-CTP se encargará de aquellas acciones relacionadas con las aprobaciones en materia de diseño operativo del servicio, la normativa que es de su competencia y en general la rectoría que corresponde al MOPT en el tema de transportes.

El pago electrónico forma parte del Sistema de Información del Transporte Público, el cual está conformado por cuatro módulos que se interconectarán en forma coordinada e integral, que permitan gestionar los servicios de transporte público remunerado de personas. El diseño contempla un

esquema centralizado, donde los actores involucrados tienen definidos sus roles y responsabilidades.

Los módulos son los siguientes: a) planificación y ayuda a la explotación, b) información del recaudo, c) información operativa, d) información al usuario. Cada uno de los cuatro módulos señalados son componentes del Sistema de Información del Transporte Público. El Concedente y los Reguladores definirán, vía normativa técnica, las funcionalidades y requerimientos técnicos de cada uno de esos sistemas.

Figura 2.1. Módulos del Sistema de Información del Transporte Público

Fuente: Elaboración propia con base en criterios de Sistema Transmilenio, S.A y evaluación del impacto Transmilenio realizado por la CEPAL.

Con el propósito de sensibilizar a los sectores involucrados, se han realizado, en las instalaciones de la ARESEP, múltiples actividades de coordinación e integración. En estas conferencias se contó con la participación del director de la División de Sistemas de Pago del Banco Central de Costa Rica, así como personeros del Ministerio de Obras Públicas y Transporte, la Junta Directiva de la ARESEP y algunos invitados especiales de las 3 instituciones.

Adicionalmente, durante el mes de agosto se realizaron dos actividades con los empresarios que operan el servicio de transporte remunerado de personas, en las instalaciones del Banco Central, para exponer los alcances del proyecto y el enfoque que se quiere dar en su desarrollo. En estas actividades se contó con la participación de empresarios, técnicos y asesores que se agrupan en los dos principales grupos organizados de operadores que prestan el servicio.

También se visitó el servicio TRANSMILENIO que opera en Bogotá, Colombia, a fin de conocer su experiencia, especialmente lo relativo al proyecto llamado Sistema Integrado de Transporte Público, que cambió el modelo empresarial que se había venido desarrollando, al crearse las llamadas rutas zonales, cuyo esquema de operación es muy similar al de Costa Rica.

Se ha venido haciendo un esfuerzo para el posicionamiento de este modelo de gestión del cobro por el servicio de transporte remunerado a cargo de los empresarios privados, a nivel de la ciudadanía, utilizando los espacios que los diferentes medios de comunicación han brindado.

Otra acción importante, ha sido la definición de una estrategia de implementación del proyecto a partir de planes piloto, vinculándolo con los planes de modernización que está impulsando el MOPT y el CTP, en el caso de las rutas intersectoriales, la sectorización, la troncalización y la creación de rutas secundarias. En el primer proyecto piloto se desarrollará con las rutas intersectoriales, según una prioridad definida por el señor Ministro de Obras Públicas y Transporte.

El desarrollo del sistema de pago electrónico supone la gestión de una serie de actividades que permitirán crear las condiciones necesarias para que se haga de manera adecuada. Entre tales actividades están las siguientes:

- **Diseño de Procesos:** cada uno de los actores debe diseñar los procesos necesarios para desarrollar su participación dentro del sistema, de manera que se pueda lograr como entregable un manual de procesos y procedimientos del sistema de pago electrónico, que considere el aporte de cada entidad participante, pública o privada, dentro del sistema.
- **Normativa:** el sistema requiere de normativa técnica, de carácter específico cuando se refiere a la que necesita cada uno de los participantes del sistema, o de carácter general cuando regule aspectos macro del proyecto, tanto para operadores, usuarios y entes reguladores y concedentes.
- **Apoyo interinstitucional:** se refiere al esquema de organización para llevar adelante el proyecto de pago electrónico y que se materializó en el convenio referido anteriormente.
- **Información:** este aspecto parte de las necesidades de datos que tiene cada actor, de acuerdo con las competencias de cada uno. Para esto se requiere no solo definir qué tipo de información se necesita, sino también aspectos como almacenamiento, procesamiento, formatos de entrega, informes, periodicidad, seguridad y otros elementos relacionado con este tema.
- **Equipamiento:** debe equiparse cada unidad de autobús debidamente autorizada con los dispositivos electrónicos definidos en las normas operativas del sistema de recaudo con tarjeta de pago emitida por el sistema financiero. Corresponde al empresario realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento, para que el mismo siempre se encuentre en las condiciones óptimas de servicio, así como aportar toda la información requerida para efectos de reconocimiento de los costos de instalación y operación en las tarifas cobradas a los usuarios. Asimismo, es importante definir la infraestructura requerida para capturar la información, almacenarla, procesarla y emitir los informes que se requiera. Esto requiere contar con un centro de control de datos que deberá crear la Administración para centralizar el manejo de toda esta información.
- **Tarifación y diseño financiero:** es claro que en la medida que se establezca la obligación de los empresarios prestadores del servicio de autobús de adoptar el sistema de pago electrónico que se gestiona interinstitucionalmente, es necesario reconocer los costos de instalación y de operación y mantenimiento en que incurra a partir de tal obligación. Esto conlleva la necesidad de definir adecuadamente el esquema financiero del sistema operando, de manera que se pueda incluir en el modelo tarifario los costos relacionados. La ARESEP deberá tener todos los elementos de costo claros para poder promover una modificación en la metodología de fijación tarifaria vigente.

Base de datos de los estudios tarifarios

Como complemento a lo anterior, se inició el diseño y desarrollo de un sistema de información que registra todos los estudios tarifarios del servicio de autobús que implicaron un ajuste efectivo de tarifa denominado INTRAN.

El sistema de información tiene dos objetivos principales. Primero, automatizar el proceso de análisis tarifario, registrando todas las solicitudes tramitadas ante la Intendencia restringiendo al máximo posible la intervención humana en el proceso. Segundo, tener información actualizada para realizar los análisis pertinentes de los datos proporcionados por los operadores y otras fuentes institucionales, en torno a variables como: flota, horarios, carreras, demanda, entre otras, y con estos análisis definir estrategias precisas y efectivas de gestión del sistema como un todo, y del proceso de ajuste tarifario en particular.

El sistema actualmente contiene información tal como cantidad de unidades que brindan el servicio, antigüedad de las mismas, disponibilidad de rampas, demanda mensual reportada, modalidad en la que se ofrece el servicio (permiso o concesión), información general de los operadores, carreras realizadas todo en una misma plataforma de información.

La correlación de estas variables permite actualmente obtener información que permite explicar la situación actual del sector de autobuses, tal y como lo prevé el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la ARESEP (RIOF).

Además de la automatización indicada, se busca realizar esfuerzos de inteligencia estratégica del ámbito de regulación, de tal forma que la toma de decisiones, se realice sobre la base de análisis de datos y el conocimiento del comportamiento de las variables que explican el estado de situación del sector de autobuses.

En este punto es importante anotar que la Intendencia de Transporte ha buscado poner la tecnología al servicio del usuario, además de usarla intensivamente en el proceso de gestión de la regulación de la propia Intendencia. Esto busca reducir la inequidad prevalente en el acceso a la información entre operadores de los servicios públicos y sus usuarios.

En concordancia con lo señalado, se diseñó, programó y puso en operación, con el apoyo directo y decidido de Gobierno Digital, una aplicación web para teléfonos inteligentes que se denominó ***Mi-Ruta***, cuyo objetivo, es establecer un canal directo con los usuarios para mejorar el acceso a información oficial, de forma eficiente, rápida, fácil y en tiempo real, y con ello ir reduciendo las inequidades en la información entre operadores y usuarios, facilitando a los usuarios de los sistemas de transporte el acceso a la información de la tarifa vigente de estos servicios.

De esta forma se fortalece la participación del usuario, utilizando para ello tecnologías que faciliten y simplifique dicha participación.

Figura 2.2: Plataforma Móvil para teléfono

Esta aplicación es parte del programa de calidad en el servicio de autobús, y en una primera etapa, se están desarrollando los módulos que permiten a los usuarios de transporte remunerado de personas, obtener para cada ruta de autobús y tren del país, la tarifa vigente, atendiendo a la necesidad del usuario de mayor y mejor información sobre los servicios regulados y sobre la principal causa de quejas y denuncias que se reciben en la Aresep.

La aplicación igualmente tiene habilitada una opción de denuncia ante el incumplimiento del cobro de la tarifa oficial, acercando aún más al usuario, el mecanismo de la denuncia, y permitiendo generar información estadística para dar seguimiento a los servicios públicos de transporte remunerado de personas y se sustentan en la información de las denuncias y las quejas para mejorar la calidad de los servicios públicos, como parte de un sistema de indicadores que midan dicha calidad.

Esta aplicación móvil se puso a disposición de los usuarios desde el 11 de diciembre de 2013 y en el primer mes se recibieron un total de 80 denuncias por cobro indebido de tarifa, las cuales se encuentran en trámite en la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU), dependencia que la administra.

A pesar de los avances en el uso de la tecnología señalados, la Intendencia de Transporte es consciente de la brecha digital que aún tiene la sociedad costarricense, aunque el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es cada vez más amplio y extendido en Costa Rica. Por tal motivo, complementando la aplicación para teléfonos celulares, y los instrumentos que la institución ya tiene como canales diversos para la recepción de denuncias y quejas, la Intendencia de Transporte ha diseñado y desarrollado un formulario digital con su respectiva base de datos, para la recepción de las denuncias y quejas de los usuarios, que se ha puesto a disposición de los encargados de la recepción y atención de las mismas en la DGAU.

El sistema se ha ajustado para ponerlo a disposición en el 2014 con la ejecución de un plan piloto con los servicios de transporte, con la capacidad de abarcar a todos los servicios regulados por la Aresep.

El sistema permite registrar automáticamente todas las denuncias y quejas, e incluso los comentarios de los usuarios, lo que además permite obtener prácticamente en tiempo real, estadísticas valiosas para la gestión de las quejas y denuncias, así como para monitorear los operadores de los diversos sectores regulados, y el comportamiento de los subsectores como conjunto.

Por otro lado, en materia de mejora regulatoria, se planteó una serie de cambios que buscan mejorar el proceso de regulación con mejor y más transparente información para la realización de las tareas de regulación, especialmente las de fijación tarifaria, al tiempo que se garantiza una mayor seguridad jurídica a los operadores del servicio remunerado de personas en autobús.
En este tema se da un énfasis mayor al servicio de autobús, por cuanto el 85% de los esfuerzos de la Intendencia están dirigidos en la atención de solicitudes tarifarias de este servicio, según se puede apreciar más adelante en este informe. Este proceso de mejora instaurado para las acciones regulatorias en este servicio en particular, obedece de igual forma al hecho de que cerca de 550 millones de pasajes son registrados al año.

Transparencia en el dato de la cantidad de pasajeros

La demanda de pasajeros continúa siendo una de las variables más importantes para el proceso de revisión del ajuste tarifario. La objetividad e imparcialidad en la determinación de cuantos pasajeros utilizan el servicio en cada ruta y cada ramal del país, se ha convertido en el 2013 en una prioridad para la Intendencia de Transporte, en la búsqueda de mayor transparencia en la información que utilizamos para las fijaciones tarifarias.

La institucionalidad pública costarricense provee de diversos mecanismos que permiten acercar ese dato de la mejor forma posible aplicando los criterios de mayor contenido técnico-científico. El criterio técnico-científico de terceros, hacen más objetivo y preciso el dato que alimenta los procesos de regulación y de mejor prestación de los servicios.

La ARESEP ha encontrado en el Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible (ProDus), de la Escuela de Ingeniería Civil de la Universidad de Costa Rica, un aliado natural en el proceso de determinar esta demanda de pasajeros que tiene el servicio de autobús, para cumplir con la obligación de fiscalizar a las instituciones y empresas operadoras de los servicios con respecto a todas las variables que inciden en las fijaciones tarifarias y en la calidad del servicio prestado. La metodología empleada por ProDus, validada por la Intendencia de Transporte, permitió realizar estudios de demanda de origen-destino, encuestas de uso del servicio, verificación de recorridos con GPS con el fin de contar con información comprobada en el campo de los recorridos realizados por cuatro rutas del país.

Para realizar el estudio de campo se elaboró un plan técnico de muestreo mediante el cual se re-

cabó información de campo. Con base en las carreras autorizadas por el Consejo de Transporte Público (CTP) para cada una de las rutas se procedió a seleccionar un tamaño de muestra para las encuestas de sube y baja y origen-destino para rutas con tarifas fraccionadas.

Basados en el informe (oficio 112-IT-2014/4056) la Intendencia procederá a iniciar las gestiones para realizar con las variables operativas de dicho estudio de demanda, una fijación tarifaria de oficio para las rutas analizadas.

Mayor objetividad en la determinación del valor del autobús

La regulación del servicio público de transporte remunerado de personas modalidad autobús era realizada por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). Con la promulgación de la Ley 7593, dicha potestad fue trasladada a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Para estos efectos, se adoptó el modelo para la fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús (Estructura General de Costos o Modelo Econométrico), como mecanismo para fijar sus tarifas. Uno de los elementos esenciales en ese modelo es el valor de las unidades de transporte, siendo éste, un activo importante para determinar los costos asociados a la operación de este servicio.

Los valores de las unidades, se han realizado en el pasado con referencia a fuentes de información no oficiales de empresas proveedoras de autobuses, sin mayor rigurosidad en el tratamiento de la información.

La Ley No. 7593 en el artículo 3 indica uno de los principios básicos de la regulación, el servicio al costo. Asimismo, esta misma ley en el artículo 6 determina que la ARESEP tiene la obligación de *"Regular y fiscalizar contable, financiera y técnicamente, a los prestadores de servicios públicos, para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio, ya sean las inversiones realizadas, el endeudamiento en que han incurrido, los niveles de ingresos percibidos, los costos y gastos efectuados o los ingresos percibidos y la rentabilidad o utilidad obtenida."*

La Intendencia de transporte se orientó por los principios de servicio al costo, transparencia y objetividad para alcanzar un dato de valor de los diversos tipos de autobuses, que es aplicable a los cálculos tarifarios de las rutas. El reconocimiento en las fijaciones tarifarias de los valores justos de mercado debe permitir hacer el balance objetivo entre los costos e inversiones de las empresas y su imputación a la tarifa para garantizar el balance financiero de los operadores, guiado por el norte del servicio al costo.

La transparencia de los datos utilizados en el cálculo para garantizar la objetividad en el resultado, son complemento de los principios de equilibrio del servicio y servicio al costo.

Siguiendo estos principios, se estableció un procedimiento que, sin modificar en nada el modelo de fijación tarifaria ordinario, ajuste los valores de los autobuses, sobre la base de información objetiva y oficial de los dos entes que por sus respectivas leyes tienen las funciones de asignación de valor a todos los vehículos automotores que circulan en el país, y a dar autorización de los autobuses con que se brinda el servicio de transporte remunerado de personas en autobús.

El primero de esos entes es la Dirección General de Tributación (ley 7088) y el segundo es el Consejo de Transporte Público (Ley 3503). Esto busca mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias, sustentando esta mejora y perfeccionamiento en información con las características antes descritas.

El resultado de este proceso es un ajuste del valor de los autobuses reconocible en el modelo ordinario de fijación tarifaria, razonable, transparente, claro, simple y auditable que podrá realizar anualmente, sobre la base de información objetiva, transparente y oficial, provista por los organismos públicos competentes en la definición de la flota de autobuses y sus valores. Esto garantiza transparencia en los datos, seguridad jurídica y regularidad en la determinación del valor.

Más respaldo técnico en las fijaciones tarifarias

La Aresep ha reorganizado sus tareas de regulación en procura de garantizar a los usuarios y operadores de los servicios mayor rigor técnico y seguridad jurídica en las actuaciones de regulación. La rigurosidad técnica, acompañada de una organización proclive a desarrollar los controles y contrapesos que fomenten la objetividad en el quehacer cotidiano, son el contexto en el que se definen técnicamente nuevas metodologías tarifarias.

En ese entorno, la Junta Directiva de la ARESEP aprobó mediante la resolución RJD-120-2012 del 5 de noviembre de 2012, publicada en el Alcance Digital Nº 174 de La Gaceta N° 214 del 6 de noviembre de 2012, la metodología denominada: *"Modelo de Ajuste Extraordinario para el Servicio de Transporte Público, Remunerado de Personas Modalidad Autobús"* y dio el banderazo de partida a la aplicación de esta nueva metodología para desarrollar las fijaciones extraordinarias[26] a que hace referencia el artículo 30 de la Ley 7593. Estas fijaciones de carácter nacional, se realizan por cambios en los factores económicos que afectan a la industria en general, como son los ajustes salariales, el precio en el combustible, el precio de los insumos para la producción del servicio y los gastos administrativos.

Durante el 2013 se continuó aplicando esta metodología, integrando algunos factores críticos de éxito que consoliden la rigurosidad técnica en su aplicación, particularmente en el tema de los precios de los insumos para desarrollar el servicio de autobús. Esta variable del modelo extraordinario, es capturada mediante la aplicación de la *"Encuesta de Insumos de Mantenimiento",* cuyo procedimiento y resultados, son sometidos a la directa y estricta validación técnica del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en la medida en que para mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias, es necesario evaluar los resultados de su aplicación, y que dichas metodologías deben ser eficaces, consistentes, verificables y comprensibles.

[26] Esta metodología es para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús.

Este esfuerzo de validación técnica con el soporte del INEC llevado a cabo por la Intendencia de Transporte, se enmarca en el objetivo de dar seguridad jurídica a usuarios y operadores en la aplicación de la nueva metodología extraordinaria de fijación nacional de autobuses, acercando el dato a la mayor precisión posible, y de garantizar un proceso que alcance el dato de la forma más técnica, transparente y objetiva posible, con los instrumentos más desarrollados del conocimiento humano.

La importancia de este dato alcanzado en estas condiciones de transparencia y objetividad, radica en el hecho de que los insumos de mantenimiento, representan el 33,3% de los costos reconocidos en este tipo de fijación tarifaria, siendo la variable de mayor peso relativo en la metodología, seguido por el componente salarial con un 28%, la variable combustible con un 27,5% y finalmente con los gastos administrativos con un 11,2%.

A diferencia de las tres restantes variables, los insumos de mantenimiento, no obedecen a datos fijados por instancias externas a la intendencia como en el caso de los combustibles o los salarios, ni a datos definidos por porcentajes fijados legal o reglamentariamente, como en el caso de los gastos administrativos, de ahí la importancia de los procesos de validación técnica, que incrementen la objetividad.

Apoyo estratégico en los procesos de mejores y más avanzadas metodologías regulatorias

Con el propósito de mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias se ha dispuesto una institucionalidad robusta que busca por un lado la armonización de las metodologías tarifarias a una sistemática y permanente revisión, y a la vez, ha buscado tener un balance interno donde a las intendencias como aplicadores se les define los parámetros metodológicos desde la autoridad de la Junta Directiva y el Regulador General, para dar mayor transparencia y seguridad jurídica en el proceso de regulación.

El Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR), tiene el propósito de funcionar como instancia técnica de apoyo a la Junta Directiva en esta delicada

función de determinar las “reglas del juego”, y en conjunto con el apoyo que se puede brindar desde la óptica de las intendencias, proponer los ajustes que propicien ese mejoramiento y perfeccionamiento metodológico. La intendencia de Transporte colaboró con el CDR en cuatro procesos metodológicos que se iniciaron en el 2013, a saber:

1) La metodología para la fijación tarifaria en los peajes administrados por el CONAVI
2) El modelo para la aprobación de los cánones que financian al Consejo de Transporte Público (CTP);
3) La definición de una metodología para las fijaciones ordinarias individuales de tarifa para el transporte remunerado de personas, modalidad autobús
4) Determinación particular de la forma en que la metodología ordinaria de autobuses, debe considerar los temas relativos a la valoración de las unidades de transporte de personas en autobús.

A continuación se hace una síntesis del aporte dado por la Intendencia de Transporte al proceso de mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias:

En la metodología para la aprobación de las tarifas de peajes administrados por el Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI) se creó, por parte del Regulador General, una comisión institucional conformada por funcionarios de la Intendencia de Transporte, la Dirección General Jurídica y Regulatoria, la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el Despacho del Regulador General. El objeto de ésta comisión es el de crear una metodología para fijar las tarifas para el sistema de peajes que administra el CONAVI, ubicados en las carreteras General Cañas (Ruta 1 B), Bernardo Soto (Ruta 1 A), Florencio del Castillo (Ruta 2) y Braulio Carrillo (Ruta 32) para la conservación de la red vial nacional por medio de estudios tarifarios ordinarios a petición de parte, o de oficio.

Con relación a la metodología de aprobación de cánones del Consejo de Transporte Público (CTP), la comisión que se establece tiene como propósito elaborar propuesta metodológica para la aprobación del canon del CTP. Con este fin se convocaron funcionarios de la Intendencia de Transporte, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, el Despacho del Regulador y la Gerencia General para proceder a definir el procedimiento a seguir para la aprobación del proyecto de cánones de regulación del CTP así como el reglamento en el cual se establecen las disposiciones que deben observarse para la aprobación de estos cánones por parte de ARESEP.

Para la metodología Ordinaria del transporte remunerado de personas, modalidad autobús se ha colaborado con el CDR en proveer insumos de información y estadísticas sobre el comportamiento histórico de los estudios tarifarios y sus resultados, en procura de que las decisiones que se tomen estén sustentadas en criterios objetivos y en información oportuna y confiable del comportamiento del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús.

Esto se ha logrado especial, pero no exclusivamente, con la información contenida en el Sistema de Administración de Transporte Público INTRAN, analizado en secciones anteriores, pues el sistema permite obtener datos sobre los resultados del proceso cotidiano de ajuste tarifario que se desarrolla en la Intendencia.

A finales de año 2013, se participó en gestión paralela de la revisión de los coeficientes e índices que el CDR ha propuesto, intensificando con ello la participación de funcionarios de la Intendencia de Transporte como apoyo técnico y especializado en los ajustes que se requiere de estos parámetros de medición, antes de que se sometan a consulta pública.

En cuanto a la comisión del valor del bus para la Metodología Ordinaria del transporte remunerado de personas, modalidad autobús, se realizó un análisis específico de la forma que la metodología ordinaria de autobuses iba a considerar los temas relativos a la valoración de las unidades de transporte de personas en autobús, de tal forma que se consideraran los tres principales elementos que componen dicha valoración: el valor y su fijación regular, la rentabilidad y la depreciación de las unidades.

Uno de los elementos esenciales en ese modelo ordinario heredado del MOPT como se apuntó anteriormente, es el valor de las unidades de transporte como un activo importante para determinar los costos asociados a la operación del servicio.

Por otro lado, con el propósito de establecer un procedimiento que permita definir el valor de estas unidades de transporte de manera periódica, se crea dicha comisión Ad-Hoc, cuyo objetivo es la revisión, actualización, replanteamiento y/o modificación del "Módulo del valor del Bus y otros parámetros relacionados".

El 7 de noviembre de 2013, en la sesión 78-2013 de la Junta Directiva, dicha comisión presentó el procedimiento para determinar el valor representativo de las unidades de transporte remunerado de personas modalidad autobús, su depreciación y rentabilidad.

Los miembros de la Junta Directiva realizaron recomendaciones respecto al cálculo de los factores de depreciación y rentabilidad, así como la tasa de rentabilidad que se reconocerá como costo de oportunidad de los recursos invertidos en las unidades de transporte remunerado de personas modalidad autobús, mismas que se incorporan en esta propuesta.

Finalmente, debe anotarse que al mismo tiempo que se desarrollan las acciones de mejora, el trabajo ordinario igualmente genera un esfuerzo importante de la organización que no puede detenerse por lo que los procesos habituales de regulación son y seguirán siendo una prioridad de la Intendencia de Transporte.

Este apartado del informe, dará cuenta de los aportes de la Intendencia a la regulación de cada uno de los servicios regulados, de los logros alcanzados en cada uno de ellos y del enfoque estratégicos que desemboca finalmente en decisiones y actuaciones integrales.

Juicios y amparos de legalidad

En cuanto a Juicios y amparos de legalidad se tramitaron en el 2013, por instancia de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, 5 recursos de amparo y 11 recursos de amparo de legalidad.

Como resultado de esa función, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria obtuvo de la Intendencia de Transporte, la información técnica y jurídica necesaria para dar formal respuesta a la Sala Constitucional relativos a los recursos de amparo y al Tribunal Contencioso Administrativo, en lo concerniente a los recursos de amparo de legalidad.

CAPITULO

3

Participación del Usuario

Uno de los objetivos definidos en la Ley de la Autoridad Reguladora se orienta hacia la atención del usuario. La Aresep tiene el fin de armonizar los intereses de consumidores y operadores para procurar un equilibrio entre sus distintas necesidades.

La Aresep es una institución que promueve la participación ciudadana a través del involucramiento de los usuarios en los procesos tarifarios y en las decisiones administrativas, por medio de las audiencias y consultas públicas, y en actividades de proyección comunal.

Corresponde el trámite de las quejas y denuncias interpuestas por los ciudadanos, lo que sirve para fiscalizar el servicio público, tanto en los aspectos tarifarios como en la calidad. Además se atienden y aclaran consultas de los usuarios relacionadas con la prestación de los servicios públicos por medio de la plataforma de servicios y centro de llamadas gratuito (8000-273737). Estas actividades las desarrolla la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU).

Durante el año 2013, el Reglamento de Organización y Funciones (RIOF) publicado en La Gaceta Nº 105 del 3 de junio del 2013, se elaboró una nueva propuesta estratégica para la DGAU, que busca abarcar los siguientes aspectos y con ello un cambio fundamental en el desempeño de la atención al usuario:

- Información y educación al usuario
- Promoción de la participación
- Consejero del usuario
- Atención de reclamos (quejas y denuncias) y consultas

Información y educación al usuario

En el 2013 se dio una mayor proyección hacia los usuarios en materia de información, educación y acercamiento a los ciudadanos. Particularmente se establecieron algunos acuerdos de cooperación, como por ejemplo con DINADECO y organizaciones de usuarios, y capacitaciones a líderes comunales.

Este enlace con DINADECO permite aprovechar su estructura organizacional, para insertar el tema de la regulación de los servicios públicos dentro de las asociaciones de desarrollo.

Producto de este esfuerzo, se lograron los primeros contactos con las direcciones regionales de San José, Alajuela, Cartago, Heredia y de la Zona Sur (Región Brunca). Un primer resultado fue el enlace con varias federaciones de Asociaciones de Desarrollo de la Zona Sur. En el marco de esta labor, durante el mes de noviembre se realizaron capacitaciones en Ciudad Neily, con miembros de asociaciones de la Zona Sur.

Un hecho importante fue la formalización de un convenio entre Aresep y Correos de Costa Rica en donde se establece un contrato de correo postal con el propósito de aproximarse a los usuarios, y además se habilitaron las sucursales de Correos de Costa Rica para recibir quejas y denuncias.

Para la implementación de este servicio, se capacitaron a los funcionarios de las oficinas de Correos de Costa Rica, para lo cual durante el mes de abril del 2013, se realizaron siete actividades en diferentes localidades del país. Al finalizar el 2013, como resultado de esta iniciativa se recibieron 67 quejas procedentes de todas las provincias del país.

En lo referente a los procesos de capacitación y educación de los usuarios, y como parte del objetivo de consolidación y fortalecimiento de organizaciones de usuarios, se continuó con el módulo de capacitación: "*Participación Ciudadana: Mi derecho a servicios públicos de Calidad*". Este módulo se impartió a usuarios y líderes comunales de los cantones de Pococí, Guácimo y Siquirres, gracias a la coordinación que se realizó con la Federación de Uniones Cantonales de Limón, y en la comunidad de Cachí de Paraíso de Cartago.

Las actividades de capacitación se realizaron durante diez sesiones semanales con una duración de 3 horas cada una, para un total de 30 horas efectivas de capacitación.

Esta capacitación está dirigida a usuarios proactivos y líderes comunales, con el fin de que transmitan los conocimientos adquiridos a otras personas de sus comunidades. También como parte de las actividades de capacitación se realizó un evento en la comunidad de Paquera de Puntarenas, sobre regulación y servicios públicos, a la cual asistieron vecinos de la comunidad, estudiantes de colegio y miembros de ASADAS.

También se concluyó la *Contratación de asesoría especialidad para el diseño de una estrategia de comunicación y educación que procure el fortalecimiento de la participación de los usuarios,* dicho informe permitió, desde una sistematización de la información, elaborar un plan de inteligencia de negocios que incluyó el plan estratégico para la DGAU y, una propuesta de comunicación y participación ciudadana.

Otro de los proyectos que se iniciaron, a fines del 2013, es el de trabajo comunitario, en el que intervienen estudiantes de la Escuela de Ingeniera Industrial y otras carreras de la UCR, para que realicen proyectos de intervención con organizaciones de usuarios, lo cual se constituye en un aporte importarte para lograr una mayor y mejor participación ciudadana.

Adicionalmente, como parte del proceso de registro de asociaciones, en el 2013 se registró a la Asociación Federación de Uniones Cantonales de Limón. En este registro se incluyen asociaciones que están debidamente constituidas y que representan los intereses de los usuarios de servicios públicos.

En el mes de marzo se participó en la feria que organiza el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) con motivo del Día Mundial del Consumidor. Así también, se participó en la feria de Participación Social, organizada por la Oficina de Iniciativa Popular de la Asamblea Legislativa.

En estos eventos, hay una amplia participación ciudadana que permite la divulgación de material informativo, así como la atención de consultas personales y se facilita el brindar asesoría directa a los usuarios, sobre diferentes tópicos de la regulación de los servicios públicos.

Estas actividades permiten mantener una presencia institucional, con el objeto de lograr un posicionamiento positivo institucional, a fin de contrarrestar en alguna medida, las noticias negativas o desinformaciones que a menudo enfrenta la institución.

En materia de información, se elaboraron nuevos folletos sobre los servicios públicos regulados, derechos de los usuarios, las funciones que realiza la Dirección de Atención al Usuario y los servicios en general que ofrece la ARESEP, que son de interés para la población. Estos documentos se distribuyeron en diferentes instituciones públicas relacionadas con servicios públicos, como por ejemplo la Defensoría de los Habitantes de la República, para difundir a la mayor cantidad de usuarios.

Participación del Usuario

Audiencias públicas

Las audiencias públicas son un espacio de participación ciudadana que permite interponer oposiciones o generar conformidades sobre los temas en discusión. Las audiencias se realizan principalmente, en las comunidades donde se brinda el servicio público para facilitar la presencia de los vecinos y fuera del horario laboral.

En el año 2013 se realizaron 363 audiencias públicas, de las cuales el 92% se realizó fuera de las oficinas de ARESEP. En dicho año la Institución realizó una fuerte inversión en las audiencias públicas, cuyo costo estimado ascendió a ¢160 millones (para financiar publicaciones en medios escritos y pautas en radio, además del traslado de los funcionarios a cargo de la audiencia).

La cantidad de usuarios que asisten a las audiencias ha crecido durante el periodo presentado; en el 2013 se presentaron 6235 personas a las audiencias, mientras que en 2012 lo hicieron 4853 personas, un 28% más.

El tema que mayor afluencia genera es el de fijaciones ordinarias de tarifas y precios. En el anexo 24 se muestra como se distribuyó la participación ciudadana entre los diferentes temas que se sometieron a audiencia pública en el 2013.

El servicio de transporte público modalidad autobuses, concentró la mayor participación ciudadana en las audiencias públicas del 2013, tanto en el número de asistentes como en el número de posiciones presentadas

A partir del 2008 se instauraron las videoconferencias. Las audiencias públicas que se llevan a cabo por medio de videoconferencia son audiencias públicas que tienen un impacto a nivel nacional, por lo que se realiza un acto de audiencia pública de manera simultánea por medio de videoconferencia en 9 regiones diferentes (Liberia, San Carlos, Pérez Zeledón, Puntarenas, Cartago, Escazú, Heredia, Limón y en Bribrí de manera presencial, en temas del AyA adicionalmente se visita la comunidad de Acosta), en el 2013 de manera excepcional.

Por medio de videoconferencia se visitó la comunidad de Guápiles a solicitud de la comunidad y la comunidad de Osa por tratarse de un tema que afectaba directamente a esa comunidad (fijación del precio del combustible para la flota pesquera nacional). Cada videoconferencia equivale a realizar 9 audiencias públicas, lo cual rebaja el costo promedio de las audiencias públicas. En el anexo 27 se resume la participación ciudadana en las audiencias públicas realizadas por videoconferencia en el 2013.

Consultas públicas

Las consultas públicas son un espacio que facilita interponer oposiciones o generar conformidades en las fijaciones extraordinarias de tarifas y precios. En el 2013 se realizaron 22 consultas públicas, cuyo costo estimado ascendió a ¢33 millones (para financiar las publicaciones en medios escritos y pautas en radio y televisión).

En el 2013 los usuarios que participaron en las consultas públicas presentaron 59 posiciones por consulta pública, en promedio 3 posiciones por consulta.

En el 2013, el servicio de transporte modalidad autobuses generó la mayor participación ciudadana como parte de las Consultas Públicas, agrupando más del 73,2% de las posiciones.

Consejero del Usuario, relación con las comunidades

La ley de la ARESEP establece la figura del Consejero del Usuario, quién es el encargado de brindar información regulatoria y capacitar a los usuarios de los servicios públicos en materia tarifaria y normativa técnica. El Consejero del Usuario programa visitas a las comunidades, ya sea por solicitud de dirigentes comunales, universidades, o de los mismos usuarios y otras son por iniciativa propia.

En el 2013 se visitaron 9 comunidades, en las que se impartieron capacitaciones a los líderes sobre los procesos de ajuste de tarifas o metodologías tarifarias, así como de la normativa técnica. Las comunidades visitadas fueron: San Juan Sur y

San Juan Norte de Turrialba, San Juan Tobosi, Cartago Centro, Nicoya, Cachí, Pérez Zeledón y Guácimo de Limón.

Asimismo, se recibieron en las oficinas de la ARESEP a la Defensoría de los Habitantes y Consumidores de Costa Rica para aclarar diferentes dudas de temas regulatorios.

Por otro lado, se brindó asesoría técnica a los usuarios que lo solicitaron, en 40 expedientes tarifarios y, se atendieron 1590 consultas referidas a como presentar una posición y a las labores que desempeña la Consejería del Usuario.

Al igual que en años anteriores, el Consejero del Usuario legitimado por el artículo 50, inciso A) del reglamento a la Ley 7593, presentó posiciones a las solicitudes de aumento tarifario, tramitadas en la Autoridad Reguladora. Cabe destacar la resolución 40-RIT-2013, resolución correspondiente al Ajuste extraordinario de oficio para las rutas de transporte público del servicio de transporte remunerado de personas

Atención de reclamos y consultas

La ARESEP ha hecho grandes esfuerzos para poner a disposición de los usuarios diversos medios que le faciliten la presentación de sus reclamos y consultas.

Entre enero y diciembre de 2013 se recibieron y tramitaron 490 quejas contra operadores de servicio público, además se recibieron y abrieron 130 expedientes por denuncias y se recibieron 8814 consultas de los usuarios relacionadas con los servicios públicos, según se observa en el anexo 26

Las quejas se presentaron principalmente contra el servicio de acueductos y alcantarillados que ofrece el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (A y A); por su parte las denuncias se concentraron en los servicios de hidrocarburos, específicamente contra las estaciones de servicio, y en el servicio de transporte, mayoritariamente contra el servicio de autobús. Este último servicio también generó el mayor número de consultas que se recibieron por medio de la plataforma de servicios y el Centro de Atención de Llamadas.

En cuanto a los motivos de las quejas, denuncias y consultas que recibe la ARESEP, según se observa en el anexo 26, estos se concentran principalmente en la facturación de los servicios públicos. No obstante, en las denuncias el tema de calidad tuvo un peso significativo.

Al finalizar el 2013, la Autoridad Reguladora había concluido el trámite de 304 de las 490 quejas que se recibieron en el año, lo que representa un 62% del total, mientras que para el 2012 a esta misma fecha solo se habían concluido con el trámite del 38,9% de las quejas recibidas en el 2012.

Como dato interesante cabe resaltar que 114 de las 490 quejas recibidas en este período, un 23,3% fue resuelto mediante un acuerdo entre las partes, lo cual se logró gracias al proceso de conciliación efectuado por DGAU, y 188 quejas (38,4%), fue cerrado o archivado por falta de mérito, competencia, o por incumplimiento de requisitos. El restante 38%, que equivale a 186 quejas, se mantuvo pendiente, de las cuales 79 están en el área de DGAU. El detalle por provincia se encuentra en el anexo 30, San José concentra más de la mitad de las quejas presentadas en este período.

Según el detalle por provincia y servicio de las consultas atendidas por el Call Center; en el año 2013 se recibió el 75% de las consultas por este medio. Estas consultas se concentran principalmente en la provincia de Alajuela y San José, mientras que Heredia y Limón fueron las provincias que menos llamadas generaron. No obstante en el 41,3% de las llamadas recibidas no se indicó el lugar de procedencia de la consulta o no se pudo identificar.

El gran reto es convertir al usuario en agente fiscalizador, de manera que se hagan valer sus derechos ciudadanos por medio de mayor información sobre sus derechos, agilización y facilitación de los procesos de denuncia y propiciando una reacción oportuna de fiscalización ante las fallas en los servicios públicos.

CAPITULO

4

Ejecución Presupuestaria

Este capítulo presenta un resumen de la ejecución presupuestaria 2013 y la tendencia histórica, resumen de los ingresos y la composición del superávit.

Egresos Presupuestarios

Tendencia de liquidaciones presupuestarias de egresos

En el siguiente cuadro se observan las ejecuciones anuales de los montos aprobados de presupuesto por parte de la Contraloría General, en los últimos cinco años y el 2013.

La capacidad de ejecución promedio de egresos de la Institución para esa serie fue de un 59,3%, representando en el año 2010 el menor porcentaje (52,3%) y en el 2008 la mayor ejecución (73,6%). No obstante, la ejecución presupuestaria del período 2013 alcanza el 77,7%, cifra superior a la de los últimos 5 años.

Cuadro 4.1
ARESEP: Ejecución presupuestaria de egresos
2008 - 2013
en miles de colones

Año	Presupuesto	Ejecución	Saldo	% ejecución
2008	4.952.483,00	3.645.424,00	1.307.059,00	73,6%
2009	7.855.375,70	4.810.607,70	3.044.768,00	61,2%
2010	10.829.571,40	5.669.215,30	5.160.356,10	52,3%
2011	13.705.982,10	7.328.049,00	6.377.933,10	53,5%
2012	13.669.863,00	8.799.418,80	4.870.444,20	64,4%
2013	14.454.630,10	11.232.151,50	3.222.478,60	77,7%

Ejecución presupuestaria de Egresos

Del total del presupuesto de egresos aprobado del período 2013 por ¢14.454,6 millones, se ejecutaron ¢11.232,2 millones, que representan el 77,7% del período. Resulta entonces un disponible de ¢3.222,5 millones (22,3%), inferior al 64,4% a la misma fecha del año anterior.

Las partidas que más se acercan a la meta de ejecución es la de Remuneraciones con un 83,8% seguida de Transferencias corrientes con un 81,3%. Las demás partidas tienen ejecuciones más bajas, de tal forma que influyen para que el promedio se sitúe en el 7,7% mencionado.

En el gráfico siguiente se observa la comparación entre los egresos presupuestados y lo ejecutado al mes de diciembre 2013.

En el siguiente cuadro se observa que el monto de la ejecución del presente período se incrementa respecto al anterior en ¢2.432,7 millones, que representan un 27,6% de variación.

Cuadro 4.2
ARESEP: Comparativo de ejecución
diciembre 2012 - 2013
en miles de colones

Partidas	2013			2012			Variación en la ejecución	
	Presupuesto	Ejecución	%ejecución	Presupuesto	Ejecución	%ejecución	Absoluta	Porcentual
Remuneraciones	8.153.281,90	6.832.643,30	83,8%	7.307.390,00	5.528.711,50	75,7%	1.303.931,80	23,6%
Servicios	4.511.962,70	3.218.843,90	71,3%	4.572.030,00	2.324.103,10	50,8%	894.740,80	38,5%
Materiales y suministros	206.096,50	98.304,60	47,7%	187.688,00	107.877,40	57,5%	- 9.572,80	-8,9%
Bienes duraderos	863.646,90	497.270,90	57,6%	490.884,00	271.293,50	55,3%	225.977,40	83,3%
Transferencias corrientes	719.642,00	585.088,60	81,3%	1.038.176,00	567.433,40	54,7%	17.655,20	3,1%
Cuentas especiales	-	-		73.695,00	-	0,0%	-	
Total	14.454.630,00	11.232.151,30	77,7%	13.669.863,00	8.799.418,90	64,4%	2.432.732,40	27,6%

Comparación entre las Estructuras de Ejecución Diciembre 2013-2012

Estructuralmente, la ejecución en Remuneraciones y Servicios continúan siendo las de mayor relevancia, y continúan los bajos niveles para las demás sub partidas. Nótese la importancia en la ejecución de estas partidas, que en el 2012 representaban en conjunto el 89,2% y en el período actual el 89,5% del total ejecutado.

Cuadro 4.3
ARESEP: Comparativo de ejecución
diciembre 2012 - 2013
en miles de colones

Partidas	2013		2012		Variación	
	Ejecución	%ejecución	Ejecución	%ejecución	Absoluta	Porcentual
Remuneraciones	6.832.643,30	60,8%	5.528.711,50	62,8%	1.303.931,80	23,6%
Servicios	3.218.843,90	28,7%	2.324.103,10	26,4%	894.740,80	38,5%
Materiales y suministros	98.304,60	0,9%	107.877,40	1,2%	- 9.572,80	-8,9%
Bienes duraderos	497.270,90	4,4%	271.293,50	3,1%	225.977,40	83,3%
Transferencias corrientes	585.088,60	5,2%	567.433,40	6,4%	17.655,20	3,1%
Cuentas especiales	-		-		-	
Ejecución	11.232.151,30	100,0%	8.799.418,90	100,0%	2.432.732,40	27,6%
Presupuesto	14.454.630,00	77,7%	13.669.863,00	64,4%	784.767,00	5,7%

Ingresos presupuestarios

Los ingresos corrientes de Aresep ascienden a ¢8.937,8 millones, percibidos durante el período 2013, representan el 105.2% de ejecución respecto al presupuesto. Sobresalen recaudaciones que superan lo esperado, por los conceptos de Renta de activos financieros, multas y sanciones, intereses moratorios y otros ingresos, mientras que presenta un rezago la Venta de Servicios y en el caso de los Cánones prácticamente se recauda lo esperado.

Composición del Superávit

El total del Superávit Acumulado al 31 de diciembre del 2013, es por un monto de ¢8.664,0 millones, el cual está conformado por los recursos de vigencias anteriores, hasta diciembre del 2012 por ¢10.958,4 millones, más el efecto del déficit presentado en el 2013 por ¢2.294,4 millones.

Distribución del Superávit por actividad regulada

En cumplimiento con lo dispuesto en el oficio 1463, del 12 de febrero del 2010, emitido por la Contraloría General, se diseñó una metodología, mediante la cual se distribuyen los ingresos y egresos mensuales entre las actividades de regulación, para determinar un superávit mensual ajustado, al que se suma el superávit acumulado restante del período anterior por actividad y así sucesivamente.

La metodología contempla también información sobre el componente de calidad de electricidad e hidrocarburos del canon de energía y una de sus particularidades consiste en incorporar en la liquidación del período, el superávit de períodos anteriores.

Lo anterior reduce o elimina los saldos de períodos con mayor antigüedad y permite acreditar efectivamente en el canon, el superávit incorporado en el presupuesto vigente.

En resumen, la aplicación de la metodología consiste en determinar el superávit acumulado por actividad de regulación, mediante la distribución de los ingresos y egresos mensuales, con el propósito de considerar en el siguiente proceso de cánones, la parte disponible. A continuación la distribución del superávit o déficit por actividad:

Cuadro 4.4
ARESEP: Distribución del superávit presupuestario por actividad regulada
Resumen del anexo 6,
a diciembre de 2013
en miles de colones

Detalle	Total	Agua	Transporte	Energía
Resultados del período				
Ingresos	8.647.786,10	1.889.608,10	3.400.800,20	3.357.377,80
Egresos	10.942.166,60	2.599.506,30	3.640.649,60	4.702.010,70
Resultados	- 2.294.380,50	- 709.898,20	- 239.849,40	- 1.344.632,90
Superávit para acreditar al canon 2013	5.958.264,00	1.679.011,80	1.505.074,40	2.774.177,80
Superávit para acreditar al canon 2013	5.524.405,80	1.679.011,80	1.505.074,40	2.340.319,60
Superávit acreditado al canon	433.858,20	-	-	433.858,20
Superávit pendiente de acreditar				
Superávit para acreditar canon 2014	5.000.136,40	1.615.176,20	1.580.516,30	1.804.443,90
Superávit acumulado a diciembre 2013	8.664.019,90	2.584.289,70	2.845.741,40	3.233.988,80

Asignación del Superávit Acumulado a diciembre del 2012

En la formulación del Presupuesto del 2013 se incorporaron ¢5.958.3 millones de superávit de períodos anteriores, para devolver a los usuarios del servicio de regulación mediante una rebaja o crédito en el canon por actividad regulada. En el proyecto de cánones 2014 se incluyeron ¢5.000,1 millones para el mismo propósito.

De lo anterior se concluye que al final del año 2014, el saldo disponible del superávit acumulado al 31 de diciembre del 2012, sea devuelto en su totalidad.

ANEXOS

Caracterización de los Sectores

AGUA

Esta sección presenta las características del sector de agua regulado por la ARESEP. Participan varios actores, los cuales se muestran en el cuadro siguiente:

Cuadro A1

Servicio	Rectores	Operadores	Usuarios	Colaboradores
Acueducto alcantarillado e hidrantes	MINSA	AyA		UCR
	MINAE			
	AyA			
	SENARA	ESPH		UNA
	Municipalidades			
	Laboratorio Nacional de Aguas	ASADAS		ONG's
Riego y avenamiento	MINAE	SENARA	Grandes agricultores	ICE
	MINSA		Piscicultores	CICA (UCR)

Sector de Acueductos y alcantarillado

Los prestadores del servicio de Agua y Alcantarillado en Costa Rica son los siguientes:

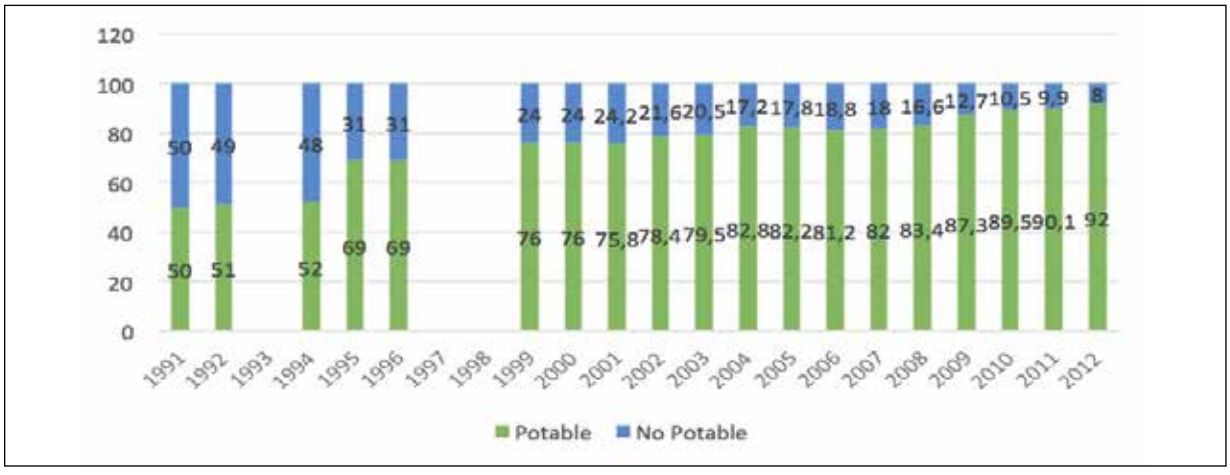
- Instituto Costarricense de Acueducto y Alcantarillado (AyA)
- Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)
- Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS)
- Algunas municipalidades (las cuales no son reguladas por la ARESEP).

Costa Rica posee una de las coberturas de agua más altas de Latinoamérica, con un 98,4% y el 93,5% de la población recibe agua potable en sus viviendas en el 2013.

El gráfico A.1 presenta la evolución de la cobertura del servicio y en la calidad del agua suministrada en el periodo 1991- 2012. Como se observa, la cobertura y calidad del agua potable versus el agua no potable, ha venido en constante crecimiento, pasando de un 50% a inicios de los años 90 a un 92% en la actualidad.

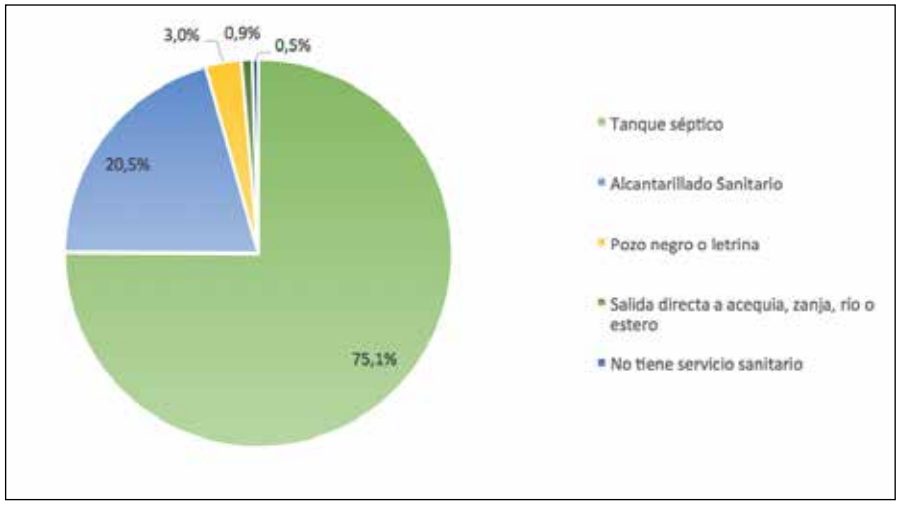
El suministro de agua no potable se presenta principalmente en los sistemas en manos de los Sistemas Comunales y Municipalidades (no regulados por ARESEP).

Gráfico A.1
EVOLUCIÓN DE COBERTURA Y CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO EN COSTA RICA PERIODO 1991-2012



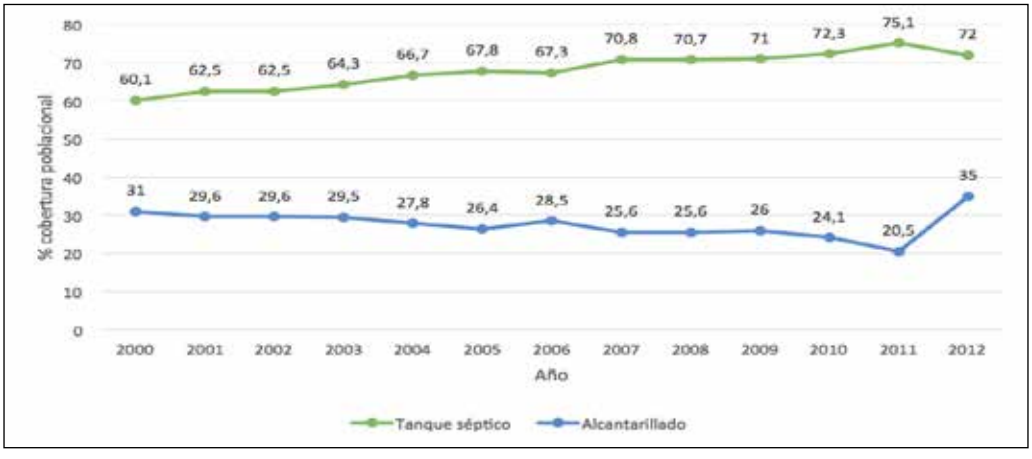
Según datos de la "Encuesta Nacional de Hogares 2012" del INEC, la población ubicada en el territorio nacional dispuso sus aguas residuales domésticas a través de los mecanismos que se presentan en el gráfico A.2.

Gráfico A.2
DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS EN COSTA RICA EN EL 2012



En el gráfico A.3 se muestra la evolución de la disposición de excretas por medio de alcantarillado y tanques sépticos.

Gráfico A.3
COSTA RICA: EVOLUCIÓN DE LA DISPOSICIÓN DE EXCRETAS POR MEDIO DE ALCANTARILLADO Y TANQUES SÉPTICOS



Riego

El servicio de Riesgo es suministrado por SENARA en el DRAT, el cual posee un área regable de 27.860 hectáreas, de las cuales 701,8 hectáreas son utilizadas en la actividad piscícola. Además, cuenta con alrededor de 1.000 usuarios, 13 de los cuales desarrollan actividades piscícolas y los demás se dedican a actividades agrícolas, destacándose los cultivos de arroz, caña de azúcar y pastos.

En cuadro A2 se presenta la distribución porcentual del área ocupada por las principales actividades desarrolladas en el DRAT.

Cuadro A.2
ÁREA OCUPADA DISTRITO DE RIEGO

Actividad/Cultivo	Área DRAT
Arroz	32,50%
Caña	55,40%
Pastos	8,70%
Otros	0,80%
Piscicultura	2,60%

La actividad que más cantidad de agua consume es piscicultura, con la particularidad de que devuelve más del 90% del agua a los canales para que pueda ser utilizada por otras actividades, de las actividades agrícolas el arroz es el que más consume agua con cerca del 30%, seguido por caña y pastos.

ENERGÍA

El sector energía se divide en dos áreas, el sector eléctrico y el sector de hidrocarburos, cada sector tiene diferentes actores que juegan distintos roles. Para el sector eléctrico los actores del mercado que son de interés para la ARESEP se presentan en el cuadro A3.

Cuadro A3

<table>
<tr><th rowspan="2">Servicio</th><th rowspan="2">Rectores</th><th colspan="3">Operadores</th><th rowspan="2">Usuarios</th></tr>
<tr><th>Generación</th><th>Transmisión</th><th>Distribucción</th></tr>
<tr><td rowspan="6">Electricidad</td><td rowspan="6">MINAE</td><td>ICE</td><td rowspan="6">ICE</td><td>ICE</td><td rowspan="3">Cámara de Industrias</td></tr>
<tr><td>CNFL</td><td>CNFL</td></tr>
<tr><td>ESPH</td><td>ESPH</td></tr>
<tr><td>Generadores privados</td><td>JASEC</td><td rowspan="2">ACOGRASE</td></tr>
<tr><td>ACOPE</td><td>Cooperativas</td></tr>
</table>

En el caso del sector de hidrocarburos los actores relevantes para ARESEP se presentan en el cuadro A4.

Cuadro A4

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">Servicio</th><th rowspan="2">Rectores</th><th colspan="3">Operadores</th><th rowspan="2">Usuarios</th></tr>
<tr><th>Producción</th><th>Transporte</th><th>Venta final</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Hidrocarburos</td><td rowspan="2">Combustisbles</td><td rowspan="2">MINAE</td><td rowspan="2">RECOPE (importación)</td><td>Transportistas</td><td rowspan="2">Estaciones de servicio</td><td>Cámara de Industrias</td></tr>
<tr><td>Peddlers</td><td>ACOGRASE</td></tr>
<tr><td rowspan="2">GLP</td><td rowspan="2">MINAE</td><td rowspan="2">RECOPE (importación)</td><td rowspan="2">Distribuidoras</td><td rowspan="2"></td><td>Cámara de Industrias</td></tr>
<tr><td>ACOGRASE</td></tr>
</table>

Sector Eléctrico

El país posee una electrificación del 98,6% del territorio según el último Censo Nacional de Servicio Eléctrico indica que. Por su parte, según el informe denominado “Índice de Cobertura Eléctrica 2013” que emite el ICE, el grado de cobertura de este servicio a nivel nacional llegó a 99,4%.

La industria eléctrica en nuestro país se compone de:

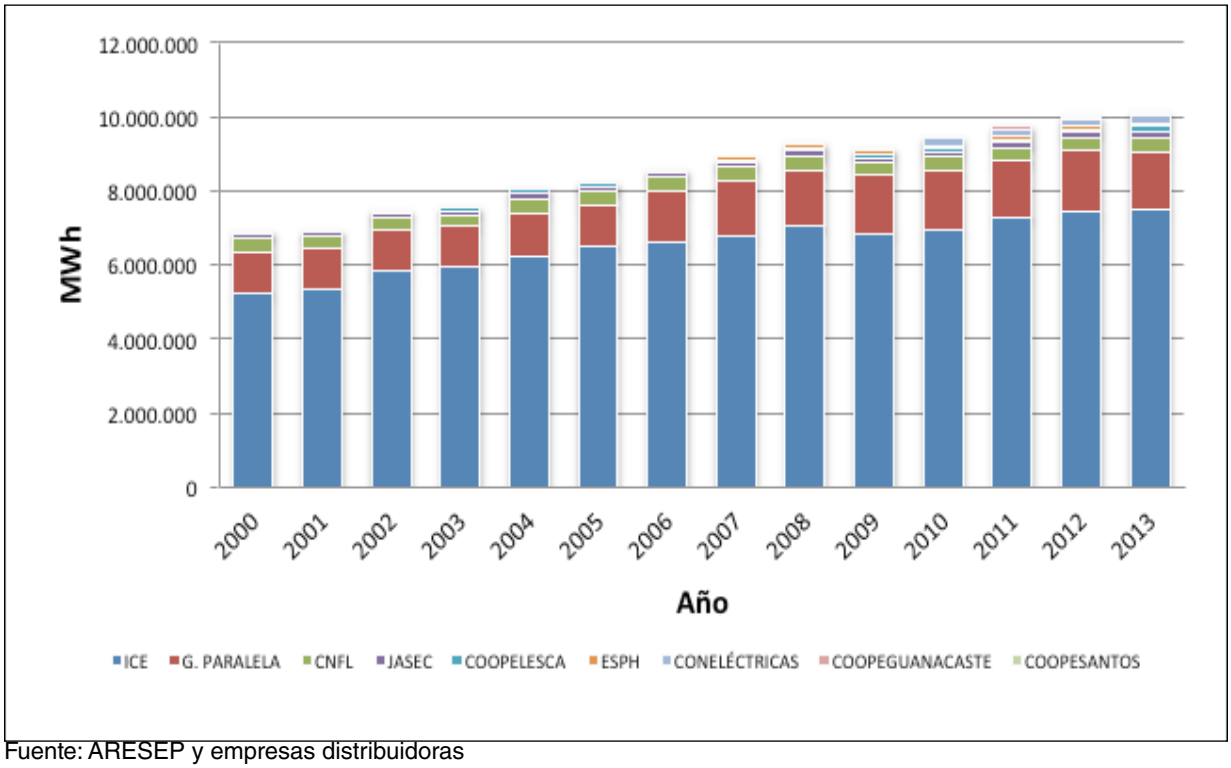
- Generación
- Transmisión
- Distribución y comercialización

Generación

La energía hídrica es la principal fuente de generación del país, la cual representa 67,6% de la producción nacional. El otro 14,98% proviene de la geotermia (1 517 GWh) y, el 11,85% es con fuente térmica (1 196 GWh) y eólica 478 GWh. Desde el año 2012 se introduce sol como fuente productora de energía eléctrica, sin embargo, aún su participación relativa es mínima.

La fuente hídrica sigue siendo la principal, seguida de la geotérmica. Crece también el uso de la fuente térmica (combustibles). El ICE es el principal productor de energía eléctrica con una participación del 74%. El otro 26% recae en los generadores privados y la incursión de las cooperativas para producir su propia energía. El gráfico A.4 muestra la producción de energía por empresa desde el año 2000.

Gráfico A.4
COSTA RICA, SEN: GENERACIÓN ELÉCTRICA POR EMPRESA, 2000-2013.
-DATOS EN MWH-



Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

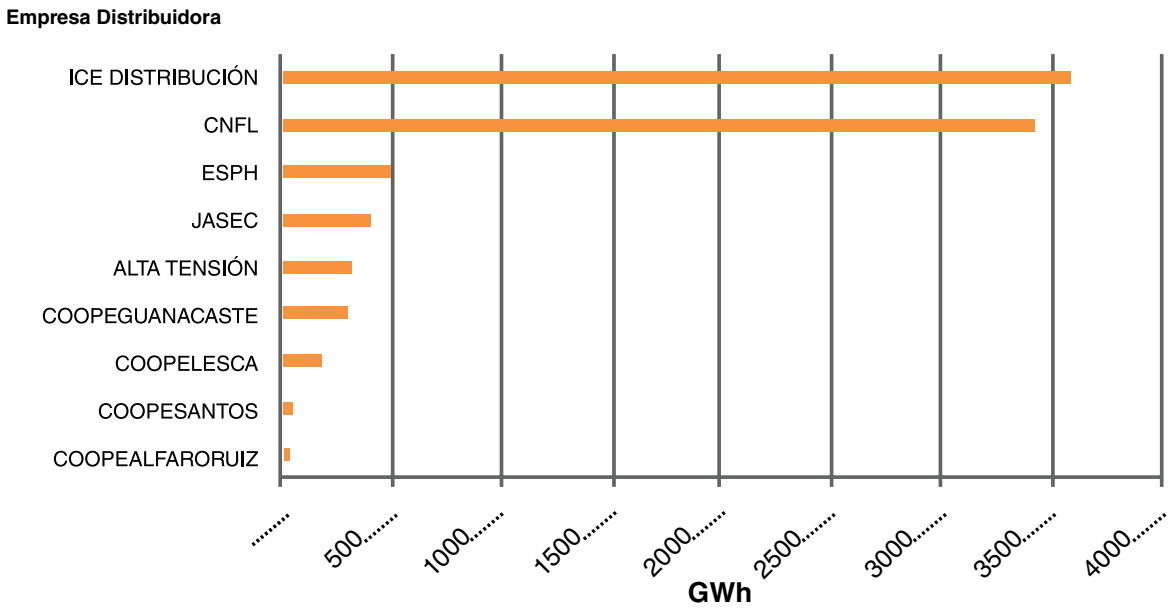
Con respecto a la generación privada, el ICE compra con base en la Ley 7200, en el siguiente cuadro se detallan las compras efectuadas, las cuales representaron un gasto de ¢59 417 millones, con un precio promedio de ¢37,23 por kWh.

Por otra parte, la generación térmica representó un gasto de ¢120 419 millones en el 2013, y se utilizaron 281 millones de litros de combustibles para generar 1 196 GWh de energía eléctrica.

Las ventas del ICE se dirigen a las empresas distribuidoras y los clientes de alta tensión, siendo esto últimos aquellos que están conectados directamente a la red de Transmisión del ICE.

El gráfico A.5 muestra las ventas del Sistema de Generación del ICE a las diferentes empresas distribuidoras (en cuenta el mismo ICE) y a los usuarios directos durante el 2013.

GRÁFICO A.5
SISTEMA DE GENERACIÓN DEL ICE: VENTAS DE ENERGÍA A EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y DE ALTA TENSIÓN. 2013
-DATOS EN GWH-



Fuente: ARESEP e ICE.

Respecto a las ventas de energía eléctrica del Sistema de Generación del ICE a las distribuidoras, el año 2013 resultó ser un año atípico, las ventas en unidades físicas disminuyeron respecto al año anterior, situación que no ocurría hace cuatro años (desde 2010), sin embargo las ventas en unidades monetarias presentaron un incremento del 25% respecto al año 2012.

Transmisión

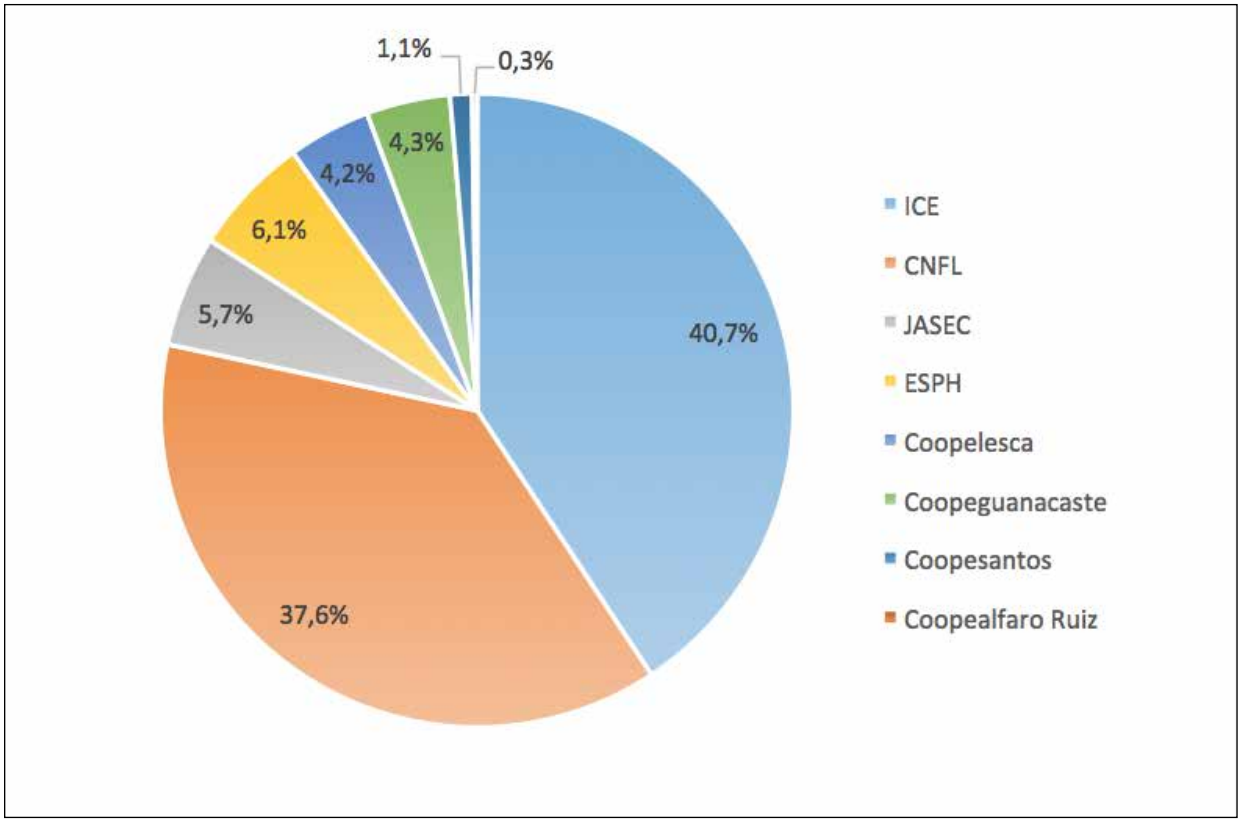
La transmisión consiste en el trasiego de la energía por las líneas de transmisión. El ICE es el que brinda este servicio y cobra un peaje a las empresas distribuidoras y de alta tensión por el uso de sus líneas. Durante el 2013 se trasegaron 8 627 GWh, por un monto de ¢83 891 millones. Con la puesta en marcha del Mercado Eléctrico Regional,

el trasiego de energía generó ingresos por ¢328 millones. En el anexo 11 se muestran las ventas e ingresos de este servicio.

Distribución

La distribución en Costa Rica es operada por 8 empresas (ICE, CNFL, ESPH, JASEC, Coopelesca, Coopeguanacaste, Coopealfaro Ruiz y Coopesantos), que tienen asignado un territorio específico[27]. Las empresas que dominan el mercado eléctrico son el ICE y la CNFL (78% de las ventas y 77% de los abonados). Mientras que las empresas municipales abarcan el 12% y las cooperativas rurales el restante 10% de las ventas de energía, tal y como se observa en el gráfico A6

GRÁFICO A.6
COSTA RICA, SEN: DISTRIBUCIÓN DE VENTAS DE ENERGÍA EN COLONES POR EMPRESA DISTRIBUIDORA. 2013



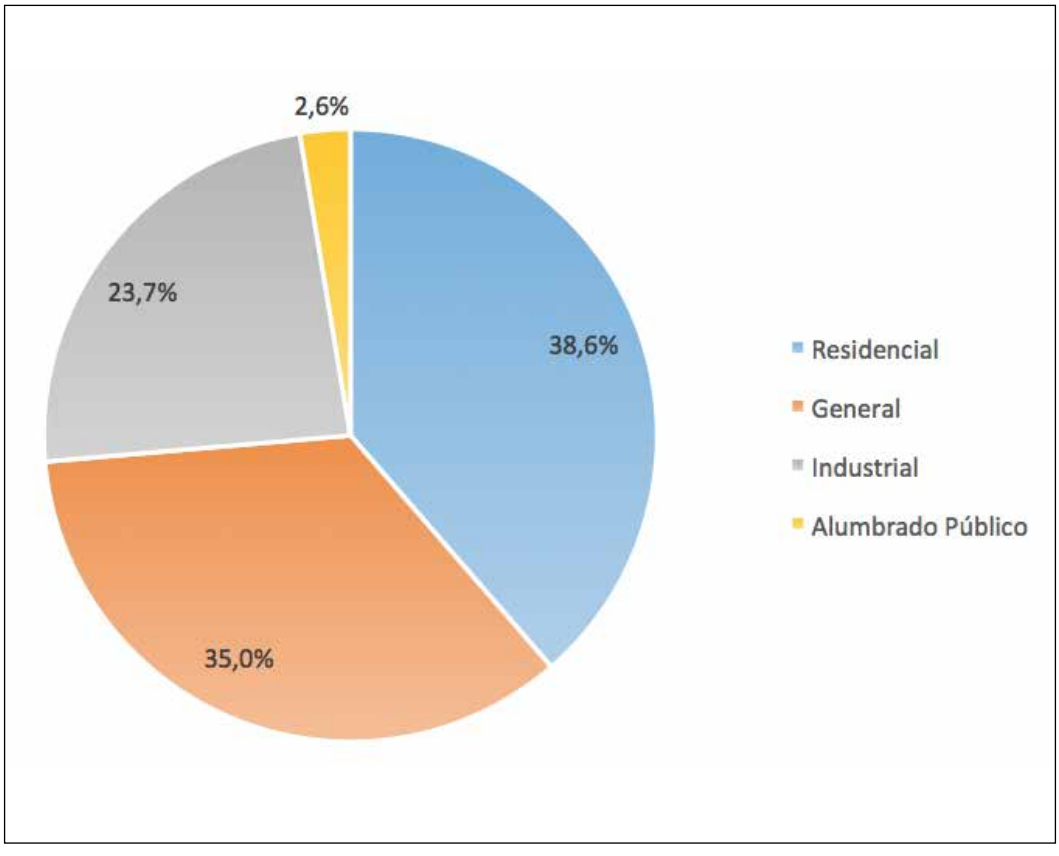
Datos preliminares de ventas a diciembre 2013.
Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

[27] Solamente hay una excepción de conformidad con lo resuelto por la Junta Directiva de ARESEP mediante la resolución RJD-135-2013, la ESPH y la CNFL pueden ofrecer sus servicios en el cantón de Belén - Heredia.

El sector que registra mayor consumo de energía es el residencial, que representa el 39%, luego el general con un 35% y el industrial el 24%.

El alumbrado público representa poco menos del 3% del consumo, como se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO A.7
DISTRIBUCIÓN POR CONSUMO DE ENERGÍA
2013



Datos preliminares de ventas a diciembre 2013.
Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

El mercado eléctrico regional

El Tratado Marco del Mercado Eléctrico Regional (MER) de América Central entró en vigencia a nivel regional en enero de 1999 y constituye el esqueleto jurídico de la integración regional del mercado eléctrico.

En Costa Rica el Tratado y sus Protocolos han sido aprobados por medio de las leyes 7848 y 9004. El objetivo de éste es "la formación y crecimiento gradual de un Mercado Eléctrico Regional competitivo (…) basado en el trato recíproco y no discriminatorio, que contribuya al desarrollo sostenible de la región dentro de un marco de respeto y protección al medio ambiente" (artículo 1). Este se regirá por los principios de competencia, gradualidad y reciprocidad (artículo 3).

La operación del MER se apoya en varios organismos o instancias regionales, especialmente: el Ente Operador Regional (EOR), encargado de la operación del sistema eléctrico regional, la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE) que es el regulador de esta interconexión, la Empresa Propietaria de la Red (EPR), propietaria y administradora de la Línea SIEPAC (Sistema de Interconexión Eléctrica de los Países de América Central) y el Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional (CDMER), cuyo objetivo es impulsar el desarrollo del MER.

Sector hidrocarburos

En el país se comercializan alrededor de 16 productos derivados del petróleo, cuyos precios y condiciones de calidad son regulados por la ARESEP.

La empresa estatal Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE) se encarga de la importación, refinación y distribución del combustible al por mayor (a granel) a través de sus planteles de distribución y también por medio del sistema de oleoducto.

Los productos que más se vendieron durante el año 2013 son el diésel 50 (37%) que es utilizado principalmente por el transporte público del país y por el Instituto Costarricense de Electricidad para la generación térmica de electricidad; y las gasolinas (35%). Dentro de éstas, la gasolina Plus 91 es la de mayor venta debido principalmente a que su precio es inferior al de la gasolina Súper. Las ventas totales de RECOPE durante el 2013 fueron de 3 023 400 032 litros, las cuales crecieron 2% con respecto al año 2012.

En el año 2013, el transporte y comercialización de los productos lo desarrollaron empresas privadas: aproximadamente 309 transportistas, 48 vendedores sin punto fijo -conocidos como peddlers- y 346 estaciones de servicio dispersas en el territorio nacional, entre ellas una que expende únicamente GLP.

En cuanto a los Peddlers, las ventas totales del año 2013, bajaron 10% con respecto al año 2012. El diésel es el principal producto que venden, seguido del búnker. Las compras de cada Peddler fueron de 3 624 575 de litros en promedio, durante el año 2013

En el año 2013, el mercado de gas licuado de petróleo (GLP) estuvo compuesto por cinco empresas envasadoras (Envasadora Súper Gas GLP S.A., Petrogas S.A., Gas Nacional Zeta S.A., Gas Tomza de Costa Rica S. A. y Solgas LPG de Costa Rica SA.), las cuales, distribuyeron el 90% del producto que vende RECOPE.

Gas Zeta lideró el mercado gasero, ya que compró a RECOPE 62% del combustible que la Refinadora le vende a las empresas envasadoras.

La volatilidad de los precios locales es explicada por la volatilidad de los precios internacionales, dados los mecanismos de fijación tarifaria, que conllevan ajustes tarifarios mensuales a nivel nacional, basados en los precios internacionales de los últimos 15 días. El anexo 14 presenta el comportamiento de los precios internacionales de las gasolinas, el diésel, el LPG y el crudo WTI, durante el año 2013.

TRANSPORTE

La gran mayoría de los habitantes del país son transportados en autobús y taxi. Para el 2013, 547.848.903 pasajeros fueron movilizados por autobús, lo que representa en promedio 1,5 millones de pasajeros diarios.

Según encuesta de Demoscopía para Aresep, el 80% de los ciudadanos dice movilizarse en autobús, lo que representa poco menos de 3,8 millones de personas, mientras que en Taxi, el otro gran servicio de transporte terrestre, se moviliza cerca de 2,6 millones de personas.

Cuadro A.5

Servicio	Rectores	Operadores	Usuarios
Buses	MOPT	Transportistas	Asociaciones de Desarrollo Comunal
		Cámaras y asociaciones de transportistas	Organizaciones comunales
		Asesores	Organizaciones de usuarios
			Asesores
Taxis	MOPT	Concesionarios de taxi	
		Cooperativas	
Ferrocarril	MOPT	INCOFER	

Los actores que tienen una participación relevante en el quehacer de la Aresep en el sector transporte se presentan el cuadro A.5.

Sector de Autobuses

El servicio lo brindan operadores privados, quienes han obtenido una concesión o permiso por parte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). En total hay 383 operadores autorizados, y existen 690 rutas. Un hecho relevante fue la entrada en funcionamiento de las rutas intersectoriales.

De entre quienes dicen utilizar el servicio de autobús (80% de la población adulta del país), un 94% de los usuarios de autobús, nunca han presentado una denuncia o queja ante los prestadores del servicio de autobús, y de ese conjunto, casi un 77% aduce no haber tenido motivos para hacerlo. Un 2,2% si lo ha hecho y generalmente por el tema tarifario.

La actual flota autorizada de autobuses que circula alcanza las 4 666 unidades (CTP; 2013), que se utilizan en 678 rutas distribuidas por todo el país, operadas por 404 empresas o personas físicas. Esto representa en promedio 1,7 rutas por empresa, y 12 autobuses por empresa, con una antigüedad promedio de 9 años.

Sector de Taxis

La concesión administrativa del servicio es otorgada por el Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transporte y la competencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se relaciona con la formulación y revisión de los modelos de fijación de precios y tarifas.

Actualmente existen en total de 12 582 taxis en el país, los cuales se ha diferenciado según tipo de base de operación y tipo de vehículo para efectos tarifarias. Para establecer la base de operación regulares, se ha planteado un modelo que busca establecer una tarifa nacional por base de operación del vehículo; caso contrario en los de base de operación especial (caso aeropuerto), la tarifa dependerá de las condiciones propias de cada base.

Diferenciación del servicio de taxi según base de operación y tipo de vehículo

Base de operación	Tipo de vehículo
Regular	• Urbano o Sedán • Adaptado para personas con discapacidad • Rural
Especial (Aeropuerto)	• Urbano o Sedán • Microbús

Transporte por ferrocarril

Con relación al transporte por ferrocarril (carga y pasajeros), en Costa Rica, el servicio lo presta el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER). El servicio de tren para pasajeros brinda servicios entre Pavas-San Pedro – Curridabat, Heredia - Universidad Latina, San José-San Antonio de Belén y San José – Cartago. Se estima que durante el año 2013, entre las 4 rutas del Tren Urbano de Pasajeros, se movilizaron cerca de 4 millones de personas.

Adicionalmente, el INCOFER alquila vagones durante los sábados y domingos a una empresa, para realizar viajes con fines turísticos (Turismo Crucero y Turismo Criollo) cuyos recorridos aprovechan la infraestructura ferroviaria tanto en el sector Pacífico como en el Caribe.

Servicios de Infraestructura

Los puertos del Atlántico son administrados por la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA) donde se moviliza el 85% de la carga total del país.

En el Pacífico opera el Puerto Caldera, el cual fue dado en concesión al consorcio extranjero Sociedad Portuaria de Caldera (SPC) y a la Concesionaria SAAM Costa Rica S.A. SPCG.

Por otro lado, los Puertos de Golfito y Quepos, son administrados por el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP).

Con relación al sistema aéreo costarricense regulado por la ARESEP está integrado por cuatro aeropuertos internacionales (Juan Santamaría en Alajuela, Daniel Oduber en Liberia, Tobías Bolaños en San José y Limón), 26 aeropuertos para vuelos internos y 7 aeropuertos privados de uso público (con tráfico regular de pasajeros).

Los aeropuertos internacionales Juan Santamaría (AIJS) y Daniel Oduber (AIDO), son operados por la concesionaria privada Aeris Holding Costa Rica y Sociedad Concesionaria Coriport S.A., respectivamente.

Revisión técnica vehicular

RITEVE SYC, S.A., es la empresa prestadora del servicio de revisión técnica vehicular.

Mediante el “Contrato de prestación de servicios para la creación y funcionamiento de estaciones para la revisión técnica integrada vehicular” suscrito entre RITEVE SyC S.A. y el Consejo de Transporte Publico del MOPT.

Dicho contrato fue renovado a partir del año 2012 por 10 años más, por parte del Viceministro de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, mediante resolución de las 9:00 horas del 15 de junio del 2012 con vigencia a partir del 15 de julio del 2012.

Servicio de correos

La empresa Correos de Costa Rica S.A. (CCR) es la que lo brinda, y dispone de 120 sucursales en todo el país, siete centros de distribución, un centro de tratamiento postal, una oficina en la Dirección General de Migración y Extranjería; y una rampa de recepción de correspondencia internacional en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Anexo 1
ESPH: Control de Instalación de Hidrantes, 2013

Acueducto	Total Programado	Total Instalado	Ejecución
Heredia	78	81	104%
San Rafael	13	13	100%
San Isidro	9	9	100%
Total	100	103	103%

Fuente: ESPH

Anexo 2
Agua para consumo humano
Estimación general de cobertura y calidad en Costa Rica

Abastecimiento	N°	Población cubierta		Población con agua potable		Población con agua No Potable		Acueductos	
	Acueductos	Población	%	Población	%	Población	%	Pot.	No Pot.
AyA	191	2.226.347	47,2	2.196.275	98,6	30.072	1,4	166	25
Municipalidades	234	655.524	13,9	625.418	95,4	30.106	4,6	206	28
CAAR´/ASADAS *	2.010	1.228.961	26	1.006.519	81,9	222.442	18,1	1.350	660
ESPH y otros	16	230.000	4,9	230.000	100	0	0	16	0
Subtotal por entidad operadora	**2.451**	**4.340.832**	**92**	**4.058.212**	**93,5**	**282.620**	**6,5**	**1.738**	**713**
Viviendas en condominios, acueductos privados y otros***	42.123**	240.875	5,1	225.218	93,5	15.657	6,5	n.d.	n.d.
Viviendas colectivas (Cárceles, hospicios, asilos y otros)***	n.d.	20.781	0,4	19.430	93,5	1.351	6,5	n.d.	n.d.
Viviendas con pozo y cañería***	27.390**	41.186	0,9	38.509	93,5	2.677	6,5	n.d.	n.d.
Subtotal de población abastecida por cañería* **	**2.451 Acue 69.513 Viv**	**4.643.674**	**98,4**	**4.341.369**	**93,5**	**302.305**	**6,5**	**1.738**	**713**
Viviendas con pozos propios sin cañería***	5.345**	40.145	0,9	37.536	93,5	2.609	6,5	n.d.	n.d.
Viviendas con acceso a nacientes sin cañería****	2.518**	18.892	0,4	0	0	18.892	100	n.d.	n.d.
Otros (lluvia, cisterna, quebradas)****	2.001**	14.970	0,3	0	0	14.970	100	n.d.	n.d.
Subtotal de población abastecida sin cañería	**9.864****	**74.007**	**1,6**	**37.536**	**50,7**	**36.471**	**49,3**	n.d.	n.d.
TOTALES	**2.451 Acue 79.377 Viv**	**4.717.681**	**100**	**4.378.905**	**92,8**	**338.776**	**7,2**	**1.738**	**713**

* Evaluados bajo el Programa de Vigilancia del período 2013 para los acueductos clorados, y 2011-2013 para los no clorados.
** Se considera el número de viviendas.
*** Se estiman manteniendo el 93,5% obtenido en el subtotal de población abastecida por cañería.
**** Las aguas superficiales y de lluvia siempre presentan contaminación. Se consideran no potables.

Fuente: Laboratorio Nacional de Aguas.

Anexo 3

ARESEP: Comparaciones de lo solicitado y aprobado en estudios tarifario para AyA 2013

Semestre	Servicio	Resolución	Fecha	Solicitado	Aprobado	Diferencia
I	Alcantarillado	RIA-001-2013	13/03/2013	n.a.	-9,60%	-9,60%
	Acueducto	RIA-001-2013	13/03/2013	n.a.	-4,00%	-4,00%
	Alcantarillado	RIA-005-2013	20/06/2013	10,80%	10,80%	0,00%
	Acueducto	RIA-005-2013	20/06/2013	22,98%	4,49%	-18,49%
II	Alcantarillado	RIA-008-2013	01/01/2014	0,00%	0,00%	0,00%
		RIA-008-2013	01/07/2014	-11,70%	0,00%	11,70%
		RIA-008-2013	01/07/2015	0,00%	-11,70%	-11,70%
	Acueducto	RIA-008-2013	01/01/2014	17,85%	0,00%	-17,85%
		RIA-008-2013	01/01/2015	-23,62%	0,00%	23,62%
		RIA-008-2013	01/07/2015	0,00%	-23,62%	-23,62%

Fuente: Intendencia de Agua

Anexo 4

ARESEP: Comparaciones de lo solicitado y aprobado en estudios tarifario para ESPH 2013

Empresa	Servicio	Resolución	Fecha	Solicitado	Aprobado	Diferencia
ESPH	Tarifa Hídrica	RIA-002-2013	22/05/2013	67,00%	15,38%	-51,62%
	Alcantarillado	RIA-003-2013	22/03/2013	35,54%	13,24%	-22,30%
	Acueducto	RIA-004-2013	30/05/2013	32,96%	3,31%	-29,65%

Fuente: Intendencia de Agua

Anexo 5
AyA Instalación de hidrantes nuevos, mantenimiento y sustitución
2013

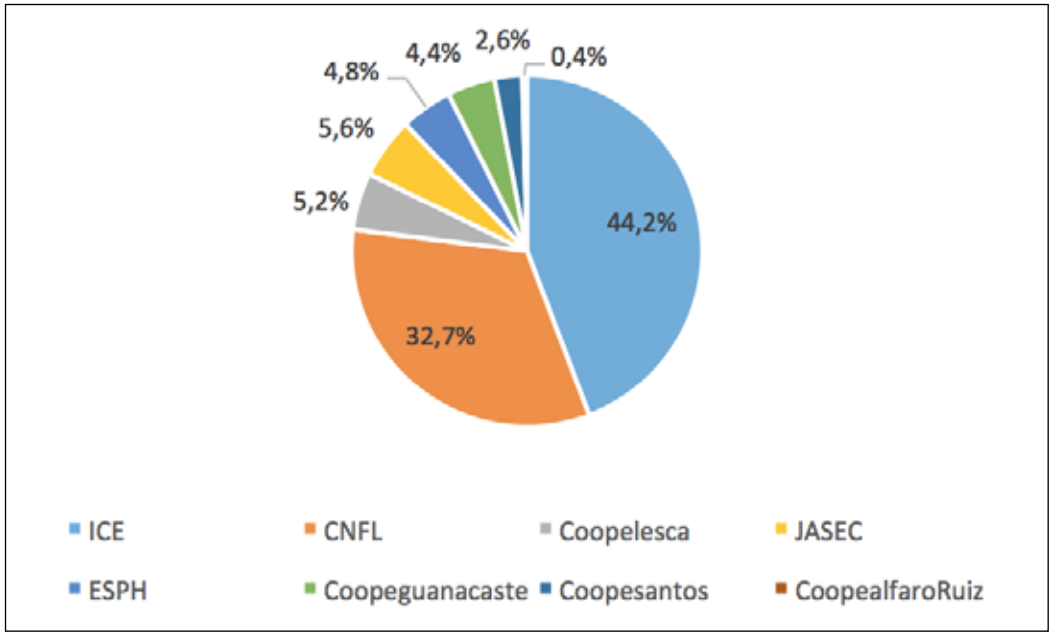
Región	Descripción	
GAM	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	285
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	505
Chorotega	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	161
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	188
Brunca	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	59
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	162
Huetar	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	76
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	218
Pacífico	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	128
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	20
Central	Cantidad de Hidrantes nuevos instalados	55
	Cantidad de hidrantes mantenimiento o sustituidos	28
Total	**Cantidad de Hidrantes nuevos instalados**	**764**
	Cantidad de hidrantes con mantenimiento o sustituidos	**1121**

Anexo 6
Tarifa para los servicios de riego y piscicultura
2013
colones / ha

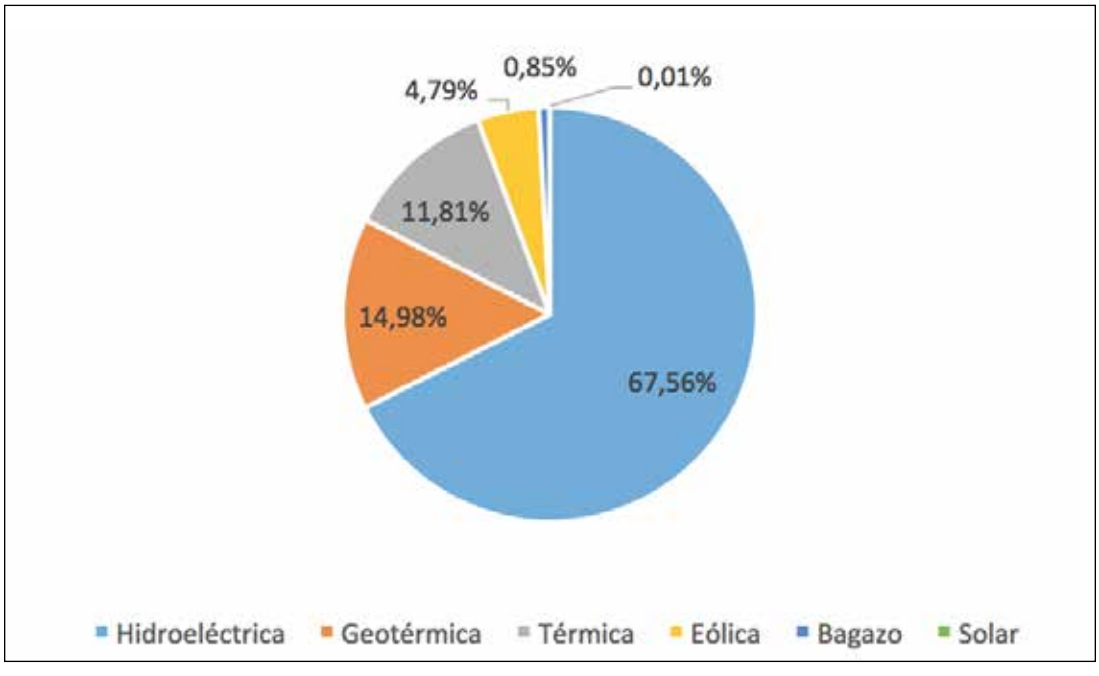
Descripción	2013		2014	
	Solicitado	Aprobado	Solicitado	Aprobado
Tarifa riego y piscicultura por has/año				
Cuota operación y mantenimiento	52.983	41.500	56.903	43.500
Cuota recuperación de inversiones	18.495	16.300	19.574	17.800
Monto total	71.478	57.800	76.476	61.300
Tarifa de riego por bombeo				
Cuota operación y mantenimiento	3,12	2,44	3,35	2,56
Cuota recuperación de inversiones	1,09	0,96	1,15	1,05
Monto total	4,2	3,4	4,5	3,61
Tarifa complementaria Piscicultura	0,35	0,27	0.38	0,29

Fuente: Intendencia de Agua

Anexo 7
Costa Rica, SEN: Distribución porcentual de clientes por empresa
2013



Anexo 8
Costa Rica, SEN: Distribución porcentual de la generación eléctrica por tipo de fuente
2013



Anexo 9

Costa Rica: Generación térmica del ICE, gasto de combustibles en unidades físicas y monetarias, costo del kWh y rendimiento según planta

2013

Planta	Generación MWh	Gasto de Combustibles		Costo ¢/KwH	Rendimiento kWh/litros
		Litros	Miles ¢		
Total	**1.195.997**	**281.935.537**	**120.419.064**	**101**	**4,24**
Garabito	953.751	207.755.488	82.498.707	86.5	4,59
Moín Gas II	78.555	27.789.611	16.283.828	207.29	2,83
Moín Gas III	51.818	18.199.722	10.645.940	205.45	2,85
Moín Pistón I	40.499	10.062.295	3.661.920	90.42	4,02
Orotina	32.012	7.311.690	2.863.864	89.46	4,38
Guápiles	23.641	5.754.054	2.288.530	96.8	4,11
Colima Pistón	12.779	3.827.409	1.525.072	119.34	3,34
San Antonio Gas	1.839	898.398	451.703	245.56	2,05
Barranca Gas	717	336.870	199.500	278.22	2,13

Fuente: ARESEP e ICE

Anexo 10
Sistema de Transmisión ICE: Ventas reales de energía en unidades físicas y monetarias por empresa
2013

Empresa	Unidad	Monto
ICE Distribución *	GWH	3.386,46
	Millones de colones	32.984,15
	¢/kWh	9,74
Alta tensión**	GWH	305,86
	Millones de colones	2.979,12
	¢/kWh	9,74
Otras empresas distribuidoras	GWH	4.894,51
	Millones de colones	47.600,25
	¢/kWh	9,73
CNFL	GWH	3.582,65
	Millones de colones	34.895,03
	¢/kWh	9,74
ESPH	GWH	585,23
	Millones de colones	5.700,10
	¢/kWh	9,74
Coopelesca	GWH	176,16
	Millones de colones	1.715,77
	¢/kWh	9,74
CoopeGuanacaste	GWH	408,14
	Millones de colones	3.975,33
	¢/kWh	9,74
CoopeSantos	GWH	76,44
	Millones de colones	744,52
	¢/kWh	9,74
CoopeAlfaro Ruiz	GWH	24,77
	Millones de colones	241,27
	¢/kWh	9,74
Transmisión MER***	GWH	41,12
	Millones de colones	328,23
	¢/kWh	7,98
Total	GWH	8.627,96
	Millones de colones	83.891,75
	¢/kWh	9,72

*/ Se utiliza un porcentaje de pérdida del 8,2%
**/ CEMEX, ALUNASA, HOLCIM, INTEL, Ingenio El Viejo, Eólico Guanacaste y Arcelormital
***/ Ingresos por peaje del Mercado Eléctrico Regional estimado en colones al tipo de cambio proyectado por
ARESEP
Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

Anexo 11
Sistema de Generación ICE: Ventas en unidades físicas y monetarias por empresa
2013

Empresa	Unidad	Monto
ICE Distribución *	GWH	3.596,38
	Millones de colones	204.605,68
	¢/kWh	56,89
Usuarios directos**	GWH	297,39
	Millones de colones	10.010,49
	¢/kWh	33,66
Otras empresas distribuidoras	GWH	4.809,98
	Millones de colones	283.507,14
	¢/kWh	58,94
CNFL	GWH	3.422,58
	Millones de colones	201.125,57
	¢/kWh	58,76
JASEC	GWH	391,22
	Millones de colones	22.755,23
	¢/kWh	58,16
ESPH	GWH	490,23
	Millones de colones	28.612,26
	¢/kWh	58,36
CooPelesca	GWH	161,13
	Millones de colones	9.447,50
	¢/kWh	58,63
CoopeGuanacaste	GWH	289,54
	Millones de colones	17.664,46
	¢/kWh	61,01
CoopeSantos	GWH	38,47
	Millones de colones	2.859,31
	¢/kWh	74,32
CoopeAlfaro Ruiz	GWH	16,80
	Millones de colones	1.042,81
	¢/kWh	62,07
Exportaciones***	GWH	19,60
	Millones de colones	1.071,02
	¢/kWh	54,64
Total	GWH	8.723,36
	Millones de colones	499.194,32
	¢/kWh	57,23

**/ CEMEX, ALUNASA, HOLCIM, INTEL, Ingenio El Viejo, Eólico Guanacaste y Arcelormital
***/ Se utiliza el tipo de cambio promedio anual
Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

Anexo 12

Costa Rica SEN: Distribución de las empresas distribuidoras por región de cobertura, cantidad de abonados y distribución relativa en MWh de las ventas
2013

Empresa	Zona de Cobertura	Cantidad de Abonados	Ventas (MWh)	Distribución ventas (%)
ICE	Todo el país (**)	692.254	3.663.297	40,7
CNFL	Área metropolitana	514.817	3.387.281	37,6
JASEC	Cartago	87.867	510.366	5,7
ESPH	Heredia	75.677	549.188	6,1
Coopelesca	San Carlos	82.454	380.410	4,2
Coopeguanacaste	Guanacaste	69.251	384.887	4,3
Coopesantos	Zona de Los Santos	40.121	100.637	1,1
Coopealfaro Ruiz	Alfaro Ruiz	6.673	22.799	0,3
Total		1.569.105	8.998.865	100

Fuente: ARESEP y empresas distribuidoras

Anexo 13
Estudios tarifarios ordinarios tramitados por la Intendencia de Energía: sector electricidad
2013

Empresa	Número de abonados	Porcentaje de consumo	Expediente	Sistema	Rechazo / Aumento	Porcentaje solicitado	Porcentaje aprobado	Número de resolución
CNFL, S.A.	509945	41,11%	ET-170-2012	Alumbrado Público	Rechazo	9,90%	-	RIE-06-2013
			ET-168-2012	Distribución	Rechazo	9,20%	-	RIE-005-2013
Coopelesca, R.L.	82506	38,21%	ET-188-2012	Distribución	Aumento	16,00%	6,00%	RIE-027-2013
			ET-186-2012	Alumbrado Público	Aumento	8,09%	8,09%	RIE-028-2013
			ET-187-2012	Reconexiones	Aumento	431,09%	424,00%	RIE-023-2013
Coopealfaro Ruiz, R.L.	6674	6,20%	ET-224-2012	Distribución	Rechazo	12,84%	0,00%	RIE-041-2013
ESPH, S.A.	75297	4,69%	ET-227-2012	Distribución	Aumento	4,29%	4,00%	RIE-044-2013 y RIE-059-2013
		4,33%	ET-226-2012	Alumbrado Público	No se le hizo modificación	10,57%	0,00%	RIE-043-2013
Coopesantos, R.L.	40174	4,04%	ET-65-2013	Generación	Fijación por primera vez			RIE-078-2013
			ET-66-2013	Distribución	Aumento	26,00%	10,90%	RIE-079-2013
JASEC	88214	1,15%	ET-115-2013	Distribución	Rechazo	3,24%	-	RIE-093-2013
ICE	693746	0,26%	ET-101-2013	Generación	Rechazo	8,60%	0,00%	RIE-101-2013
			ET-102-2013	Distribución	Rechazo	5,56%	0,00%	RIE-102-2013
			ET-103-2013	Transmisión	Rechazo	13,18%	0,00%	RIE-103-2013
			ET-102-2013	Alumbrado Público	Rechazo	-2,80%	0,00%	RIE-104-2013
Cámara de Industrias de Costa Rica	n.d	n.d.	ET-094-2013	Distribución-Generación	Rechazo	Reducción en tarifas eléctricas	0%	RIE-096-2013
Asociación Costarricense de Grandes Consumidores de Energía	n.d.	n.d.	ET-106-2013	Distribución-Generación	Rechazo	Una tarifa competitiva para los usuarios de media tensión, T-MT	0%	RIE-106-2013

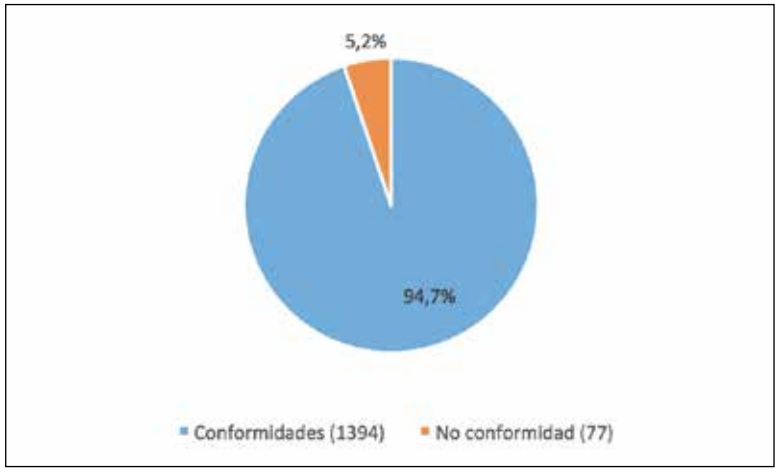
Fuente: Intendencia Energía

Anexo 14
Evolución precio Internacional de gasolinas, diesel, LPG y crudo de referencia WTI ($/bbl)

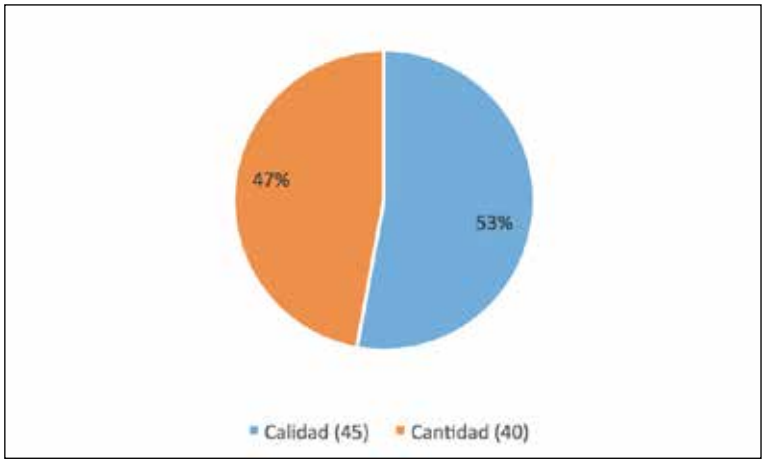
Anexo 15

N° Expediente	N° de resolución	Empresa regulada	TIPO DE ESTUDIO	N° Gaceta / N° Alcance	Fecha de publicación
ET-002-2013	RIE-09-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°25 / Alc. 24	5 febrero 2013
ET-011-2013	RIE-21-2013	Ministerio de Hacienda	46a. Actualización impuesto - Ley 8114	N°39 / Alc. 38	25 febrero 2013
ET-009-2013	RIE-024-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°42 / Alc. 40	28 febrero 2013
ET-206-2012	RIE-030-2013	Transportista (negro)	Estudo ordinario	N°.54/Alc.N° 51	18 marzo 2013
ET-194-2013	RIE-029-2013	Estaciones de servicio	Estudo ordinario	N°58 /Alc. N°55	22 marzo 2013
ET-021-2013	RIE-034-2013	Ministerio de Hacienda	47a. Actualización impuesto - Ley 8114	N°59 / Alc. 57	25 marzo 2013
ET-017-2013	RIE-036-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°64 / Alc. 59	3 abril 2013
ET-030-2013	RIE-048-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°82 / Alc. 82	30 abril 2013
ET-050-2013	RIE-50-2013	Ministerio de Hacienda	48a. Actualización impuesto - Ley 8114	N°95 / Alc. 92	20 mayo 2013
ET-048-2013	RIE-051-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°103 / Alc. 99	30 mayo 2013
ET-020-2013	RIE-055-2013	Recope	Estudio Ordinario RECOPE 2013	N°111 / Alc. 106	11 junio 2013
ET-194-2012	RIE-060-2013	Estaciones de servicio	Recurso margen gasolineros (¢39,0968/lit.)	N°119 / Alc. 114	21 junio 2013
ET-194-2013	RIE-062-2013	Estaciones de servicio	Recurso margen gasolineros 2 (¢47,8428/lit.)	N°124 / Alc. 118	28 junio 2013
ET-060-2013	RIE-064-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°129	5 julio 2013
ET-074-2013	RIE-069-2013	Recope /M .de Hacienda	Estudio Extraordinario (fórmula) e imp. Único agosto	N°148	5 agosto 2013
ET-084-2013	RIE-076-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°168	3 setiembre 2013
ET-060-2013	RIE-083-2013	Recope	Estudio Recurso rezago Di	N°188	1 octubre 2013
ET-083-2013	RIE-083-2013	Pescadores	Estudio Subsidio a Pescadores Si	N°188	1 octubre 2013
ET-098-2013	RIE-088-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°190	3 octubre 2013
ET-111-2013	RIE-091-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°210	31 octubre 2013
ET-090-2013	RIE-092-2013	Transportista	Estudio ordinario (Flete especial)	N°213	5 de noviembre 2013
ET-128-2013	RIE-095-2013	Ministerio de Hacienda	49a. Actualización impuesto - Ley 8114	No.228	26 de noviembre 2013
ET-122-2013	RIE-097-2013	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	N°231	29 de noviembre 2013
ET-138-2013	RIE-003-2014	Recope	Estudio Extraordinario (fórmula)	No.14	21 de enero 2014

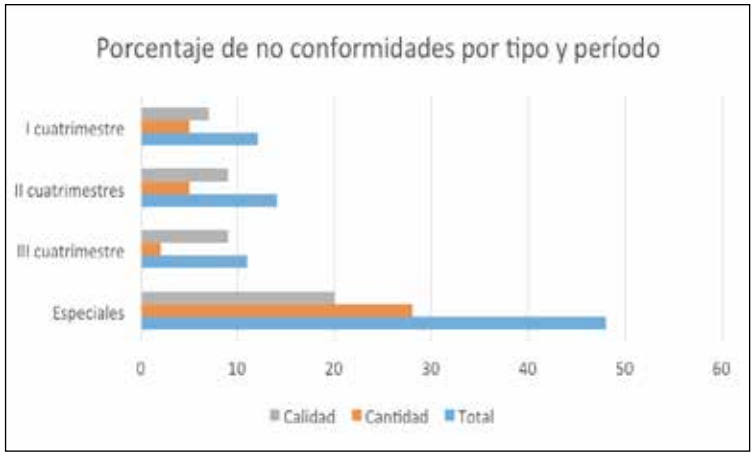
Anexo 16
Porcentaje de no conformidades en estaciones de servicio por inspecciones realizadas



Anexo 17
Porcentaje de no conformidades en estaciones de servcio por tipo



Anexo 18
Porcentaje de no conformidades por tipo y período



Anexo 19
Cantidad de estaciones de servicio con no conformidades por provincia

Provincia	Total de estaciones	Cantidad con no conformidades	Porcentaje
Total	346	62	17,9
San José	103	18	17,5
Alajuela	71	19	26,8
Cartago	29	7	24,1
Heredia	27	4	14,8
Guanacaste	35	2	5,7
Puntarenas	54	11	20,4
Limón	27	1	3,7

Fuente: Intendencia Energía

Anexo 20
Estaciones de servicio con dos o más conformidades por provincia, cantón y distrito de ubicación

Nombre	Cantidadde No conformidades	Provincia	Cantón	Distrito
Estación de Servicio San Luis S.A. (Servicentro Alajuelita)	9	San José	Alajuelita	Alajuelita
Finca Los Rosales del Divino Niño Ltda.	3	Alajuela	Grecia	Puente de Piedra
Servicentro Herfun S.A. (Estación de Servicio Isla Bonita)	3	Alajuela	Alajuela	Sarapiquí
Compañía Tierra Doce S.A. (Servicentro Playa Naranjo)	2	Puntarenas	Puntarenas	Paquera
CONOCO S.A. (Cristo Rey Alajuela)	2	Alajuela	Alajuela	Alajuela
COOPETAXI R.L.	2	San José	Tibás	San Juan
Delta Alajuela	2	Alajuela	Alajuela	Alajuela
Moravia Veinte Dieciséis Ltda	2	San José	Moravia	San Vicente
PANTUQUI S.A (Servicentro Ojo de Agua)	2	Alajuela	Alajuela	San Rafael
Servicentro Alfa y Alfa	2	Heredia	Sarapiquí	La Virgen
Servicentro La Palma S.A.	2	Puntarenas	Osa	Palmar
Super Estación de Servicio La Castellana Ltda.	2	San José	San José	Hospital
Servicentro Demer S.A. (Gasolinera Los Reyes)	2	Alajuela	Orotina	Orotina
Total Liberia	2	Guanacaste	Liberia	Liberia

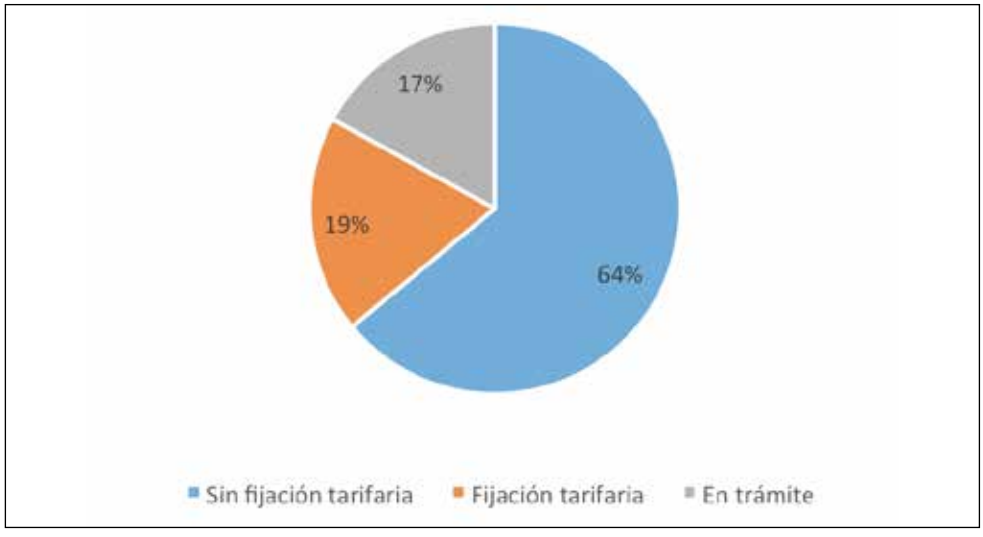
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2013

Anexo 21
Cantidad de verificaciones por producto y plantel de RECOPE en el 2013

Producto	Plantel	Número de verificaciones
Gasolina súper	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Gasolina regular	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Diésel	Moín	24
	El Alto	24
	La Garita	24
	Barranca	24
Gas licuado de petróleo	Moín	24
Jet fuel	La Garita	12
	Aeropuerto Juan Santamaría	12
	Aeropuerto Tobías Bolaños Palma	12
	Aeropuerto Daniel Oduber Quirós	12
Av-gas	La Garita	12
	Aeropuerto Juan Santamaría	12
	Aeropuerto Tobías Bolaños Palma	12
	Aeropuerto Daniel Oduber Quirós	12
Búnker	Moín	12
Gasóleo	Moín	12
Nafta	Moín	12
Asfalto	Moín	24
Emulsión Asfáltica	El Alto	24

Fuente: Intendencia de Energía

Anexo 22
Estudios tarifarios individuales en modalidad autobús
2013



Anexo 23
Toneladas movilizadas por JAPDEVA e INCOP
2013

Operador	Toneladas movilizadas
JAPDEVA	10.510.602
INCOP	3.978.554
Total	14.489.156

Fuente: Intendencia de Transporte

Anexo 24
Participación ciudadana en audiencias públicas por tema
2013

Tipo de expediente	Temas		Audiencias		Asistentes		Posiciones[1]	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Fijación ordinaria de tarifas y precios	79	79,8	263	72,5	5391	86,5	559	68,4
Autorización de generación de fuerza eléctrica	10	10,1	10	2,8	702	11,3	124	15,2
Formulación de modelos de fijación de tarifas	2	2	18	5	66	1,1	80	9,8
Formulación y revisión de normas	5	5,1	45	12,4	70	1,1	48	5,9
Otros (cánones)	3	3	27	7,4	6	0,1	6	0,7
Total general	**99**	**100**	**363**	**100**	**6235**	**100**	**817**	**100**

1/ Posiciones admitidas
Fuente: ARESEP

Anexo 25
Indicadores de participación de los usuarios en consultas públicas
2011 - 2013

Indicadores	2011	2012	2013
Número de consultas públicas	19	26	22
Variación anual en el número de consultas	-	36,80%	-15,40%
Número de posiciones presentadas	63	109	59
Variación anual en el número de posiciones	-	73,00%	-45,90%
Número de posiciones admitidas	28	90	41
Variación anual en el número de posiciones admitidas	-	221,40%	-54,40%
Número de posiciones rechazadas	35	19	18
Variación anual en el número de posiciones rechazadas	-	-45,70%	-5,30%
Porcentaje de posiciones admitidas	44,40%	82,60%	69,50%
Promedio de posiciones presentadas por consulta	3,3	4,2	2,7
Promedio de posiciones admitidas por consulta	1,5	3,5	1,9

Fuente: ARESEP

Anexo 26
Reclamos y consultas según motivo
2013

Motivo	RECLAMOS				CONSULTAS[1]	
	Quejas		Denuncias		Consulta	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Facturación	382	78	42	32,3	3499	39,7
Calidad	15	3,1	68	52,3	1097	12,4
Acceso	15	3,1	0	0	175	2
Daños	72	14,7	0	0	114	1,3
Otros	6	1,2	20	15,4	3929	44,6
Total	**490**	**100**	**130**	**100**	**8814**	**100**

1/ Incluye las 2 204 consultas atendidas por medio de la plataforma de servicios y las 6 610 consultas recibidas en el Call Center
Fuente: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Anexo 27
Participación ciudadana en audiencias públicas realizadas mediante videoconferencia por servicio y operador
2013

Servicio/Operador	Temas[1]		Audiencias[2]		Asistentes		Posiciones[3]	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Acueductos y alcantarillados	**3**	**10,7**	**27**	**10,7**	**39**	**12**	**15**	**5,6**
AyA	1	3,6	9	3,6	7	2,2	6	2,2
AyA + ESPH[4]	1	3,6	9	3,6	1	0,3	1	0,4
Servicio (normativa)	1	3,6	9	3,6	31	9,5	8	3
Electricidad	**9**	**32,1**	**81**	**32,1**	**128**	**39,4**	**106**	**39,7**
Distribución	2	7,1	18	7,1	43	13,2	39	14,6
Generadores privados	3	10,7	27	10,7	41	12,6	29	10,9
ICE	1	3,6	9	3,6	7	2,2	4	1,5
Servicio (normativa)	3	10,7	27	10,7	37	11,4	34	12,7
Hidrocarburos	**5**	**17,9**	**45**	**17,9**	**58**	**17,8**	**13**	**4,9**
Estaciones de servicio	1	3,6	9	3,6	26	8	3	1,1
Gas	1	3,6	9	3,6	21	6,5	6	2,2
Recope	2	7,1	18	7,1	11	3,4	4	1,5
Transportistas	1	3,6	9	3,6	0	0	0	0
Transporte	**3**	**10,7**	**27**	**10,7**	**60**	**18,5**	**98**	**36,7**
Autobuses	3	10,7	27	10,7	60	18,5	98	36,7
Telecomunicaciones	**7**	**25**	**63**	**25**	**38**	**11,7**	**35**	**13,1**
SUTEL	7	25	63	25	38	11,7	35	13,1
Otros	**1**	**3,6**	**9**	**3,6**	**2**	**0,6**	**0**	**0**
Correos de CR	1	3,6	9	3,6	2	0,6	0	0
Total	**28**	**100**	**252**	**100**	**325**	**100**	**267**	**100**

1/ Se realizó una videoconferencia por cada tema
2/ Cada videoconferencia equivale a 9 audiencias públicas
3/ Posiciones admitidas
4/ Se realizó una videoconferencia para exponer un tema sobre ambos operadores
Fuente: ARESEP

Anexo 28
Reclamos y consultas por servicio y operador
2013

Servicio/Operador[1]	RECLAMOS				CONSULTAS[2]	
	Quejas		Denuncias		Consulta	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Acueductos y alcantarillados	**255**	**52**	**8**	**6,2**	**1391**	**15,8**
AyA	228	46,5	0	0	868	9,8
Acueductos rurales	15	3,1	6	4,6	356	4
ESPH	12	2,4	1	0,8	74	0,8
Acueductos privados	0	0	1	0,8	36	0,4
Servicio general	-	-	-	-	57	0,6
Electricidad	**171**	**34,9**	**2**	**1,5**	**1490**	**16,9**
ICE	59	12	1	0,8	580	6,6
CNFL	64	13,1	1	0,8	290	3,3
JASEC	27	5,5	0	0	147	1,7
ESPH	9	1,8	0	0	88	1
Coopesantos	4	0,8	0	0	73	0,8
Coopelesca	3	0,6	0	0	68	0,8
Generadores privados	0	0	0	0	49	0,6
Coopeguanacaste	3	0,6	0	0	44	0,5
Coopealfaroruiz	2	0,4	0	0	16	0,2
Servicio general	-	-	-	-	135	1,5
Hidrocarburos	**56**	**11,4**	**66**	**50,8**	**779**	**8,8**
RECOPE	44	9	2	1,5	297	3,4
Estación de servicio	10	2	64	49,2	235	2,7
Gas	2	0,4	0	0	210	2,4
Transportistas	0	0	0	0	4	0
Servicio general	-	-	-	-	33	0,4
Transporte	**4**	**0,8**	**53**	**40,8**	**3512**	**39,8**
Autobuses	2	0,4	41	31,5	2991	33,9
Taxis	2	0,4	10	7,7	379	4,3
INCOFER	0	0	2	1,5	37	0,4
Cabotaje	0	0	0	0	36	0,4
Servicio general	-	-	-	-	69	0,8
Portuarios	**4**	**0,8**	**1**	**0,8**	**16**	**0,2**
JAPDEVA	4	0,8	1	0,8	4	0
Aviación Civil	0	0	0	0	6	0,1
Estibadoras	0	0	0	0	4	0
INCOP	0	0	0	0	2	0
Otros	**0**	**0**	**0**	**0**	**1626**	**18,4**
ARESEP	-	-	-	-	1550	17,6
Telecomunicaciones	-	-	-	-	58	0,7
Correos	0	0	0	0	7	0,1
Peajes	0	0	0	0	5	0,1
RITEVE	0	0	0	0	3	0
SENARA	0	0	0	0	3	0
Total	**490**	**100**	**130**	**100**	**8814**	**100**

1/ Se incluye la categoría de “Servicio en general” para agrupar las consultas que no se relacionan con un operador en específico pero si con un servicio, no aplica para las quejas ni para las denuncias

2/ Incluye las 2 204 consultas atendidas por medio de la plataforma de servicios y las 6 610 consultas recibidas en el *Call Center*

Fuente: ARESEP

Anexo 29
Gestión de Quejas
2013

Gestión	Quejas	Porcentaje
Finalizado	**304**	**62**
Cerrado/DGAU	188	38,4
Cerrado/Conciliación	114	23,3
Cerrado/Etapa técnica	2	0,4
Pendiente	**186**	**38**
Pendiente/DGAU	79	16,1
Pendiente/DGAU/resolución	38	7,8
Pendiente/Etapa técnica	69	14,1
Total	**490**	**100**

Fuente: ARESEP

Anexo 30
Quejas recibidas por provincia, según servicio, 2013
2013

Provincia	Acueductos y Alcantarillados		Electricidad		Hidrocarburos		Otros		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
San José	172	67,5	62	36,3	34	60,7	2	25	270	55,1
Cartago	6	2,4	32	18,7	2	3,6	0	0	40	8,2
Heredia	12	4,7	21	12,3	6	10,7	0	0	39	8
Alajuela	9	3,5	21	12,3	8	14,3	0	0	38	7,8
Guanacaste	27	10,6	8	4,7	3	5,4	0	0	38	7,8
Puntarenas	14	5,5	15	8,8	2	3,6	2	25	33	6,7
Limón	15	5,9	12	7	1	1,8	4	50	32	6,5
Total	**255**	**100**	**171**	**100**	**56**	**100**	**8**	**100**	**490**	**100**

Fuente: ARESEP

www.aresep.go.cr

T + (506) 2506-3200 | F + (506) 2215-6002
Apartado 936-1000 San José - Costa Rica

ISSN 1659-3022