

Presentación de informe de quejas y denuncias recibidas por los prestadores del servicio

I. Requisitos

Nombre del trámite:	Presentación de informe de quejas y denuncias recibidas por los prestadores del servicio
Institución:	ARESEP
Dependencia:	Dirección General de Participación del Usuario
Dirección:	Piso I, Edificio Turrubares, Oficentro Multipark, 100 metros norte de Construplaza, Guachipelín de Escazú, San José. Abierto de 8am a 4pm en jornada continua
Producto generado en el trámite:	Seguimiento a la cantidad y naturaleza de las quejas y denuncias que reciben los operadores de servicios públicos

Requisito	Fundamento legal
Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.	Resolución RRG-7635-2007 publicada en La Gaceta 245 del 20 de diciembre del 2007

Incluir un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.

El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe.

Presentar el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico

Resolución RRG-7635-2007 publicada en La Gaceta 245 del 20 de diciembre del 2007

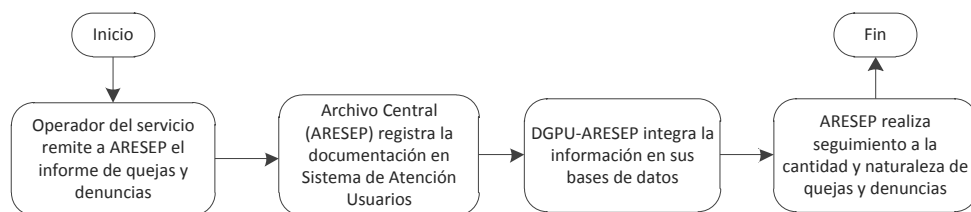
Resolución RRG-7635-2007 publicada en La Gaceta 245 del 20 de diciembre del 2007

Resolución RRG-7635-2007 publicada en La Gaceta 245 del 20 de diciembre del 2007

Plazo de resolución	No aplica
Vigencia:	Seis meses: el reporte debe presentarse semestralmente.
Costo del trámite:	No tiene costo para el solicitante.
Formulario que debe presentar:	El trámite no requiere utilizar ningún formulario en particular.
Funcionario de contacto:	Dirección General de Participación del Usuario 8000-ARESEP ó Tel. 2506-3200 Fax 2215-4172 Email: usuario@aresep.go.cr

2. Resumen del procedimiento que sigue el trámite

PRESENTACIÓN DE INFORME DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR LOS PRESTADORES DEL SERVICIO



* DGPU-ARESEP: Dirección General de Participación de Usuarios de ARESEP