aresep
AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

energía
INTENDENCIA DE ENERGIA
AUTORIDAD REGULADORA

Evaluación de la calidad de los combustibles en estaciones de servicio Año 2015

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Intendencia de Energía

RESUMEN **2**

PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES EN EL PAÍS **4**

NO CONFORMIDADES EN ESTACIONES DE SERVICIO 5
ESTACIONES DE SERVICIO CON NO CONFORMIDADES POR PROVINCIA 5
ESTACIONES DE SERVICIO CON NO CONFORMIDADES 6
INSPECCIONES REALIZADAS Y CON NO CONFORMIDADES 8
NO CONFORMIDADES SEGÚN TIPO DE PRUEBA 10
ESTACIONES DE SERVICIO QUE REINCIDEN CON NO CONFORMIDADES EN EL 2015 10
COMPARATIVO DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS AÑOS 2013-2015 12
REMISIÓN DE INFORMES TÉCNICOS PARA VALORACIÓN DE SANCIONES 13
APLICACIÓN MÓVIL (ESTACIONESCR) 13

CONCLUSIONES **15**

ANEXOS **17**

Resumen

Es función de la Autoridad Reguladora velar porque se cumplan los criterios de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su regulación.

En este contexto, corresponde a la Intendencia de Energía realizar la regulación económica y de calidad relacionada con el suministro de los combustibles derivados de los hidrocarburos, incluidos los derivados del petróleo, asfaltos, gas y nafta destinados al consumidor final.

El programa de evaluación de la calidad de los combustibles, impulsado por la Intendencia de Energía, fue diseñado con el propósito de cumplir con lo establecido en el artículo 5º de la Ley 7593, sobre la responsabilidad de velar por la calidad del servicio que prestan las estaciones de servicio en todo el país, verificando para tales efectos la composición y cantidad del combustible que el usuario adquiere.

Durante el año 2015, se realizaron 1385 inspecciones efectivas a las 351 estaciones de servicio activas en el país. De estas visitas realizadas, en 37 inspecciones se hallaron 47 no conformidades en alguno de los tres combustibles analizados: diésel, gasolina superior y gasolina regular. Estas no conformidades fueron tanto en cantidad (29) como en calidad (18).

Del total de no conformidades, la mayoría están relacionadas con el volumen dispensado (29), seguida por la presencia de sedimentos (12), la temperatura de inflamación (3), presencia de agua, octanaje y color (con 1 cada una).

En el 2015 se registra una disminución de 38% en el número de no conformidades, con respecto al año anterior, confirmándose una mejora sistemática por tres años consecutivos, tendencia que confirma el éxito del programa de evaluación cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de los combustibles que los costarricenses compran en las gasolineras.

En lo que respecta al nivel de incidencia el programa revela que de las 351 estaciones de servicio activas en el país, el 9,4% (33 estaciones) presentaron no conformidades. Al considerar la incidencia geográfica, según provincia, se concluye que del total de inspecciones efectuadas en el año 2015, la mayor cantidad de estaciones de servicio que presentaron alguna no conformidad en sus combustibles se ubican en San José con 12 estaciones, seguido de Puntarenas con 8 estaciones, Alajuela con 5 estaciones, Cartago con 3 estaciones, Guanacaste y Limón con 2 estaciones cada provincia y en Heredia 1 estación de servicio fue la que presentó resultados no conformes.

En 9 estaciones de servicio se registraron dos o más no conformidades de calidad o cantidad: con siete no conformidades la Bomba Santa Inés S.A. y con dos no conformidades las estaciones: Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis), Inmobiliaria Yoma de San José S.A. (Estación de Servicio Calle Blancos), Servicentro La Palma S.A., Servicentro El Higuerón S.A., Estación de Servicio Arranque S.A. (Servicentro M y S), Súper Partes S.A. (Estación San Juan), Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli), e Industrial J.L. del Sur S.A. (Estación de Servicio La Paz).

En términos generales, en el 2015 el programa de evaluación de la calidad de los combustibles en las estaciones de servicio registró una mejora sustantiva con respecto a años anteriores, lo cual se refleja en una clara tendencia a la baja en el número (absoluto y relativo) de no conformidades, tanto en lo que respecta a cantidad como a la calidad.

Programa de Evaluación de la calidad de los combustibles en el país

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución fiscalizadora del cumplimiento de los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad, con que se deben prestar los servicios públicos sujetos a su autoridad. (Ley N°7593 y sus reformas).

Esta tarea, en lo que respecta al servicio público de suministro de combustibles, la realiza la Intendencia de Energía como parte de su Programa de Evaluación de la Calidad de los Combustibles. Por medio de este programa se evalúan aspectos de calidad del producto, cantidad, precio y continuidad del servicio, mediante pruebas físico-químicas a los combustibles, verificaciones volumétricas y de precios en cada uno de los surtidores. Para tales efectos, se realizan inspecciones aleatorias, sin previo aviso, cubriendo el 100% de las estaciones de servicio del país. Las inspecciones son cuatrimestrales más una visita adicional que se realiza con el Laboratorio móvil (denominada visita especial) distribuida a lo largo del año. Lo anterior implica que a durante el año se realizan cuatro inspecciones en cada estación de servicio, mediciones que permiten registrar no sólo la calidad de los combustibles sino también realizar el seguimiento de las estaciones que hayan registrado alguna no conformidad de cantidad en alguna de las mediciones realizadas previamente.

La Intendencia de Energía cuenta con el apoyo del Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la Universidad de Costa Rica (UCR), laboratorio que se encuentra debidamente acreditado ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), conforme con la Norma INTE-ISO/IEC 17025:2005, efectuándose las pruebas mencionadas según los Reglamentos Técnico RTCA 75.02.17:06, RTCA 75.01.20:04 y RTCA 75.01.19:06, aprobados en los decretos Nº 33664-COMEX-MINAE-MEIC, Nº 32812-COMEX-MINAE-MEIC, Nº 33428-COMEX-MINAE-MEIC y Nº 36372-COMEX-MINAE-MEIC.

Los combustibles evaluados son tres: diésel, gasolina regular y gasolina superior. El procedimiento, de conformidad con el protocolo establecido, consiste en lo siguiente: se toman tres muestras de cada uno de los productos indicados, una para el interesado, la segunda para análisis de laboratorio y la tercera como muestra testigo que se utiliza en caso de que se presente una no conformidad. Para garantizar la integridad de la medición las muestras se toman y se guardan en recipientes de un litro, totalmente limpios, cerrados herméticamente, sellados y marchamados. Las muestras se transportan debidamente custodiadas y para el caso de las gasolinas se mantienen refrigeradas. Los análisis físico-químicos pueden ser realizados en el laboratorio fijo del CELEQ o mediante el laboratorio móvil.

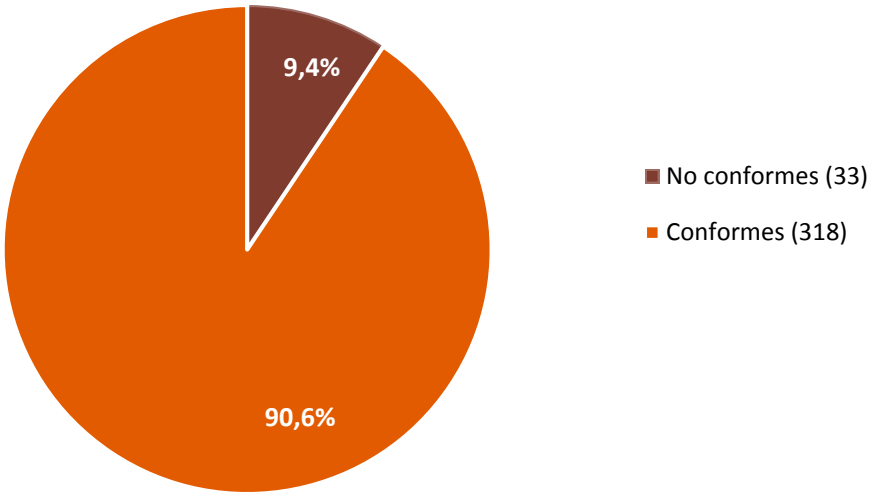
En caso de presentarse algún resultado no conforme, el CELEQ mediante certificado oficial remite los resultados a la ARESEP, en donde se procesan los datos. Posteriormente, de acuerdo con el protocolo establecido, se invita al respectivo representante de la estación de servicio a asistir a la realización de la prueba de análisis de la muestra testigo (tercer muestra tomada en cada inspección). El resultado de la muestra testigo es el oficial y definitivo, lo cual implica que si el resultado obtenido verifica la no conformidad, la ARESEP procede a dar apertura del respectivo procedimiento administrativo sancionatorio.

El financiamiento del Programa de la Evaluación de Calidad de los Hidrocarburos se hace mediante el canon de regulación que aprueba la Contraloría General de la República, el cual es incorporado al precio que paga el usuario final de los combustibles.

No conformidades en estaciones de servicio

En el año 2015, de las 351 estaciones de servicio activas en el país, 33 presentaron no conformidades, lo que representa un 9,4%. (Gráfico N.º 1)

Gráfica N.º 1. Porcentaje de estaciones de servicio con no conformidades



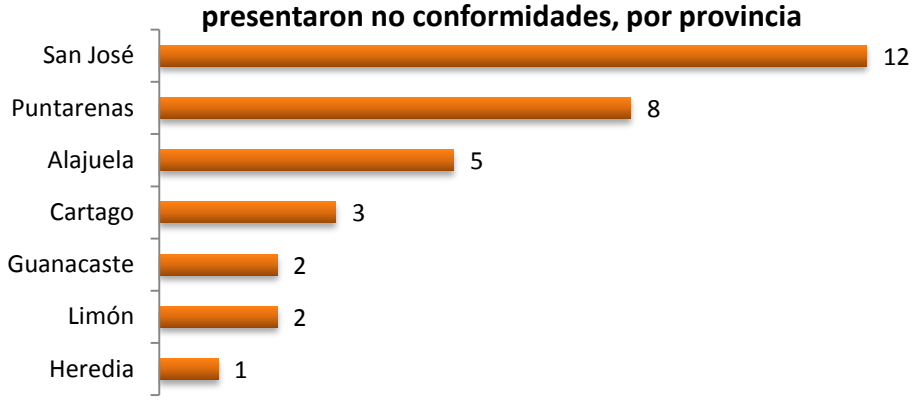
Nota: Los valores entre paréntesis corresponden al número de estaciones.
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

Este indicador muestra una mejora significativa respecto al año 2014, período durante el cual se contabilizaron 57 estaciones de servicio con no conformidades, las cuales representaban el 16,4% del total de estaciones activas en ese año.

Estaciones de servicio con no conformidades por provincia

La mayor cantidad de estaciones de servicio que presentó alguna no conformidad en sus combustibles se ubican en San José con 12 estaciones, seguido de Puntarenas con 8 estaciones, Alajuela con 5 estaciones, Cartago con 3 estaciones, Guanacaste y Limón con 2 estaciones cada provincia, y en Heredia 1 estación de servicio fue la que presentó resultados no conformes (Gráfico N.º 2).

Gráfico N.º 2. Cantidad de estaciones de servicio que presentaron no conformidades, por provincia



Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

En lo que respecta al nivel de incidencia por provincia, al relacionar la cantidad de estaciones que presentaron no conformidades con el total estaciones de servicio activas, se advierte que Puntarenas, San José y Cartago, en este orden, muestran los mayores niveles de incidencia, los cuáles se ubican por encima del promedio nacional que es 9.4%. En el siguiente cuadro se pueden apreciar el indicador para cada una de las provincias:

Cuadro Nº 1.
Cantidad de estaciones de servicio con no conformidades por provincia

Provincia	Total de estaciones	Cantidad de ES con no conformidades	Porcentaje por provincia
Total	**351**	**33**	**9,4**
Puntarenas	52	8	15,4
San José	105	12	11,4
Cartago	28	3	10,7
Limón	27	2	7,4
Alajuela	73	5	6,8
Guanacaste	40	2	5,0
Heredia	26	1	3,8

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

Estaciones de servicio con no conformidades

En el 2015, en lo que respecta específicamente a las estaciones de servicio que registraron la mayor cantidad de no conformidades, según se presenta en el Cuadro N° 2, tenemos: Bomba Santa Inés S.A. con 7 no conformidades, las cuales se presentaron en tres inspecciones y todas relacionadas con el criterio de cantidad; es decir, menor cantidad de combustible dispensado. Las siguientes estaciones de servicio presentaron 2 no conformidades en la misma visita: Estación de Servicio Arranque S.A. (Servicentro M y S), Súper Partes S.A. (Estación San Juan), Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli), Industrial J.L. del Sur S.A. (Estación de Servicio La Paz), Inmobiliaria Yoma de San José S.A. (Estación de Servicio Calle Blancos) y Servicentro El Higuerón S.A.. Por su parte,

las siguientes estaciones de servicio contabilizaron 2 no conformidades en dos inspecciones distintas: Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis) y Servicentro La Palma S.A.). Por último, en otras 24 estaciones se presentó una no conformidad. (Cuadro N.º 2)

Cuadro N.º 2.
Estaciones de servicio con dos o más no conformidades en el año 2015 por provincia, cantón y distrito de ubicación

Nombre	Cantidad de no conformidades	Fecha de la no conformidad	No conformidad	Provincia	Cantón	Distrito
Bomba Santa Inés S.A. (Bomba Santa Inés)	7	18/02/2015	1. Contador volumétrico de la manguera Nº 03 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con –110 mL.	Alajuela	Alfaro Ruiz	Zarcero
		23/04/2015	2. Contador volumétrico de la manguera Nº 03 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -148 mL.			
		18/06/2015	3. Contador volumétrico de la manguera Nº 01 de diésel suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -118 mL.			
		18/06/2015	4. Contador volumétrico de la manguera Nº 14 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -117 mL.			
		18/06/2015	5. Contador volumétrico de la manguera Nº 19 de diésel suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -117 mL.			
		18/06/2015	6. Contador volumétrico de la manguera Nº 20 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -115 mL.			
		18/06/2015	7. Contador volumétrico de la manguera Nº 21 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -113 mL.			
Arranque S.A. (Servicentro M y S)	2	26/01/2015	1.Gasolina superior con octano RON de 91,9±0,7 octanos, cuando la normativa establece un mínimo de 95,0 octanos	San José	Montes de Oca	Mercedes
		26/01/2015	2.Gasolina superior de color anaranjado, cuando debería ser color rojo			
Industrial J.L. del Sur S.A. (Estación de Servicio La Paz)	2	14/04/2015	1.Presencia de sedimentos en la gasolina regular	San José	San José	San Sebastián
		14/04/2015	2.Presencia de sedimentos en la gasolina superior			

Continuación Cuadro N.º 2.
Estaciones de servicio con dos o más no conformidades en el año 2015
por provincia, cantón y distrito de ubicación

Nombre	Cantidad de no conformidades	Fecha de la no conformidad	No conformidad	Provincia	Cantón	Distrito
Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli)	2	21-04-15	1. Contador volumétrico de la manguera Nº 04 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -103,3 mL.	Cartago	Cartago	Occidental
		21-04-2015	2. Contador volumétrico de la manguera Nº 10 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con -140 mL.			
Súper Partes S.A. (Estación San Juan)	2	30/06/2015	1.Presencia de sedimentos en la gasolina regular	San José	Tibás	San Juan
		30/06/2015	2.Presencia de sedimentos en la gasolina superior.			
Inmobiliaria Yoma de San José S.A. (Estación de Servicio Calle Blancos)	2	30/07/2015	1.El contador volumétrico de la manguera Nº 06 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -110 mL	San José	Goicoechea	Calle Blancos
		30/07/2015	2.La manguera Nº 07 de gasolina regular también suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -107 mL.			
Servicentro El Higuerón S.A. (Servicentro El Higuerón)	2	29/10/2015	1.El contador volumétrico de la manguera Nº 08 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -123 mL	San José	Montes de Oca	San Pedro
		29/10/2015	2.La manguera Nº 11 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -150 mL			
Servicentro La Palma S.A. (Servicentro La Palma)	2	04/02/2015	1.Presencia de sedimentos en la muestra de gasolina superior	Puntarenas	Osa	Palmar
		12/11/2015	2.Presencia de sedimentos en las muestras de gasolina regular,			
Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis)	2	02/02/2015	1.El contador volumétrico de la manguera Nº 09 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -108 mL	Guanacaste	Santa Cruz	Tempate
		01/07/2015	2.El contador volumétrico de la manguera Nº 02 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -127 mL.			

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

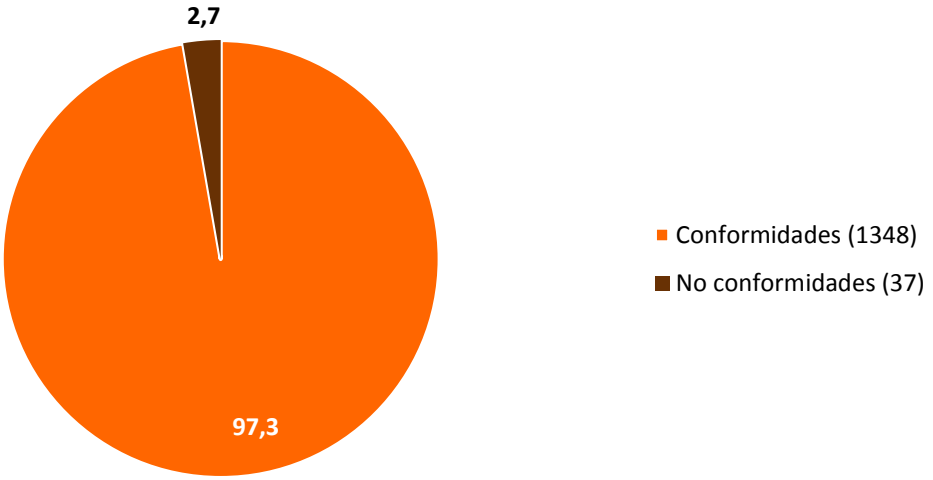
En los anexos 1 y 2 se presenta el detalle de las no conformidades halladas para cada estación, en el año 2015.

Inspecciones realizadas y no conformidades

En el año 2015 se realizaron 1385 inspecciones en las 351 estaciones de servicio activas. De las inspecciones efectivas realizadas, en el 2,7% (37 inspecciones) se detectaron no conformidades

en cantidad o calidad del combustible (Gráfico 3). En siete inspecciones se presentaron más de una no conformidad: en seis visitas se encontraron dos no conformidades, mientras que en una misma inspección se hallaron cinco incumplimientos.

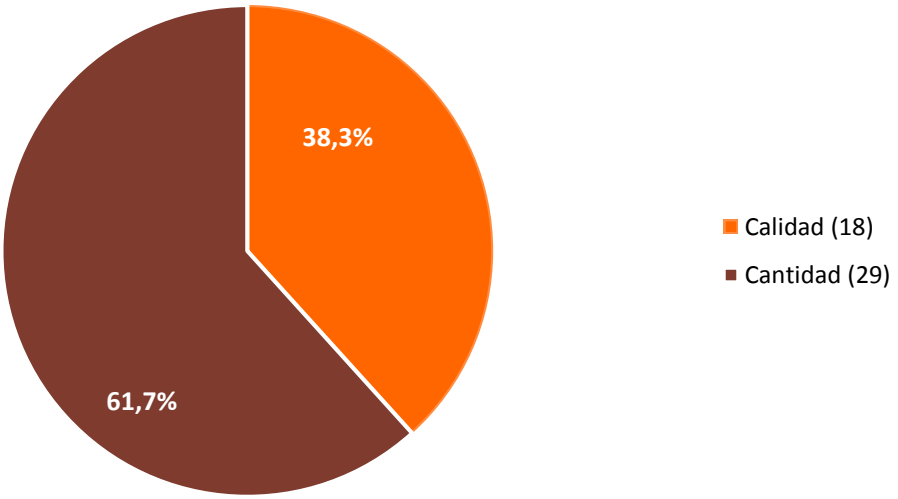
Gráfico N.º 3.
Estaciones de servicio 2015: porcentaje de inspecciones con no conformidades



Nota: Los valores entre paréntesis corresponden al número absoluto de inspecciones.
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

En las 37 inspecciones en que se hallaron anomalías, se presentaron un total de 47 no conformidades en los combustibles: 29 en cantidad y 18 en calidad (Gráfico N.º 4).

Gráfica N.º 4. Estaciones de servicio 2015: porcentaje de no conformidades de cantidad y calidad

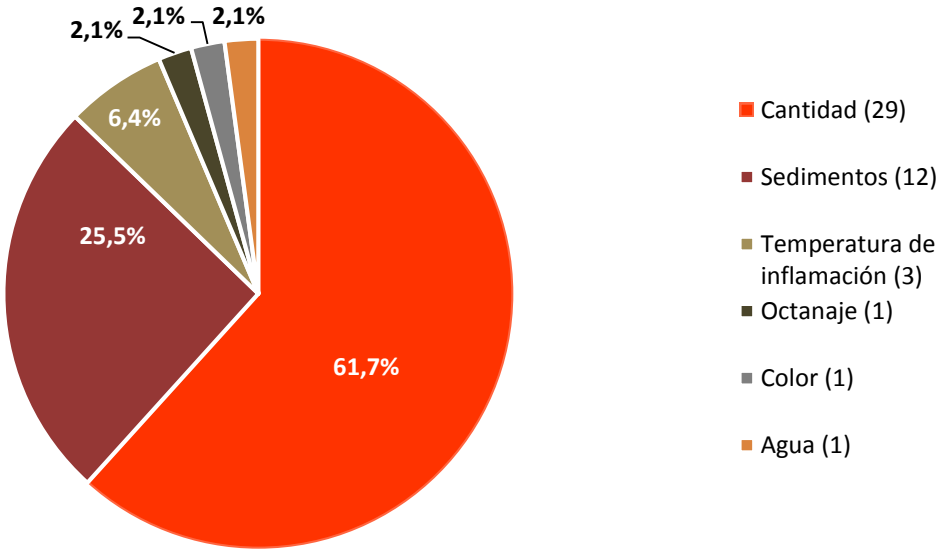


Nota: Los valores entre paréntesis corresponden al número absoluto de no conformidades.
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

No conformidades según tipo de prueba

Al analizar las no conformidades por prueba, se obtiene que la mayor incidencia de no conformidades en las estaciones se debe a la cantidad de combustible dispensado (29), seguido por presencia de sedimentos (12), temperatura de inflamación del diésel menor a 52°C (3), presencia de agua (1), número de octano RON en gasolina superior (1) y color de la gasolina superior (1). (Gráfico N.º 6)

Gráfica N.º 6. Porcentaje de no conformidades por clase de anomalía



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

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

Estaciones de servicio que reinciden con no conformidades en el 2015

Con respecto a las estaciones de servicio en que se hallaron con no conformidades en el 2015, cabe destacar que 5 de las 33 estaciones, también presentaron no conformidades durante las inspecciones realizadas en el año 2014, según se detalla a continuación:

Cuadro N.º 4.
Estaciones de servicio que presentaron no conformidades en el 2014 y 2015

CÓDIGO MINAE	NOMBRE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTON	DISTRITO	FECHAS DE LAS INSPECCIONES CON NO CONFORMIDADES	NO CONFORMIDADES
ES 6-05-02-01	Servicentro La Palma S.A. (Servicentro La Palma)	Puntarenas	Osa	Palmar	23/09/2014	Presencia de sedimentos en la gasolina regular
					04/02/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior
					12/11/2015	Presencia de sedimentos en la muestra de gasolina regular
ES 3-01-05-01	Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli)	Cartago	Cartago	Occidental	12/11/2014	El contador volumétrico de la manguera Nº 22 de gasolina regular suministró un volumen promedio fuera de la tolerancia con -150 mL.
					21/04/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 04 de gasolina regular suministró un volumen promedio fuera de la tolerancia en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de.-103,3 mL
					21/04/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 10 de gasolina regular suministró un volumen promedio fuera de la tolerancia en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -140 mL.
ES 6-11-02-01	Desarrollos Turísticos La Pita S.A. (Estación de Servicio Costa Verde)	Puntarenas	Garabito	Tárcoles	20/08/2014	El contador volumétrico de la manguera Nº 20 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -133 mL
					04/08/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 19 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -190 mL.
ES 4-06-02-01	Estación de Servicio Zurquí S.A. (Estación de Servicio Zurquí)	Heredia	San Isidro	San Josecito	08/04/2014	El contador volumétrico de la manguera Nº 5 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de suministrar en promedio -125 mL
					21/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 01 de diésel suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -130 mL
ES 5-03-01-04	Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz)	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	18/03/2014	Presencia de sedimentos en la muestra de gasolina superior
					02/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 11 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -110 mL

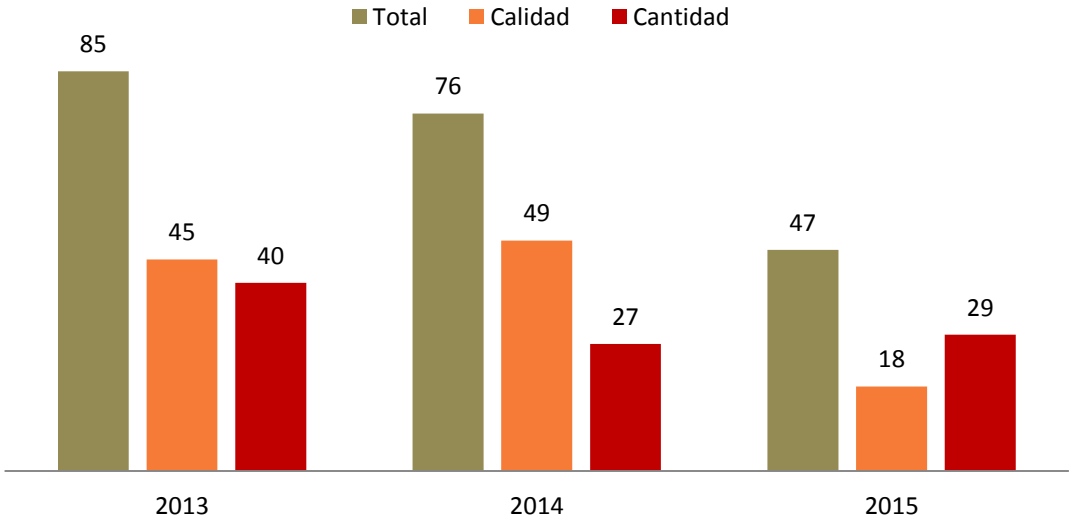
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

La no conformidad por cantidad de producto dispensado ha resultado ser el tipo de no conformidad de mayor incidencia en los últimos años, incluso entre las estaciones que reincidieron con no conformidades en el 2014 y 2015, como se aprecia en el cuadro anterior, por esta razón la Intendencia de Energía ha optado por incluir en el 2016 a su programa de evaluación, la inspección del marchamado interno de cada equipo surtidor de las estaciones de servicio del país, con lo cual se desea evitar que estos tipos de equipos puedan ser manipulados libremente.

Comparativo de las no conformidades en los años 2013 al 2015

Al realizar la comparación de las no conformidades reportadas en el 2015, respecto a los dos años anteriores, se confirma una clara tendencia a la baja en el número de no conformidades en estaciones de servicio. (Gráfica N.º 7), resultado consistente con el objetivo que orienta el programa de evaluación de calidad de los combustibles, cuyo fin último es garantizar que los usuarios adquieran combustibles que cumplan con las normas técnicas de calidad y cantidad establecidas para tales fines

Gráfica N.° 7 Cantidad de no conformidades en estaciones de servicio del 2013 a 2015, según tipo



Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en efecto se confirma una clara tendencia a la baja en el total de no conformidades, que durante el 2015 se redujo en 38% respecto al año 2014.

Unido a lo anterior, conviene destacar que en el 2015 se redujo en un 63% el número de no conformidades relacionadas con las normativas de calidad, lo cual en términos absolutos pasaron de 49 en el 2014 a sólo 18 en el 2015. Este indicador adquiere especial relevancia, pues constituye un claro beneficio a favor de los usuarios, esencial para garantizar el buen desempeño de sus vehículos.

Destaca también el hecho de que por primera vez, en los últimos tres años, las no conformidades por calidad son significativamente menores a las no conformidades por cantidad, que se perfila

como el principal desafío del programa. En efecto, si bien en el año 2015 se aprecia un leve aumento en el número de no conformidades por cantidad (el usuario recibe menos combustible que el que paga), que pasa de 27 en 2014 a 29 en 2015; éstas pasan a representar el 62% del total de no conformidades detectadas por el programa de evaluación de la Intendencia de Energía.

Al comparar el número de no conformidades totales con el número de estaciones activas de cada año, el porcentaje de incidencias de las no conformidades tiende a la disminución:

Cuadro N.º 5.
Incidencia de no conformidades en los años 2013 al 2015

Periodo	Número de estaciones	Número de no conformidades	Número de estaciones con no conformidades	Porcentaje de estaciones de servicio con no conformidades
2013	346	85	62	17,9%
2014	347	76	57	16,4%
2015	351	47	33	9,4%

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2015

Remisión de informes técnicos para valoración de sanciones

Durante el año 2015 se remitieron a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) el 100% de las no conformidades detectadas en el 2015, es decir se tramitaron las 47 no conformidades de cantidad y calidad halladas en las 37 estaciones de servicio. A cada uno de los 18 casos por no conformidad en los parámetros de calidad en estaciones de servicio, se le aplicó el procedimiento de apertura y análisis de la muestra testigo, al ratificarse la no conformidad la Intendencia de Energía elaboró el estudio técnico correspondiente.

La DGAU procedió a abrir los respectivos expedientes administrativos, los cuales se encuentran en el proceso de valoración inicial.

Aplicación móvil (EstacionesCR)

La socialización y democratización de la información de interés público es clave para garantizar que los usuarios se involucren, de manera indirecta, como aliados de la ARESEP en la fiscalización de los servicios públicos que brindan los prestadores autorizados.

Para tales efectos, en diciembre del año 2014, la Intendencia de Energía lanzó al público una aplicación móvil celular con el fin de que los usuarios consulten los resultados obtenidos del Programa de Evaluación de la Calidad de Hidrocarburos de las estaciones de servicio.

La aplicación móvil lleva por nombre Estaciones CR, es totalmente gratuita y se encuentra disponible para los sistemas operativos iOS y Android. Estaciones CR es una idea innovadora que muestra al usuario de manera ágil y versátil los resultados obtenidos en el Programa de Evaluación de la Calidad de Hidrocarburos de las Estaciones de Servicio de la Autoridad Reguladora. Esta aplicación móvil le permite a cada uno de los usuarios:

1. Ubicar la totalidad de las estaciones activas del país.
2. Encontrar las 5 estaciones más cercanas a su ubicación.
3. Guiarse a la estación preferida a través de la plataforma Waze.
4. Conocer los resultados de las últimas 3 evaluaciones de calidad y cantidad efectuadas en cada gasolinera.
5. Calificar la calidad del servicio brindado en la gasolinera.

Esta herramienta es un ejemplo de transparencia y de esfuerzo para promover la prestación del servicio en condiciones óptimas. La aplicación ha tenido acogida entre los usuarios, ya que en más de un año de funcionamiento superó las 16.500 descargas: 9.600 en el sistema Android y 6.978 en sistema iOS.

La aplicación ha colaborado en la mejora de los resultados obtenidos en las inspecciones efectuadas en las estaciones de servicio activas del país, por ejemplo el día del lanzamiento la aplicación móvil registraba:

- 3 estaciones de servicio en color rojo, es decir con dos o más no conformidades en las últimas 3 inspecciones
- 35 estaciones en color amarillo, es decir con una no conformidad en las 3 últimas inspecciones

Mientras que al día de hoy tenemos:

- 13 estaciones con coloración amarilla
- Todas las demás están en color verde

Por lo que desde diciembre del 2014 a la fecha han disminuido en un 66% las estaciones que han presentado no conformidades en las últimas 3 visitas.

Conclusiones

El número de estaciones de servicio con no conformidades en el 2015 (33 estaciones) representó un 9,4% del total de estaciones activas, incidencia significativamente menor al 16,4% observado en el 2014 (57 estaciones).

El número de no conformidades registradas en el 2015 (47 casos) se redujo en un 38% en comparación a las registradas en el año 2014 (76 casos).

De las 1385 inspecciones efectivas realizadas en el 2015 a las estaciones de servicio en el 2,7% se determinó al menos una no conformidad en la calidad o cantidad del combustible; porcentaje inferior al 5,0% del año 2014.

En el 2015 se detectaron 47 no conformidades en las estaciones de servicio, 29 casos por la cantidad de volumen de combustible dispensado y 18 por deficiencias encontradas en la calidad de los productos.

En comparación con los resultados obtenidos en los dos años anteriores, en 2015 disminuyeron las no conformidades: en el año 2013 se presentaron 85 casos (45 de calidad y 40 de cantidad), 76 en el año 2014 (49 de calidad y 27 de cantidad) y 47 en el año 2015.

La mayoría de las no conformidades presentadas en el 2015 correspondió a los casos de una menor cantidad de combustible suministrado (29 casos no conformes), lo cual se relaciona con la calibración de las máquinas dispensadoras.

En el 2015 las no conformidades relacionadas con el incumplimiento de la norma técnica de cantidad representan el 63% del total, desplazando en importancia relativas a las no conformidades relacionadas con la calidad de los combustibles.

En el año 2015, se obtuvo la menor cantidad de no conformidades en la calidad de los combustibles de los últimos 3 años del Programa (45 en el 2013, 49 en el 2014 y 18 en el 2015. Con lo cual, en el 2015 las no conformidades de calidad se redujeron en un 63,3% respecto al año anterior.

La mayoría de las no conformidades en la calidad del producto se debieron al hallazgo de sedimentos en los combustibles (12 no conformidades), seguido por los casos de: temperatura de inflamación del diésel por debajo de la norma (3), presencia de agua (1), un inferior número de octanaje en la gasolina superior (1) y una coloración propia de gasolina regular en la gasolina superior (1).

Las provincias que presentaron mayor cantidad de estaciones con no conformidades de cantidad y/o calidad, fueron: San José con 12 estaciones, seguido de Puntarenas con 8 estaciones, Alajuela con 5 estaciones, Cartago con 3 estaciones, Guanacaste y Limón con 2 estaciones en cada provincia, mientras que en la provincia de Heredia presentó 1 estación de servicio con no conformidades.

En 9 estaciones de servicio se encontraron dos o más no conformidades de calidad y/o cantidad: Bomba Santa Inés S.A. (Bomba Santa Inés), Estación de Servicio Arranque S.A. (Servicentro M y S), Súper Partes S.A. (Estación San Juan), Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli), Industrial J.L. del

Sur S.A. (Estación de Servicio La Paz), Inmobiliaria Yoma de San José S.A. (Estación de Servicio Calle Blancos), Servicentro El Higuerón S.A. (Servicentro El Higuerón), Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis) y Servicentro La Palma S.A. (Servicentro La Palma).

De las 33 estaciones en que se hallaron no conformidades en el 2015, 5 de éstas ya habían presentado no conformidades el año pasado: Servicentro La Palma S.A., Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli), Desarrollos Turísticos La Pita S.A. (Estación de Servicio Costa Verde, Estación de Servicio Zurquí S.A. y Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz).

La no conformidad por cantidad de producto dispensado ha resultado ser el tipo de no conformidad de mayor incidencia en los últimos años, incluso entre las estaciones que reincidieron con no conformidades en el 2014 y 2015, razón por la cual, la Intendencia de Energía ha optado por incluir en el 2016 a su programa de evaluación, la inspección del marchamado interno de cada equipo surtidor de las estaciones de servicio del país, con lo cual se desea evitar que estos tipos de equipos puedan ser manipulados libremente.

La aplicación móvil Estaciones CR ha colaborado en la mejora de los resultados obtenidos por el Programa de la Evaluación de Combustible de la ARESEP, en las inspecciones efectuadas en las estaciones de servicio activas del país, ya que desde el lanzamiento de Estaciones CR (04 de diciembre de 2014) a diciembre de 2015, disminuyeron en un 66% las estaciones que han presentado no conformidades en las últimas 3 visitas (de 38 estaciones a 13 estaciones).

Los resultados del 2015 confirman una clara tendencia a la baja en el número absoluto y relativo de no conformidades, de calidad y cantidad, en las estaciones de servicio, resultado que advierte el éxito del programa de evaluación de evaluación de la calidad de los combustibles.

Anexos

Anexo 1. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en calidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD
ES 1-15-03-01	Arranque S.A. (Servicentro M y S)	San José	Montes de Oca	26/01/2015	En la gasolina superior se obtuvo un Número de Octano R.O.N. de 91,9 ± 0,7, mientras la normativa nacional establece un mínimo de 95 octanos. A su vez, la muestra de gasolina superior es de color anaranjado, y de acuerdo con el reglamento debe ser color rojo.
ES 3-02-03-01	Servicentro Orosí S.A. (G.S Servicentro Orosí)	Cartago	Paraíso	02/02/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 6-05-02-01	Servicentro La Palma S.A. (Servicentro La Palma)	Puntarenas	Osa	04/02/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 2-10-06-02	Servicentro Saíno S.A (Servicentro El Saíno)	Alajuela	San Carlos	03/03/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 1-11-01-01	Combustibles Coronado S.A. (Estación de Servicio de Combustibles Coronado)	San José	Vásquez de Coronado	13/04/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 1-01-11-03	Industrial J.L. del Sur S.A. (Estación de Servicio La Paz)	San José	San Sebastián	14/04/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular y la gasolina superior, mientras que la norma establece que deben estar libre de estos contaminantes.
ES 1-19-03-03	RSC Servicentro El Rodeo S.A. (Servicentro El Rodeo)	San José	Pérez Zeledón	27/05/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 6-01-11-02	Servicentro Santa Teresa del Palmar S.A. (Servicentro El Palmar)	Puntarenas	Puntarenas	08/06/2015	En el diésel se obtuvo una temperatura de inflamación de (40±1) °C, mientras que la norma establece que la mínima es de 52 ºC.

Continuación: Anexo 1. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en calidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD
ES 6-11-01-01	Guapizul S.R.L (Estación de Servicio Marina Los Sueños)	Puntarenas	Garabito	11/06/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 1-13-01-02	Super Partes S.A. (Estación San Juan)	San José	Tibás	30/06/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular y la gasolina superior, mientras que la norma establece que deben estar libre de estos contaminantes.
ES 2-10-07-02	Corporación Jeafa H.C. S.A. (Estación de Servicio La Fortuna)	Alajuela	San Carlos	01/07/2015	En el diésel se obtuvo una temperatura de inflamación de (49±1) °C, mientras que la norma establece que la mínima es de 52 ºC.
ES 6-10-01-01	Comercializadora Valle Sur (COVASUR) S.A. (Servicentro COVASUR)	Puntarenas	Corredores	15/07/2015	En el diésel se obtuvo una temperatura de inflamación de (40±1) °C, mientras que la norma establece que la mínima es de 52 ºC.
ES 6-03-01-03	Servicentro Fonseca Hermanos (Servicentro Fonseca Hermanos de Buenos Aires S.A.)	Puntarenas	Buenos Aires	09/09/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 1-13-02-01	Servicentro Tournón S.A. (Servicentro Tournon)	San José	Tibás	21/09/2015	Presencia de agua en el diésel, mientras que la norma establece que debe estar libre de agua.
ES 6-05-02-01	Servicentro La Palma S.A. (Servicentro La Palma)	Puntarenas	Osa	12/11/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular, mientras que la norma establece que debe estar libre de estos contaminantes.

Anexo 2. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD [1]
ES 5-03-04-02	Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis)	Guanacaste	Santa Cruz	02/02/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 09 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -108 mL.
ES 2-11-01-01	Bomba Santa Inés S.A. (Bomba Santa Inés)	Alajuela	Alfaro Ruiz	18/02/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 03 de gasolina regular, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -110 mL.
ES 7-06-01-02	Inversiones Mayecasi S.R.L. (Estación de Servicio Mayecasi)	Limón	Guácimo	24/03/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 21 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -112 mL.
ES 3-01-05-01	Doble Tracar S.A. (Servicentro Metropoli)	Cartago	Cartago	21/04/2015	Los contadores volumétricos de las mangueras Nº 04 y Nº 10 de gasolina regular, suministraron volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, ya que en la manguera Nº 04 en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -103,3 mL, y a su vez la Nº 10 dejó de verter una cantidad promedio de -140 mL.
ES 2-11-01-01	Bomba Santa Inés S.A. (Bomba Santa Inés)	Alajuela	Alfaro Ruiz	23/04/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 03 de gasolina regular, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -148 mL.
ES 6-01-11-01	Servicentro Cóbano S.A. (Servicentro Cóbano)	Puntarenas	Puntarenas	08/06/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 23 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -127 mL.
ES 2-10-04-01	Servicentro Cerro Cortés S.A. (Servicentro Cerro Cortés)	Alajuela	San Carlos	17/06/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 12 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -117 mL.

Continuación: Anexo 2. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD [1]
ES 2-11-01-01	Bomba Santa Inés S.A. (Bomba Santa Inés)	Alajuela	Alfaro Ruiz	18/06/2015	Los contadores volumétricos de las siguientes 5 mangueras suministraron volúmenes fuera de la tolerancia permitida de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros: el Nº 01 de diésel dejó de verter en promedio -118 mL, el Nº 14 de gasolina superior dejó de verter en promedio -117 mL, el Nº 19 de diésel dejó de verter en promedio -117 mL, el Nº 20 de gasolina superior dejó de verter en promedio -115 mL y el Nº 21 de gasolina regular dejó de verter en promedio -113 mL
ES 1-10-05-01	MAUVASOL S.A. (Servicentro San Felipe)	San José	Alajuelita	25/06/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 01 de diésel, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -147 mL.
ES 1-01-07-04	Unopetrol Costa Rica S.R.L(Uno La Uruca I)	San José	San José	29/06/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 29 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -130 mL.
ES 3-06-02-01	Servicentro Cervantes de Alvarado (SERVICESA) S.A. (Estación de Servicio SERVICESA)	Cartago	Alvarado	30/06/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 04 de diésel, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -155 mL.
ES 5-03-01-04	Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz)	Guanacaste	Santa Cruz	02/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 11 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -110 mL
ES 2-01-08-01	Pantuqui S.A. (Servicentro San Rafael de Ojo de Agua)	Alajuela	Alajuela	07/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 09 de gasolina regular, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -117 mL.
ES 4-06-02-01	Estación de Servicio Zurquí S.A. (Estación de Servicio Zurquí)	Heredia	San Isidro	21/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 01 de diésel, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -130 mL.

Continuación: Anexo 2. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD [1]
ES 1-08-03-01	Inmobiliaria Yoma de San José S.A. (Estación de Servicio Calle Blancos)	San José	Goicoechea	30/07/20 15	Los contadores volumétricos de las mangueras Nº 06 de gasolina superior y Nº 07 de gasolina regular, suministraron volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, ya que en la manguera Nº 06 en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -110 mL, y a su vez la Nº 07 dejó de verter una cantidad promedio de -107 mL. El contador volumétrico de la manguera Nº 06 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-120 mL, -110 mL y -100 mL) dejó de verter en promedio -107 mL.
ES 1-09-03-02	Estación de Servicios Lindora S.A. (Uno Lindora)	San José	Santa Ana	12/08/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 17 de diésel, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio inferior a lo medible en el aforador volumétrico (<-200 mL), ya que en las tres mediciones suministró: <-200 mL, <-200 mL y <-200 mL.
ES 7-04-03-01	Servicentro Hone Creek (ROJUEL S.A.)	Limón	Talamanca	18/08/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 32 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -160 mL.
ES 1-19-01-02	Bomba San Isidro S.A. (GASOTICA Bomba San Isidro)	San José	Pérez Zeledón	16/09/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 27 de gasolina regular, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -177 mL.
ES 6-08-02-01	Estación de Servicio Coopesabalito R.L. (Cooperativa de Caficultores y Servicios Múltiples de Sabalito R.L.)	Puntarenas	Coto Brus	16/09/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 10 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -107 mL.

Continuación: Anexo 2. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el año 2015

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD [1]
ES 6-11-02-01	Desarrollos Turísticos La Pita S.A. (Estación de Servicio Costaverde)	Puntarenas	Garabito	04/08/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 19 de gasolina superior, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -190 mL.
ES 5-03-04-02	Servicentro Chorotega S.A. (Gasolinera El Oasis)	Guanacaste	Tempate	01/07/2015	El contador volumétrico de la manguera Nº 02 de gasolina regular, suministró volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, en tanto que en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -127 mL.
ES 1-15-01-01	Servicentro El Higuerón S.A. (Servicentro El Higuerón)	San José	Montes de Oca	29/10/2015	Los contadores volumétricos de las mangueras Nº 08 y Nº 11 ambas de gasolina superior, suministraron volúmenes fuera de la tolerancia de -100 mL para un aforador volumétrico de 20 litros, ya que en la manguera Nº 08 en tres mediciones dejó de suministrar un volumen promedio de -123 mL, y a su vez la Nº 11 dejó de verter una cantidad promedio de -150 mL.

[1] *Según el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Calibración y Verificación, Decreto No 26425-MEIC.*