

## **INDICACIÓN: PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE ARESEP**

Estimado usuario

Si desea presentar una denuncia ante la ARESEP, se le informa:

Que la denuncia debe estar amparada en los incisos del artículo 41, de La Ley 7593, que indican:

**Artículo 41.- Revocatoria de concesión o permiso** Sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades que corresponda aplicar de acuerdo con la ley, serán causales de revocatoria de la concesión o el permiso, declarable mediante el proceso administrativo, por la Autoridad Reguladora, las siguientes:

- a) La reiteración de las conductas sancionadas en el artículo 38 de esta ley.
- b) La falta grave o la prestación deficiente del servicio, según las normas establecidas en el artículo 25 de esta ley.
- c) El incumplimiento por razones injustificadas de las condiciones generales del contrato, la concesión o el permiso.
- d) El traspaso, la cesión o el arrendamiento de la concesión o el permiso, parcial o total, sin autorización previa del ente competente.
- e) El desvío de recursos, activos, ingresos o la inclusión en la contabilidad, de gastos para actividades ajenas al servicio público.
- f) La alteración de instrumentos, sistemas de medición, fiscalización y conteo.
- g) El cobro de precios superiores a los señalados por la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de cualquier otra sanción contenida en el ordenamiento jurídico.
- h) El uso de información falsa o alterada en cualquiera de los procedimientos fijados en esta ley.
- i) La discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o consumidor individual en el otorgamiento del servicio público o en las condiciones de prestación, sin perjuicio de cualquier otra sanción contenida en el ordenamiento jurídico.
- j) El incumplimiento de las medidas de mitigación contempladas en el estudio de impacto ambiental mencionado en el artículo 16 de esta ley.
- k) Incumplimiento de la normativa vigente sobre protección ambiental.
- l) Incumplimiento de las medidas de mitigación contempladas en la evaluación de impacto ambiental, a que hace referencia el artículo 16 de esta ley.
- m) Otras causales establecidas en la ley, la concesión o el permiso.

Se le recuerda que para la presentación de una denuncia no hay requisitos establecidos, sin embargo, para prever una buena resolución a su favor es importante que cumpla con lo mínimo, para lo cual debe indicar en un escrito a quién denuncia, el por qué, el cómo, cuándo y dónde se dieron los hechos, y si puede aportar otro tipo de pruebas, como: números, facturas, videos, fotografías, testigos, y otras características del servicio o de los equipos fuente de la denuncia, así como respuestas de gestiones realizadas, entre otros, recuerde que es muy importante que se detalle una pretensión sobre la solución de los problemas que tiene y el tipo de sanción que usted considera amerita el caso.

Si desea firma su denuncia, adjunta fotocopia de cédula e indica medios para localizar y para recibir notificaciones

Puede enviar su denuncia a la ARESEP, por medio del fax 2215-6002, por el correo electrónico [usuario@aresep.go.cr](mailto:usuario@aresep.go.cr), por apartado postal 936-100 San José, o personalmente en nuestras oficinas centrales, 100 norte de Constru-Plaza en Guachipelín de Escazú, San José. Si lo envía por correo electrónico, debe escanearlo para que aparezca la firma.

Si tienen alguna duda o desean otro tipo de información relacionada con servicios públicos regulados por ARESEP, nos llama a nuestro centro de atención de llamadas, al número gratuito 8000ARESEP (8000 27-37-37), en nuestra página [www.aresep.go.cr](http://www.aresep.go.cr), o por el correo [usuario@aresep.go.cr](mailto:usuario@aresep.go.cr),