

Evaluación de la calidad de los combustibles en estaciones de servicio I Semestre 2016



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	2
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES EN EL PAÍS	4
NO CONFORMIDADES EN ESTACIONES DE SERVICIO	6
ESTACIONES DE SERVICIO CON NO CONFORMIDADES POR PROVINCIA	6
ESTACIONES DE SERVICIO CON NO CONFORMIDADES	7
INSPECCIONES REALIZADAS Y NO CONFORMIDADES.....	9
NO CONFORMIDADES SEGÚN TIPO DE PRUEBA	10
ESTACIONES DE SERVICIO QUE REINCIDEN CON NO CONFORMIDADES.	11
COMPARATIVO DE LAS NO CONFORMIDADES EN LOS PRIMEROS SEMESTRES DE LOS AÑOS 2014 AL 2016.....	13
REMISIÓN DE INFORMES TÉCNICOS PARA VALORACIÓN DE SANCIONES.....	15
APLICACIÓN MÓVIL (ESTACIONES CR).....	15
CONCLUSIONES.....	17
ANEXOS	19
ANEXO 1. LISTA DE INSPECCIONES EFECTIVAS CON NO CONFORMIDADES EN CALIDAD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016	19
ANEXO 2. INSPECCIÓN CON NO CONFORMIDAD EN PRECIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.....	19
ANEXO 3. LISTA DE INSPECCIONES EFECTIVAS CON NO CONFORMIDADES EN CANTIDAD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016	20

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

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 el cumplimiento de las especificaciones técnicas de calidad, así como los parámetros de cantidad y precio del combustible que el usuario adquiere.

Durante el primer semestre del 2016, se realizaron 761 inspecciones efectivas a las 344 estaciones de servicio activas en el país. De estas visitas realizadas, se hallaron 28 no conformidades en alguno de los tres combustibles analizados: diésel, gasolina superior y gasolina regular.

Del total de no conformidades registradas, la mayoría están relacionadas con la cantidad dispensada de combustible (22), seguida por la presencia de sedimentos (4), la temperatura de inflamación (1) y precio (1).

En el primer semestre de 2016 se registra una disminución del 61,5% en el número de no conformidades por calidad del producto, con respecto al primer semestre del año anterior, confirmándose en este aspecto una mejora sistemática por tres años consecutivos. Esta tendencia da fe del éxito del programa, en la medida en que asegura a los usuarios que los esfuerzos realizados en materia de inspección de la calidad están generando resultados en la dirección prevista.

No obstante lo anterior, en el primer semestre del 2016 se registró un aumento del 37,5% en el número de no conformidades por la cantidad de producto dispensado. Esta situación, detectada durante el año 2015, respalda la decisión tomada de impulsar durante el segundo semestre de este año el proyecto de

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

“marchamado” con el propósito de proteger a los usuarios y asegurar que reciban la cantidad de combustibles por la que están pagando.

En lo que respecta al nivel de incidencia el programa revela que de las 344 estaciones de servicio activas en el país, el 6,1% (21 estaciones) presentaron no conformidades.

Al considerar la incidencia geográfica, según provincia, se concluye que del total de inspecciones efectuadas en el primer semestre del 2016, la mayor cantidad de estaciones de servicio que presentaron alguna no conformidad en los combustibles, se ubican en: San José con 5 estaciones, Puntarenas con 4 estaciones, seguido de Cartago y Alajuela con 3 estaciones cada provincia; Guanacaste, Heredia y Limón con 2 estaciones cada provincia.

En 5 estaciones de servicio se registraron dos o más no conformidades de calidad o cantidad:

- Con cuatro no conformidades:
 - Estación de Servicio Delta Puriscal (Petróleos Delta Costa Rica S.A.)
- Con dos no conformidades:
 - Servicentro Nicoya S.A
 - Servicentro El Saíno S.A
 - Servicentro Cartago S.A
 - Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli)

En términos generales, en el 2016 el Programa de Evaluación de la Calidad de los Combustibles en las estaciones de servicio registró nuevamente una mejora con respecto a años anteriores, en lo concerniente a los resultados obtenidos en los análisis químicos para el aseguramiento de la calidad (cumplimiento de especificaciones técnicas). Sin embargo, se advierte que el principal desafío actual es enfrentar el incremento registrado en el número de no conformidades originadas en la menor cantidad de combustible dispensado en algunas estaciones del país.

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

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es la institución fiscalizadora del cumplimiento de los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad, 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 por medio del Programa de Evaluación de la Calidad de los Combustibles.



Por medio de este Programa se evalúan aspectos de calidad del producto (cumplimiento de las especificaciones técnicas), 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 sin previo aviso, en el 100% de las estaciones de servicio del país. En la actualidad el Programa prevé la realización de inspecciones cuatrimestrales, más una visita adicional que se realiza con el Laboratorio móvil (denominada visita especial) distribuida a lo largo del año. El programa evalúa tres combustibles: diésel, gasolina superior y gasolina regular.

Lo anterior implica que 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 durante alguna de las mediciones realizadas previamente y constatar, en defensa de los intereses de los usuarios, que los problemas detectados hayan sido debidamente corregidos.

La Intendencia de Energía cuenta con el apoyo técnico del Centro de Electroquímica y Energía Química (CELEQ) de la Universidad de Costa Rica (UCR), laboratorio que de conformidad con lo establecido en la Ley N° 8279, que crea el Sistema Nacional de la Calidad (SNC), se encuentra debidamente acreditado ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), conforme con las Normas INTE-ISO/IEC 17025-2005 e INTE-ISO/IEC 17020:2012. A la fecha el CELEQ es el único laboratorio estatal acreditado, (con excepción de RECOPE) situación que garantiza la confiabilidad del proceso de evaluación realizado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Las pruebas efectuadas se realizan según los Reglamentos Técnicos RTCA 75.02.17:06, RTCA 75.01.20:04 y RTCA 75.01.19:06, aprobados en los decretos N° 33664-COMEX-MINAE-MEIC, N° 32812-COMEX-MINAE-MEIC, N° 33428-COMEX-MINAE-MEIC y N° 36372-COMEX-MINAE-MEIC y el Reglamento para surtidores de combustibles líquidos N° 26425-MEIC. Además se utilizan los protocolos aprobados por la ARESEP.

El procedimiento, de conformidad con el protocolo establecido, consiste en lo siguiente: se toman tres muestras de cada uno de los productos indicados, las cuales se analizan en el laboratorio, con el análisis de la primera muestra se obtiene el resultado inicial y definitivo en los casos de cumplimiento de especificaciones. La segunda y la tercera son “muestras testigos” que se utilizan en caso de que se presente una no conformidad durante el análisis de la primera muestra. 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 las dos muestras de análisis se trasladan y se mantienen refrigeradas, la muestra para análisis visual no se refrigera. Los análisis físico-químicos se realizan en el laboratorio fijo del CELEQ y en el laboratorio móvil cuando se trata de la prueba especial.

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 (dependiendo del tipo de análisis: segunda o 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 Combustibles 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.

Este esfuerzo de fiscalización en las estaciones de servicio, cuyo objetivo es el aseguramiento de la calidad de los combustibles que compran los costarricenses, tiene un costo promedio de ₡0,23 colones por litro y se financia con el canon que la Ley 7593 prevé para el financiamiento de la regulación económica y de calidad de los servicios públicos.

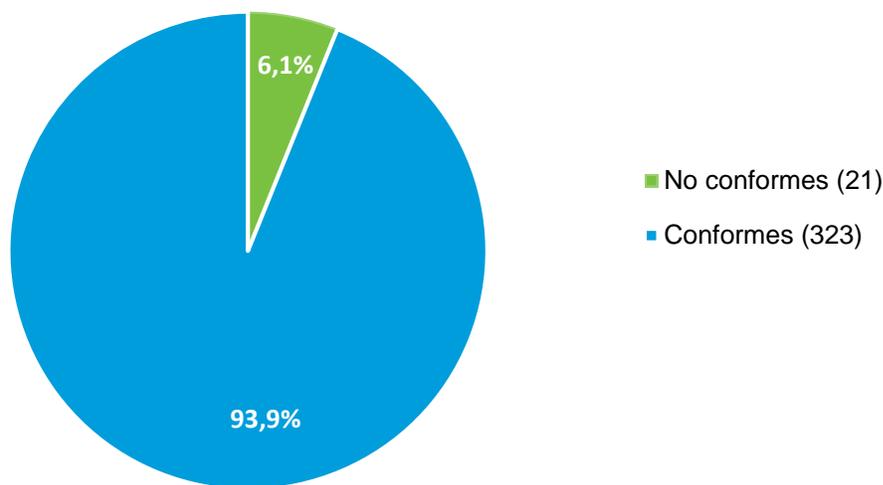
Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

No conformidades en estaciones de servicio

En el primer semestre del año 2016, de las 344 estaciones de servicio activas en el país, en 21 gasolineras se presentaron no conformidades, lo que representa un 6,1%. (Gráfico N.º 1)

Gráfica 1. Porcentaje de estaciones de servicio con no conformidades



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

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

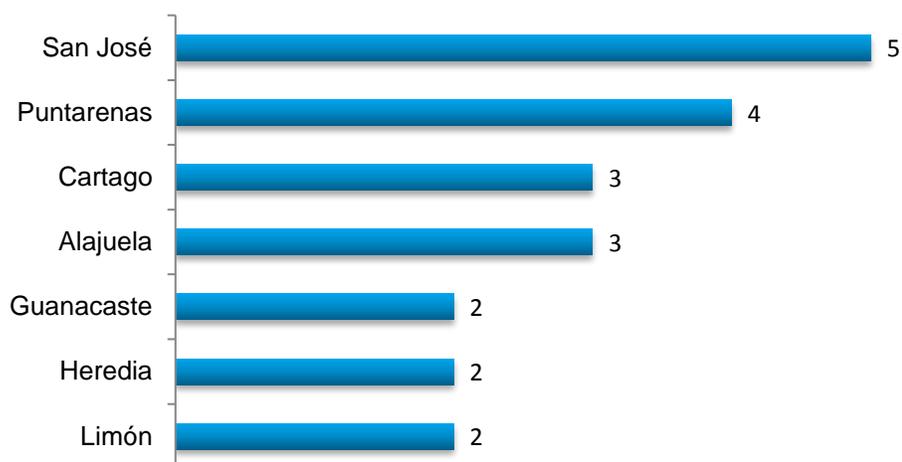
Este indicador muestra un pequeño aumento con respecto al primer semestre del año 2015, período durante el cual se contabilizaron 19 estaciones de servicio con no conformidades, las cuales representaban el 5,4% del total de estaciones activas en ese semestre (351 estaciones).

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 5 estaciones, Puntarenas con 4 estaciones, seguidos por Cartago y Alajuela con 3 estaciones cada provincia; Guanacaste, Heredia y Limón con 2 estaciones cada provincia (Gráfico N.º 2).

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país; a todos nos conviene.

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

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

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 Cartago, Puntarenas, Limón y Heredia, en este orden, muestran los mayores niveles de incidencia, los cuáles se ubican por encima del promedio nacional que es 6,1%. Por su parte la provincia de Alajuela, es la que presenta una menor incidencia. En el siguiente cuadro se puede apreciar el nivel de incidencia en cada una de las provincias:

Cuadro N° 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	344	21	6,1
Cartago	28	3	10,7
Puntarenas	46	4	8,7
Limón	27	2	7,4
Heredia	27	2	7,4
Guanacaste	38	2	5,3
San José	103	5	4,9
Alajuela	75	3	4,0

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

Estaciones de servicio con no conformidades

En el primer semestre del 2016, según se puede apreciar en el Cuadro N° 2, son cinco las gasolineras que registraron 2 o más no conformidades. En el mismo

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

cuadro de detalla el tipo de no conformidad detectada durante las inspecciones realizadas.

**Cuadro N.º 2.
Estaciones de servicio con dos o más no conformidades en el primer semestre de 2016 por provincia, cantón y distrito de ubicación**

Nombre	Cantidad de no conformidades	Fecha de la no conformidad	No conformidad	Provincia	Cantón	Distrito
Petróleos Delta Costa Rica S.A. (Delta Puriscal)	4	10/03/2016	1. Contador volumétrico de la manguera N° 11 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-480 mL.	San José	Puriscal	Santiago
			2. Contador volumétrico de la manguera N° 14 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-460 mL.			
			3. Contador volumétrico de la manguera N° 12 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-260 mL.			
			4. Contador volumétrico de la manguera N° 13 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-360 mL.			
Servicentro Nicoya S.A (Servicentro Nicoya)	2	15/02/2016	1. Contador volumétrico de la manguera N° 22 de diésel suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-460 mL.	Guanacaste	Nicoya	Nicoya
		06/04/2016	2. Contador volumétrico de la manguera N° 10 de diésel suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-200 mL.			
Servicentro El Saino S.A (Servicentro El Saino)	2	23/02/2016	1. Diésel con temperatura de inflamación de (40±1)°C, cuando la normativa nacional establece un mínimo de 52 °C. 2. Diésel con presencia de sedimento, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.	Alajuela	San Carlos	Pital
Servicentro Cartago S.A (Servicentro Cartago)	2	08/03/2016	1. Contador volumétrico de la manguera N° 36 de gasolina regular suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-115 mL.	Cartago	Cartago	Carmen
		04/04/2016	2. Contador volumétrico de la manguera N° 25 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-123 mL.			
Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli)	2	30/03/2016	1. Contador volumétrico de la manguera N° 02 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-133 mL. 2. Contador volumétrico de la manguera N° 08 de gasolina superior suministró volumen promedio fuera de la tolerancia con <-130 mL.	Cartago	Cartago	Occidental

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

En los anexos 1, 2 y 3 se presenta el detalle de las no conformidades halladas para cada estación, en el primer semestre del 2016.

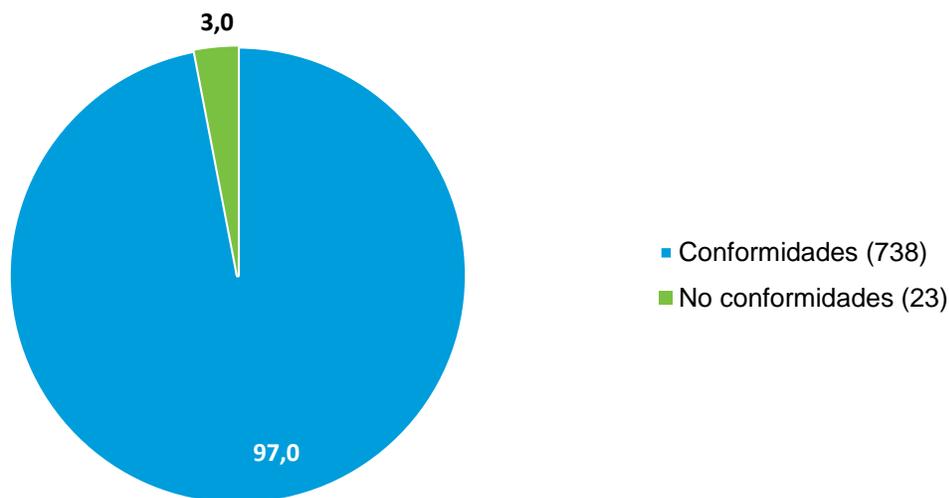
Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Inspecciones realizadas y no conformidades

En el primer semestre de 2016 se realizaron 761 inspecciones en las 344 estaciones de servicio activas. De las inspecciones efectivas realizadas, en el 3,0% (23 inspecciones) se detectaron no conformidades en cantidad, calidad y precio del combustible (Gráfico 3). En tres inspecciones se presentaron más de una no conformidad: en dos visitas se encontraron dos no conformidades, mientras que en una misma inspección se hallaron cuatro incumplimientos.

Gráfico N.º 3.
Estaciones de servicio 2016: porcentaje de inspecciones con no conformidades



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

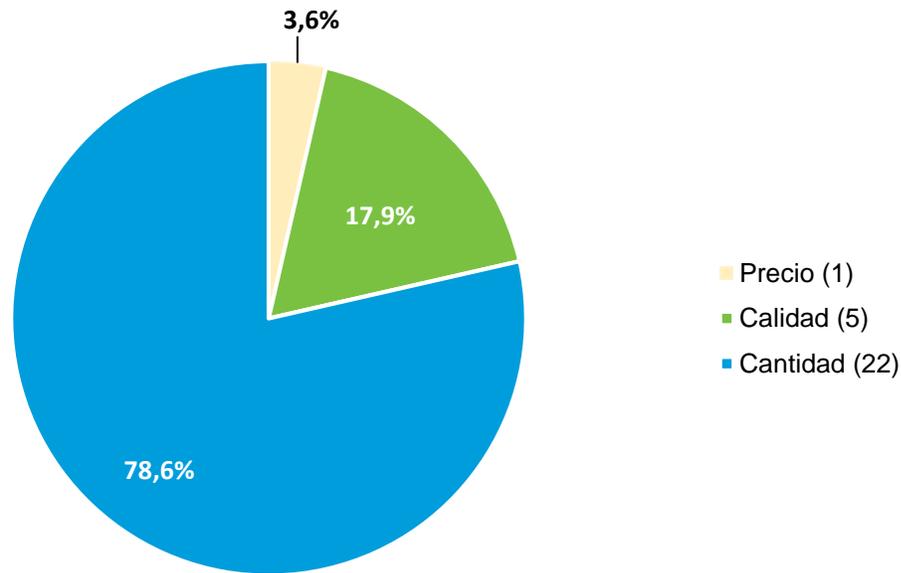
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

En las 23 inspecciones en que se hallaron anomalías, se presentaron un total de 28 no conformidades en los combustibles: 22 en cantidad, 5 en calidad y 1 en precio (Gráfico N.º 4).

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Gráfica 4. Porcentaje de no conformidad en estaciones de servicio por tipo



Nota: Los valores entre paréntesis corresponden a las cantidades absolutas.
Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

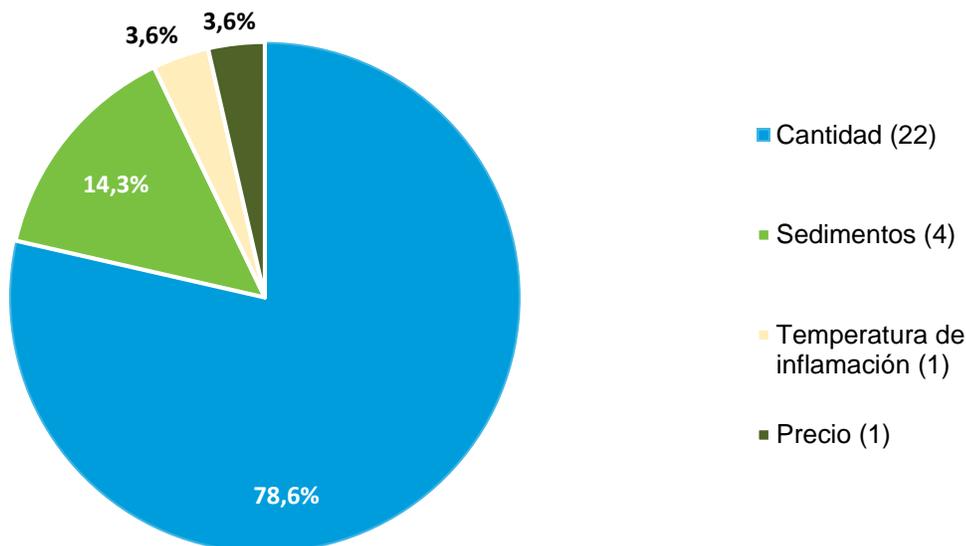
No conformidades según tipo de prueba

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 (22 casos), seguido por presencia de sedimentos (4 casos), temperatura de inflamación del diésel menor a 52°C (1 casos) y cobro de un precio mayor al establecido (1 caso). (Gráfico N.º 5)

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Gráfica 5. 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.

Con respecto a las estaciones de servicio en que se registraron no conformidades en el primer semestre de 2016, cabe destacar que 4 de las 21 estaciones, también presentaron no conformidades durante las inspecciones realizadas en el año 2015, según se detalla a continuación:

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país; a todos nos conviene.

Cuadro N.º 4.
Estaciones de servicio que presentaron no conformidades en el 2015 y primer semestre de 2016

CÓDIGO MINAE	NOMBRE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO	FECHAS DE LAS INSPECCIONES CON NO CONFORMIDADES	NO CONFORMIDADES
ES 1-13-01-02	Super Partes S.A. (Estación San Juan)	San José	Tibás	San Juan	30/06/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina regular, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.
					23/06/2016	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.
ES 2-10-06-02	Servicentro Saíno S.A (Servicentro El Saíno)	Alajuela	San Carlos	Pital	03/03/2015	Presencia de sedimentos en la gasolina superior, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.
					23/02/2016	Diésel con una temperatura de inflamación de $(40\pm 1)^{\circ}\text{C}$, cuando la normativa nacional establece un mínimo de 52°C . Presencia de sedimentos en el diésel, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.
ES 3-01-05-01	Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli)	Cartago	Cartago	Occidental	21/04/2015	El contador volumétrico de la manguera N° 04 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -103,3 mL. El contador volumétrico de la manguera N° 10 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -140 mL.
					30/03/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 02 con gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio dejó de verter -133 mL. El contador volumétrico de la manguera N° 08 con gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio dejó de verter -130 mL.
ES 5-03-01-04	Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz)	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	02/07/2015	El contador volumétrico de la manguera N° 11 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones dejó de verter en promedio -110 mL.
					01/06/2016	Presencia de sedimentos en el diésel, cuando la normativa establece que debe estar visualmente de sedimentos.

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

Como se puede apreciar, la no conformidad por cantidad de producto dispensado es la no conformidad de mayor incidencia en los últimos años, incluso entre las estaciones que reincidieron con no conformidades.

En este contexto, con la finalidad de enfrentar el número de no conformidades de cantidad, la Intendencia de Energía incluyó en el Programa de Evaluación de la Calidad de Combustibles, el proyecto de “Marchamado interno de los surtidores”,

Es público, es suyo, es de todos

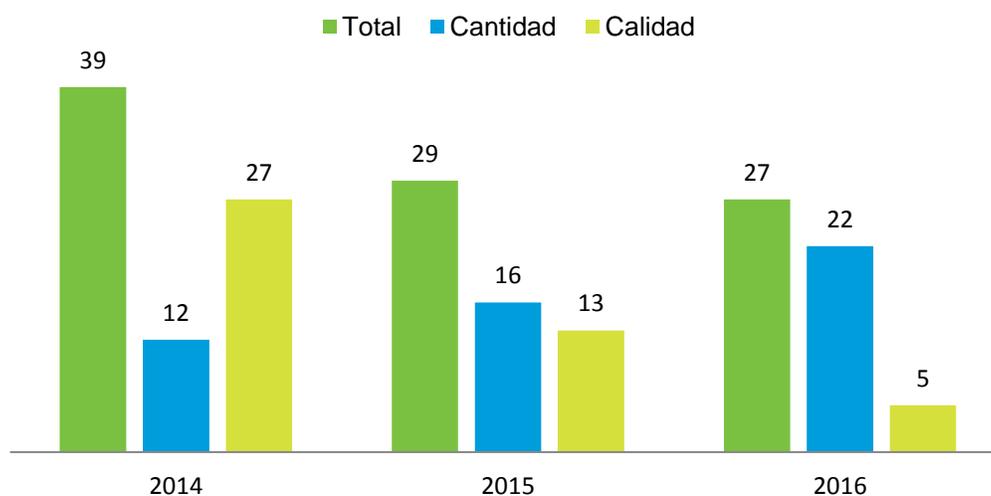
Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

el cual dará inicio en el segundo semestre del año, con el propósito de velar por que los usuarios reciban la cantidad de combustibles por la que están pagando.

Comparativo de las no conformidades en los primeros semestres de los años 2014 al 2016

Al realizar la comparación de las no conformidades reportadas en el primer semestre de 2016, respecto a los dos años anteriores, se confirma una clara tendencia a la baja en el número de no conformidades en estaciones de servicio en el parámetro de la calidad de los hidrocarburos, no así en la cantidad de producto dispensado (Gráfica N.º 6). En términos generales en los últimos tres años disminuyeron la cantidad de no conformidades, 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 6. Cantidad de no conformidades en estaciones de servicio en los primeros semestres del 2014 al 2016, según tipo



Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

Como se aprecia en el gráfico anterior, en efecto se confirma una clara tendencia a la baja en el total de no conformidades, que durante el primer semestre del 2014 se registraron 39 casos con respecto al primer semestre de 2016 en que se presentaron 27 casos (2 casos menos que en el primer semestre del 2015).

Unido a lo anterior, conviene destacar que en el primer semestre de 2016 se redujo en un 61,5% el número de no conformidades relacionadas con las normativas de calidad, lo cual en términos absolutos pasaron de 16 en el primer semestre de 2015 a tan sólo 5 en el 2016. Este indicador adquiere especial

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

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 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, en el primer semestre de 2016 si bien disminuyeron los casos totales de las no conformidades, se aprecia un aumento considerable en el número de no conformidades por cantidad (el usuario recibe menos combustible que el que paga), que pasó de 16 en el primer semestre de 2015 a 22 en el primer semestre de 2016; éstas pasan a representar el 78,6% del total de no conformidades detectadas en el primer semestre de 2016 por el programa de evaluación de la Intendencia de Energía.

Por otra parte, en este semestre se detectó un caso de una estación de servicio que suministró combustible a un precio mayor al precio oficial. Este caso se presentó en la inspección realizada el día 30 de mayo de 2016 a la estación de servicio Marina Pez Vela Quepos S.A. (Estación de Servicio Marina Pez Vela Quepos), en esta ocasión se determinó que la estación estaba vendiendo la gasolina superior a un monto de 600 colones el litro, mientras que la Resolución Tarifaria vigente para ese día (RIE-052-2016) establecía que el precio oficial de este producto era de 502 colones por litro, es decir el cobro era de 98 colones más por litro de producto. Dicho caso fue remitido el 14 de junio de 2016 a la Dirección de Atención al Usuario de la ARESEP (DGAU), con el fin de que se efectúe la respectiva apertura de Proceso Administrativo Sancionatorio en contra de la estación. Como seguimiento al caso, la estación de servicio fue inspeccionada nuevamente el día 05 de julio de 2016, de lo cual se confirmó que tanto el precio, como los resultados físico-químicos y de cantidad de suministro, eran conformes tanto a la Resolución Vigente, como a los respectivos reglamentos técnicos.

A continuación se muestran el número de no conformidades totales con el número de estaciones activas de cada año; el porcentaje de incidencias de las no conformidades en el primer semestre del 2016 sufrió un leve aumento con respecto al porcentaje de incidencia del primer semestre de 2015:

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

**Cuadro N.º 5.
Incidencia de no conformidades en los primeros semestres de los años
2014 al 2016**

Periodo	Número de estaciones	Número de no conformidades	Número de estaciones con no conformidades	Porcentaje de estaciones de servicio con no conformidades
2014	347	39	31	8,93%
2015	351	29	19	5,41%
2016	344	28	21	6,10%

Fuente: Programa de calidad de hidrocarburos, Intendencia de Energía. ARESEP, 2016

Remisión de informes técnicos para valoración de sanciones

Durante el primer semestre de 2016 se remitieron a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) el 100% de las no conformidades detectadas, es decir se tramitaron las 28 no conformidades halladas en las 21 estaciones de servicio. A cada uno de los 5 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 (Estaciones CR)

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 ha tenido acogida entre los usuarios, ya que en más de un año de funcionamiento superó las 18 mil descargas.

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:

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

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 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:

- 1 estación en color rojo
- 15 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 58% las estaciones que han presentado no conformidades en las últimas 3 visitas.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Conclusiones

El número de estaciones de servicio con no conformidades en el primer semestre de 2016 (21 estaciones) representó un 6,1% del total de estaciones activas (344 estaciones), incidencia levemente mayor al 5,41% observado en el primer semestre de 2015 (19 estaciones de 351 estaciones).

En el primer semestre del 2016, se obtuvo la menor cantidad de no conformidades en la calidad de los combustibles de los últimos 3 años del Programa (27 en el 2014, 13 en el 2015 y 5 en el 2016). Con lo cual, en el primer semestre del 2016 las no conformidades de calidad se redujeron en un 61,5% respecto al primer semestre del año anterior.

La mayoría de las no conformidades en la calidad del producto se debieron al hallazgo de sedimentos en los combustibles (4 no conformidades), seguido por la temperatura de inflamación del diésel por debajo de la norma (1 caso).

El número de no conformidades por cantidad del producto dispensado en el primer semestre del 2016 (22 casos) aumentó en un 37,5% en comparación a las registradas en el primer semestre del año 2015 (16 casos).

De las 761 inspecciones efectivas realizadas en el primer semestre de 2016 a las estaciones de servicio en el 3,0% se determinó al menos una no conformidad en la calidad, cantidad o precio del combustible.

En el primer semestre del año 2016 se detectaron 28 no conformidades en las estaciones de servicio, 22 casos por la cantidad de volumen de combustible dispensado, 5 por deficiencias encontradas en la calidad de los productos y 1 por la venta de producto a un precio mayor al oficial.

En comparación con los resultados obtenidos en los dos años anteriores, en el primer semestre del 2016 se evidencia una tendencia de disminución de las no conformidades de calidad y una tendencia de aumento de casos de no conformidades de cantidad: en el primer semestre del año 2013 se presentaron 39 casos (27 de calidad y 12 de cantidad), 29 en el año 2014 (13 de calidad y 16 de cantidad) y 27 en el primer semestre de 2016 (5 de calidad y 22 de cantidad).

La mayoría de las no conformidades presentadas en el primer semestre del 2016 correspondió a los casos de una menor cantidad de combustible suministrado (22 casos no conformes), lo cual se relaciona con la calibración de las máquinas dispensadoras.

En el primer semestre del año 2016 las no conformidades relacionadas con el incumplimiento de la norma técnica de cantidad representan el 78,6% del total, desplazando en importancia relativas a las no conformidades relacionadas con la calidad o el precio de los combustibles.

Es público, es suyo, es de todos

En el primer semestre del año 2016, se presentó una no conformidad por precio, la cual se evidenció en la inspección realizada el 30 de mayo de 2016 a la estación de servicio Marina Pez Vela en el precio de la gasolina superior (600 colones el litro, cuando el precio oficial era de 502 colones por litro). En la inspección de seguimiento (05 de julio de 2016) todos los resultados obtenidos en la estación, fueron conformes.

Las provincias que presentaron mayor cantidad de estaciones con no conformidades de cantidad, calidad o precio, fueron: San José con 5 estaciones, Puntarenas con 4 estaciones, seguido de Cartago y Alajuela con 3 estaciones cada provincia; Guanacaste, Heredia y Limón con 2 estaciones con no conformidades cada provincia.

En 9 estaciones de servicio se encontraron dos o más no conformidades de calidad y/o cantidad: Estación de Servicio Delta Puriscal (Petróleos Delta Costa Rica S.A.), Servicentro Nicoya S.A, Servicentro El Saíno S.A, Servicentro Cartago S.A y Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli).

De las 21 estaciones en que se hallaron no conformidades en el primer semestre de 2016, 4 de éstas son reincidentes, ya que en el año 2015 habían presentado no conformidades: Súper Partes S.A. (Estación San Juan), Servicentro Saíno S.A, Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli) y Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz).

Las no conformidades por cantidad de producto dispensado han resultado ser el tipo de no conformidad de mayor incidencia en los últimos años, incluso entre las estaciones que rehicieron con no conformidades en el 2015 y primer semestre de 2016, razón por la cual, la Intendencia de Energía incluyó en el Programa de Evaluación, el proyecto de Marchamado interno de los surtidores, el cual dará inicio en el segundo semestre del año, con lo cual se espera disminuir este tipo de no conformidad y brindar una mejor protección a los usuarios

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 julio de 2016, disminuyeron en un 58% las estaciones que han presentado no conformidades en las últimas 3 visitas (de 38 estaciones a 16 estaciones).

Los resultados del primer semestre de 2016 confirman una tendencia a la baja en el número absoluto 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.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Anexos

Anexo 1. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en calidad durante el primer semestre del año 2016

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD
ES 2-10-06-02	Servicentro El Saíno S.A (Servicentro El Saíno)	Alajuela	San Carlos	Pital	23/02/2016	En el diésel se obtiene una temperatura de inflamación de $(40\pm 1)^{\circ}\text{C}$, cuando la normativa nacional establece un mínimo de 52°C . A su vez, se evidencia presencia de sedimento en la muestra de diésel, mientras que la normativa establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 2-13-01-02	Multiservicios del Norte Armo S.A. (Estación de Servicio Serviarmo)	Alajuela	Upala	Upala	24/02/2016	Presencia de sedimento en la muestra de diésel, cuando la normativa establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 5-03-01-04	Transgas Liberia Ltda (JSM Santa Cruz)	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	01/06/2016	Presencia de sedimento en la muestra de diésel, cuando la normativa establece que debe estar libre de estos contaminantes.
ES 1-13-01-02	Super Partes S.A. (Estación San Juan)	San José	Tibás	San Juan	23/06/2016	Presencia de sedimentos en las muestras de gasolina regular, cuando la normativa establece que debe estar libre de estos contaminantes.

Anexo 2. Inspección con no conformidad en precio durante el primer semestre del año 2016

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD
ES 6-06-01-04	Marina Pez Vela Quepos S.A. (Estación de Servicio Marina Pez Vela Quepos)	Puntarenas	Aguirre	Quepos	30/05/2016	Incumple con el precio oficial de la gasolina superior, ya que la Resolución Tarifaria vigente el día de inspección (RIE-052-2016) establecía como precio el de 502 colones por litro, mientras que la estación tenía como precio de venta de la gasolina superior el de 600 colones el litro.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país; a todos nos conviene.

Anexo 3. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el primer semestre del año 2016

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD ¹
ES 5-02-01-02	Servicentro Nicoya S.A (Servicentro Nicoya)	Guanacaste	Nicoya	Nicoya	15/02/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 22 de diésel suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (<-460mL, <-460 mL y <-460 mL) dejó de verter en promedio <-460 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 7-01-01-01	Grupo Hayling S.A (Estación de Servicio Danny Hayling)	Limón	Limón	Limón	17/02/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 11 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (<-200 mL, <-200 mL y <-200 mL) dejó de verter en promedio <-200 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 6-10-04-01	Servicentro Laurel S.A(Servicentro Laurel)	Puntarenas	Corredores	Laurel	02/03/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 02 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-170 mL, -120 mL y -110 mL) dejó de verter en promedio -133 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 3-01-03-01	Servicentro Cartago S.A (Servicentro Cartago)	Cartago	Cartago	Carmen	08/03/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 36 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-110 mL, -115 mL y -120 mL) dejó de verter en promedio -115 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 1-03-11-01	Inversiones Diamo S.A (Estación de Servicio Super Servicio ROHE)	San José	Desamparados	San Rafael Abajo	11/03/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 14 de diésel suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-120 mL, -140 mL y -100 mL) dejó de verter en promedio -120 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 1-04-01-01	Petróleos Delta Costa Rica S.A. (Delta Puriscal)	San José	Puriscal	Santiago	10/03/2016	Los contadores volumétricos de las siguientes 4 mangueras suministraron volúmenes fuera de la tolerancia permitida: el N° 11 de gasolina regular dejó de verter en promedio <-480 mL (<-480 mL, <-480 mL y <-480 mL), el N° 14 de gasolina regular dejó de verter en promedio -460 mL (-460 mL, -460 mL y -460), el N° 12 de gasolina superior dejó de verter en promedio -260 mL (-260 mL, -260 mL y -260 mL) y el N° 13 de gasolina superior dejó de verter en promedio -360 mL (-360 mL, -340 mL y -380 mL). Con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 3-01-05-01	Doble Tracar S.A. (Servicentro Metrópoli)	Cartago	Cartago	Occidental	30/03/2016	Los contadores volumétricos de las siguientes mangueras con gasolina superior suministraron volúmenes fuera de la tolerancia permitida: el N° 02 dejó de verter en promedio -133 mL (-160 mL, -120 mL y -120 mL) y el N° 08 dejó de verter en promedio -130 mL (-120 mL, -130 mL y -140 mL). Con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 1-01-03-03	Servicentro Las Avenidas S.A. (Servicentro Las Avenidas)	San José	San José	Hospital	05/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 07 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-135 mL, -140 mL y -135 mL) dejó de verter en promedio -137 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 3-01-03-01	Servicentro Cartago S.A (Servicentro Cartago)	Cartago	Cartago	Carmen	04/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 25 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-140 mL, -110 mL y -120 mL) dejó de verter en promedio -123 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.

¹ El Decreto No 26425-MEIC establece que -100 mL es el valor mínimo permitido, para un aforador volumétrico de 20 litros.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país;
a todos nos conviene.

Continuación: Anexo 3. Lista de inspecciones efectivas con no conformidades en cantidad durante el primer semestre del 2016

CODIGO MINAE	ESTACIÓN DE SERVICIO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO	FECHA DE LA NO CONFORMIDAD	DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD ¹
ES 1-01-04-04	Unopetrol Costa Rica S.R.L. (Uno La Begonia)	San José	San José	Catedral	08/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 10 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (<-220 mL, <-250 mL y <-200 mL) dejó de verter en promedio <-200 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 5-02-01-02	Servicentro Nicoya S.A. (Servicentro Nicoya)	Guanacaste	Nicoya	Nicoya	06/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 10 de diésel suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (<-200 mL, <-200 mL y <-200 mL) dejó de verter en promedio <-200 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 7-01-01-05	Servicentro Costa Caribeños S.A. (Servicentro Costa Caribeños)	Limón	Limón	Limón	13/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 18 de gasolina superior suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-250 mL, -300 mL y -300 mL) dejó de verter en promedio -283 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 4-01-01-03	Total Petróleo de Costa Rica S.A. (Total Heredia)	Heredia	Heredia	Heredia	20/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 27 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-110 mL, -105 mL y -110 mL) dejó de verter en promedio -108 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 3-07-03-01	Estación de Servicio del Surco ESS S.A. (Estación de Servicio del Surco)	Cartago	Oreamuno	Potrero Cerrado	04/04/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 07 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-115 mL, -85 mL y -110 mL) dejó de verter en promedio -103 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 6-11-01-04	Legacy Holding S.A. (Estación de Servicio Legacy Holding)	Puntarenas	Garabito	Jacó	30/05/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 05 de diésel suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-190 mL, -170 mL y -160 mL) dejó de verter en promedio -173,33 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 6-03-01-02	Gasolinera Brunca S.A. (Gasolinera Brunca)	Puntarenas	Buenos Aires	Buenos Aires	01/06/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 09 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-145 mL, -130 mL y -60 mL) dejó de verter en promedio -112 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 2-10-02-01	Corporación de Gasolineras del Norte S.A. (Servicentro Florencia)	Alajuela	San Carlos	Florencia	07/06/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 04 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-125 mL, -175 mL y -170 mL) dejó de verter en promedio -157 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.
ES 4-03-02-01	Estación de servicio La Favorita S.A. (Estación de servicio La Favorita Santo Domingo)	Heredia	Santo Domingo	Santo Tomás	20/06/2016	El contador volumétrico de la manguera N° 03 de gasolina regular suministró volúmenes fuera de la tolerancia permitida, ya que en tres mediciones (-115 mL, -95 mL y -95 mL) dejó de verter en promedio -102 mL, con lo que se infringe con lo establecido en el Reglamento para Surtidores de Combustibles Líquidos, Decreto No 26425-MEIC.

¹ El Decreto No 26425-MEIC establece que -100 mL es el valor mínimo permitido, para un aforador volumétrico de 20 litros.

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso del país; a todos nos conviene.