



Informe Estadístico

ABRIL 2022

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 789 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 37% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 11% por Combustibles y el 39% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	262	28	290	37%
Colegios y Universidades	16	2	18	2%
Almacenes	64	0	64	8%
Telefonía	98	3	101	13%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Bancos	28	5	33	4%
Energía Eléctrica	15	6	21	3%
Construcciones/Inmobiliarias	26	1	27	3%
Tarjetas de Crédito	4	0	4	1%
Combustible	86	0	86	11%
Servicio de Agua	13	0	13	2%
Tiempos compartidos	10	1	11	1%
Cafeterías y Otros	20	0	20	3%
Hotelería	2	0	2	0%
Transporte	6	0	6	1%
Prestamos	11	0	11	1%
Aseguradoras	8	0	8	1%
Servicio de Cable	23	0	23	3%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	35	0	35	4%
Hospitales	5	1	6	1%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
Financieras	0	0	0	0%
TOTAL	742	47	789	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 3,215 quejas; 2,960 en la Sede Central y 255 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

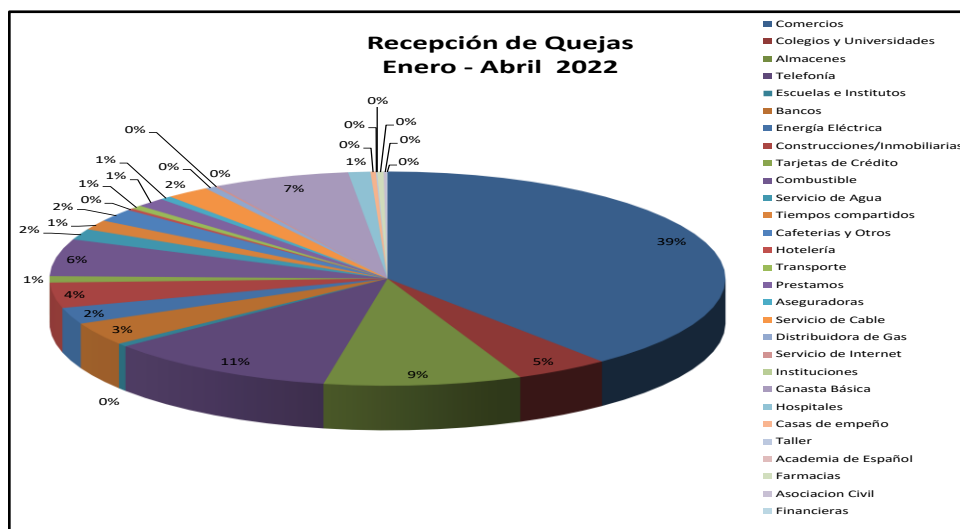


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Abril 2022

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-ABRIL	PORCENTAJE
Comercios	1,096	160	1,256	39%
Colegios y Universidades	137	8	145	5%
Almacenes	304	0	304	9%
Telefonía	341	15	356	11%
Escuelas e Institutos	14	2	16	0%
Bancos	95	17	112	3%
Energía Eléctrica	41	39	80	2%
Construcciones/Inmobiliarias	121	2	123	4%
Tarjetas de Crédito	30	1	31	1%
Combustible	180	0	180	6%
Servicio de Agua	51	2	53	2%
Tiempos compartidos	45	3	48	1%
Cafeterías y Otros	63	0	63	2%
Hotelería	9	0	9	0%
Transporte	18	0	18	1%
Prestamos	45	0	45	1%
Aseguradoras	18	0	18	1%
Servicio de Cable	67	0	67	2%
Distribuidora de Gas	16	0	16	0%
Servicio de Internet	1	4	5	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	210	0	210	7%
Hospitales	33	1	34	1%
Casas de empeño	8	0	8	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	10	0	10	0%
Asociación Civil	5	0	5	0%
Financieras	0	1	1	0%
TOTAL	2,960	255	3,215	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En abril se documentaron 265 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 218 quejas y en Sedes Departamentales 47 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	218	47	265

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,508 quejas; 1,253 en la Sede Central y 255 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Abril 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,253	255	1,508

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En abril se resolvieron 218 quejas: 26 por mediación y 192 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 154; y en las Sedes Departamentales 64. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,061 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	5			21	26
Conciliaciones	90	57	2	43	192
	95	57	2	64	218
Asesorías y Consultas	2,061				2,061
Total	2,061				2,061

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2022, se han resuelto 1,283 quejas; 249 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,034 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,034; y en las Sedes Departamentales 249. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 9,381 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:



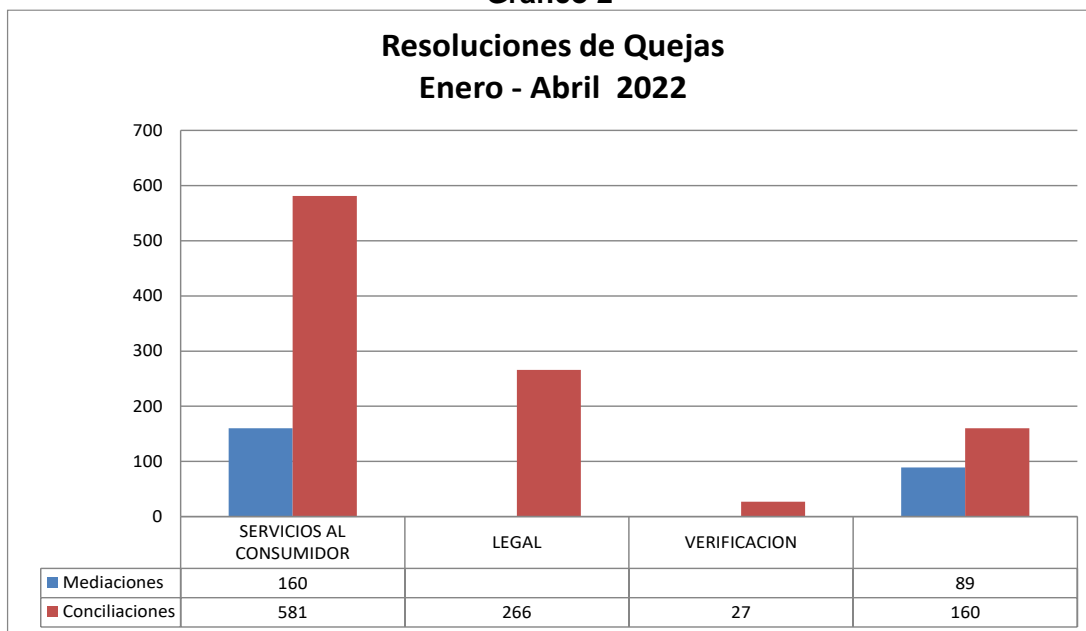
Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Abril 2022

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	160			89	249
Conciliaciones	581	266	27	160	1,034
Total	741	266	27	249	1,283
Asesorías y Consultas	9,381				9,381
TOTAL	9,381				9,381

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Gráfico 2

Resoluciones de Quejas
Enero - Abril 2022



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de seis millones trescientos tres mil quinientos cincuenta y cuatro quetzales con un centavo (Q.6,303,554.01). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,408,447.68 y las Sedes Departamentales Q.895,106.33, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

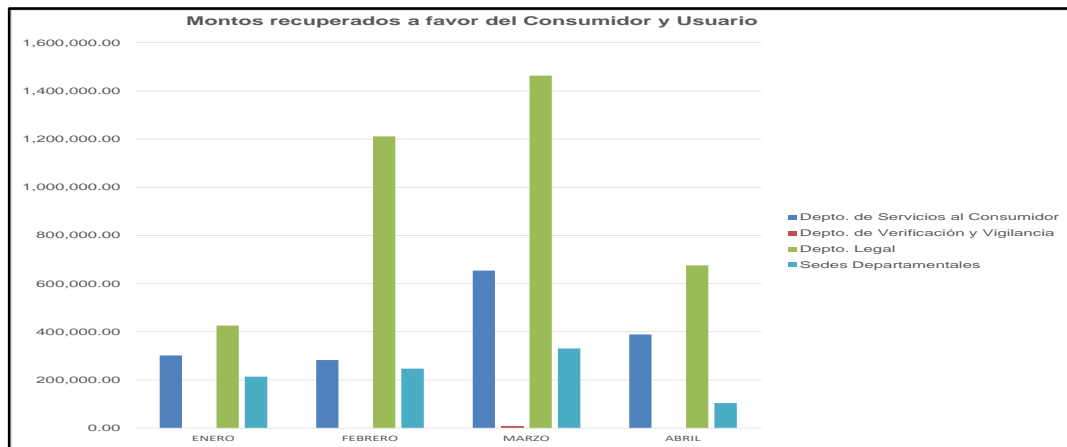


Cuadro 7 Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. de Verificación y Vigilancia	Depto. Legal	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
Reembolso monetario	182,334.10	0.00	300,654.86	482,988.96	115,440.44	598,429.40
Restitución de bienes	119,127.07	0.00	124,607.37	243,734.44	51,350.94	295,085.38
Rescisión de contratos	0.00	0.00	377.03	377.03	46,843.73	47,220.76
ENERO	301,461.17	0.00	425,639.26	727,100.43	213,635.11	940,735.54
Febrero						
Reembolso monetario	116,398.10	0.00	768,321.11	884,719.21	94,489.18	979,208.39
Restitución de bienes	88,232.34	0.00	442,958.80	531,191.14	149,813.93	681,005.07
Rescisión de contratos	77,800.00	0.00	0.00	77,800.00	2,600.00	80,400.00
FEBRERO	282,430.44	0.00	1,211,279.91	1,493,710.35	246,903.11	1,740,613.46
Marzo						
Reembolso monetario	443,257.92	6,075.00	319,393.86	768,726.78	27,131.00	795,857.78
Restitución de bienes	76,255.73	0.00	1,143,873.83	1,220,129.56	303,742.80	1,523,872.36
Rescisión de contratos	134,635.39	0.00	0.00	134,635.39	0.00	134,635.39
MARZO	654,149.04	6,075.00	1,463,267.69	2,123,491.73	330,873.80	2,454,365.53
Abril						
Reembolso monetario	312,604.77	0.00	519,154.55	831,759.32	26,563.51	858,322.83
Restitución de bienes	18,445.99	0.00	156,527.36	174,973.35	44,062.00	219,035.35
Rescisión de contratos	57,412.50	0.00	0.00	57,412.50	33,068.80	90,481.30
ABRIL	388,463.26	0.00	675,681.91	1,064,145.17	103,694.31	1,167,839.48
TOTAL	1,626,503.91	6,075.00	3,775,868.77	5,408,447.68	895,106.33	6,303,554.01

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Gráfico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias presenciales: 1) A los colaboradores operativos de la Escuela Nacional Centroamericana -ENCA- Grupo 1; 2) A los colaboradores operativos de la Escuela Nacional Centroamericana -ENCA- Grupo 2; y 3) A los colaboradores operativos de la Escuela Nacional Centroamericana -ENCA- Grupo 3, asistiendo 80 personas y se distribuyeron 9,350 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.



En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 210 conferencias, asistieron 984 personas y se distribuyeron 2,100 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	3	210	213
Asistentes a conferencias	80	984	1,064
Material Distribuido	9,350	2,100	11,450

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han realizado 489 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 3,778 personas, asimismo, se distribuyeron 32,106 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Abril 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	8	481	489
Asistentes a conferencias	258	3,520	3,778
Material Distribuido	23,919	8,187	32,106

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, en el mes de abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales, realizaron 15 conferencias virtuales, participando 785 personas como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	12	15
Participantes	116	669	785

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales



En lo que va del año, se han realizado 26 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios informando sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 1,812 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Abril 2022

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	6	20	26
Participantes	759	1,053	1,812

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En abril se autorizaron 1,092 libros de quejas, 641 en la Sede Central y 451 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 30 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 12
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	641	451	1,092
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	9	30	39
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han autorizado 3,988 libros de quejas; 2,377 en la Sede Central y 1,611 en las Sedes Departamentales, se han recibido 188 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 68 en la Sede Central y 120 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 558 expedientes.

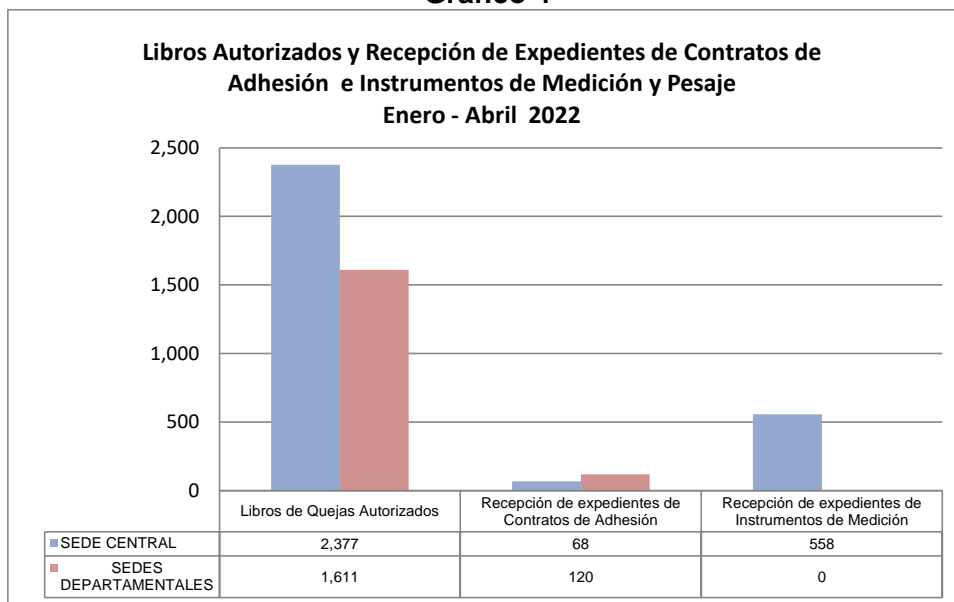


Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e
Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Abril

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,377	1,611	3,988
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	68	120	188
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	558	0	558

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de abril en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:



Cuadro 14
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Tenencia del Libros de quejas	1,115	4,399
Exhibición de Precios	578	1,683
Etiquetado General de Productos	271	1,491
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	4	17
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	138	345
Plantas y Expendios de Gas	30	99
Publicidad Engañosa	249	1,008
Precios de Canasta Básica	1,245	5,468
Monitoreos de otros productos	357	1,991
Precios de Combustibles	413	2,891
Precios de Gas Propano	289	1,882
Colegios	20	306
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en abril se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustible

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	47	0	0	394	2	47
FEBRERO	GUATEMALA, CHIMALTENANGO Y ESQUINTLA	79	1	1	684	0	79
MARZO	SANTA ROSA, TOTONICAPÁN, QUETZALTENANGO, SAN MARCO Y JALAPA	81	1	1	568	6	81
ABRIL	TODO EL PAIS	138	1	1	544	0	138
TOTAL		345	1	1	2,190	6	345

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO											No hubo visitas en Plantas
FEBRERO	ZACAPA	2	ZETA GAS	14	X		X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano
			GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	CHIQUEMULA	2	TROPIGAS	0			X		X		
			NUESTRO GAS	0			X		X		
	IZABAL	3	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			GAS UNICO	0			X		X		
			GAS DEL PACIFICO TROIGAS	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	7	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
			ZETA SALCAJÁ	5	X		X		X		
			GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			GASGO	0			X		X		
			MINI SHALOM	3	X		X		X		
			MIPGAS	2	X		X		X		
			GAS UNICO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	2	ZETA GAS	20	X		X		X		
GAS METROPOLITANO			15	X		X		X			
SAN MARCOS	3	TROPIGAS	20	X		X		X			
		TROPIGAS	15	X		X		X			
		ZETEA GAS	20	X		X		X			
MARZO	COBAN, ALTA VERAPAZ	2	ZETA ALDEA TOMTEM	20	X		X		X		
			ZETA KM 215	10	X		X		X		
	SAN BENITO, PETEN	2	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			DAGAS	5	X		X		X		
	GUATEMALA	3	GAS UNI, ZONA 12	15	X		X		X		
			ZETA	20	X		X		X		
			TROPIGAS	20	X		X		X		
			DAGAS TECULUTAN	6	X		X		X		
	CHUIMALTENANGO	3	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			NEOGAS	0			X		X		
			GAS CHIMALTECO	0			X		X		
	TOTONICAPAN	2	GASGO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	5	GAS METROPOLITANO KM 188	12	X		X		X		
			ZETA SALCAJÁ	20		X	X		X		
			GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
MIPGAS			0			X		X			
MINIPLANTA SHALON			3	X		X		X			
		GAS UNICO KM 216	20	X		X		X			
ABRIL	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	EL PRGORESO	1	MINI PLANTA J&J	7	X		X		X		
	ZACAPA	2	PLANTA ZETA	20	X		X		X		
			GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	CHIQUEMULA	1	TROPIGAS	17	X		X		X		
	IZABAL	1	GAS METROPOLITANO (PASO BLOQUEADO SIN CILINDROS)	0				X		X	
	QUICHE	1	ALTA GAS	7	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	2	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			GAS CHIMALTECO	7	X		X		X		
	TOTONICAPAN	2	GAS GO (SIN INVENTARIO)	0				X		X	
			GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	5	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
			GAS NOROCCIDENTE (SIN INVENTARIO)	0			X		X		
			GAS DE CENTRO OCCIDENTE	0			X		X		
			MINI PLANTA SHALOM (SIN INVENTARIO)	0			X		X		
MIP GAS (SIN INVENTARIO)			0			X		X			
TOTAL		53									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



Cuadro 17
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	VILLA NUEVA	1	RAPIGAS	0			X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano.
	FRAJANES	1	32 GAS	0			X		X		
	GUATEMALA, Z. 15	1	LA CEIBA	0			X		X		
	GUATEMALA, Z. 12	3	FUENTE GAS	0			X		X		
			GRETCHEN	0			X		X		
			GAS LA BENDICIÓN	0			X		X		
FEBRERO	ZACAPA	3	ZETA SARITA	0			X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano.
			ZETA LA BENDICION	0			X		X		
			ZETA LA BENDICION	0			X		X		
	IZABAL	2	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			ZETA L&E	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	3	ZETA EL CALVARIO	3	X		X		X		
			DON CHARLY	3	X		X		X		
			ZETA OSCAR BARILLAS	5	X		X		X		
	SAN MARCOS	2	CEF EXPRESS ZETA	4	X		X		X		
			GAS EXPRESS ZETA	3	X		X		X		
MARZO	PETEN	2	ZETA LAS FLORES	4	X		X		X		
			GAS METROPOLITANO	4			X		X		
	IZABAL	4	PULPERIA SANDRITA	6	X		X		X		
			LA BENDICIÓN	5		X	X		X		
			MULTISERVICIO CARDONA	2	X		X		X		
			SAN YOSELYN	0				X		X	
	GUATEMALA	5	FUENTE ZONA 12	5	X		X		X		
			FLASH GAS Z. 12	5	X		X		X		
			AL-COMUNICACIONES	4	X		X		X		
			ZETA EL ÉXITO ZONA 12	3	X		X		X		
			ZETA EXPRESS GONZALEZ	3	X		X		X		
	EL PROGRESO	2	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X		
			ZETA MULTISERVICIOS	3	X		X		X		
	CHIQUIMULA	1	TROPIGAS DORIS UNO	3	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	8	TIENDA SIN NOMBRE	4		X	X			X	
			ZETA SHALON	4	X		X			X	
			ZETA YOSELYN	5		X	X		X		
			ZETA SHALON	5	X		X		X		
			GAS METROPOLITANO T1 GAS RICHARD	6	X		X		X		
			ZETA RAPIGAS	4	X		X		X		
			TROPIGAS GAS ANTIGUA TE	5	X		X		X		
			ZETA ECONOGAS	0	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	4	ZETA DON CHARLY	4		X	X		X		
			ZETA LOPEZ DE LEON	3	X		X		X		
			ZETA EL CALVARIO	3	X		X		X		
			ZETA AVENIDA LAS AMERICAS	4	X		X			X	
ABRIL	ZACAPA	5	GAS EXPRESS ARITA	3	X		X		X		
			GAS EXPRESS LA BENDICION	3	X		X		X		
			GAS ZETA CEF ZC 0007	2	X		X		X		
			GAS LA BENDICION	3	X		X			X	
			DISTRIBUIDORA A&A	3	X		X			X	
	CHIQUIMULA	2	NUESTRO GAS	6	X		X		X		
			VENTA DE GAS YOLY	3	X		X		X		
	QUICHE	2	WUQ UB NOJ	3	X		X		X		
			GAS EXPRESS ANGELITO	3	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	3	DISTRIBUIDORA GAS LOPEZ	0			X		X		
			EXPENDIO DE GAS CHARLY	0			X		X		
			GAS ZETA EL CALV ARI O	0			X		X		
TOTAL		54									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En abril se impusieron sanciones por el Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	2	43
Apercibimientos escritos/públicos	1	6
TOTAL	3	49

Fuente: Departamento Legal

En abril, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	27	138
Emisión de Dictámenes Técnicos	165	368
TOTAL	192	506

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia