

# Informe Estadístico JUNIO 2022

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 707 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 43% fueron contra comercios; el 10% por Telefonía y el 8% de Almacenes 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	275	28	303	43%
Colegios y Universidades	16	0	16	2%
Almacenes	58	0	58	8%
Telefonía	65	4	69	10%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Bancos	25	4	29	4%
Energía Eléctrica	13	13	26	4%
Construcciones/Inmobiliarias	22	0	22	3%
Tarjetas de Crédito	14	0	14	2%
Combustible	40	0	40	6%
Servicio de Agua	11	0	11	2%
Tiempos compartidos	21	0	21	3%
Cafeterías y Otros	10	0	10	1%
Hotelería	5	0	5	1%
Transporte	3	0	3	0%
Prestamos	6	0	6	1%
Aseguradoras	5	0	5	1%
Servicio de Cable	11	1	12	2%
Distribuidora de Gas	4	0	4	1%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	26	0	26	4%
Hospitales	9	0	9	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	4	0	4	1%
Asociación Civil	6	0	6	1%
Financieras	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>52</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

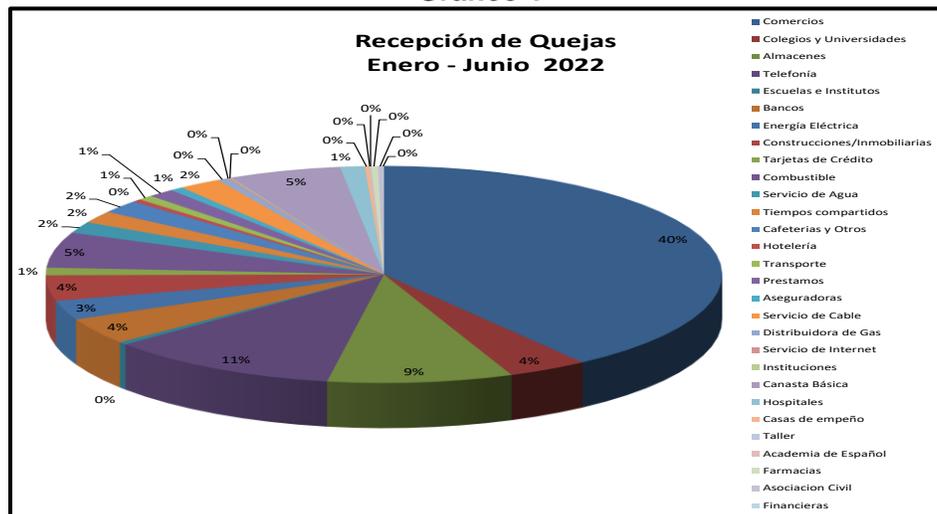
En lo que va del año, se han recibido 4,612 quejas; 4,247 en la Sede Central y 365 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero – Junio 2022**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,629	217	1,846	40%
Colegios y Universidades	168	8	176	4%
Almacenes	408	0	408	9%
Telefonía	490	24	514	11%
Escuelas e Institutos	17	2	19	0%
Bancos	157	25	182	4%
Energía Eléctrica	65	68	133	3%
Construcciones/Inmobiliarias	172	3	175	4%
Tarjetas de Crédito	51	1	52	1%
Combustible	244	0	244	5%
Servicio de Agua	75	3	78	2%
Tiempos compartidos	78	5	83	2%
Cafeterías y Otros	89	0	89	2%
Hotelería	20	0	20	0%
Transporte	34	0	34	1%
Prestamos	59	0	59	1%
Aseguradoras	29	0	29	1%
Servicio de Cable	93	1	94	2%
Distribuidora de Gas	23	0	23	0%
Servicio de Internet	1	5	6	0%
Instituciones	3	0	3	0%
Canasta Básica	249	0	249	5%
Hospitales	53	1	54	1%
Casas de empeño	10	0	10	0%
Taller	4	0	4	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	15	0	15	0%
Asociación Civil	11	0	11	0%
Financieras	0	2	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4,247</b>	<b>365</b>	<b>4,612</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En junio se documentaron 424 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 372 quejas y en Sedes Departamentales 52 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Quejas Documentadas**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	372	52	424

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,319 quejas; 1,954 en la Sede Central y 365 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Junio 2022**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,954	365	2,319

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En junio se resolvieron 393 quejas: 52 por mediación y 341 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 311; y en las Sedes Departamentales 82. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,895 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	28			24	52
Conciliaciones	202	76	5	58	341
	<b>230</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>82</b>	<b>393</b>
Asesorías y Consultas	1,895				1,895
<b>Total</b>	<b>1,895</b>				<b>1,895</b>

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

En lo que va del año 2022, se han resuelto 2,035 quejas; 355 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,680 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,597; y en las Sedes Departamentales 438. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 12,981 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6  
Resolución de Quejas  
Enero – Junio 2022**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	213			142	355
Conciliaciones	924	428	32	296	1,680
<b>Total</b>	<b>1,137</b>	<b>428</b>	<b>32</b>	<b>438</b>	<b>2,035</b>
Asesorías y Consultas	12,981				12,981
<b>TOTAL</b>	<b>12,981</b>				<b>12,981</b>

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

**Gráfico 2**



## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

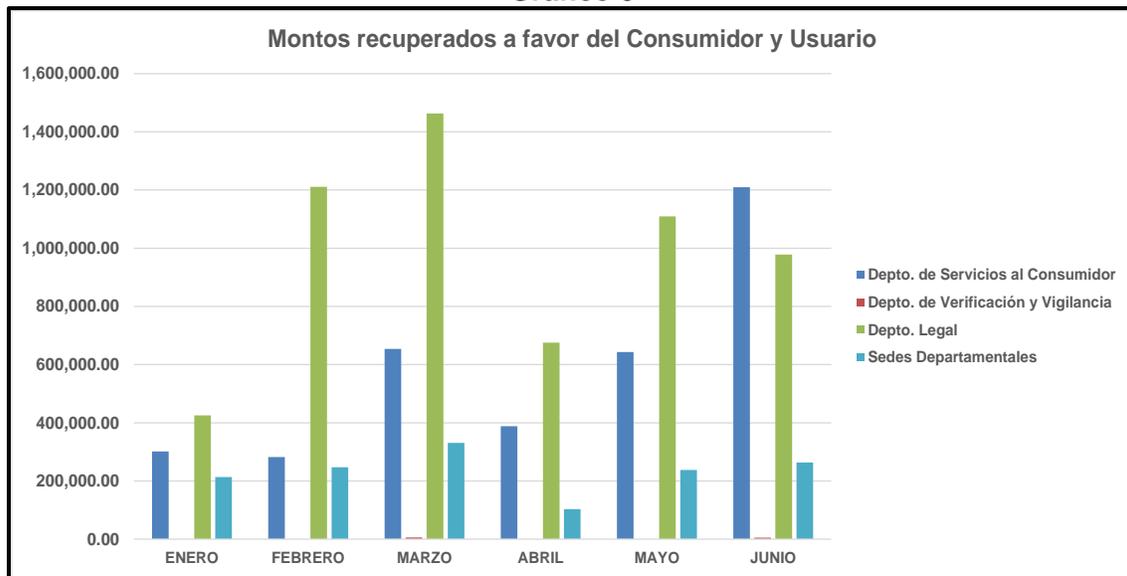
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diez millones setecientos cincuenta mil ochocientos setenta y seis quetzales con once centavos (Q.10,750,876.11). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.9,354,036.85 y las Sedes Departamentales Q.1,396,839.26, 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
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	182,334.10	0.00	300,654.86	482,988.96	115,440.44	<b>598,429.40</b>
Restitución de bienes	119,127.07	0.00	124,607.37	243,734.44	51,350.94	<b>295,085.38</b>
Rescisión de contratos	0.00	0.00	377.03	377.03	46,843.73	<b>47,220.76</b>
<b>ENERO</b>	<b>301,461.17</b>	<b>0.00</b>	<b>425,639.26</b>	<b>727,100.43</b>	<b>213,635.11</b>	<b>940,735.54</b>
<b>Febrero</b>						
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
<b>FEBRERO</b>	<b>282,430.44</b>	<b>0.00</b>	<b>1,211,279.91</b>	<b>1,493,710.35</b>	<b>246,903.11</b>	<b>1,740,613.46</b>
<b>Marzo</b>						
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
<b>MARZO</b>	<b>654,149.04</b>	<b>6,075.00</b>	<b>1,463,267.69</b>	<b>2,123,491.73</b>	<b>330,873.80</b>	<b>2,454,365.53</b>
<b>Abril</b>						
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
<b>ABRIL</b>	<b>388,463.26</b>	<b>0.00</b>	<b>675,681.91</b>	<b>1,064,145.17</b>	<b>103,694.31</b>	<b>1,167,839.48</b>
<b>Mayo</b>						
Reembolso monetario	505,644.58	0.00	582,345.14	1,087,989.72	113,672.76	1,201,662.48
Restitución de bienes	36,805.30	0.00	410,731.06	447,536.36	120,185.24	567,721.60
Rescisión de contratos	100,800.00	0.00	116,250.00	217,050.00	4,264.11	221,314.11
<b>MAYO</b>	<b>643,249.88</b>	<b>0.00</b>	<b>1,109,326.20</b>	<b>1,752,576.08</b>	<b>238,122.11</b>	<b>1,990,698.19</b>
<b>Junio</b>						
Reembolso monetario	492,459.64	5,006.20	664,633.18	1,162,099.02	25,254.71	1,187,353.73
Restitución de bienes	223,347.75	0.00	313,732.32	537,080.07	218,332.16	755,412.23
Rescisión de contratos	493,834.00	0.00	0.00	493,834.00	20,023.95	513,857.95
<b>JUNIO</b>	<b>1,209,641.39</b>	<b>5,006.20</b>	<b>978,365.50</b>	<b>2,193,013.09</b>	<b>263,610.82</b>	<b>2,456,623.91</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,479,395.18</b>	<b>11,081.20</b>	<b>5,863,560.47</b>	<b>9,354,036.85</b>	<b>1,396,839.26</b>	<b>10,750,876.11</b>

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

**Gráfico 3**



### Personas capacitadas, Capacitaciones impartidas y material educativo-informativo distribuido

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 capacitaciones: 1) A personal de la Comisión Presidencial de la Paz y los Derechos Humanos; 2) A Delegados de las Sedes Departamentales, Modulo 1; 3) A Delegados de las Sedes Departamentales, Modulo 2; 4) A Delegados de las Sedes Departamentales, Modulo 3; 5) A Delegados de las Sedes Departamentales, Modulo 4; y 6) A Delegados de las Sedes Departamentales, Modulo 5, asistiendo 290 personas y se distribuyeron 8,406 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 54 capacitaciones, asistieron 879 personas y se distribuyeron 2,172 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

### Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Capacitaciones Presenciales/Virtuales	6	54	60
Asistentes a las Capacitaciones Presenciales/Virtuales	290	879	1,169
Material Distribuido	8,406	2,172	10,578

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

En lo que va del año, se han realizado 593 capacitaciones de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 7,030 personas, asimismo, se distribuyeron 47,753 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**  
**Enero – Junio 2022**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Capacitaciones Presenciales/Virtuales	19	574	593
Asistentes a las Capacitaciones Presenciales/Virtuales	1,439	5,591	7,030
Material Distribuido	34,935	12,818	47,753

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 junio, los Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales, no realizaron conferencias virtuales con temas de información en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**  
**Conferencias Virtuales, y Asistentes**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	0	0
Participantes en Conferencias Virtuales	0	0	0

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

En lo que va del año, se han realizado 42 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 1,864 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**  
**Conferencias Virtuales y Asistentes**  
**Enero – Junio 2022**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	13	29	42
Participantes en Conferencias Virtuales	811	1,053	1,864

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 junio se autorizaron 1,013 libros de quejas, 629 en la Sede Central y 384 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 80 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 41 en la Sede Central y 39 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 669 expedientes, como se detalla a continuación.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	629	384	1,013
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	41	39	80
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	669	0	669

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

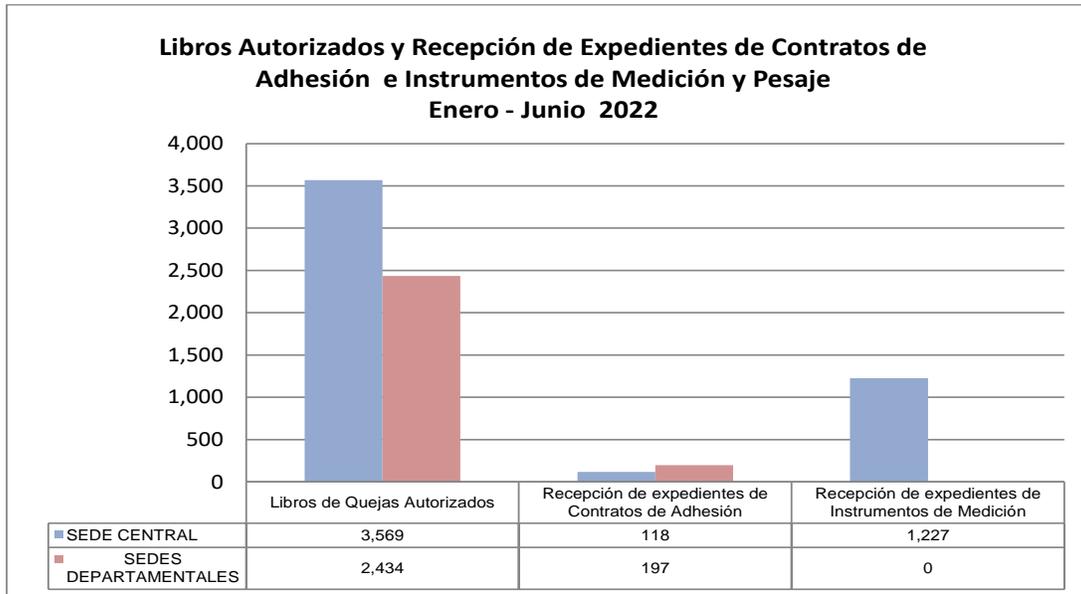
En lo que va del año, se han autorizado 6,003 libros de quejas; 3,569 en la Sede Central y 2,434 en las Sedes Departamentales, se han recibido 315 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 118 en la Sede Central y 197 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,227 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,569	2,434	6,003
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	118	197	315
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	1,227	0	1,227

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 junio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Tenencia del Libros de quejas	822	6,333
Exhibición de Precios	120	2,191
Etiquetado General de Productos	82	1,921
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	27
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	142	649
Plantas y Expendios de Gas	107	262
Publicidad Engañosa	4	1,256
Precios de Canasta Básica	1,236	7,887
Monitoreos de otros productos	525	3,184
Precios de Combustibles	593	4,265
Precios de Gas Propano	429	2,815
Colegios	36	358
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 junio 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 ESCUINTLA	79	1	1	684	0	79
MARZO	SANTA ROSA, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS Y JALAPA	81	1	1	568	6	81
ABRIL	TODO EL PAIS	138	1	1	544	0	138
MAYO	GUATEMALA (GUATEMALA, FRAJANES, MIXCO, SANTA CATARINA PINULA); SACATEPEQUEZ (SACATEPEQUEZ Y SAN LUCAS SACATEPEQUEZ); CHIMALTENANGO; ESCUINTLA, SANTA ROSA, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO; SUCHITEPEQUEZ; RETALHULEU; SAN MARCOS; HUEHUETENANGO; QUICHÉ; BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ; PETEN, IZABAL; JALAPA Y JUTIAPA	162	0	0	450	0	162
JUNIO	EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU, SAN MARCOS, HUEHUETENANGO, QUICHE, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ, PETEN, IZABAL, ZACAPA,	142	0	0	305	13	142
<b>TOTAL</b>		<b>649</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,945</b>	<b>21</b>	<b>649</b>

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	MUNICIPIO	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		
	CHIQUIMULA		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		
				MPGAS	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			
ZETA GAS				20	X		X		X			
<b>TOTAL</b>			<b>19</b>									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	Nº. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	
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	
	ZACAPA		1	DAGAS TECULUTAN	6	X		X		X	
	CHUMALTENANGO		3	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X	
				NEOGAS	0			X		X	
				GAS CHIMALTECO	0			X		X	
	TOTONICAPAN		2	GASGO	0			X		X	
				GAS METROPOLITANO KM188	12	X		X		X	
	QUETZALTENANGO		5	ZETA SALCAJÁ	20		X	X		X	
				GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
			MIPGAS	0			X		X		
			MINIPLANTA SHALON	3	X		X		X		
			GAS UNICO KM216	20	X		X		X		
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>								
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	
	CHIQUIMULA		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		
<b>TOTAL</b>			<b>16</b>								
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X			
			1	COSTA GAS	10	X		X		X	
			1	ZETA GAS ESCUINTLA	10	X		X		X	
		TAXISCO	1	ESCOGAS	10	X		X			X
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X	
		OCOSITO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
	SAN MARCOS	TECUM UMAN-AYUTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	11	X		X		X	
			1	ZETA GASTECUM UMAN AYUTLA	20	X		X		X	
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ZETA GAS	14	X		X		X	
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
	PETEN	SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X	
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	3	X		X		X	
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	17	X		X		X	
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	0	X		X		X	
		QUEZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	7	X		X		X	
	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0	X		X		X	
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X	
	IZABAL	SANTO TOMAS DE CASTILLA	1	SERVICIO DE GAS AMATIQUE	0			X		X	
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO	14	X		X		X	
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X	
EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	MINI PLANTA J&J	0	X		X		X		
RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X		
<b>TOTAL</b>			<b>29</b>								

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X	
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X		X	
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0	X		X		X	
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X	
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0	X		X		X	
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X	
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X	
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X	
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X	
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA PLANTA REU	15	X		X		X	
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO REU	20	X		X		X	
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA PLANTA REU	20	X		X		X	
	ESCUINTLA	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO REU	20	X		X		X	
		ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
		ESCUINTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X	
		ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X		X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
		COBAN	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X	
		COBAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
	PETEN	SAYAXCHE	1	GAS SAYAXCHE ZETA	3	X		X			X
		SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	17	X		X		X	
		SAN BENITO	1	TI GAS PETEN TROPIGAS	8	X		X		X	
	IZABAL	PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO, S.A	8	X		X		X	
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
		LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X	
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X	
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO, S.A	15	X		X		X	
	CHIQUMULA	LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X	
		CHIQUMULA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X	
	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	8	X		X		X	
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X	
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	0			X			X
		ESTANZUELA	1	ZETA GAS PLANTA ZACAPA	5	X		X		X	
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X	
		TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X	
	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO, DAGAS	8	X		X		X	
		GUATEMALA	1	MACGAS	8	X		X		X	
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	20	X		X		X	
		GUATEMALA	1	GAS UNICO, DAGAS	20	X		X		X	
	QUETZALTENANGO		1	MIPGAS	0			X		X	
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	4	X		X		X	
		CANTEL	1	GAS UNICO, DAGAS	18	X		X		X	
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO OCCIDENTE	10	X		X		X	
		QUEZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X	
		SALCAJA	1	ZETA GAS PLANTA SALCAJA	11	X		X		X	
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	2	X		X		X	
			1	MIPGAS	0			X		X	
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO OCCIDENTE	9	X		X		X	
		SALCAJA	1	ZETA GAS	10	X		X		X	
	TOTONICAPAN	QUEZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	14	X		X		X	
		TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X	
		TOTONICAPAN	1	GASGO	1	X		X		X	
	QUICHÉ	SAN CRISTOBAL	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X	
		SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ALTOGAS	7	X		X		X	
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	NEOGAS	10	X		X		X	
		CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTENCO	3	X		X		X	
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	10	X		X		X	
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	8	X		X		X	
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	MINIPLANTA J&J	9	X		X		X	
	<b>TOTAL</b>			<b>66</b>							

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	MUNICIPIO	Nº. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
ENERO	VILLANUEVA		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					
			6	GAS LA BENDICIÓN	0			X		X					
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>												
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						
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>												
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					
				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			X		
				GAS METROPOLITANO T1 GAS RICHARD	6	X		X		X			X		
				ZETA RAPIGAS	4	X		X		X			X		
				TROPIGAS GAS ANTIGUA TE	5	X		X		X			X		
				ZETA ECONOGAS	0	X		X		X			X		
		QUETZALTENANGO			4	ZETA DON CHARLY	4			X			X		X
						ZETA LOPEZ DE LEON	3	X		X			X		X
			ZETA EL CALVARIO	3		X		X		X			X		
			ZETA AVENIDA LAS AMERICAS	4		X		X					X		
<b>TOTAL</b>			<b>26</b>												
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 CALVARIO		0			X		X						
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>												

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS ZETA KARINA	3	X		X		X	
			1	GAS ZETA ALEXANDER	3	X		X		X	
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X	
			1	VENTA DE GAS LOPEZ	2	X		X			X
	SAN MARCOS	TECUN UMAN AYUTLA	1	T1 GAS AYUTLA TROPIGAS	3	X		X		X	
			1	DIST. DE GAS EMANUEL	3	X		X		X	
	QUETZALTENANGO	COATEPEQUE	1	CEF RU0021 ZETA	3	X		X		X	
			1	DISTR. LOS DOS HERMANOS ZETA	3	X		X		X	
	EL PROGRESO	GUASTATOYA	1	DISTRIBUIDORA L80	3	X		X			X
			1	GAS LA JOYA TROPIGAS	3	X		X		X	
			1	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X	
	BAJA VERAPAZ	SALAMA	1	GAS LA PLAZUELA	3	X		X		X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS URIEL	3	X		X		X	
			1	GAS EXPRESS EL RECREO	3	X		X		X	
	PETEN	SANTA ELENA PETEN	1	DIST. DE GAS SANTO DOMINGO	3	X		X		X	
			1	DIST. DE GAS EL LOBO	3	X		X		X	
	JALAPA	JALAPA	1	DIST. MALDONADO	3	X		X		X	
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS EXPRESS ARITA	0	X		X		X	
	<b>TOTAL</b>			<b>19</b>							
JUNIO	SAN MARCOS	AYUTLA	1	GS SERVICAS	1	X		X		X	
			1	EXP. 5 HERMANOS	2	X		X			X
			1	TECUN UMAN AYUTLA	3	X		X		X	
			1	TECUN UMAN	3	X		X		X	
			1	MALACATAN	2	X		X			X
	QUETZALTENANGO	COATEPEQUE	1	DISTRIBUIDORA OSCAR BARILLAS	1	X		X		X	
			1	COLOMBA COSTA CUCA	0	X		X		X	
			1	COATEPEQUE	2	X		X		X	
			1	QUETZALTENANGO	0			X		X	
	ALTA VERAPAZ	LANQUIN	1	DISTRIBUIDORA DE GAS LOPEZ DE LEON	2	X		X		X	
			1	RAPI GAS LANQUIN CEF CO0071 GAS ZETA	3	X		X		X	
	IZABAL	PUERTO BARRIOS	1	DISTRIBUIDORA DE GAS LA 21	0			X			X
			1	EXP. DE GAS Y DISTRIBUIDORA HELEN	1	X		X			X
	CHIQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	SERVICIO DE GAS AMATIQUE	3	X		X		X	
			1	QUETZALTEPEQUE	6	X		X		X	
	ZACAPA	RIO HONDO	1	VENTA DE GAS YOLY	3	X		X		X	
			1	MULTISERVICIOS AVILA ORELLANA	1	X		X			X
			1	MULTISERVICIOS AVILA ORELLANA	0			X			X
	EL PROGRESO	GUASTATOYA	1	ZACAPA	15	X		X		X	
			1	ZACAPA	3	X		X		X	
			1	ZACAPA	0			X		X	
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GUASTATOYA	3	X		X		X	
			1	GUASTATOYA	0			X		X	
			1	RIO BRAVO	8	X		X		X	
			1	RIO BRAVO	0			X		X	
	GUATEMALA	GUATEMALA	1	CUYOTENANGO	3	X		X		X	
			1	RIO BRAVO	15	X		X		X	
			1	RIO BRAVO	8	X		X		X	
			1	GUATEMALA	3	X		X		X	
			1	GUATEMALA	3	X		X		X	
			1	GUATEMALA	3	X		X		X	
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	DISTRIBUIDORA GAS PROPANO GUTIERREZ	2	X		X		X	
			1	MXCO	3	X		X		X	
1			GUATEMALA	3	X		X		X		
TOTONICAPAN	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	EXP. DE GAS PANORAMA	3	X		X		X		
		1	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	3	X		X		X		
		1	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	3	X		X		X		
RETALHULEU	EL ASINTAL	1	WUQ'UB'NOJ ZETA	3	X		X		X		
PETEN	SAN FELIPE	1	GAS EXPRESS VICTORS	3	X		X		X		
		1	GAS EXPRESS KAROLIN	2	X		X			X	
<b>TOTAL</b>			<b>41</b>								

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

## Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 18**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	3	6
Por quejas	22	68
Apercibimientos escritos/públicos	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>83</b>

Fuente: Departamento Legal

En junio, 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	80	262
Emisión de Dictámenes Técnicos	668	1,167
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>1,429</b>

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia