



Informe Estadístico MAYO 2022

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 690 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 7% de Almacenes y el 38% 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	258	29	287	42%
Colegios y Universidades	15	0	15	2%
Almacenes	46	0	46	7%
Telefonía	84	5	89	13%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
Bancos	37	4	41	6%
Energía Eléctrica	11	16	27	4%
Construcciones/Inmobiliarias	29	1	30	4%
Tarjetas de Crédito	7	0	7	1%
Combustible	24	0	24	3%
Servicio de Agua	13	1	14	2%
Tiempos compartidos	12	2	14	2%
Cafeterías y Otros	16	0	16	2%
Hotelería	6	0	6	1%
Transporte	13	0	13	2%
Prestamos	8	0	8	1%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Servicio de Cable	15	0	15	2%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	13	0	13	2%
Hospitales	11	0	11	2%
Casas de empeño	2	0	2	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	1	0	1	0%
Asociación Civil	0	0	0	0%
Financieras	0	0	0	0%
TOTAL	632	58	690	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

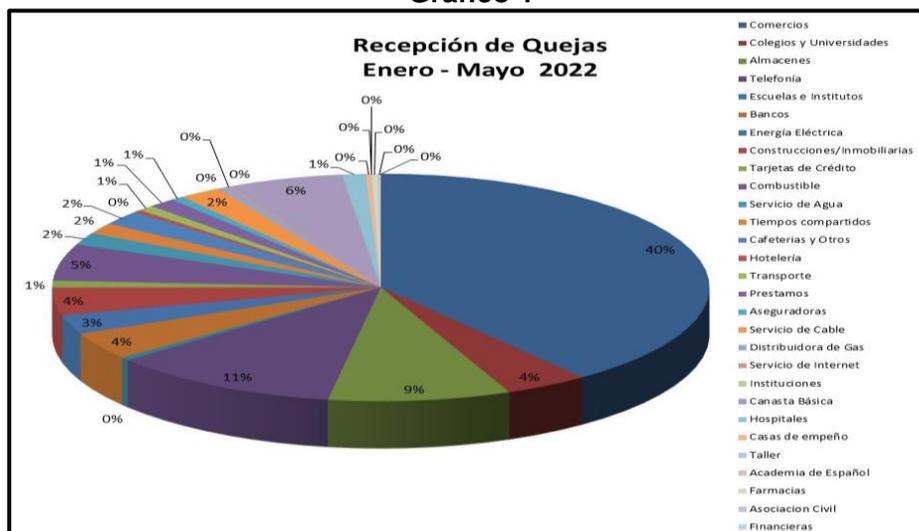
En lo que va del año, se han recibido 3,905 quejas; 3,592 en la Sede Central y 313 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2 Recepción de quejas Enero – Mayo 2022

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,354	189	1,543	40%
Colegios y Universidades	152	8	160	4%
Almacenes	350	0	350	9%
Telefonía	425	20	445	11%
Escuelas e Institutos	15	2	17	0%
Bancos	132	21	153	4%
Energía Eléctrica	52	55	107	3%
Construcciones/Inmobiliarias	150	3	153	4%
Tarjetas de Crédito	37	1	38	1%
Combustible	204	0	204	5%
Servicio de Agua	64	3	67	2%
Tiempos compartidos	57	5	62	2%
Cafeterías y Otros	79	0	79	2%
Hotelería	15	0	15	0%
Transporte	31	0	31	1%
Prestamos	53	0	53	1%
Aseguradoras	24	0	24	1%
Servicio de Cable	82	0	82	2%
Distribuidora de Gas	19	0	19	0%
Servicio de Internet	1	4	5	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	223	0	223	6%
Hospitales	44	1	45	1%
Casas de empeño	10	0	10	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	11	0	11	0%
Asociación Civil	5	0	5	0%
Financieras	0	1	1	0%
TOTAL	3,592	313	3,905	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En mayo se documentaron 387 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 329 quejas y en Sedes Departamentales 58 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	329	58	387

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,895 quejas; 1,582 en la Sede Central y 313 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Mayo 2022

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,582	313	1,895

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En mayo se resolvieron 359 quejas: 54 por mediación y 305 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 252; y en las Sedes Departamentales 107. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,705 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	25			29	54
Conciliaciones	141	86	0	78	305
	166	86	0	107	359
Asesorías y Consultas	1,705				1,705
Total	1,705				1,705

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

En lo que va del año 2022, se han resuelto 1,642 quejas; 303 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,339 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,286; y en las Sedes Departamentales 356. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 11,086 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Mayo 2022

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	185			118	303
Conciliaciones	722	352	27	238	1,339
Total	907	352	27	356	1,642
Asesorías y Consultas	11,086				11,086
TOTAL	11,086				11,086

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

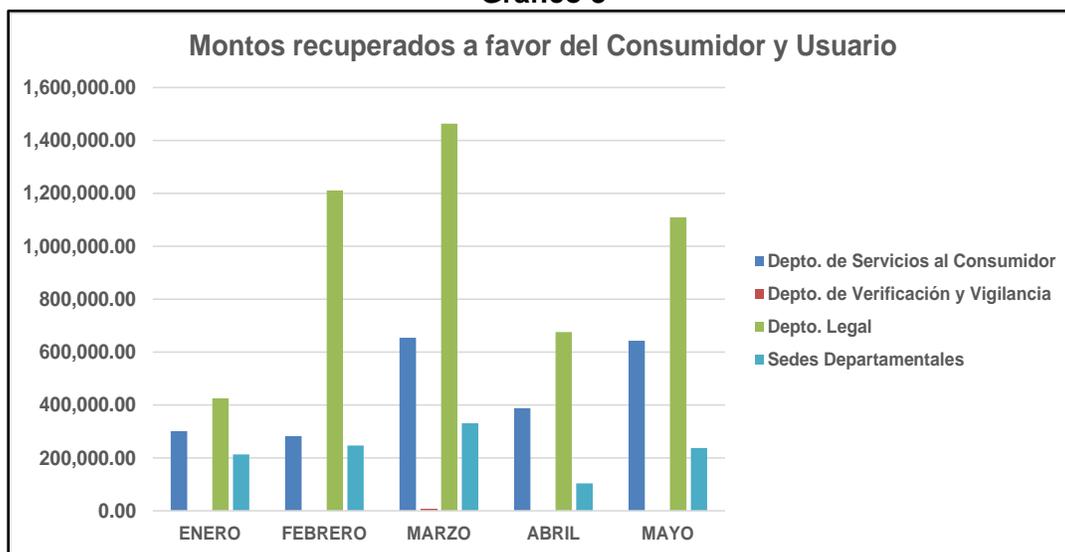
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de ocho millones doscientos noventa y cuatro mil doscientos cincuenta y dos quetzales con veinte centavos (Q.8,294,252.20). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.7,161,023.76 y las Sedes Departamentales Q.1,133,228.44, 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
Mayo						
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
MAYO	643,249.88	0.00	1,109,326.20	1,752,576.08	238,122.11	1,990,698.19
TOTAL	2,269,753.79	6,075.00	4,885,194.97	7,161,023.76	1,133,228.44	8,294,252.20

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 mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 5 conferencias presenciales: 1) A grupo de Casa de la Mujer Zona 18 de la Municipalidad de Guatemala; 2) A grupo de Casa de la Mujer Zona 1 de la Municipalidad de Guatemala; 3) A los colaboradores de la empresa industrial OITEMS; 4) A grupo de Casa de la Mujer Zona 12 de la Municipalidad de Guatemala; y 5) A personal operativo de la ENCA, asistiendo 891 personas y se distribuyeron 2,610 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 39 conferencias, asistieron 1,192 personas y se distribuyeron 2,459 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	5	39	44
Asistentes a conferencias	891	1,192	2,083
Material Distribuido	2,610	2,459	5,069

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

En lo que va del año, se han realizado 533 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 5,861 personas, asimismo, se distribuyeron 37,175 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	13	520	533
Asistentes a conferencias	1,149	4,712	5,861
Material Distribuido	26,529	10,646	37,175

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 mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales, realizaron 16 conferencias virtuales, participando 52 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	7	9	16
Participantes	52	0	52

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 – Mayo 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	13	29	42
Participantes	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 mayo se autorizaron 1,002 libros de quejas, 563 en la Sede Central y 439 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 47 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 38 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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	563	439	1,002
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	9	38	47
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

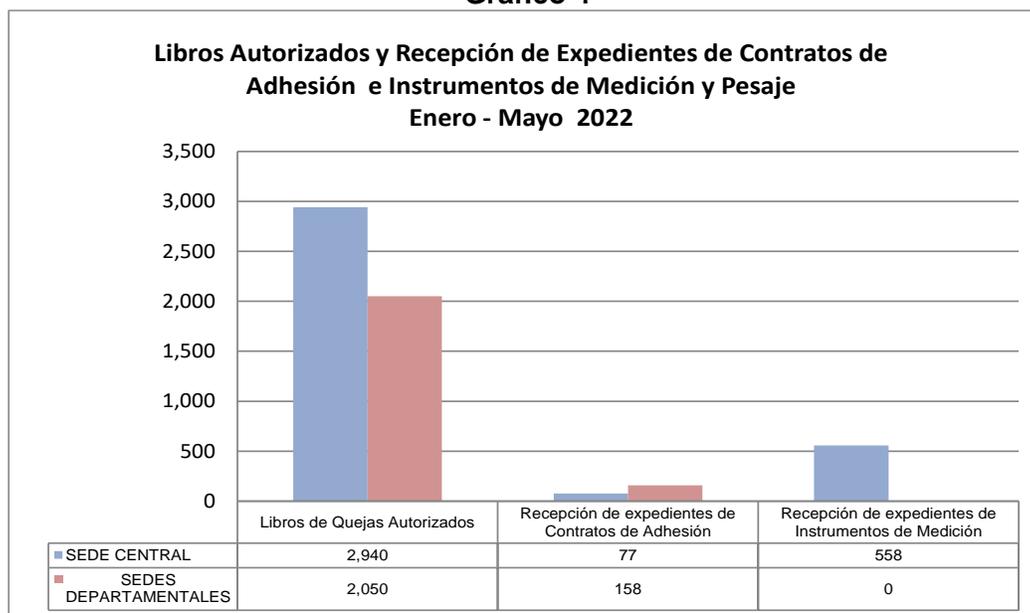
En lo que va del año, se han autorizado 4,990 libros de quejas; 2,940 en la Sede Central y 2,050 en las Sedes Departamentales, se han recibido 235 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 77 en la Sede Central y 158 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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 – Mayo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,940	2,050	4,990
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	77	158	235
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 mayo en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Tenencia del Libros de quejas	1,112	5,511
Exhibición de Precios	388	2,071
Etiquetado General de Productos	348	1,839
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	10	27
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	162	507
Plantas y Expendios de Gas	56	155
Publicidad Engañosa	244	1,252
Precios de Canasta Básica	1,183	6,651
Monitoreos de otros productos	668	2,659
Precios de Combustibles	781	3,672
Precios de Gas Propano	504	2,386
Colegios	16	322
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo 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
TOTAL		507	3	3	2,640	8	507

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		
	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			
MARZO	COBAN, ALTA VERAPAZ		2	ZETA ALDEA TOMTEM	20	X		X		X		
				ZETA KM215	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	
	CHUMALTENAGO		3	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
				NEOGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN		2	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
				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		
MPGAS				0			X		X			
MINIPLANTA SHALON				3	X		X		X			
GAS UNICO KM216				20	X		X		X			



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	
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		
	CHIQUMULA		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			
			MP GAS (SIN INVENTARIO)	0			X		X			
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	TECUN UMAN-AYUTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	11	X		X		X		
			1	ZETA GASTE CUN 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		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	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			
TOTAL			82									

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	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	LACEIBA	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 LA 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		
	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						
				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						

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	
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	
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	
		PAJAPITA	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		
			1	GAS URIEL	3	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS EXPRESS EL RECREO	3	X		X		X		
		SAN PEDRO CARCHA	1	DIST. DE GAS SANTO DOMINGO	3	X		X		X		
	PETEN	SANTA ELENA PETEN	1	DIST. DE GAS EL LOBO	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	3	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	DIST. MALDONADO	3	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS EXPRESS ARITA	0	X		X		X		
	TOTAL			73								

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	3	3
Por quejas	3	46
Apercibimientos escritos/públicos	1	7
TOTAL	7	56

Fuente: Departamento Legal

En mayo, 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	44	182
Emisión de Dictámenes Técnicos	131	499
TOTAL	175	681

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia