

Informe Estadístico

MARZO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 784 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 57% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Información y comunicaciones; y el 9% por actividades financieras y de seguros; y el 22% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	6	9	15	2%
1.1	Energía eléctrica	2	9	11	1%
1.2	Combustible	4	0	4	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	19	1	20	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	4		4	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	15	1	16	2%
3	Actividades Inmobiliarias	24	6	30	4%
3.1	Inmobiliarias	24	6	30	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	398	46	444	57%
4.1	Comercio	335	38	373	48%
4.2	Almacenes	63	7	70	9%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	0	1	1	0%
5	Transporte y almacenamiento	9	5	14	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	3	0	3	0%
5.3	Transporte de mensajería	6	5	11	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	12	3	15	2%
6.1	Hotelería	2	1	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	10	2	12	2%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	87	6	93	12%
7.1	Telefonía	12	5	17	2%
7.2	Servicio de cable	5	0	5	1%
7.3	Servicio de internet	70	1	71	9%
8	Actividades financieras y de seguros	61	12	73	9%
8.1	Bancos	40	6	46	6%
8.2	Seguros	10	0	10	1%
8.3	Tarjetas de crédito	11	6	17	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	4	1	5	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	2	0	2	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	0	1	1	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	0	1	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	0	1	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	15	1	16	2%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	0	3	0%
10.2	Tiempos compartidos	12	1	13	2%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2	0	2	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	2	0	2	0%
12	Enseñanza	31	3	34	4%
12.1	Colegios	29	2	31	4%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	9	0	9	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	5	0	5	1%
13.3	Laboratorios	4	0	4	1%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	12	0	12	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	12	0	12	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		691	93	784	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Marzo 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	31	38	69	3%
1.1	Energía eléctrica	14	38	52	2%
1.2	Combustible	16	0	16	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	1	0	1	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	69	2	71	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	12	0	12	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	57	2	59	2%
3	Actividades Inmobiliarias	82	11	93	4%
3.1	Inmobiliarias	82	11	93	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1082	137	1219	51%
4.1	Comercio	876	110	986	41%
4.2	Almacenes	200	26	226	9%
4.3	Talleres de mecánica	2	0	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	4	1	5	0%
5	Transporte y almacenamiento	41	10	51	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	4	0	4	0%
5.2	Transporte vía aérea	13	2	15	1%
5.3	Transporte de mensajería	24	8	32	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	48	6	54	2%
6.1	Hotelería	4	1	5	0%
6.2	Restaurantes y otros	44	5	49	2%
7	Información y comunicaciones	228	12	240	10%
7.1	Telefonía	51	11	62	3%
7.2	Servicio de cable	20	0	20	1%
7.3	Servicio de internet	157	1	158	7%
8	Actividades financieras y de seguros	174	23	197	8%
8.1	Bancos	109	16	125	5%
8.2	Seguros	21	0	21	1%
8.3	Tarjetas de crédito	44	7	51	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	13	4	17	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	3	0	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	2	5	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	1	3	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	5	1	6	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	32	3	35	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	4	0	4	0%
10.2	Tiempos compartidos	28	3	31	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2	128	130	5%
11.1	Actividades de la administración pública en general	2	128	130	5%
12	Enseñanza	150	19	169	7%
12.1	Colegios	125	8	133	6%
12.2	Universidades	19	0	19	1%
12.3	Escuelas e Institutos	6	11	17	1%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	17	1	18	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	11	0	11	0%
13.3	Laboratorios	6	1	7	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	35	0	35	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	35	0	35	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		2,006	394	2,400	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Captación de Quejas

En marzo se recibieron 784 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 691 quejas y en Sedes Departamentales 93 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	133	0	133
Call Center	267	0	267
Presencial	291	93	384
TOTAL	691	93	784

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 2,400 quejas; 2,006 en la Sede Central y 394 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Marzo 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	614	0	614
Call Center	817	0	817
Presencial	575	394	969
TOTAL	2,006	394	2,400

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En marzo se documentaron 593 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 500 quejas y en Sedes Departamentales 93 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	500	93	593

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,736 quejas; 1,342 en la Sede Central y 394 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,342	394	1,736

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En marzo se resolvieron 540 quejas: 234 por mediación y 306 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 301; y en las Sedes Departamentales 239. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,992 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	72			162	234
Conciliaciones	166	54	9	77	306
TOTAL	238	54	9	239	540
Asesorías y Consultas	1,992				1,992
TOTAL	1,992				1,992

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

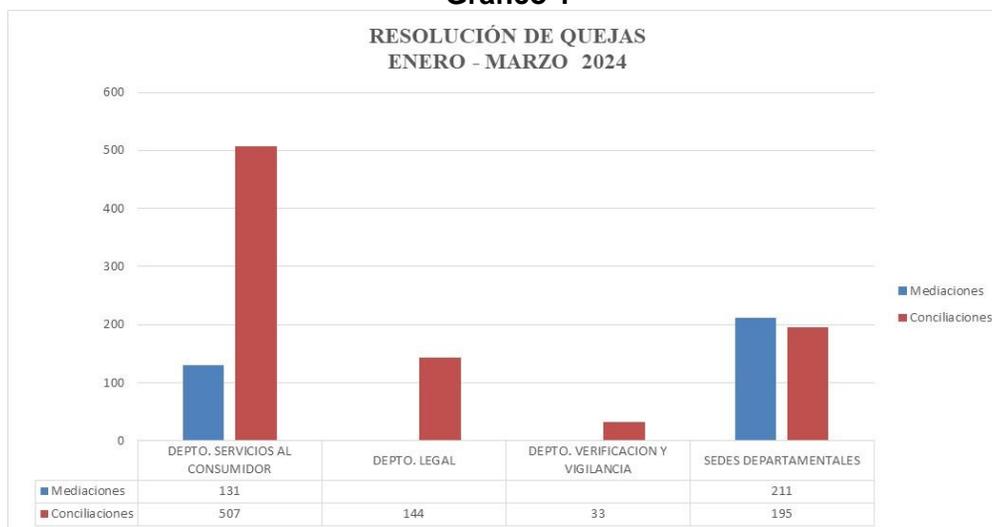
En lo que va del año, se han resuelto 1,221 quejas; 342 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 879 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 815; y en las Sedes Departamentales 406. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 5,399 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Marzo 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	131			211	342
Conciliaciones	507	144	33	195	879
TOTAL	638	144	33	406	1,221
Asesorías y Consultas	5,399				5,399
TOTAL	5,399				5,399

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

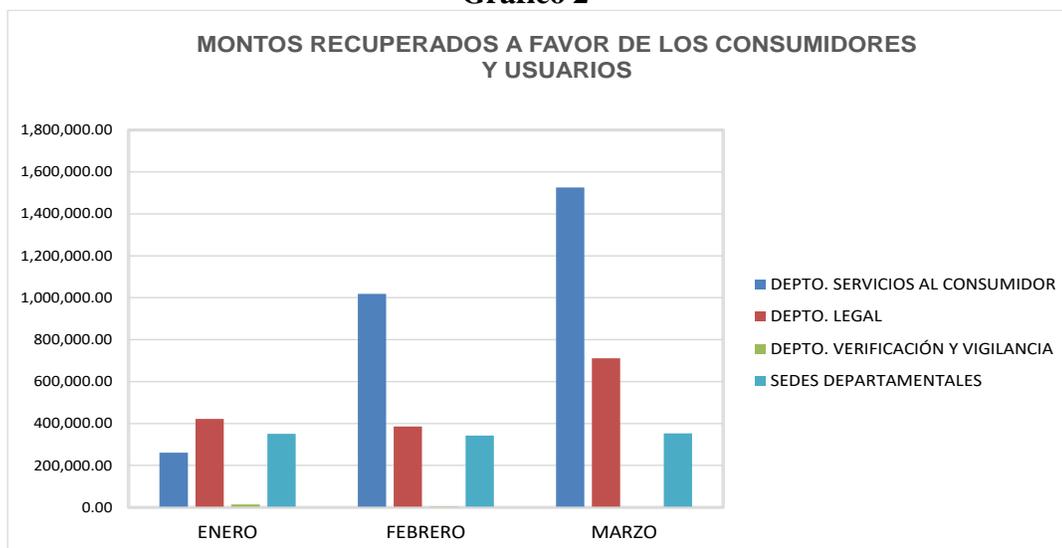
En marzo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones cuatrocientos dos mil doscientos veinte quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.5,402,220.94). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.4,355,684.64. y las Sedes Departamentales Q.1,046,536.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES	DESCRIPCION	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero	Reembolso monetario	144,193.30	382,562.78	11,150.00	537,906.08	28,081.79	565,987.87
	Restitución del Bien/Servicio	103,657.19	39,113.00	3,000.00	145,770.19	304,890.97	450,661.16
	Rescisión de contratos	12,600.00	0.00	0.00	12,600.00	17,940.00	30,540.00
	ENERO	260,450.49	421,675.78	14,150.00	696,276.27	350,912.76	1,047,189.03
Febrero	Reembolso monetario	713,162.92	279,889.69	4,917.45	997,970.06	75,969.24	1,073,939.30
	Restitución de bienes	103,691.29	105,447.20	0.00	209,138.49	262,742.30	471,880.79
	Rescisión de contratos	201,900.00	299.00	0.00	202,199.00	3,600.00	205,799.00
	FEBRERO	1,018,754.21	385,635.89	4,917.45	1,409,307.55	342,311.54	1,751,619.09
Marzo	Reembolso monetario	1,326,637.65	189,472.41	934.00	1,517,044.06	97,084.38	1,614,128.44
	Restitución de bienes	166,878.06	522,179.70	11,999.00	701,056.76	174,298.78	875,355.54
	Rescisión de contratos	32,000.00	0.00	0.00	32,000.00	81,928.84	113,928.84
	MARZO	1,525,515.71	711,652.11	12,933.00	2,250,100.82	353,312.00	2,603,412.82
TOTAL		2,804,720.41	1,518,963.78	32,000.45	4,355,684.64	1,046,536.30	5,402,220.94

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A mujeres que atienden la Dirección Municipal de la Mujer de Amatitlán; 2) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica en Lo de Coy, Mixco; 3) A un grupo de Mujeres del Ministerio de Economía; 4) A consumidores participantes y personal

del Ministerio de Economía por el Día Mundial del Consumidor y 2 conferencias virtuales: 1) A Estudiantes de Escuela en casa del Instituto Superior de Educación a Distancia; y 2) A grupo de estudiantes de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; asistiendo 1,084 personas y se distribuyeron 7,392 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 47 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,855 personas y se distribuyó 5,348 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	6	47	53
Asistentes a conferencias	1,084	1,855	2,939
Material Distribuido	7,392	5,348	12,740

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

En lo que va del año, se han realizado 100 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 4,359 personas, asimismo, se distribuyeron 18,884 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Marzo 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	6	94	100
Asistentes a conferencias	1,084	3,275	4,359
Material Distribuido	9,273	9,611	18,884

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, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las sedes Departamentales realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	3	6
Participantes	929	248	1,177

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

En lo que va del año, se han realizado 8 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 1,244 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Marzo 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	5	3	8
Participantes	996	248	1,244

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 marzo se autorizaron 1,042 libros de quejas, 577 en la Sede Central y 465 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 43 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 28 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 66 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 14
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	577	465	1,042
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	28	43
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	66	0	66

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

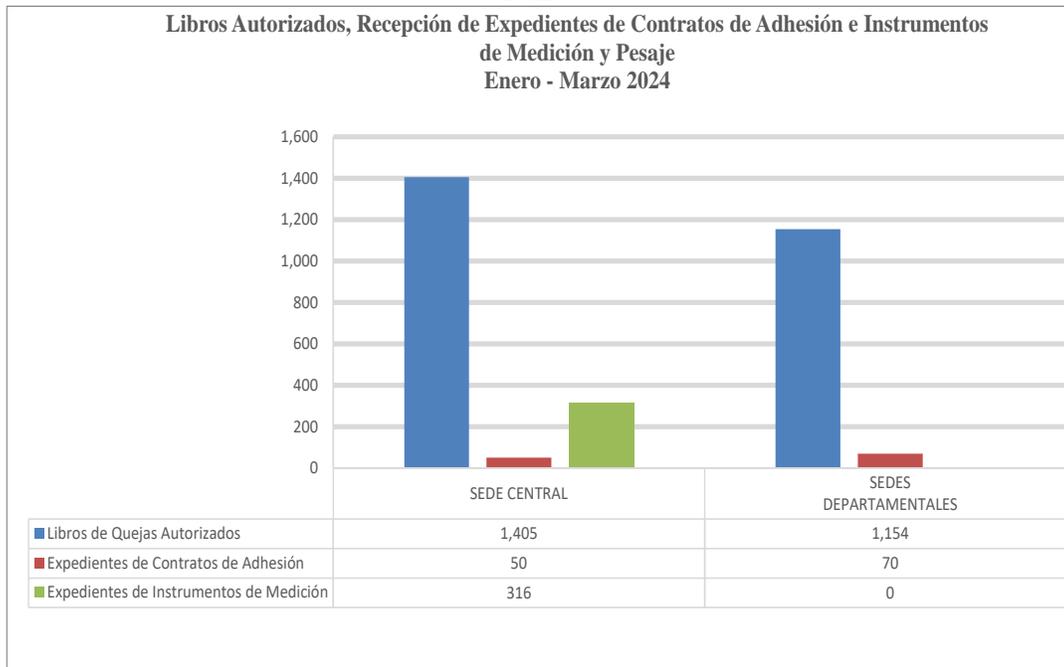
En lo que va del año, se han autorizado 2,559 libros de quejas; 1,405 en la Sede Central y 1,154 en las Sedes Departamentales, se han recibido 120 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 50 en la Sede Central y 70 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 316 expedientes.

Cuadro 15
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Marzo 2024

	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,405	1,154	2,559
Expedientes de Contratos de Adhesión	50	70	120
Expedientes de Instrumentos de Medición	316	0	316

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

Gráfico 3



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 16
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Tenencia de Libros de quejas	506	622	1,128	3,100
Exhibición de Precios	0	249	249	2,943
Etiquetado General de Productos	595	180	775	2,146
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	185	0	185	444
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	114	0	114	261
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	17
Publicidad Engañosa	0	3	3	556
Precios de Canasta Básica	126	1,177	1,303	3,787
Monitoreos de otros productos	237	359	596	1,798
Precios de Combustibles	173	460	633	1,989
Precios de Gas Propano	315	402	717	1,761
Colegios	0	17	17	40
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

Cuadro 17
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	36	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	0	36	0	0	254
FEBRERO	111	GUATEMALA (ALGUNOS MUNICIPIOS Y ZONAS DEL AREA METROPOLITANA)	0	111	4	4	1,079
MARZO	114	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS, ZACAPA, PETEN Y JALAPA	0	114	2	2	884
TOTAL	261		0	261	6	6	2,217

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
ZONA 15	1	TROPIGAS	0			X		X				
TOTAL			11									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 19
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	GAS EXPRESS B&S ZETA	0			X		X		
			1	VELOGAS	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS CARABANCHEL ZETA	0			X		X		
TOTAL			3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL			0									
TOTAL ENERO - FEBRERO			3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL			0									
TOTAL ENERO - MARZO			3									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
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	19	36
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	19	38

Fuente: Departamento Legal

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

Cuadro 21
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	20	87
Emisión de Dictámenes Técnicos	99	741
TOTAL	119	828

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia