

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 00149 - 2025 EMUSAP S.A/Ama3

Chachapoyas, 24 de octubre del año 2025

VISTO:

El MEMORANDO N° 00183-2025-EMUSAP S.A.-GG-Am3, el INFORME N°273-2025-EMUSAP S.A./GG/GC, sobre delegación de facultades al Gerente Comercial, y;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Chachapoyas, incorporado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 013-2018 de fecha 19 de setiembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 06 de noviembre de 2018;

Que, los numerales 78.1 y 78.2 del artículo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que procede la delegación de competencia de un órgano a otro al interior de una misma entidad; asimismo dispone que son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas legales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación;

Que, en el mismo sentido, el numeral 85.1 del artículo 85, del referido cuerpo normativo establece que la titularidad y el ejercicio de competencia asignada a los órganos administrativos se desconcentran en otros órganos de la entidad, siguiendo los criterios establecidos en la Ley, asimismo, el numeral 85.2 del artículo 85 de dicha norma, señala que los órganos de dirección de las entidades se encuentran liberados de cualquier rutina de ejecución, de emitir comunicaciones ordinarias y de las tareas de formalización de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación, control interno de su nivel y en la evaluación de resultados;

Que, de acuerdo al **Artículo 13 en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento** (aprobado por la Resolución CD N°015-2023-SUNASS-CD) se menciona *“la competencia para resolver los reclamos se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la Empresa Prestadora para tal fin, y (ii) en segunda instancia, del TRASS (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento)”*. Si bien es cierto el reglamento no especifica literalmente que la “Gerencia Comercial” de la empresa prestadora sea la unidad encargada de resolver los reclamos, se indica que debe haber “órgano designado por la Empresa Prestadora para tal fin”.

Que, mediante **INFORME N°273-2025-EMUSAP S.A./G.G./GC**, de fecha 15 de octubre del 2025, el Gerente Comercial, solicita autorizar a la Gerencia Comercial por temas funcionales, suscribir los documentos que deben ser remitidos a los usuarios de la EPS, que correspondan a los procesos comerciales, con la finalidad de lograr el flujo de trabajo y la eficiencia orientado a los resultados de Gerencia Comercial y simplificar el procedimiento respecto a las firmas de documentos necesarios para remitir a los usuarios;

Que, mediante **MEMORANDO N°0183-EMUSAP S.A.-GG-Ama3**, de fecha 16 de octubre del 2025, el Gerente General, solicita proyectar resolución de delegación de facultades a la Gerencia

Comercial como el órgano competente para resolver los reclamos que se presenten ante la entidad de acuerdo al artículo 13 del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Saneamiento;

En aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el artículo 40°, numerales 1 y 3 del estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con los vistos del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Asesoría Jurídica.

Estando a lo expuesto, y en el uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DELEGACION DE FACULTADES

Delegar en el **Gerente Comercial** de la Empresa Prestadora Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima - EPS EMUSAP S.A., la siguiente facultad:

En materia de acción administrativa.

- **El órgano competente para resolver los reclamos que se presentan ante la entidad**, de acuerdo con el artículo 13 del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuario de Saneamiento establece sobre el órgano competente para resolver reclamos, tanto en primera instancia (entidad) como segunda instancia (SUNASS), señalando: *“La competencia para resolver los reclamos se encuentra a cargo en primera instancia del órgano designado por la Empresa Prestadora para tal fin”*
- **Asimismo, suscribir documentos para remitir a los usuarios, dando a conocer el trámite realizado y/o procedimiento de reclamo.**

ARTÍCULO SEGUNDO. – OBSERVANCIA DE LOS REQUISITOS LEGALES

La delegación de facultades a que se refiere la presente resolución, comprende las atribuciones de resolver los reclamos que se presentan ante la entidad, pero no exime de la obligación de cumplir con los requisitos legales establecidos para cada caso.

ARTÍCULO TERCERO. – OBLIGACION DE INFORMAR

El Gerente Comercial, deberá informar a la Gerencia General sobre el ejercicio de las facultades conferidas mediante la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFIQUESE, el contenido de la presente al **Gerente Comercial**, así como a las demás instancias competentes interesadas, para los fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO. – DISPONER la publicación de la presente resolución y anexos en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el portal de transparencia de la Entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



EMUSAP S.A.
HAMILTON CHÁVEZ CASIQUE
GERENTE GENERAL

C.c

Archivo.

Registro de Resolución: 253187.003

INFORME N° 273-2025-EMUSAP S.A./GG/GC.

PARA : ING. HAMILTON CHAVEZ CASIQUE
Gerente General RAT-OTASS

ASUNTO : REMITO RECLAMO FORMULADO EN LIBRO DE RECLAMACIONES

REF. : a). Hoja de reclamo N° 0000045-2025
b). Memorando N° 019-2025-EMUSAPS.A.-GG/C/AMA3
c). Informe N° 011-2025-EMUSAPS.A.-GC/EAC-AMA3
d). Informe N° 075-2025-EMUSAPS.A.DC/A.V.I.N.
e). Informe N° 015-2025-EMUSAPS.A.-GC/EAC-AMA3.

FECHA : Chachapoyas, 15 de Octubre de 2025.

Mediante el presente, me dirijo a Usted, en atención a los documentos de la referencia, a fin de informar lo siguiente:

ANTECEDENTE:

Mediante documento de referencia c), de fecha 29 de septiembre 2025, el Especialista de Atención al Cliente, adjunta la hoja de reclamación N° 0000045-2025-, de la misma fecha, e informa sobre el reclamo comercial registrado en el libro de reclamaciones por la señora Pinedo Portocarrero Maritza, quien manifiesta que el 27 de setiembre 2025, aproximadamente a las 11 a.m. se presentaron tres jóvenes a su domicilio a cambiar el medidor, sin previo aviso y sin brindar ninguna explicación.

PEDIDO:

En atención a las coordinaciones realizadas con la Gerencia General, se dispuso elevar el presente informe que contiene todo los actuados (10 folios), del reclamo registrado en el libro de reclamaciones por la señora Pinedo Portocarrero Maritza, mediante el cual, se sustenta la intervención realizada en el domicilio ubicado en Santa Ana N° 220, que registra el suministro 1055245, para ser comunicado de manera clara vía epistolar al usuario reclamante.

SITUACIÓN ADVERTIDA:

De lo informado, se advierte, que los propietarios del inmueble, ubicado en Jr. Santa ANA N° 220, con código de suministro 1055245 registrado a nombre de Pinedo Ruiz Emiliano, no se encontraban al momento de la instalación del medidor, sin embargo, las personas que están en calidad de arrendatarios y que de acuerdo con norma son los usuarios efectivos del servicio, estuvieron presente y se negaron a recibir y/o firmar la documentación correspondiente.

En ese entendido, se advierte que, los procedimientos para la instalación de medidores se cumplieron de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, loque evidencia que la Empresa no estaría vulnerando los derechos de los usuarios, ni inobservando los procedimientos establecidos en la normativa vigente, todo lo contrario, de los actuados se evidencia que los usuarios presuntamente



por desconocimiento de los procedimientos normativos se negaron a recibir la documentación correspondiente, por lo que se recomendó mediante documento de referencia b), de fecha 10 de octubre 2025, elevado al ejecutivo de Atención al Cliente, recomendando que se informe y sensibilice al usuario sobre las obligaciones y derechos de los mismos, así como sus prohibiciones ante la EPS.

CONCLUSIÓN:

La Gestión Comercial, a través del ejecutivo de atención al cliente, viene cumpliendo con los procedimientos regulados en la normativa vigente que ampara los procesos de reclamos y demás; en el presente caso, esta Gerencia luego de analizar en detalle los procesos operativos ha revelado la existencia de procedimientos burocráticos, lentitud y fricción innecesaria en la operación diaria, que están impactando negativamente en la eficiencia del personal, ya que se dilata los tiempos de respuesta al cliente, este último que genera malestar al usuario.

En ese entendido, esta Gerencia concluye que se debe **simplificar el procedimiento respecto a las firmas de documentos necesarios para remitir a nuestros usuarios** para recuperar la agilidad operativa administrativa, por lo que se recomienda por temas funcional autorizar a esta Gerencia, suscribir los documentos que deben ser remitidos a los usuarios de la EPS, que corresponda a los procesos comerciales, con la finalidad de lograr mejorar el flujo de trabajo y la eficiencia orientado a los resultados de la Gerencia Comercial.

Es todo lo que informo a Usted, para los fines respectivos.

Atentamente,


ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE COMERCIAL

PROVEIDO - Gerencia General - EMUSAP S.A.	
Fecha: 15.10.2025	
Departamento - Área - Personal - Señor(a)(srta)	
1/	Secretaría: Ser. Comunicación a usuario reclamante
2/	GAT. Proyectar resolución autorizando a G.C. suscribir
3/	documentos para ser remitidos a usuarios
 HAMILTON CHÁVEZ CASIQUE GERENTE GENERAL	



EMUSAP S.A.
Trabajamos para servirte mejor

**#EPS en
RAT**

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME N° 015 - 2025-EMUSAP_S. A-GC/EAC-Ama3

A : ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE COMERCIAL

ASUNTO : RECLAMO REGISTRADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

REFERENCIA : a). IMEMORANDO N°026-2025-EMUSAP S.A. - G.G./G.C.
b). INFORME N°075-2025-EMUSAP S.A. - D.C./A.V.I.N.
c). INFORME N°011-2025-EMUSAP S.A. - G.C./EAC-Ama3.

FECHA : CHACHAPOYAS 15 DE OCTUBRE DEL 2025



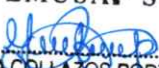
por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente, y en atención a la referencia a). se informa, lo siguiente:

De acuerdo a lo coordinado con la Gerencia General, se deriva el informe de la referencia c). para atención al reclamo registrado en el libro de reclamaciones, para seguir con la proyección de la carta de respuesta al usuario.

Es todo cuanto informo para los fines correspondientes.

Atentamente,

EMUSAP S.A.


.....
YESENIA COLLAZOS PORTOCARRERO
CLAD N° 14054
EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Expediente:253005.004
c.c Arch.

MEMORANDO N° 019-2025-EMUSAP S.A./GG/GC.

PARA : YESENIA COLLAZOS PORTOCARRERO
Ejecutivo de Atención al Cliente.

ASUNTO : RECLAMO REGISTRADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES.

REF. : a). HOJA DE RECLAMACION N° 0000045
b). MEMORANDO N° 026-2025-EMUSAP S.A.-GG/C/AMA3.
c). INFORME N° 011-2025-EMUSAP S.A.-G.C./EAC-AMA3.
d). Informe N° 075-2025-EMUSAP S.A. DC/A.V.I.N.

FECHA : Chachapoyas, 10 de octubre de 2025.



13/10/2025

11:58

Por el presente, me dirijo a Usted, en atención a los documentos de la referencia, a fin de comunicar lo siguiente:

ANTECEDENTE:

Mediante documento de referencia c), de fecha 29 de septiembre 2025, el Especialista de Atención al Cliente, adjunta la hoja de reclamación N° 0000045-2025-, de la misma fecha, e informa sobre el reclamo comercial registrado en el libro de reclamaciones por la señora Pinedo Portocarrero Maritza, quien manifiesta que el 27 de setiembre 2025, aproximadamente a las 11 a.m. se presentaron tres jóvenes a su domicilio a cambiar el medidor, sin previo aviso y sin brindar ninguna explicación.

PEDIDO:

Se solicita emitir un informe técnico comercial que sustente la intervención realizada en el domicilio ubicado en Santa Ana N° 220, que registra el suministro 1055245, a fin de comunicar de manera clara y documentada la respuesta a la reclamante.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN:

De los documentos alcanzados por el asistente de venta de conexiones e instalaciones nuevas, se advierte que, los procedimientos para la instalación de medidores se cumplieron de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, para lo cual adjunta las actas de retiro e instalación del medidor.

Asimismo, de lo informado, se advierte, que los propietarios del inmueble, ubicado en Jr. Santa ANA N° 220, con código de suministro 1055245 registrado a nombre de Pinedo Ruiz Emiliano, no se encontraban al momento de la instalación del medidor, sin embargo, las personas que están en calidad de arrendatarios y que de acuerdo con norma son los usuarios efectivos del servicio, estuvieron presente y se negaron a recibir y/o firmar la documentación correspondiente.

Bajo ese contexto, la Empresa no estaría vulnerando los derechos de los usuarios, ni inobservando los procedimientos establecidos en la normativa vigente, todo lo contrario, de los actuados se evidencia que los usuarios presuntamente por desconocimiento de la normativa se negaron a recibir la documentación correspondiente.

Estando a lo señalado, esta Gerencia, recomienda a su persona como responsable de Atención al Cliente, reforzar la información a los usuarios sobre las obligaciones y derecho del usuario, así como las prohibiciones generales para los usuarios, establecidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD. Lo que debe tener en consideración para brindar respuesta al usuarios.

Artículo 40.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos

Cuando se realicen cambios (normativos o de cualquier índole) y ellos no se encuentren en la información al dorso del comprobante de pago, la empresa prestadora deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

- Derechos y obligaciones generales de las empresas prestadoras.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

Dicha comunicación deberá ser realizada con la primera facturación después del cambio.

(Texto según el artículo 39 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 50.- Prohibiciones generales para los usuarios

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

- a. Vender agua potable.
- b. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.
- c. Manipular la caja de la conexión domiciliar, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.
- d. Impedir las inspecciones que realicen las empresas prestadoras sobre la infraestructura de saneamiento.
- e. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución.
- f. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- g. Rehabilitar el servicio suspendido por la empresa prestadora.
- h. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- i. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.
- j. Otras que establezca la normativa sectorial.

(Texto según el artículo 40 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 51.- Limitación de uso

Es obligación de los usuarios utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.

(Texto según el artículo 50 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD)

Artículo 42.- Manipulación de los Sistemas

El Titular de la Conexión o los usuarios, directa o indirectamente, no deben intervenir, modificar u obstaculizar, en cualquier forma, las Conexiones Domiciliarias, las instalaciones o elementos de los sistemas de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Solamente la empresa prestadora a través de las personas autorizadas por ella operarán y modificarán dichos sistemas.

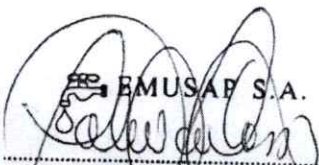
(Texto según el artículo 41 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 83.- Información a usuarios

La empresa prestadora deberá mantener informado a los usuarios sobre diversos aspectos de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

(Texto según el artículo 79 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

Atentamente,


ABG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE COMERCIAL

INFORME N° 011-2025-EMUSAP S.A.-G.C./EAC-Ama3.

A : Gerente Comercial
EMUSAP S.A.

ASUNTO : Atención a reclamo formulado en el libro de reclamaciones.

REF : Hoja de reclamación N° 0000045
Memorándum N° 026-2021-EMUSAP S.A.-GC/GC.

FECHA : Chachapoyas, 29 de setiembre de 2025



Por intermedio del presente, me dirijo a usted para informarle respecto al reclamo comercial registrado en la **Hoja de Reclamación N° 0000045-2025**, formulado el 29 de setiembre de 2025 en el **Libro de Reclamaciones**, por la **Sra. Pinedo Portocarrero Maritza**.

La reclamante manifiesta que el día sábado 27 de setiembre de 2025, aproximadamente a las 11:00 a.m., se presentaron tres jóvenes a realizar el cambio de su medidor, sin previo aviso, de manera rápida y sin brindar explicaciones. En tal sentido, solicita información detallada respecto a la intervención, indicando que lo correcto hubiese sido comunicarle anticipadamente para su conocimiento y fines pertinentes.

En atención a lo expuesto, corresponde dar trámite a la queja y disponer la **atención oportuna de acuerdo con lo establecido en el marco normativo vigente**:

- **Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor**, que regula el derecho de los usuarios a recibir información adecuada y oportuna.
- **D.S. N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**, que en su **artículo 6** establece que la atención a los reclamos deberá efectuarse en un **plazo máximo de quince (15) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su formulación, pudiendo ser ampliado de manera excepcional y debidamente sustentada.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD**, que aprueba la “Directiva de Calidad de la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento”, la cual refuerza el deber de la EPS de atender y comunicar la respuesta en los plazos establecidos.

Por lo tanto, solicito se proceda con la atención correspondiente, emitiendo el informe técnico-comercial que sustente la intervención realizada y permita comunicar de manera clara y documentada la respuesta al reclamante, dentro del plazo normativo señalado.

Adjunto:

- Copia de hoja de reclamación N° 0000045-2025

Sr. Sain:
Informar Urgente.
Chachapoyas. 30-09-25



Es todo cuanto cumplo con informar para su conocimiento y fines correspondientes.

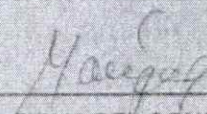
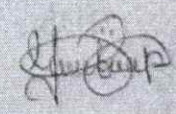
Atentamente.

CC.
Archivo.
Tramite N° 253005.001

EMUSAP S.A.



.....
YESENIA COLLAZOS PORTOCARRERO
CLAD N° 14054
EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº	20
 			RUC: 20223938478 JR. JR. SOCIEGO N°397 - CHACHAPOYAS CHACHAPOYAS - AMAZONAS		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <u>Maritza Pinedo Portocarrero (Apudada)</u>					
DOMICILIO: <u>Santa Ana N° 220 Suministro 1055245</u>					
DNI / CE: <u>33408140</u>			TELÉFONO / E-MAIL: <u>955825479</u>		
PADRE O MADRE (Para el caso de menores de edad):					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN: <u>CAMBIO DE MEDIDOR</u>			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: <u>El día sábado 27-sep-2025 aproximadamente a las 11:00 am. se presentaron 3 jóvenes a hacer el cambio de medidor sin previo aviso y de una manera sospechosa lo realizaron de una manera relámpago sin esperar o dar explicaciones.</u>					
PEDIDO: <u>Solicito información de dicho cambio ya que lo correcto es anticipadamente informar al propietario para con-venirle y fines pertinentes en el menor tiempo dar respuesta a mi solicitud</u>				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA			(DIA)	(MES)	(AÑO)
			29	09	2025
DETALLE: <u>Se pasó al área Comercial (Gerencia) con Informe N° 011 - 2025 - EMUSAPSA para tramitar y dar respuesta al reclamo</u>				 FIRMA DEL PROVEEDOR OPCIONAL	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público		
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversia ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.					
El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.					

CONSUMIDOR