



EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Huánuco, 29 de setiembre de 2023.

RESOLUCIÓN N° 243 -2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

VISTO:

El Memorandum N° 260 - 2023-GAJ-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., de fecha 28 de setiembre de 2023; contenido en el Informe N° 216-2023-GAJ-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., de fecha 25 de setiembre de 2023; Informe N° 259-2023-GC/GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., de fecha 11 de setiembre 2023 emitido por la Gerencia Comercial, donde solicita la aprobación de la Directiva N° 020-2023-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada **“NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN EPS SEDA HUÁNUCO S.A.”**; y demás antecedentes.

CONSIDERANDO:

Que, ante la Ratificación del acuerdo del Consejo Directivo del OTASS que declara el inicio del RAT de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima - EPS SEDA HUÁNUCO S.A. y, estando a la emisión de la Resolución Ministerial N° 305-2020-VIVIENDA, de fecha 04 de diciembre de 2020, que RESUELVE: Artículo 1.- Ratificar el Acuerdo N° 05 adoptado por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, en su Sesión Extraordinaria N° 004-2020 de fecha 03 de marzo de 2020, que declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima - EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 000016-2023-OTASS-DE, de fecha 22 de agosto de 2023, se RESUELVE: Artículo 2.- Designación conforme al Decreto Legislativo N° 1280.- Designar a **VICTOR GONZALO MENDOZA SANCHEZ** con **DNI N° 22404250**, desde el 23 de agosto de 2023 en el cargo de Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco S.A. – EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

Que, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada con el Decreto Legislativo N° 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente, en cuyo ámbito de responsabilidad existan servicios de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final y reusó.

Que, de aplicación de Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-





EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



2006-SUNASS-CD y modificatorias, si a través del reclamo únicamente se cuestionan la facturación de:

- i) los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado.
- ii) los servicios colaterales de cierre y reapertura del servicio de alcantarillado.
- iii) el importe facturado por el servicio de alcantarillado.

Que, conforme al artículo 19 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM (en adelante, Reglamento General de la Sunass), esta puede dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las Empresas Prestadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios.

Que, el artículo 15 del Texto Única Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA, establece que las EPS elaboran sus respectivos Reglamentos de Prestaciones de Servicios de acuerdo a la normatividad que para tal fin emita la SUNASS, el cual deberá ser aprobado por el Organismo Regulador ante de sus aplicación y regularan aspectos referidos a las obligaciones, derechos y otros relacionados con la EPS y Usuarios.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual regula, entre otros aspectos, las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las empresas prestadoras, entre ellas el abastecimiento de agua potable en caso de interrupciones durante el horario de prestación del servicio.

Que, El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, publicados en el Diario Oficial El Peruano el 14 de enero y el 5 de febrero del año 2007, surgen por la necesidad de consolidar aspectos que se encontraban dispersos en diversas normas, y al mismo tiempo para precisar algunos puntos sobre los cuales no existía normativa expresa, como era el caso de los reclamos operacionales y los comerciales no relativos a la facturación. Igualmente, se revisaron algunos aspectos de las normas vigentes en ese momento, con la finalidad de introducir un criterio de equidad y que tanto las EPS como los usuarios asuman su responsabilidad cuando es debido. Asimismo, las disposiciones de ambos reglamentos introducen nuevos incentivos a la micromedición.

Que, la Directiva N° 020-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada **“NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN EPS SEDA HUÁNUCO S.A.”** tiene como **objetivo** Establecer los lineamientos





EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



correspondientes, para dar celeridad a la atención de reclamos al momento de la presentación de los mismos y/o en la etapa de conciliación, dando agilidad, evitando incremento de costos administrativos y reduciendo inconvenientes para lograr una normal continuidad de la relación empresa-cliente/usuario, sin afectar el proceso de facturación normal de los servicios; asimismo, tiene como **finalidad** de normar el procedimiento a seguir al momento de la presentación de los reclamos y/o en la etapa de conciliación de los mismos, así como proporcionar al personal que atiende a nuestros usuarios, los mecanismos y propuestas que le permitan solucionar, los conflictos con los usuarios.

Que, la Directiva N° 020-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada **“NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A.”** que obra de 14 folios tiene como **base legal**: Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y sus modificatorias; Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, y sus modificatoria; Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus Modificatoria y Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Que, la Directiva N° 020-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada **“NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A.”** tiene como **alcance** La presente Directiva se aplicara y se implementara en todo el ámbito jurisdiccional de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A., son responsables de velar por el cumplimiento de la presente norma, el Gerente Comercial, Jefes de Unidades Operativas, Coordinadores del área comercial, Técnicos de Atención al Cliente, según corresponda a su competencia.

En ese sentido, resulta pertinente aprobar la Directiva N° 020-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada **“NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A.”**, el mismo que consta de 14 folios, los cuales estarán a cargo de la Gerencia Comercial, Jefes de Unidades Operativas, Coordinadores del Área Comercial, Técnicos de Atención al Cliente de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A.; por consiguiente, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto de la Empresa a la Gerencia General como el órgano ejecutivo de más alto a nivel de la sociedad y contando con el visto bueno de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Asesoría Jurídica.





SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **APROBAR**, la Directiva N° 020-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A., denominada “**NORMAS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A.**”, dejando sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga, **que obran en 14 folios**, el cual se adjunta al presente acto resolutivo.

Artículo Segundo. – **ESTABLECER**, que la Gerencia Comercial será la encargada, del cumplimiento, supervisión y control de lo establecido en la presente directiva y aplicar de inmediato las medidas correctivas en caso sea necesario.

Artículo Tercero. – **TRANSCRIBIR**, la presente resolución a quienes corresponda para su conocimiento, cumplimiento y fines pertinentes.

Artículo Cuarto. – **PUBLICAR**, la presente Directiva en el Portal Institucional de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

Regístrese, Comuníquese, Cúmplase y Publíquese.





CPC. Victor G. Mendoza Sánchez
GERENTE GENERAL
EPS SEDA HUÁNUCO S.A.