

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 076-2020-GG-EPS-M/G G

Moyobamba, 23 de Octubre de 2020

**Visto**

El Informe N°133-2020-GC-EPSMOYOBAMBA S.A. de fecha 12 de octubre de 2020 de la Gerencia Comercial;

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A., EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado municipal, la misma que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba Departamento de San Martín, y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 18 de diciembre de 2015.

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, asume su rol de responsable y administrador de la prestación de los servicios de saneamiento de la EPS Moyobamba S.A., en cuanto a las funciones y atribuciones de la Junta General de Accionistas de la empresa prestadora, del Directorio y de la Gerencia de la empresa prestadora, conforme a lo establecido en el Reglamento del TUO del Decreto Legislativo N°1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Conforme lo dispone el referido Decreto Supremo, en su artículo 1° tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece sobre la "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" siendo que en su artículo 3° establece que, las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual, los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado en el plazo establecido.

Así mismo, el Artículo 5° establece que, mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones. Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Que, conforme artículo 56.2 del Reglamento de Organizaciones y Funciones de la EPS MOYOBAMBA S.A, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N°012-2020-EPSMOYOBAMBA S.A.-GG, el equipo de atención al cliente tiene como función, entre otras, atender y tramitar los reclamos presentados y realizar el seguimiento para verificar su oportuna atención;

Que, mediante el documento de visto, el Gerente Comercial, propone se designe al Jefe de la Oficina de Cobranza, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones Físico y Virtual de la EPS MOYOBAMBA S.A; por lo expuesto, resulta necesario el presente acto resolutorio de conformidad al artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM



Que, en el marco de lo expuesto, así como las normas citadas, con arreglo a lo establecido en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, y sus modificatorias y de conformidad con el acuerdo N° 9.3 del Acta de Sesión ordinaria N° 009-2019, del Consejo Directivo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, de fecha 22 de agosto del 2019, en el marco de lo dispuesto en el D.L 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, se delega al Señor Juan Carlos Noriega Flores, las atribuciones, obligaciones y responsabilidades de la Gerencia General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba - EPS Moyobamba S.A., y con la visación de la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica y con las atribuciones y facultades conferidas a esta Gerencia General por sus estatutos;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero:** DESIGNAR, al Señor Wilfredo Humberto García Vargas, Jefe del Departamento de Facturación, Cobranza y Comercialización, equivalente a la Oficina de Cobranza y Control Comercial, como responsable del Libro de Reclamaciones de la EPS Moyobamba S.A., quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido libro.

**Artículo Segundo:** DISPONER, que el jefe de la Oficina de Tecnología de Información y Comunicación, publique el contenido de la presente resolución en la página web institucional de la EPS Moyobamba S.A. ([www.epsmoyobamba.com.pe](http://www.epsmoyobamba.com.pe)).

**Artículo Tercero:** NOTIFICAR a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, así como, al Órgano de Control Institucional de la EPS Moyobamba S.A., en tanto, todas las unidades orgánicas de la EPS MOYOBAMBA S.A serán responsables de brindar el apoyo correspondiente, para el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

**REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



EPS - MOYOBAMBA S.A.

*Juan Carlos Noriega Flores*  
Abog. Juan Carlos Noriega Flores  
GERENTE GENERAL  
COORDINADOR DEL RAT OTASS