



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

OTI
#EPS en RAT
Empresa prestadora de servicios de saneamiento en Régimen de Apoyo Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG

Moyobamba, 21 de septiembre de 2026

VISTO:

El Informe N° 357-2026-EPS-M/GG/GC, de fecha 14 de setiembre de 2026, el Informe Legal N° 067-2026-EPS-M/GG/GAJ, de fecha 10 de setiembre de 2026, el Informe N° 023-2025-EPS-M/AA/GAF, de fecha 18 de noviembre de 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, 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 según Resolución Ministerial N° 338-2015-VIVIENDA, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2015;

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador en la EPS MOYOBAMBA S.A. a partir del 05 de abril del año 2017; en consecuencia, durante el periodo que dure el Régimen de Apoyo Transitorio, el Consejo Directivo del OTASS constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba S.A., ejerciendo las funciones y atribuciones de Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.;

Que, mediante Memorando N° 093-2025-EPS-M/GC, de fecha 17 de noviembre de 2025, el Gerente Comercial comunicó al ejecutivo de atención al cliente, lo siguiente:

"(...)

Mediante el presente se le hace llegar el Oficinal de dos (2) informes emitidos por el jefe de la Oficina de Cobranzas, mediante el cual da a conocer de reclamos no resueltos que no se facturan, los mismos que a continuación se detallan:

1. Informe N° 0197-2025-EPS-M/GG/GC/OcyCC respecto al reclamo de:
- Segovia Hinojosa Joel, N° de Reclamo: 3684
2. Informe N° 0197-2025-EPS-M/GG/GC/OcyCC, respecto a los reclamos de:
- Chamoli B. Teresa de J. N° de Reclamo: 3597
- Daza Tuanama Flor N° de Reclamo: 3589
- Fernández Pizango Ana N° de Reclamo: 3621
- Vásquez de Tarrillo Cruz Belén N° de Reclamo: 3748
3. Vallejos Puelles Elita

Al respecto, se solicita a la brevedad posible informe el estado o situación actual de los reclamos en mención, adjuntando los documentos generados durante el proceso de reclamo.

(...)"



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en
RAT

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG

Que, mediante Informe N° 023-2025-EPS-M/AA/GAF, de fecha 18 de noviembre de 2025, la ejecutiva de atención al cliente comunicó a la Gerencia Comercial, lo siguiente:

"(...)

1. Reclamo N° 3684 (34668) – Segovia Hinojosa Joel: el reclamo fue ingresado el 12/01/24, y fue derivado el 15/01/24 al Ing. Samuel López (se adjunta copia de cuaderno de cargo), siendo que hasta la fecha no existe respuesta (se adjunta pantallazo de sistema), asimismo, es preciso mencionar que el expediente en original no se encuentra en los archivos de atención al cliente.
2. Reclamo N° 3597 (2206) – Chamoli B. Teresa de J: el reclamo fue llevado hasta la etapa de conciliación en sistema, teniendo como respuesta por parte del usuario que no se encuentra conforme y que continuará con el proceso de reclamo, por lo que no se dio el check correspondiente a la casilla fin de reclamo, sin embargo cuenta con Resolución de Gerencia Comercial N° 027-2023-EPS-M/GG/GC, el cual fue notificado pero no fue registrado en sistema, asimismo, es preciso mencionar que el expediente en original se encuentra en los archivos de atención al cliente.
3. Reclamo N° 3589 (24019) – Daza Tuanama Flor: el reclamo fue llevado hasta la etapa Resolución (se adjunta Resolución de Gerencia Comercial N° 020-2023-EPS-M/GG/GC, no se visualiza firma de recepción por parte del usuario), además se realizó el registro del mismo y se dio el Check correspondiente a la casilla Fin de Reclamo (se adjunta pantallazo de sistema), sin embargo, el sistema no reconoce el trámite realizado y no libera el reclamo, asimismo es preciso mencionar que el expediente en original se encuentra en los archivos de atención al cliente.
4. Reclamo N° 3621 (36977) – Fernández Pizango Ana: el reclamo fue llevado hasta la etapa de conciliación, realizándose una rebaja a 62.20 y se dio el Check correspondiente a la casilla Fin de Reclamo (se adjunta pantallazo de sistema), sin embargo, el sistema no reconoce el trámite realizado y no libera el reclamo, asimismo es preciso mencionar que el expediente en original se encuentra en los archivos de atención al cliente.
5. Reclamo N° 3583 (714865) – Vásquez de Tarrillo Cruz Belin: el reclamo fue ingresado el 28/03/23, y fue derivado el 28/03/23 a la Ing. Paulina Flores Lazo (se adjunta copia de cuaderno de cargo), siendo que hasta la fecha no existe respuesta (se adjunta pantallazo de sistema), asimismo es preciso mencionar que el expediente en original no se encuentra en los archivos de atención al cliente.





"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en
RAT

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG

6. Reclamo N° 3748 (711475) – Vallejos Puelles Elita: el reclamo fue llevado hasta la etapa Resolución (se adjunta Resolución de Gerencia Comercial N° 001-2024), sin embargo, no se dio el check correspondiente a la casilla fin de reclamo (se adjunta pantallazo de sistema).

(...)"



Que, mediante Informe Legal N.º 067-2026-EPS-M/GG/GAJ, de fecha 10 de septiembre la Gerencia de Asesoría Jurídica efectuó el análisis individual de los Reclamos N.º 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784, determinando que, al no haberse emitido y/o notificado válidamente las respectivas resoluciones de primera instancia dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable, se configuró el silencio administrativo positivo; en consecuencia, opinó que corresponde aplicar los efectos de dicho silencio y considerar fundados los referidos reclamos a favor de los respectivos usuarios;



Que, mediante Informe N° 357-2026-EPS-M/GG/GC, de fecha 14 de septiembre de 2026, la Gerencia Comercial remitió los actuados relacionados con seis (06) reclamos comerciales que se encontraban pendientes de resolución o sin notificación válida, correspondientes a los Reclamos N° 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784, solicitando la emisión del acto resolutorio correspondiente;

Que, respecto del Reclamo N° 3684, presentado el 12 de enero de 2024, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 23 de febrero de 2024; sin embargo, no se advierte que la resolución correspondiente haya sido notificada al usuario, por lo que, conforme al numeral 21.1 del artículo 21 y artículo 25 de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, operó el silencio administrativo positivo, correspondiendo que el reclamo sea entendido como fundado;



Que, respecto del Reclamo N° 3597, presentado el 29 de mayo de 2023, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 13 de julio de 2023. Si bien obra la Resolución de Gerencia Comercial N° 027-2023-EPS-M/GG/GC, de fecha 19 de julio de 2023, la notificación no consignó los datos de identificación de la persona que recibió el documento, incumplándose lo previsto en el numeral 21.3 del artículo 21 de la Ley N° 27444; en consecuencia, al no existir una notificación válida dentro del plazo legal, operó el silencio administrativo positivo y el reclamo debe entenderse como fundado;

Que, respecto del Reclamo N° 3589, presentado el 04 de mayo de 2023, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 15 de junio de 2023. Si bien obra la Resolución de Gerencia Comercial N° 020-2023-EPS-M/GG/GC, de fecha 14 de junio de 2023, no se advierte constancia de notificación válida al usuario, por lo que operó el silencio administrativo positivo y el reclamo debe entenderse como fundado;

Que, respecto del Reclamo N° 3621, presentado el 17 de julio de 2023, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 01 de septiembre de 2023; no obstante, no se advierte la notificación de la resolución correspondiente al usuario, por lo que operó el silencio administrativo positivo y el reclamo debe entenderse como fundado;



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en
RAT

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG



Que, respecto del Reclamo N° 3583, presentado el 28 de marzo de 2023, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 16 de mayo de 2023; sin embargo, no se advierte la emisión y notificación válida de la resolución correspondiente, por lo que operó el silencio administrativo positivo y el reclamo debe entenderse como fundado;

Que, respecto del Reclamo N° 3784, presentado el 21 de marzo de 2024, el plazo máximo para emitir y notificar la resolución de primera instancia venció el 07 de mayo de 2024. Si bien obra la Resolución de Gerencia Comercial N° 001-2024-EPS-M/GG/GC, de fecha 04 de abril de 2024, la constancia de notificación no consigna los datos de identificación ni la firma de la persona que recibió el documento, por lo que no constituye una notificación válida; en consecuencia, operó el silencio administrativo positivo y el reclamo debe entenderse como fundado;



Que, las situaciones descritas ya fueron analizadas en el Informe Legal correspondiente, determinándose que se encuentran comprendidas en el marco normativo vigente al momento de la presentación de cada reclamo, particularmente en las disposiciones contenidas en las Resoluciones de Consejo Directivo N.º 004-2017-SUNASS-CD y N.º 015-2023-SUNASS-CD, según corresponda, las cuales establecen los plazos para la emisión y notificación de las resoluciones de primera instancia, así como regulan los efectos del silencio administrativo positivo;



Que, el artículo 21 de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD establece que la resolución de primera instancia de los reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación debe expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo; asimismo, el artículo 25 establece que, transcurrido el plazo correspondiente sin que la Empresa Prestadora hubiese notificado la resolución, opera el silencio administrativo positivo y el reclamo se entiende fundado;

Que, asimismo, conforme a lo señalado en el Informe Legal N° 067-2026-EPS-M/GG/GAJ, en los reclamos correspondientes al año 2023 resultan aplicables las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD, que igualmente establecía el plazo para la emisión de la resolución de primera instancia y los efectos del silencio administrativo positivo ante la falta de notificación dentro del plazo legal;

Que, el numeral 21.3 del artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece las exigencias que debe observar el acto de notificación, entre ellas la consignación del nombre y firma de la persona con quien se entiende la diligencia, cuando corresponda; por tanto, una constancia que no permita identificar válidamente al receptor no acredita una notificación regular del acto administrativo;

Que, los principios de legalidad y debido procedimiento previstos en la Ley N° 27444 exigen que las actuaciones de la Administración Pública se desarrollen con respeto al ordenamiento jurídico y con garantía de los derechos de los administrados, correspondiendo adoptar las medidas necesarias para reconocer los efectos jurídicos derivados del silencio administrativo positivo cuando este se haya configurado;



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en RAT
Empresa prestadora de servicios de saneamiento en Régimen de Apoyo Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG

Que, en consecuencia, al haberse verificado que los Reclamos N° 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784 no cuentan con una resolución de primera instancia válidamente notificada dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable, corresponde aplicar el silencio administrativo positivo y declarar fundados los referidos reclamos a favor de los respectivos usuarios;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000029-2023-OTASS-DE, de fecha 10 de marzo de 2023, se designa al señor IVÁN GUSTAVO REÁTEGUI ACEDO, identificado con DNI N°01130970 como Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA S.A., en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; y se le DELEGAN LAS FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba S.A; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad, inscrito en la partida N°11001045 de la oficina registral de Moyobamba;

En virtud de lo expuesto, con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia Comercial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la Empresa;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APLICAR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO respecto de los Reclamos Comerciales N° 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784, de conformidad con la normativa de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento vigente al momento de su presentación y los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DECLARAR FUNDADOS los Reclamos Comerciales N° 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784, a favor de los respectivos usuarios reclamantes, como consecuencia de la configuración del silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a la Gerencia Comercial, a través de las oficinas competentes, la ejecución de las acciones administrativas y comerciales que correspondan respecto de cada uno de los reclamos declarados fundados, de conformidad con la normativa aplicable y con los efectos derivados del silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO CUARTO. – DISPONER que la Gerencia Comercial realice el registro, actualización y/o cierre de los reclamos en los sistemas institucionales que correspondan, dejando constancia de la aplicación del silencio administrativo positivo y de la declaración de fundado de los reclamos señalados en la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los usuarios reclamantes de los Reclamos N° 3684, 3597, 3589, 3621, 3583 y 3784, conforme a las disposiciones de la Ley N° 27444 y la normativa específica de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento.

ARTÍCULO SEXTO. – DISPONER a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, que proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS MOYOBAMBA S.A. (www.epsmoyobamba.com.pe).



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la
Democracia"

#EPS en
RAT

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°103-2026-EPS-M/GG

ARTÍCULO SEPTIMO. – NOTIFICAR copia de la presente resolución a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Atención al Cliente y demás áreas competentes, para conocimiento y fines correspondientes.

REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



EPS MOYOBAMBA S.A.

Ing. Iván Gustavo Reátegui Acedo
GERENTE GENERAL