

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 110-2026-EPS SEDALORETO SA-GG

Iquitos, 07 de mayo de 2026.

VISTO:

El Oficio N° 062-2026-EPS SEDALORETO SA-OCI de fecha 19 de marzo de 2026 del Órgano de Control Institucional; Informe N° 1942026-EPS SEDALORETO-SA-GC-OAC de fecha 20 de marzo de 2026 de la Oficina de Atención al Cliente; Informe N° 049-2026-EPS SEDALORETO SA-GC de fecha 20 de marzo de 2026 de la Gerencia Comercial; Informe N° 055-2026-EPS SEDALORETO-GG-GAJ de fecha 06 de mayo de 2026 de la Gerencia de Asesoría Jurídica y el proveído de la Gerencia General de fecha 06 de mayo de 2026, que dispone su trámite para la emisión de acto resolutorio, y;

CONSIDERANDO;

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una entidad 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 Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 012-2017, de fecha 22 de junio de 2017, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017;

Que, el artículo 13° de la Resolución del Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento publicado el 04 de mayo de 2023, respecto a los órganos competentes para la resolución de reclamos señala: "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 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS – TRASS";

Que, mediante el Oficio N° 062-2026-EPS SEDALORETO S.A.-OCI de fecha 19 de marzo del 2026, el jefe del Órgano de Control Institucional de la EPS SEDALORETO S.A., Juan Edmundo Restan Pizango, solicita al Gerente Comercial la información respecto a la resolución u otro documento que designa al órgano de primera instancia de la EPS SEDALORETO S.A., con competencia para resolver los reclamos presentados por los usuarios, en uso de la facultad de las OCI de supervisar la legalidad de las instituciones sujetas a control;

Que, mediante el Informe N° 049-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GC de fecha 20 de marzo del 2026, el Gerente Comercial, Ing. Wilder Denys Ramos Contreras, informa a la Gerencia General respecto a lo solicitado por la OCI de la EPS SEDALORETO S.A., dando cuenta además que la Oficina de Atención al Cliente le ha informado que NO CUENTA en sus archivos con el documento formal requerido y que "existiría" una resolución emitida aproximadamente entre los años 1999 y 2000; por lo que requiere, a la Gerencia General, disponer la ubicación y remisión de la referida resolución, sugiriendo finalmente en caso de ubicarla, evaluar la posibilidad de no emitir una nueva resolución;

Que, mediante proveído de la Gerencia General, de fecha 23 de marzo del 2026, se dispone que en coordinación con la secretaria de Gerencia General se ubique la resolución en comento; sin embargo, es necesario dejar constancia, en primero lugar, que la Gerencia Comercial NO ha precisado los datos mínimos para facilitar la búsqueda y ubicación de la resolución solicitada, que únicamente se menciona que se "habría" emitido una resolución entre los años 1999 y 2000, dato muy vago y ambiguo, que no contribuye en gran medida para la búsqueda de la referida resolución, siendo que en los legajos de Resoluciones de Gerencia General correspondiente a los años 1999 y 2,000, NO se ha logrado ubicar, ninguna resolución en ese sentido; por lo que, es necesario REQUERIR **bajo responsabilidad funcional** a la Oficina de Atención al Cliente y todas las áreas, de la Gerencia Comercial, relacionadas a la atención de reclamos de los usuarios precisen los datos, como mínimo el número de la resolución que considera a la Gerencia Comercial, como el órgano de primera instancia para la atención de reclamos de usuarios, ello en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13° del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, considerando que se trata del acto administrativo que han respaldado todos y cada uno de los actos ejecutados por todas esta oficinas de la gerencia Comercial, encargada de la atención a los usuarios, incluido la remisión de las apelaciones al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS – TRASS;

GERENCIA GENERAL

Dirección: Avenida Guardia Civil N° 1260 – Iquitos

Mesa de Partes Virtual: mesadepartes@sedaloreto.com.pe - Página web: www.sedaloreto.com.pe



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 110-2026-EPS SEDALORETO SA-GG

Que, sin embargo todo lo señalado, precedentemente, se debe atender lo solicitado por el actual Gerente Comercial, en el sentido de EMITIR una resolución que actualice la anterior, al haberse modificado la normatividad invocada en el acto administrativo anterior, en el transcurso del tiempo; ya que, conforme lo manifestado por la Oficina de Atención al Cliente, la resolución anterior probablemente fue emitida **en los años 1999 o 2000**, cuando aún no entraba en vigencia el TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución del Concejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, que fuera publicado en diario "El Peruano" el **04 de mayo del 2023**;

Que, en atención a que, el acto generador fue la aprobación del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento de fecha 04 de mayo de 2023, esta formalización se deberá realizar con eficacia anticipada a la fecha de la aprobación del referido TUO, de conformidad a lo estipulado en el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General;

Estando a lo señalado precedentemente, con la visación de la Gerencia de Asesoría jurídica, Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Comercial, en uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a la **GERENCIA COMERCIAL** de la EPS SEDALORETO SA, como órgano competente de primera instancia administrativa para la atención, tramitación y resolución de los reclamos formulados por los usuarios de los servicios de saneamiento, conforme a la normativa emitida por la SUNASS y demás disposiciones aplicables.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la **GERENCIA COMERCIAL** adopte las acciones administrativas y operativas necesarias para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas mediante la presente resolución, la cual tendrá eficacia anticipada conforme lo establece el numeral 17.1 del artículo 17 del TUO de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, observando los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO toda resolución y acto administrativo que se oponga a la presente.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR la presente resolución a las unidades orgánicas correspondientes para los fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR al jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones que, la publicación de la presente resolución, en el Portal Institucional de transparencia, de la EPS SEDALORETO S.A. (www.sedaloreto.com.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CUMPLASE



Firmado digitalmente por:
LINARES MANCHEGO Raul Adolfo FAU
20103745293 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/05/2026 09:42:57-0500

ING. RAÚL ADOLFO LINARES MANCHEGO
GERENTE GENERAL
EPS SEDALORETO S.A.