

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 163 -2025-GG-EPS EMAPAT S.A.

Puerto Maldonado, 09 de octubre de 2025.

VISTO:

Memorando N° 088-2025-Presidencia del Directorio EPS EMAPAT S.A., de fecha 06 de octubre de 2025, y la hoja de proveído N° 4321-2025, emitido por el Gerente General de la EPS EMAPAT S.A., por el cual dispone al Departamento de Asesoría y Defensa Legal de la EPS EMAPAT S.A., emita acto resolutorio de aprobación de la Política de Trato Responsable al usuario de la EPS EMAPAT S.A.

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPAT S.A., tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación mantenimiento, planificación, normativa, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión asesoría y asistencia técnica, de conformidad con la Política Nacional de Saneamiento¹, el Texto Único Ordenado² del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicio de Saneamiento y su Reglamento³.

Que, mediante Decreto Legislativo N°1280, modificada por Decreto Legislativo N° 1620, en su Artículo 3°, declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y la prestación de los de agua potable y saneamiento, que comprende, entre otros, los predios, infraestructuras y/u otros activos, que integran los mencionados servicios, ejecutados o que vayan a ejecutarse; con el propósito de promover el servicio universal de los servicios de agua potable y saneamiento; así como, proteger la salud de la población y del medio ambiente (...).

Que, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019- VIVIENDA, se aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal"; en cuyo Eje de Política III: Fortalecimiento de los prestadores de la política nacional de saneamiento, se establece como lineamiento de política, implementar modelos de gestión que involucren principios básicos del Buen Gobierno Corporativo, así como mecanismos de transparencia en los prestadores; y en el Estándar 28 de la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, establece medidas compromisos con los usuarios.

Que, mediante Sesión Ordinaria de Directorio N° 018-2025 de fecha 16 de setiembre de 2025, el Directorio acordó mediante acuerdo N° 106-2025-DIRECTORIO, aprobar por unanimidad la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMAPAT S.A., según el Informe presentado por el equipo de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPAT S.A.

Que, mediante hoja de proveído N° 4321-2025-GG-EPS EMAPAT S.A., el Gerente General, dispone al Departamento de Asesoría y Defensa legal de la EPS EMAPAT S.A., emitir acto resolutorio de aprobación de

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA.

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el TUO del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.

la Política de Trato Responsable al usuario de la EPS EMAPAT S.A., conforme al Memorando N° 088-2025-PRESIDENCIA-DIRECTORIO EPS EMAPAT S.A., de fecha 18 de setiembre de 2025.

Que, con las facultades especiales debidamente inscritas en el Asiento N° C00101 de la Partida N° 05009516, del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Madre de Dios, Zona Registral N° X, correspondiente a la "EPS EMAPAT S.A.", estando a las facultades conferidas al Gerente General de dictar y emitir Resoluciones, de acuerdo a los Estatutos de la Empresa Prestadora de Servicios, y contando con el Visto Bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, la **POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO** de la EPS EMAPAT S.A., a fin de implementar el Pilar III; Gestión, estándar 28: Compromisos con los usuarios del Código de Buen Gobierno Corporativo; conforme al ejemplar debidamente visado forma parte de la presente resolución y que consta del siguiente contenido;

- 1) Objetivo.
- 2) Base Legal.
- 3) Alcance.
- 4) Glosario de Términos.
- 5) Principios de relacionamiento.
- 6) Declaración de Compromisos de la alta Dirección.
- 7) Lineamientos Generales.
- 8) Responsabilidades.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER, a las Gerencias de línea, Gerencias de apoyo, Gerencias de asesoría y los Departamentos de la EPS EMAPAT S.A., que bajo responsabilidad procedan a la implementación y cumplimiento de las prácticas contenidas de Trato responsable al usuario, aprobada en el presente acto resolutivo.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR, el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas y demás órganos involucrados de la EPS EMAPAT S.A., bajo responsabilidad funcional; debiendo procederse a su inmediata socialización y difusión a todo el personal mediante su inclusión en la página web, correo institucional y/u otros medios publicitarios dentro de la EPS EMAPAT S.A.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER, al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación de la EPS EMAPAT S.A., proceda a publicar la presente resolución en el Portal de la Institución de la EPS EMAPAT S.A., (www.emapat.com.pe)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

Distribución
G.A.F.
G.O.
G.C.
G.P.P.
O.C.I.
R.R.HH.
D.T.I.C.
Archivo.
VARR/AHC



EPS EMAPAT S.A.
Ing. Victor Alberto Renterías Ramirez
GERENTE GENERAL



EPS EMAPAT S.A.



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA
SOCIEDAD ANÓNIMA

"POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A."

PUERTO MALDONADO, SETIEMBRE 2025

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	---	-----------------------------

ÍNDICE

	Pág.
I. OBJETIVO	3
II. BASE LEGAL	3
III. ALCANCE.....	3
IV. GLOSARIO DE TÉRMINO	3
V. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO	3
VI. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	3
VII. LINEAMIENTOS GENERALES.....	4
VIII. RESPONSABILIDADES.....	4



	POLÍTICA N° 005- 2025 - EPS EMAPAT S.A. "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A."	VERSIÓN: 002 PÁGINA: 3 de 4 FECHA: 16-9-2025
---	---	---

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS EMAPAT S.A.

PILAR III: GESTIÓN

ESTÁNDAR 28: COMPROMISO CON LOS USUARIOS

I. OBJETIVO

La presente política de trato responsable al usuario establece los principios y compromisos de la EPS EMAPAT S.A. para definir los criterios y mecanismos que aseguren un trato justo, transparente y eficiente a los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento, en cumplimiento con la normativa vigente y las mejores prácticas del sector.

II. BASE LEGAL

- Código de Buen Gobierno Corporativo de EPS EMAPAT S.A.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, que aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal" y modificatorias.
- Resolución N° 015-2023-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

III. ALCANCE

La presente política de trato responsable al usuario, es de cumplimiento obligatorio por todas las unidades orgánicas de la EPS EMAPAT S.A.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINO

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.

V. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO

- a) **Respeto y Dignidad:** Brindar una atención cordial, empática y respetuosa a todos los usuarios.
- b) **Transparencia:** Proporcionar información clara, veraz y accesible sobre los servicios, derechos y obligaciones de los usuarios.
- c) **Eficiencia y Oportunidad:** Resolver las solicitudes, consultas y reclamos de manera ágil y efectiva, dentro de los plazos establecidos.
- d) **Equidad e Inclusión:** Garantizar la igualdad de condiciones en la prestación del servicio sin discriminación alguna.
- e) **Confidencialidad:** Proteger la información personal y los datos de los usuarios en cumplimiento de la normativa de protección de datos.

VI. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Directorio de la EPS EMAPAT S.A. o el que haga sus veces, además de aprobar la política de trato responsable al usuario, asume el papel de supervisión y fiscalización.

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
--	---	------------------------------------

	POLÍTICA N° 005- 2025 - EPS EMAPAT S.A. "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A."	VERSIÓN: 002 PÁGINA: 4 de 4 FECHA: 16-9-2025
---	--	---

VII. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1 Informar de forma explícita a los usuarios sobre las condiciones contractuales sobre el servicio que se le brinda y sus derechos, en el marco de la normativa sectorial vigente.
- 7.2 Comunicar de forma transparente a sus usuarios y demás grupos de interés sobre su desempeño y toma de decisiones relevantes.
- 7.3 Administrar las comunicaciones considerando las pautas culturales y morales necesarias incluida la publicidad y promoción de tal forma que sean veraces y oportunas.
- 7.4 Todos los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A. deben mantener un comportamiento ético e interpretar y comprender las necesidades de los usuarios.
- 7.5 Mantener una comunicación constante y asertiva a través de canales de comunicación efectivos. Información sobre calidad del servicio y sobre los aspectos importantes como las fechas de cortes de suministros, obras de infraestructura con la finalidad de que los usuarios tomen sus precauciones.
- 7.6 Establecer mecanismos adecuados de reclamos oportunos que permitan una adecuada respuesta a fin de generar confianza en los usuarios.
- 7.7 Brindar capacitación a todo el personal involucrado con el trato directo al usuario, en el que se incluya liderazgo, trabajo en equipo, solución de problemas, uso eficiente de recursos.
- 7.8 Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención recibida y requerir sugerencias a través de encuestas virtuales a través de la página web de la empresa y según los resultados, plantear estrategias para una prestación del servicio eficiente. Proteger la información de los usuarios con un grado de confidencialidad sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

VIII. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la política:

- El Directorio o el que haga sus veces de aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario.
- La Gerencia General, de proponer al Directorio o quien haga sus veces la Política de Trato Responsable al Usuario y velar por su cumplimiento.
- La Gerencia Comercial, Departamento de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, la Gerencia de Operaciones, de implementar la Política de Trato Responsable al Usuario en la empresa.

Esta Política está alineada con el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Perú.

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	--	-----------------------------