

INFORME N° 367-2008-SUNASS/70

Para: MERCEDES RIOFRIO CISNEROS
Gerente General

De: CARLOS NÚÑEZ FLORES
Gerente de Usuarios

Asunto: Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – EMUSAP S.R.L.

Fecha: 26 de setiembre del 2008

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta gerencia, para la realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Chachapoyas, en la que la SUNASS informó a los representantes de los diversos sectores de Chachapoyas, ámbito de responsabilidad de la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas, Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – EMUSAP S.R.L., sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para los próximos cinco años.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día sábado 06 de setiembre del 2008.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y con EMUSAP S.R.L., las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la audiencia pública, y que estarían dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de la ciudad de Chachapoyas. Las acciones se iniciaron el 24 de marzo de 2008 con la publicación en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano de la aceptación a trámite, por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la solicitud de determinación de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para EMUSAP S.R.L.
2. Para coordinar las reuniones uno a uno y grupales con los representantes de la sociedad civil, se contó con el apoyo de las bases de datos proporcionadas por el Área de Imagen Institucional de EMUSAP S.R.L., información que se incrementó con el apoyo del gobierno regional y municipal, además del esfuerzo de los funcionarios de esta Gerencia designados para el trabajo con la sociedad civil en dicha localidad.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 20 de junio del 2008, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para EMUSAP S.R.L.
4. Del mismo modo se realizó la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación (Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-SUNASS-CD). Este proyecto de resolución también fue publicado en el Diario La República Regional,

distribuido en el ámbito de la localidad de responsabilidad de EMUSAP S.R.L. el día sábado 21 de julio de 2008.

5. Asimismo, el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública para presentar el proyecto de Estudio Tarifario para EMUSAP S.R.L. se publicó en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario La República Regional, el día viernes 18 de julio del 2008.
6. Cabe resaltar que la convocatoria para la Audiencia Pública, a llevarse a cabo el miércoles 20 de agosto tuvo que ser reprogramada, a solicitud de la Alta Dirección, en vista que el lunes 18 del mismo mes, la Presidencia del Consejo de Ministros publicó el DS. N° 058-2008-PCM declarando el Estado de Emergencia, con la consecuente suspensión del derecho a reunión en las localidades de Bagua y Utcubamba, en el Departamento de Amazonas.
7. En ese sentido, se realizó las coordinaciones para contratar avisos en dos de los más importantes medios radiales, Radio Reyna de la Selva y Radio Activa, para que se pueda propalar la suspensión de la Audiencia Pública, además de un aviso en el diario La República Regional, así como la entrega de notas de prensa para informar a las demás medios de comunicación de la postergación del evento.
8. El segundo aviso de convocatoria se publicó en el Diario El Peruano y el Diario La República Regional el día martes 26 de agosto, en donde se indica como fecha para la Audiencia Pública, el sábado 6 de setiembre de 2008.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de EMUSAP S.R.L. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de cuatro hitos importantes: 1. Conferencia de Prensa en Chachapoyas (10 de julio), 2. Reuniones Uno a Uno y grupales en la semana del 03 al 07 de agosto y del 18 al 20 de agosto, 3. Taller con Periodistas y Foro de Líderes de Opinión (7 de agosto), y 4. Audiencia Pública (06 de setiembre).

1. CONFERENCIAS DE PRENSA: 10 de julio

Previo a la Conferencia de Prensa, se realizaron reuniones tanto con el gerente general y jefes de línea de EMUSAP S.R.L., el alcalde provincial de Chachapoyas, autoridades regionales y representante de la Defensoría del Pueblo, las que estuvieron a cargo de Juan Carlos Ecos Rojas, Técnico en Comunicaciones de GU y José Luis Heredia Vílchez, especialista de GRT, con el fin de explicar los aspectos generales de la labor del regulador y su rol, durante el proceso de aprobación de tarifas de los servicios de saneamiento en el ámbito nacional; así como el contenido del Estudio Tarifario propuesto para EMUSAP S.R.L. Esta Gerencia elaboró y en coordinación con EMUSAP S.R.L. distribuyó invitación y nota de prensa a medios de comunicación locales, que reforzaron la información transmitida por los representantes de SUNASS.

Entre las inquietudes aparecidas en la reunión sostenida con los **directivos de la EPS**, Allen Laos Chang (Gerente General), y los jefes de las áreas de Operaciones, Comercialización y de Planificación, Presupuesto e Informática; podemos citar las siguientes:

- En primer término el impase que se tiene con los regidores de la municipalidad provincial, quienes no están de acuerdo con la designación del Gerente General, por lo que en varias oportunidades han intentado poner dificultades a los planteamientos que se puedan proponer para el mejoramiento de EMUSAP.
- Se trató sobre el tema de los trabajos de la ampliación de la Planta de Tratamiento, que a la fecha no está culminada y que al parecer la empresa contratista no terminaría con los trabajos. Proyecto financiado por el programa

Agua para Todos y que no está contemplado en este Estudio Tarifario, pero que es una condicionante de parte de los regidores para poder dar un visto al proyecto presentado. En ese sentido, se está tratando de ver la mejor manera de solucionar este problema de manera contractual entre EMUSAP S.R.L. y la empresa contratista.

- El principal descontento por parte de la población de Chachapoyas es el retraso en la culminación de la ampliación y nueva planta de tratamiento de agua potable, pues en algunos casos las arterias se han visto interrumpidas y no se sabe hasta cuando vaya a durar esos inconvenientes.
- El servicio de 24 horas que se le brinda a la población de Chachapoyas es algo que redundaría en beneficio de EMUSAP, por eso la necesidad de mantener este servicio de manera eficiente para poderla presentar como una buena gestión en administración y eficiencia a nivel de las 50 EPS.
- Se consultó sobre la situación económica, financiera y operacional de otras EPS de la región Amazonas, con relación a EMUSAP, por lo que los comparativos se colocaron en el PPT que se ha brindado a los periodistas en la Conferencia de Prensa y demás acciones realizadas por la Gerencia de Usuarios.
- Asimismo, se tocó el tema de la deuda con el FONAVI, algo que es de importancia para EMUSAP toda vez que es una carga que no están en condiciones de asumir.
- Se mencionó problemas dejados por administraciones anteriores ocasionada por una administración deficiente, motivado por la politización de la EPS.
- Manifestaron la necesidad de una mayor coordinación entre EMUSAP y la SUNASS, en diversos aspectos pues consideraban al ente regulador como una institución un poco lejana. Por eso manifestaron el interés mostrado por los técnicos de GRT y de GU para poder trabajar el PMO de manera conjunta.
- Se les indicó que dentro del PPT se estaría mostrando las ampliaciones a realizar, tanto en los sistemas de agua potable como alcantarillado.
- Se indicó a los especialistas de la SUNASS que sería conveniente no indicar el término "proyecto" dentro de la información a proporcionar a los medios de comunicación como a los líderes de opinión, toda vez que la población en general lo vincula como si el estudio tarifario estuviera aprobado, por lo que era mejor evitar malas interpretaciones.
- Se sensibilizó a los presentes, dentro de los que se encontraban, el gerente general, jefes de línea, sobre la necesidad del trabajo en equipo para el cumplimiento de metas de gestión para los próximos 5 años.
- Se les informó acerca de las acciones de comunicación que realizaría la SUNASS en coordinación con EMUSAP S.R.L. previas a la Audiencia Pública, que tendrían como objetivo sensibilizar a la población del ámbito de la EPS, acerca del PMO como herramienta de gestión y control para mejorar los servicios.
- Se les aclaró que las actividades de comunicación se realizarían en trabajo conjunto con la EPS y que ya se venía coordinando con la Gerencia General y la oficina de Imagen Institucional de EMUSAP S.R.L.

Reuniones con autoridades locales, previas a la Conferencia de Prensa

1. La primera reunión llevada a cabo con las autoridades de Chachapoyas fue con el señor Peter Thomas Lerche (Alcalde Provincial de Chachapoyas y Presidente de la Junta General de Socios), a quien se le cursó la invitación respectiva al igual que sus regidores, los que no asistieron a la reunión programada. Luego de escuchar la exposición de José Luis Heredia, especialista de GRT se mostró interesado y conforme con el estudio tarifario presentado, indicando que era de suma importancia poder informar a la población sobre este tema para que tomen el interés necesario, reconoció así mismo la necesidad de una mayor inversión en los servicios de saneamiento para mejorar la calidad de vida de la población de Chachapoyas, para que se pueda mantener el

buen servicio que viene brindando la EPS y se mostró sorprendido por la buena calidad de los servicios en general que brinda EMUSAP con relación a las otras EPS dentro de la región Amazonas.

2. Posteriormente se tuvo una reunión con Rolando Rodríguez Vásquez, Gerente General del Gobierno Regional de Amazonas y Consejero Regional de Chachapoyas, en representación del presidente regional de Amazonas y con Linder Vela Velarde, Asesor del Gobierno Regional de Amazonas. Los representantes de la Sunass y el Gerente General de Emusap, se reunieron con los dos funcionarios para darles a conocer el proyecto de estudio tarifario y metas de gestión de la EPS. Al término de la exposición, los representantes del GR manifestaron la necesidad de informar a los usuarios sobre la mejora de los servicios y de la forma en la que se está llevando a cabo para poder darle una sostenibilidad en el tiempo a los servicios de agua potable y alcantarillado.
3. También se tuvo una reunión informativa con el representante de la Defensoría del Pueblo en Chachapoyas, Roberto Guevara Aranda. Luego de la información proporcionada, el representante de la Defensoría manifestó su interés en el estudio tarifario expuesto, indicando que estaba conforme con los proyectos que se deseaban llevar a cabo en Chachapoyas, pero si mencionó la necesidad de brindar la mayor información posible a la población en general para que puedan saber a cabalidad sobre la situación actual de la empresa y su desarrollo sostenible en el tiempo. También indicó que es de suma importancia que la Sunass realice este tipo de Audiencias Públicas para que la población pueda participar y estar informada de la problemática y las soluciones que se plantean, indicando que la ciudadanía de Chachapoyas no participa mucho de la problemática en general si es que no le afecta un problema en el corto plazo, por eso era importante el poder brindar toda la información posible, además de informar acerca de los deberes y derechos que le asiste al usuario frente a la EPS para que de ser necesario puedan exigir sus derechos de recibir un mal servicio.

El jueves 10 de julio se desarrolló la **Conferencia de Prensa** en la ciudad de Chachapoyas. Esta se llevó a cabo en la Sala de Conferencias del Hotel Casa Vieja, en el horario de 10:40 a 12:00 m.

Participaron de la Conferencia de Prensa 11 representantes de los diversos medios de comunicación, tanto radial como televisiva, además de corresponsales del Diario Ahora y del Diario La República Regional. La exposición estuvo a cargo de José Luis Heredia, especialista en regulación tarifaria de GRT, con el apoyo de Juan Carlos Ecos de la Gerencia de Usuarios.

Dentro de las preguntas más resaltantes realizadas por los periodistas podemos citar las siguientes:

- El por qué EMUSAP S.R.L. tendría que hacer un incremento en la tarifa del agua potable.
- El por qué el incremento tendría que ser del 10% indicaron si no podría ser algo menor.
- Consultaron sobre el estado de las obras de ampliación y la construcción de la nueva planta de tratamiento.
- Consultaron sobre quien administraría las inversiones y qué garantiza que las metas y plazos se cumplirían.
- Opinaron que era necesario informar a la población sobre el ajuste tarifario, sobre todo en los diversos asentamientos humanos, como el de Pedro Castro.

- Preguntaron si es que el servicio de agua y alcantarillado se iba a sumar, pues de ser así el incremento no sería del 10 sino del 20%.
- Preguntaron a partir de cuando se haría efectivo el incremento de la tarifa.
- Preguntaron si es que la Audiencia Pública era solamente para aprobar el incremento de la tarifa.
- Consultaron acerca de cómo ve la SUNASS el trabajo que viene realizando EMUSAP y si se puede comparar con otras EPS cercanas.
- En qué consiste las acciones que está realizando la SUNASS para comunicar a la población sobre el proyecto del Estudio Tarifario.
- Señalaron la necesidad de mantener el servicio ya existente.
- Preguntaron si que la EPS corría el riesgo de quiebra y acerca del temor de la población a ser privatizada.
- Señalaron la necesidad de mayor difusión a través de medios de comunicación de rol y funciones de la SUNASS.

Se adjunta al presente informe fotocopia de la relación de asistencia de la conferencia de prensa.

Luego de la Conferencia de Prensa se coordinó con EMUSAP S.R.L. para remitir el oficio respectivo para contar con el Teatro Municipal para la Audiencia Pública y las instalaciones de la Biblioteca Municipal para el Foro con Líderes, ambos ambientes pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Las gestiones fueron llevadas a cabo por el gerente general y los representantes de la Sunass en la reunión que se realizó el miércoles 9 de julio con el alcalde provincial de Chachapoyas, en donde se le informó sobre el proyecto de estudio tarifario para la empresa EMUSAP S.R.L.

2. REUNIONES UNO A UNO con líderes locales

Asimismo, entre las semana del 03 al 07 y del 17 al 20 de agosto del presente, esta Gerencia realizó las reuniones uno a uno y grupales, dirigidas a los líderes de la Sociedad Civil cuya identificación estuvo a cargo de la Oficina de Imagen Institucional de la EPS en Chachapoyas. Esta base de datos fue complementada, también, con la información obtenida de otras instituciones, como la municipalidad provincial, el gobierno regional y por los responsables de llevar a cabo las coordinaciones para la realización la Audiencia Pública de parte de la Gerencia de Usuarios.

Esta comisión consistió en visitar uno a uno a líderes en sus propias instituciones u hogares y entregar o remitir información escrita y verbal del proyecto de estudio tarifario en el ámbito de responsabilidad de la EPS. Esta comisión estuvo a cargo de Juan Carlos Ecos, Técnico en Comunicaciones y Proyectos de ésta Gerencia, quien en la mayoría de visitas estuvo acompañado por el señor César Delgado, personal de la Gerencia General de EMUSAP S.R.L., quien apoyó en las diversas salidas de manera diligente, pues conocía las rutas y los lugares a visitar.

En las visitas informativas que se llevaron a cabo se dio prioridad a los líderes de la sociedad civil con mayor arraigo en la población, así como a las diversas dependencias regionales que tienen directo interés con el tema. A todos ellos se les brindó orientación en el tema de la próxima Audiencia Pública y se les entregó:

- Folletería institucional
- Aviso de Convocatoria publicado en el Diario El Peruano y La República Regional.

- Fotocopia de la exposición entregada en la Conferencia de Prensa, conteniendo la propuesta de SUNASS.
- Publicación de Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano y La República Regional del 20.06.08

Adicionalmente se les entregó la misma información a los representantes de los medios de comunicación local, asistentes al Taller Vivencial con Periodistas, como a los 15 asistentes al Foro con Líderes realizados el jueves 7 de agosto de 2008.

A continuación la relación de personas e instituciones, por localidad, visitadas uno a uno en el período del 03 al 07 y del 17 al 20 de agosto de 2008.

Nº	Nombre y Apellido	Cargo	Institución	Zona	Ciudad
01	Juan José Zumaeta	Presidente	Junta Vecinal Zona 02	AA.HH. Pedro Castro Alva	Chachapoyas
02	Juan Inga Guadalupe	Presidente	Junta Vecinal Zona 03	Jr. Libertad 026	Chachapoyas
03	Eguer Mas Mas	Presidente	Junta Vecinal Zona 04	Jr. Sachapuyos Cdra. 240	Chachapoyas
04	Teofilo La Torre	Presidente	Junta Vecinal Zona 07	Jr. Piura Cdra. 6	Chachapoyas
05	Lorenzo Jiménez Puerta	Presidente	Junta Vecinal Zona 08	Jr. Grau 908	Chachapoyas
06	Segundo Tejada Tenorio	Presidente	Junta Vecinal Zona 09	Sector Luya Urco	Chachapoyas
07	Pedro Gómez Mallqui	Presidente	Junta Vecinal Zona 10	Sector Cerro Colorado	Chachapoyas
08	Onesimo Castillo	Presidente	Junta Vecinal Zona 13	Sector San Carlos de Murcia	Chachapoyas
09	Javier Bustamante Sánchez	Titular	Agente Municipal	AA.HH Pedro Castro Alva	Chachapoyas
10	Alberto Zagaceta Reyna	Titular	Agente Municipal	AA.HH. Sr. de los Milagros	Chachapoyas
11	Edison Collantes Servan	Titular	Agente Municipal	Barrio El Prado	Chachapoyas
12	Nelson Suta López	Titular	Agente Municipal	Sector Santa Isabel	Chachapoyas
13	Francisco Iliquin Huamán	Titular	Agente Municipal	Sector San Carlos de Murcia	Chachapoyas
14	Dr. Enrique Torres Quiroz	Director	Red Asistencial Amazonas - Essalud	041-579516	Chachapoyas
15		Secretaria del Director	Hospital Virgen de Fátima	041-477016	Chachapoyas
16	Wilmer Carrasco Sánchez	Director	Dirección Regional de Agricultura	041-477435	Chachapoyas
17	Carlos Torres Santillan	Director	Dirección Regional de Salud	041-477446	Chachapoyas
18	Lutswing Becerra Guevara	Director	Dirección Regional de Trabajo	041-477099	Chachapoyas
19	Felipe Caramutti	Director	Dirección	041-478277	Chachapoyas

	Castañeda		Regional de la Producción		
20		Secretaria Presidencia Regional	Gobierno Regional de Amazonas	041-478131	Chachapoyas
21	Crnl. Raúl Guillen Peña		Dirección Regional de la PNP - Amazonas	041-477176	Chachapoyas
22		Secretaria de Obispo	Obispado de Chachapoyas – Radio Horizonte	041-477794	Chachapoyas
23	Grimaldo Vásquez Tam	Director	Dirección Regional de Educación	041-477009	Chachapoyas
24		Secretaria	Colegio de Abogados de Amazonas	041-503795	Chachapoyas
25	Oscar Mosquera Castillo	Decano	Colegio de Ingenieros de Amazonas	041-041-477445	Chachapoyas
26		Secretaria	Caritas - Chachapoyas	041-478624	Chachapoyas
27		Secretaria	Consejo Regional XXV del Colegio Médico de Amazonas	041-477650	Chachapoyas
28	José David Reyna	Director	Radio Reyna de la Selva		Chachapoyas
29		Secretaria	Gobernación Departamental de Amazonas		Chachapoyas
30	Pedro Vilcherrez Paredes	Director	Pronamach	041-478002	Chachapoyas
31		Secretaria	I.N.C		Chachapoyas
32	Alsair Tuesta Huamán	Vice presidente	Asociación de Comerciantes Minoristas – Mercado Modelo		Chachapoyas
33	Juan Lozano Guevara	Presidente	Frente de Defensa de Chachapoyas		Chachapoyas
34	Jorge Herrera Torres	Coordinador Departamental	Mesa de Concertación de Lucha contra la pobreza	Jr. Amazonas N° 1153	Chachapoyas
35	Pedro Vilcherres	Director	Pronamach	Jr. Grau N° 984	Chachapoyas
36	Víctor Minchas Vargas	Presidente	Corte Superior de Justicia de Amazonas	Jr. Triunfo N° 592	Chachapoyas
37	Luis Mendoza Llamosas	Administrador	Corte Superior de Justicia de Amazonas	Jr. Triunfo N° 592	Chachapoyas
38	Juan José Zumaeta	Presidente	Junta Vecinal Zona 02	AA.HH. Pedro Castro	Chachapoyas
39	Celso López Huamán	Jefe	Centro del Adulto Mayor	Jr. Ayacucho N° 544	Chachapoyas
40		Secretaria	Derrama	Jr. Triunfo	Chachapoyas

			magisterial	Cdra. 10	
41	Felipe Caramutti Castañeda	Director	Dirección Regional de la Producción	Jr. Triunfo N° 1062	Chachapoyas
42	Arturo Rubio Arévalo	Jefe	Sierra Exportadora – Sede amazonas	Jr. Chíncha Alta Cdra. 553	Chachapoyas
43	José Delgado Castro	Administra dor Técnico	Inrena Amazonas -	Jr. Triunfo N° 1054	Chachapoyas
44		Secretaria	ISP “Toribio Rodríguez de Mendoza”	Jr. Triunfo N° 630	Chachapoyas
45		Secretaria	Defensoría del Pueblo	Jr. Triunfo N° 1108	Chachapoyas
46	Wilfredo cubas Bravo	Jefe	Cofopri Amazonas	Jr. Libertad N° 1217	Chachapoyas
47		Secretario	Colegio de Contadores – Sede Chachapoyas	Jr. Triunfo N° 830	Chachapoyas

Entre los principales comentarios y apreciaciones producto de las reuniones sostenibilidad podemos mencionar lo siguiente:

Con la población que actualmente tiene el servicio

- La mayoría de los líderes contactados señalan que el servicio es bueno, pero un poco deficiente en las zonas altas, en donde la presión es un poco menor además de no poder contar con el servicio de alcantarillado.
- Sostienen el personal que toma las diferencias de lecturas no saben realizarlo de la mejor manera, por lo que a veces sienten que se les está cobrando de más. Es por eso que la población con la que se conversó solicitó a la EPS, por intermedio de la SUNASS, para que el personal que haga este trabajo esté debidamente capacitada para que realicen el trabajo de una manera eficiente.
- La población comenta que el cobro es excesivo pues algunas familias indican que solamente gastan tres o cuatro metros cúbicos pero se les cobra por agua que no consumen.
- Algunos pobladores indicaron que deseaban contar con el servicio de alcantarillado, por lo que pidieron que se hagan este tipo de trabajos y proyectos en un corto tiempo.
- La mayoría desconoce el procedimiento de atención de reclamos.
- Algunos líderes reconocen que la población no tiene mucha conciencia en el uso y valor de los servicios, porque consideran que la ciudad tiene agua de sobra, por lo que no se les deberían de cobrar tanto.
- Algunos indican que se les cambia el medidor y al final no saben el porqué del cambio realizado.
- La propuesta del incremento en la tarifa no les parece muy alta si es que se mantiene el servicio.
- Los pobladores entienden el incremento si se les informa en nuevos soles, más que en porcentajes.
- La población comprende mejor cuando se les hace saber que ya no habrá una asignación mínima, pues muchas de ellas consumen alrededor de tres a cinco metros cúbicos al mes.
- Casi la totalidad de la población desconoce el rol y funciones de la SUNASS.
- Es necesario el brindar una mayor información sobre los procedimientos de reclamos para que el usuario sepa qué hacer en caso de un cobro excesivo.

- EMUSAP S.R.L. lleva a cabo de manera itinerante un programa de educación sobre el buen uso de los servicios, así como una visita a la planta de tratamiento, principalmente a los escolares de la localidad.
- Se brindó información a algunos grupos organizados, como los del Centro del Adulto Mayor sobre el proyecto de estudio tarifario.

Con los líderes de las Juntas Vecinales

- La visita a líderes vecinales en sus casas, se realizó con bastante éxito ya que muchos estuvieron ubicados de acuerdo a la base de datos remitidas y trabajadas por EMUSAP S.R.L. y SUNASS. Otros fueron identificados durante el desarrollo del trabajo de campo, toda vez que algunos líderes habían cambiado de domicilio o las direcciones no estaban confirmadas, pues la EPS no contaba con una base de datos suficiente.
- Los reclamos que se pudo recibir por parte de los pobladores a la EPS son por la contratación de personal no capacitado para poder hacer una buena lectura del medidor, por lo que los usuarios demandan que los operarios sean en todo caso capacitados para que puedan realizar su trabajo de una manera justa. Estos pedidos se pudieron escuchar principalmente en los Asentamientos Humanos y pueblos jóvenes ubicados en la periferia de la ciudad, algunos de ellos ubicados en zonas geográficas más altas.
- Otro de los puntos que demandaron algunos de los dirigentes vecinales visitados, ha sido el poder ampliar el servicio de alcantarillado en las zonas altas de la ciudad, pues el problema es que los pozos ciegos que existen en algunas zonas ya han cumplido su vida útil, por lo que piden se pueda solucionar ese problema.
- En el Asentamiento Humano Pedro Castro, uno de los más extensos de la ciudad de Chachapoyas, la dirigencia indicó que se pueda autorizar la apertura de líneas de agua potable y desagüe de manera horizontal, toda vez que solamente se han colocado líneas de conducción del servicio de agua de manera vertical, lo que impide que la población en general de esa zona pueda contar con el servicio.
- Aunque varios dirigentes vecinales estarían de acuerdo con la propuesta y el incremento en la tarifa, si piden que las inversiones se destinen a mejorar el servicio de agua, para que las zonas altas de la ciudad puedan contar con un servicio adecuado.
- Se desconoce mayormente el rol y las funciones de la SUNASS, principalmente por falta de una oficina desconcentrada.
- En su mayoría, los entrevistados coinciden en la necesidad de mayor presencia de la SUNASS en temas de supervisión y fiscalización de la EPS, así como de la supervisión técnica a las obras prometidas.

Con las Autoridades Municipales

- El alcalde de Chachapoyas tuvo conocimiento del tema por la visita que se llevó a cabo por parte de EMUSAP S.R.L. y la SUNASS, en donde se le informó acerca de los beneficios del PMO.
- Su comentario fue favorable, mostrándose complacido y entusiasmado por la realización de un plan de inversiones para mantener el servicio y mejorarlo en el tiempo.
- Mencionó estar de acuerdo con lo emprendido por la EPS y que lo principal era informar de la mejor manera a la población en general para que sepan de los beneficios que se van a obtener.
- Cabe indicar que la reunión fue solicitada con la presencia de todos los regidores, pero por problemas internos no fue posible reunirse con estos, razón por la cual se dejó nueve carpetas informativas para que sean entregadas a cada uno de los representantes ediles, las que fueron entregadas antes de la Conferencia de Prensa.
- En una segunda visita, se tuvo contacto con tres regidores, a quienes se les informó sobre el proyecto de estudio tarifario.

- Se mostraron conformes con la información proporcionada y por lo que venía realizando la EPS, pero igualmente manifestaron la necesidad de que se informe lo más posible a la población Chachapoyas. Para eso, se comprometieron a emitir unos spot por la radio municipal, para informar a la ciudadanía de la realización de la Audiencia Pública para llevar a cabo una convocatoria efectiva.

Con las Autoridades Regionales

- La reunión informativa se llevó a cabo con el Gerente General del Gobierno Regional de Amazonas y un Asesor de la Alta Dirección, quienes se manifestaron conformes con la información proporcionada, además de estar de acuerdo con las inversiones en los servicios de saneamiento que se realizarían.
- Indicaron el poder informar a la población en general sobre los beneficios y sobre la necesidad de apoyar en el ahorro del agua potable.
- Consideraron que la buena gestión de la EPS redundará en brindar mejores servicios de saneamiento y de esta manera se estaría contribuyendo a mantener el servicio a lo largo del tiempo.

Con los Funcionarios de EPS

- El nerviosismo existente, por parte del gerente, es debido principalmente a los problemas que se tienen con el cuerpo de regidores quienes desde un primer momento han querido retirarlo del cargo, principalmente debido a temas políticos.
- La confianza de la que goza por parte del alcalde de Chachapoyas ha permitido que siga en el cargo, pero siempre con los inconvenientes descritos.
- Otro problema que se ha suscitado es la no culminación de la ampliación de la planta de tratamiento existente y construcción de una nueva planta de tratamiento de agua potable con el programa Agua para Todos, debido a los incumplimientos por parte del Consorcio que obtuvo la buena pro de este proyecto. Por este motivo algunos regidores querían condicionar la aprobación del Estudio tarifario a la solución de este proyecto y al pedido de renuncia del gerente general aduciendo incapacidad de gestión.
- Se aprecia la necesidad que, sobre todo la GRT de SUNASS, siga trabajando en el asesoramiento para la transmisión técnica por parte de la EPS, toda vez que de ello dependerá el poder mostrar como una EPS exitosa a EMUSAP S.R.L., luego de pasado el primer año de regulación.
- Se necesitaría mayor trabajo de sensibilización al interior de la EPS para poder cohesionar el trabajo que se llevaría a cabo durante el quinquenio regulatorio.
- El que se politice el plan de desarrollo hace que el trabajo a desarrollar no sea tan efectivo como se quisiera.
- Algunos funcionarios identifican a la SUNASS solamente como un ente que fiscaliza y sanciona y no como una entidad con la que se pueda trabajar de manera conjunta.

Con la población más beneficiada por el proyecto

- Los usuarios solicitan que el personal que toma las lecturas de los medidores sean más calificados para que no cometan errores o caso contrario sean capacitados en esta labor.
- Asimismo, en charla con los líderes locales de las juntas vecinales, se identificó la necesidad de que se brinde una mayor información sobre los conceptos en los que se invertiría el dinero.
- En general sienten que el servicio es bueno, aunque indican que si hubiera algún incremento en la tarifa esta tendría que ser justificada.
- Se identificó el deseo de la pronta ejecución de obras a fin de que la EPS cuente con más credibilidad de sus clientes.
- Se visitó también a la población tanto del casco urbano como de los barrios periféricos de la ciudad de Chachapoyas, la población mostró interés en el tema, pero se apreció que carecía de información. Todos solicitaban mejora en la calidad

del servicio, nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado para las zonas altas de la ciudad.

- A pesar de haber habido un incremento debido al IPM, la ciudadanía en general no ha manifestado su rechazo sino más bien han creído que este era parte del incremento que se daría por el Estudio Tarifario presentado.
- El mensaje mayoritario es que se cumpla con las ampliaciones y las nuevas redes que se estarían llevando a cabo.
- Los usuarios tienen un buen concepto de EMUSAP S.R.L., inclusive durante una encuesta, llevada a cabo por el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, arrojó que la ciudadanía estaría dispuesta a hacer un pago por la conservaciones de las fuentes de agua y que prefieren hacer el pago a EMUSAP S.R.L. para que se pueda llevar a cabo la conservación de las cuencas.
- Piden a la EPS y a SUNASS para que se lleve a cabo una supervisión y control de los contratistas responsables en la ejecución de obras, para que no ocurran malas experiencias como las obras que están inconclusas del programa Agua para Todos.

Relación con los medios de Comunicación locales

- Desde la Conferencia de Prensa que se llevó a cabo en el Hotel Casa Vieja, hasta la realización de la Audiencia Pública, llevada a cabo en el Teatro de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, los funcionarios de GU y GRT han concedido diversas entrevistas tanto televisivas, radiales y de prensa escrita, en directo, diferido y por teléfono a los medios de comunicación locales, en las que se informó acerca del motivo de la presencia de SUNASS y su función reguladora de los servicios, así como se les invitó a participar tanto al Taller con periodistas, Foro con Líderes y a la Audiencia Pública, en un primer momento convocada para el miércoles 20 de agosto y luego la fecha reprogramada para el sábado 06 de setiembre de 2008. Estas han sido aproximadamente 4 televisivas, 10 radiales y 3 de prensa escrita.
- Algunos periodistas mostraron su extrañeza por el alza en la tarifa de agua potable y alcantarillado pues indicaban que el incremento ya estaba siendo efectivo, por los incrementos del IPM.
- Insisten en el desconocimiento por parte de la población del rol y funciones de la SUNASS como organismo regulador.
- La nota de prensa producida por esta gerencia, para la Conferencia de Prensa y Foro con Líderes, así como el material de difusión preparado por la SUNASS han intentado transmitir información veraz y oportuna a los medios, los que en su mayoría han aceptado y publicado la información proporcionada.
- Algunos medios indicaron que SUNASS debiera contratar espacios de difusión en medios de comunicación locales, a fin de dar soporte y permanencia en el tiempo al novedoso tema del PMO propuesto por el Regulador.

3.- TALLER CON PERIODISTAS Y FORO DE LÍDERES DE OPINIÓN

Días previos a la audiencia pública, el jueves 07 de agosto de 2008, la Gerencia de Usuarios, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria y EMUSAP S.R.L. organizó y realizó el **Foro: Agua Potable y Alcantarillado para CHACHAPOYAS: Las metas pendientes**, al que asistieron unos 15 representantes de la sociedad civil de Chachapoyas.

Dicho evento se realizó en la Biblioteca de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, en el horario de 18:50 a 21:00 horas y trató la problemática de los servicios de saneamiento de Chachapoyas, teniendo como expositores a destacados profesionales de la SUNASS, Defensoría del Pueblo y EMUSAP S.R.L., cabe indicar que la municipalidad provincial declinó en participar a última hora al indicar que tenían una

recargada agenda, debido a la semana de festividades patronales. En tanto, el representante de la Dirección Regional de Salud de Chachapoyas no se hizo presente por motivo de viaje y el representante del Programa Agua para Todos del MVCS llegó retrasado debido a trabajos en la carretera a Chachapoyas, por lo que la exposición programada no la pudo llevar a cabo.

Se distribuyeron más de 60 invitaciones personales, de acuerdo a la base de datos proporcionada por EMUSAP S.R.L. a través de la Oficina de Imagen institucional de la misma EPS, además de las informaciones proporcionadas por la municipalidad provincial y el gobierno regional y las llevadas a cabo por el Técnico de Comunicaciones responsable de las coordinaciones generales. De igual forma se participó de dicho evento en todas las acciones de comunicación llevadas a cabo con los líderes de opinión y en las entrevistas realizadas con los medios de información.

Entre otros, fueron invitados a participar a representantes de colegios profesionales, Cámara de Comercio, gremios de trabajadores, municipalidades provincial, frentes de defensa, juntas vecinales, Defensoría del Pueblo, Inrena, Gobierno Regional, Direcciones regionales, Gobernación, instituciones educativas, instituciones eclesiales, etc. cuyos cargos de recepción están en nuestros archivos.

El programa adjunto es el que se entregó dentro de todas las invitaciones remitidas a los líderes de opinión invitados:

FORO: Agua potable y alcantarillado en CHACHAPOYAS: Las metas pendientes

Lugar : Biblioteca Municipal de Chachapoyas
Jr. Ortiz Arrieta N° 588, Chachapoyas

Fecha : Jueves, 7 de agosto de 2008

Hora : 06:00 pm.

HORA	TEMA
17:30 a 18:00 hrs.	Recepción de participantes
18:00 a 18:30 hrs.	<u>Tema 1:</u> La importancia del Regulador y el Proyecto de Plan de Mejoras de Gestión para Emusap S.R.L. José Luis Heredia Vílchez Especialista en Regulación Tarifaria - SUNASS
18:30 a 18:50 hrs.	<u>Tema 2:</u> Brecha de inversiones en Saneamiento y Desafío 2008-2012 Lucia Arellanos Carrión Gerente General (e) de Emusap S.R.L.
18:50 a 19:10 hrs.	<u>Tema 3:</u> Política de inversiones en saneamiento de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas Peter Thomas Lerche Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

19:10 a 19:30 hrs.	Rueda de preguntas
19:30 a 19:45 hrs.	Coffee Break
19:45 a 20:05 hrs.	Tema 4: Acciones para la vigilancia de la calidad del agua potable Tecn. Jorge Alvarado Valdez Dirección Regional de Salud de Amazonas
20:05 a 20:25 hrs.	Tema 5: Proyectos con financiamiento de Agua para Todos Dr. Freddy Cervera Reyes Shock de Inversiones - Programa Agua para Todos - Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
20:25 a 20:45 hrs.	Tema 6: Visión de los Servicios de Saneamiento en Chachapoyas por parte de la Defensoría del Pueblo Dr. Roberto Guevara Aranda Jefe de la Oficina Defensorial de Amazonas
20:45 a 21:00 hrs.	Propuestas y preguntas de los asistentes

Dentro de las inquietudes más resaltantes manifestadas por los asistentes podemos citar las siguientes:

- El por qué del incremento tarifario y que uso se le iba a dar al dinero recaudado.
- Porqué no preservar las cuencas para que se pueda contar con el agua por más tiempo.
- Qué se está haciendo con el Consorcio que aún no culmina con las obras de ampliación y nueva planta de tratamiento de agua potable.
- Porqué hasta el momento SMUSAP S.R.L. no se adecua a las normas de la SUNASS para que pueda incluir a la sociedad civil en su directorio.
- Se quería saber cuales serían las obras de ampliación y mejoras de las redes de agua y alcantarillado.
- Cuál sería la garantía que las metas de gestión propuestas sean cumplidas por la EPS.
- Se preguntó sobre la posibilidad de cuidar las cuencas y preservar las fuentes de agua potable.
- Se pidió una mayor difusión ante la población sobre el estudio tarifario presentado.
- Se cuestionó la ausencia de las autoridades regionales y provinciales debido al poco interés mostrado hacia la población de Chachapoyas, ésta información fue canalizada a través de la regidora Elizabeth Terán, única representante de la municipalidad provincial que asistió a este evento.

Taller con Periodistas: Regulación, Tarifas y Procedimiento de Reclamos

Dicha actividad se realizó de manera vivencial con los periodistas que se dieron cita a las oficinas de EMUSAP S.R.L., en el horario de 10:40 a 12:00 horas. El desarrolló del

trabajo se centró en una visita guiada a las instalaciones de la planta de tratamiento para que se pueda informar a la ciudadanía sobre el proceso de la potabilización del servicio que brinda EMUSAP S.R.L. Asimismo, se informó sobre las funciones de la SUNASS, la regulación de tarifas y el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento y sobre el estudio tarifario a desarrollar por la EPS, teniendo como expositor funcionario de GRT de la SUNASS.

Se distribuyeron 11 invitaciones personales a representante de prensa televisiva, radial y escrita locales, de acuerdo a la base de datos proporcionada por EMUSAP S.R.L. a través de la Oficina de Imagen institucional de EMUSAP S.R.L., así como se participó de dicho evento en todas las acciones de comunicación y entrevistas realizadas desde las conferencias de prensa realizadas.

El evento se desarrolló de acuerdo a programa Adjunto:

Fecha: Jueves, 07 de agosto de 2008

Hora: 10:30 am.

Lugar: Planta de Tratamiento de Agua potable

HORA	TEMA
10:30 a 10:45 hrs.	Inscripción de participantes
10:45 a 11:10 hrs.	Traslado a la Planta de Tratamiento (Visita guiada)
11:10 a 11:30 hrs.	Visita guiada a periodistas realizada por funcionario de EMUSAP
11:30 a 11:50 hrs.	Entrevista a Especialista en Regulación Tarifaria de SUNASS, José Luis Heredia sobre el Estudio Tarifario y Metas de Gestión de EMUSAP S.R.L.
11:50 a 12:00 hrs.	Preguntas de los asistentes

4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 06 de setiembre de 2008

La Audiencia Pública, en la que SUNASS presentó, ante la sociedad civil, el proyecto del Estudio Tarifario de los servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Chachapoyas, de responsabilidad de EMUSAP S.R.L., estuvo programada para el miércoles 20 de agosto pero tuvo que ser reprogramada, a solicitud de la Alta Dirección, en vista que el lunes 18 de agosto, la Presidencia del Consejo de Ministros publicó el DS. N° 058-2008-PCM declarando el Estado de Emergencia en las localidades de Bagua y Utcubamba, en el Departamento de Amazonas, razón por la cual la Audiencia Pública se postergó para el sábado 06 de setiembre de acuerdo a las coordinaciones llevadas a cabo entre los representantes de EMUSAP S.R.L.; Carlos Benites, Supervisor de Usuarios y Juan Carlos Ecos, Técnico en Comunicaciones de GU.

Por ese motivo, se llevó a cabo coordinaciones con la gerencia de EMUSAP S.R.L. para que emitiera comunicados por intermedio de las emisoras locales a fin de informar a la ciudadanía sobre la postergación de la Audiencia Pública y sobre la nueva fecha de la Audiencia pública.

Igualmente, se remitió un modelo de volantes para que sean distribuidos entre los usuarios que se acerquen a la EPS y también al momento de entregar los recibos de pago.

El segundo aviso de convocatoria se publicó en el Diario El Peruano y el Diario La República Regional el día martes 26 de agosto, en donde se indicó como fecha para la Audiencia Pública, el sábado 6 de setiembre de 2008.

La Audiencia Pública se llevó a cabo en las instalaciones del Teatro de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, ubicada en el Jr. Amazonas Cdra. 10, Chachapoyas, en el horario de 09:50 a 12:50 horas.

Dicha evento contó con la participación de representantes de la Sociedad Civil, oradores y oyentes previamente inscritos.

Hicieron uso de la palabra 6 personas de un total de 19 inscritos y asistieron en total más de 21 personas.

A la Audiencia no asistieron los representantes del gobierno regional y dentro de las autoridades de la municipalidad provincial se hicieron presente dos regidores. Tampoco asistieron a este evento representantes de los medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva locales, a pesar de haberseles cursado las invitaciones respectivas.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo Nº 044-2008-SUNASS-CD publicada el 20.06.08 en Normas Legales del diario El Peruano, folletería institucional y formato de comentarios, información preparada por esta Gerencia. Cabe indicar que fueron recibidos 8 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados oportunamente a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen y para ello se contrató el servicio de filmación quien entregó producto del original en formato DVD, copia del cual también ha sido entregada a los especialistas que ve el caso en GRT.

El señor Javier Montoya Angulo, reconocido docente y periodista de la localidad, colaboró como Moderador de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente, quien cumplió con su función satisfactoriamente, a solicitud de esta gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

Lugar: Teatro Municipal de la Municipal de Chachapoyas
Jr. Amazonas Cdra. 10, Chachapoyas

Fecha: Sábado, 6 de setiembre de 2008

Hora: 09:00 a 13:00 horas

HORA	TEMA
09:00 a 09:10	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Javier Montoya Angulo – Moderador

09:10 a 09:15	Palabras de bienvenida de la EPS Allen Alberto Laos Chang – Gerente General EMUSAP S.R.L.
09:10 a 09:30	Misión de la SUNASS como ente regulador del servicio de Agua Potable y Alcantarillado Carlos Benites Saravia – Supervisor de Usuarios – SUNASS
09:30 a 11:00	Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EMUSAP S.R.L. Juan Carlos Ecos Rojas - Gerencia de Usuarios - SUNASS
11:00 a 12:45	Participación de Oradores previamente inscritos
12:45 a 13:00	Clausura de la Audiencia Carlos Benites Saravia – Supervisor de Usuarios - SUNASS

El evento contó con la coordinación general del señor Juan Carlos Ecos, Técnico de Comunicaciones y Proyectos de esta Gerencia, con el apoyo del Gerente General Allen Laos Chang, la Ing. Lucia Arellanos Carrión y demás personal de EMUSAP S.R.L. quienes brindaron todas las facilidades logísticas necesarias. Dentro de la parte operativa se contó con el apoyo del área de Imagen Institucional de EMUSAP S.R.L. a cargo de la señora Delicia Gómez de Chuquival.

Es necesario indicar que el lunes 01 de setiembre se tuvo conocimiento que la carretera para ingresar a la ciudad de Chachapoyas estaba interrumpida al colapsar un túnel de piedra, por este motivo y de acuerdo a las coordinaciones realizadas entre la Gerencia de Usuarios y la Gerencia de Regulación Tarifaria se vio por conveniente que no viajara la Especialista de GRT, Carmen Carlos Estrella, designada para ser expositora en la Audiencia Pública, por los problemas para llegar a la ciudad de Chachapoyas.

Juan Carlos Ecos, Técnico en Comunicaciones y Carlos Benites, Supervisor de Usuarios fueron los funcionarios que viajaron a la ciudad de Chachapoyas para la Audiencia Pública programada, para lo cual tuvieron que recorrer un camino de herradura, por un espacio de tres horas, para poder llegar a Chachapoyas y de dos horas para el retorno a la ciudad de Lima.

RELATORIA DE AUDIENCIA PÚBLICA DE HUÁNUCO

Lugar: Auditorio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Fecha: Sábado, 06 de setiembre de 2008

1.- Juan José Gomez Rivas – Presidente de la Cámara de Comercio de Chachapoyas

Gracias. Por la invitación hecha por EMUSAP S.R.L. y por SUNASS que es la entidad reguladora de los servicios de saneamiento de las empresas prestadoras de servicios. En primer lugar quiero hacer mención que las audiencias Públicas tienen que ser públicas conforme indica la palabra, pero ésta se ha llevado con una serie de limitaciones en el sentido de coaccionar a los usuarios o representantes para que previamente tengan que inscribirse en las oficinas de EMUSAP, por lo tanto ha sido un

factor limitante de que no tengamos la presencia de los 5,321 usuarios que tiene ésta empresa y que solamente en este momento tengamos un promedio de 25 a 30 personas que no significan ni siquiera el 0.5% de los usuarios y por lo tanto no puede llamarse a esta concurrencia como representativa de los 5,321 usuarios y esto se ha debido a que no se ha tomado las iniciativas necesarias para que los usuarios estén presentes.

Así como EMUSAP alcanzó, hace poco, los recibos con una invitación o un formulario en el cual invitaban a los usuarios a firmar un contrato por los servicios que recibe, de esa manera EMUSAP ha debido adjuntar una invitación a los 5,321 usuarios para que estén presentes en esta audiencia, por lo tanto mal se haría que los 25 o 30 usuarios del servicio nos arroguemos la representatividad de todos ellos. Por lo tanto como representante de la Cámara de Comercio no me prestaré a que se lleve a cabo esta Audiencia con la finalidad de aprobar una propuesta de alza de los servicios por las razones que tenga EMUSAP y por las justificaciones que pueda dar SUNASS, de mi parte yo voy a pasar a retirarme por no estar de acuerdo con esta Audiencia Pública.

2.- Oscar Murrieta Laja – Director del Periódico Enfoque Regional

Antecediendo la palabra al presidente de la Cámara de Comercio, efectivamente creo que esta Audiencia debe realizarse con la asistencia de un 50% de los usuarios de la provincia de Chachapoyas. Chachapoyas tiene historia, Chachapoyas tiene cultura y yo creo que la empresa EMUSAP debiera hacer una invitación persuasiva publicitaria y directa para que los usuarios vengan acá o a otro lugar que EMUSAP pudiera invitar. Podría ser en la plaza pública con la asistencia de todo el pueblo para que de esta manera el proyecto del incremento tarifario sea escuchado y la población esté conciente de este trabajo de proyecto.

Como comunicador, quiero decirles a ustedes que lo más importante es llegar hacia el pueblo, hacia las personas que efectivamente tienen la necesidad del uso del servicio. Aquí Chachapoyas tiene 21,000 habitantes según el último censo y casi todos están haciendo uso del servicio de agua potable y por lo que estaría de acuerdo con que ésta audiencia podría posponerse para otra fecha para que todos los usuarios puedan saber porqué se incrementa la tarifa del agua, gracias.

3.- Clemente Silva Ramos

Buenos días tengan cada una de ustedes. El día 7 del mes pasado asistí a una reunión convocada por la SUNASS, muy poca gente, esta vez escasa concurrencia en una Audiencia Pública, hay más sillas que personas y es una gran pena, pero si quiero dejar constancia de mis ideas como campesino y profesional. EMUSAP no está cumpliendo con la ley que dice que tiene que existir 3 representantes de la sociedad civil como directores vigilantes y supervisores de las acciones que realiza la EPS. Asimismo, la ley dice que se tiene que brindar una información de los ingresos y egresos en forma mensual y no se está haciendo. En la otra actividad manifestaron de que EMUSAP tiene déficit y es cosa que no conoce la sociedad civil, también dijeron que Fonavi había prestado el dinero para instalar el servicio de agua de Tilacancha, para terminar quiero pedir a las instituciones que si quieren que participe la sociedad civil no debe haber límite de tiempo porque ustedes cuando participan no tienen límite de tiempo pero la sociedad civil hay que callarle la boca de esa forma.

4.- José Esquerre Puicón

En primer lugar saludar a SUNASS y también decirles que este proyecto tarifario atenta contra las clases más pobres de Chachapoyas y decirles a los de SUNASS que el problema del agua es un problema social no es un problema tarifario no es un problema

de ganancia, no se puede comparar Talara con Chachapoyas porque acá el agua viene por gravedad acá el señor gerente tiene otra visión desde su punto de vista.

También sabemos que el Consorcio no cumple con los trabajos programados y no sabemos si ya se hizo efectiva lo que tenía que garantizar como carta de garantía. Señores de SUNASS el agua es un beneficio del pueblo peruano, para eso se pagan impuestos no para que halla ganancias, no para que se paguen mejor a los trabajadores. Aquí se tienen que mantener los precios mínimos esto lo ha luchado el pueblo de Chachapoyas para que haya EMUSAP, para que halla Tilacancha la que ha tenido que pagar el pueblo de Chachapoyas así que no se puede aceptar bajo ninguna regla el que halla aumento tarifario y menos contra la clase social como ustedes lo están poniendo.

Queremos que se tenga en cuenta en que ciudad están y cual es el costo que representa el metro cúbico de agua, queremos que se pregunte cómo esta funcionando la empresa para saber si es el consejo quien ordena sobre EMUSAP o es simplemente el señor alcalde quien toma las decisiones con su gerente y como vuelvo a repetirle señor acá no se va a aceptar el aumento tarifario, que baje al contrario ya que el agua es un bien social señores de SUNASS, gracias.

5.- Maritza Díaz Ludeña

Buenos días, No se trata de paternalismos, acá se trata de que si se suben las tarifas pues se exige un mejor servicio, porque creo que la tarifa no es mucho y acá si se sube un sol o dos soles le pediríamos al señor gerente y a sus asesores para que mejoren el servicio, mejorar las tuberías. Ahora hay otra cosa, nosotros criticamos pero hagamos una crítica constructiva, no se trata de agarrarnos en una batalla campal de dimes y diretes.

Pedimos la mejora del servicio, de las instalaciones y las tuberías para tener una mejor calidad de agua, ya que si nos van a dar mejor calidad de agua pues no vamos a protestar por pagar por un mejor servicio.

Ahora le digo a mi amigo de la Cámara de Comercio que él como presidente de la Cámara también hubiera lanzado su aviso para invitar a que todos vengán a ésta Audiencia. Ahora los señores consejeros tampoco se han hecho presentes, entonces no nos quejemos, no critiquemos si no vamos a participar, los señores de la SUNASS no tienen la culpa de que el pueblo no esté acá. Igual a mi amigo Izquierdo, el también maneja un medio de comunicación el también hubiera invitado. También le digo al señor alcalde que debiera estar presente.

Otra sugerencia que quiero dar a los señores de EMUSAP es que cuando nos controlen los recibos, cuando nos vayan a verificar, yo les pediría que manden gente capacitada que nos controle los medidores y que no nos manden niños ni muchachitos que nos manden a controlar, no se si eso escape al alcance de ellos pero pediría una mayor supervisión, gracias.

6.- Wagner Guzmán Castillo – Gerente Regional de la ONG Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana

Quiero mencionar que hoy en día a nivel mundial todos los gastos que se tiene que hacer para los aspectos de llevar a la población algún tipo de servicio tienen que costar y como tienen que costar se tiene que pagar de alguna forma, lo que quiero apuntar es que lo que hace toda empresa de agua es hacer que el agua que se capte de algún lugar sea lo más potable posible para que la gente que está aguas abajo en la parte baja de la cuenca la tenga y la consuma de la mejor manera y no tenga ningún daño.

Un punto de lo que no se habla mucho está centrado básicamente en lo que es la fuente del agua. La fuente del agua es Tilacancha, es Barretacucho y no estamos hablando de eso, no estamos pensando en el futuro. Si queremos pensar en el futuro tenemos que pensar en la fuente, saber qué se está haciendo en la fuente del agua, ¿se está manteniendo?. Todos ustedes saben de que en la fuente se está haciendo ganadería extensiva, se queman los pastos y esos pajonales que están en la parte alta son la fuente del agua para Chachapoyas. La gran pregunta es ¿hasta cuándo esa fuente va a tener la cantidad y calidad de agua necesaria para que EMUSAP la pueda trasladar hacia nosotros en las condiciones en la que nos brinda y que hoy tiene una calidad y cantidad adecuada?. Gracias a Dios tenemos 24 horas de agua, una diferencia sustancial a diferencia de Bagua Grande y por eso hay que dar gracias pues tenemos la facilidad de tener en Chachapoyas agua las 24 horas, pero debemos preocuparnos mucho más por la fuente del agua, preocuparnos por buscar una alternativa para que conservemos las fuentes del agua.

Nosotros, como Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, hemos empezado a hacer un estudio dentro la Comisión Ambiental Municipal para establecer un instrumento, posiblemente a futuro, para que a través de la tarifa del agua se establezca un fondo del agua para poder conservar las partes altas, esto ahorita no se puede aplicar, es sólo un estudio pero con la posibilidad de que se pueda aplicar de aquí a unos cuantos años, porque si no las conservamos de nada sirve tener un plan para mejoramiento de las tuberías del agua, muchas gracias.

7.- Mario Torrejón Arellanos – Regidor de la Municipalidad Provincial de de Chachapoyas

Muy buenos días. Es importante mencionar que en cuanto a la tarifa social estaría bajado el monto y en cuanto a los usuarios que usan hasta 20 m³ de agua potable se puede ver que hay un incremento de hasta S/. 2.50 y a partir de los 20 m³ como hemos podido apreciar ya hay un incremento sustancial eso quiere decir que una persona que gasta un promedio de 35 m³ ya puede estar hablando de un incremento de más del 20%. Esto conlleva en primer lugar a que EMUSAP conjuntamente con la municipalidad tienen que hacer un trabajo de concientización del uso del agua porque acá hemos visto de que ya en Chachapoyas tenemos casi medidores a un 100%, eso significa que estamos pagado lo que consumimos pero definitivamente tenemos que inculcar a la población que hagan un uso racional del agua potable, reparando los caños, los Waters, ya que al no cambiar un trompito se pierde una gran cantidad de agua.

8.- Bertha Ludeña

Muy buenos días, mi participación principalmente es para referirme al problema tarifario aquí en Chachapoyas, haciendo un paréntesis quisiera decir que estamos muy mal acostumbrados, ha habido bastante difusión hasta en los recibos se ha recibido la invitación para esta Audiencia Pública pero realmente somos un poco indiferentes. Saludo la asistencia de dos regidores de la municipalidad, cuando necesitamos representatividad tenemos que olvidarnos de gente que solamente esta para obstaculizar, saludo también el proyecto que está haciendo la municipalidad por el mantenimiento de la zona Tilacancha y de las demás cuencas que nos proporcionan el agua.

Tenemos que tomar conciencia de que el agua se agota en todo el mundo y si no nos acostumbramos a racionalizarla en las casas vamos a tener problemas de incrementos grandes por que poco a poco se tiene ir disminuyendo el despilfarro que hay del agua. Nosotros agarramos la manguera y la colocamos en los jardines o en las huertas y lo dejamos correr todo el día y nos quejamos después del porqué del incremento del agua.

Creo que Chachapoyas es privilegiada si tenemos en consideración que es un agua pura. Hace algunos años no existían las poblaciones de Pedro Castro, Santo Toribio y las otras urbanizaciones populares y el agua sobraba en la ciudad. Creo que la autoridad municipal se está quedando un poco y pido a los regidores que se unan para conservar el agua, olvidémonos de controversias y juntos empujemos el carro en una misma dirección, creo que la tarifa social que se ha presentado es un incremento mínimo, si el servicio va a ser mejor, gracias.

La Audiencia Pública concluyó a horas 12:50 horas

C. CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Chachapoyas se llevó a cabo con una escasa asistencia de parte de la población, líderes de opinión y autoridades locales y regionales, a pesar de haberse realizado una convocatoria por diversos medios de comunicación, tanto radial y escrita.
- El haberse postergado la Audiencia Pública, programada inicialmente para el miércoles 20 de agosto, puede haber sido una de las causas por las que la población no haya mostrado el interés necesario.
- Otro de los puntos a tomar en cuenta se debe a que el servicio que brinda EMUSAP S.R.L. a los usuarios de Chachapoyas es de 24 horas al día, con un 92% de familias que reciben el servicio de agua potable. Por ello, dentro de las prioridades de la población está en primer lugar los problemas que tienen con el servicio de energía eléctrica.
- La convocatoria para asistir a la audiencia pública se ha realizado por diversos medios disponibles, tales como avisos en el diario oficial y diario local, página web de la SUNASS, reuniones uno a uno y grupales, taller con representantes de prensa local, entrevistas en medios de comunicación y otros con los diferentes públicos objetivo en la ciudad de Chachapoyas. Todo ello en estrecha colaboración y con apoyo de EMUSAP S.R.L.
- Es de resaltar el apoyo y esfuerzo de difusión desplegado por la EMUSAP S.R.L. dirigido por su Gerente General CPC Allen Alberto Laos Chang, la Ing. Lucía Arellanos y las personas de la Oficina de Imagen Institucional, que en todo momento trataron de brindar la información necesaria a la población con la entrega de material de difusión impreso y radial.
- Las acciones previas de comunicaciones desarrolladas directamente con los grupos de interés, realizadas por la SUNASS han sido muy importantes, dado que de acuerdo a ello se ha podido informar a la población en general y a los líderes de opinión sobre el Estudio Tarifario a impulsar en la ciudad de Chachapoyas, para de esta manera contar con líderes suficientemente informados sobre la situación actual de EMUSAP S.R.L.
- En las reuniones uno a uno se pudo apreciar que las organizaciones de la sociedad civil no estaban informadas sobre el proceso de fijación de tarifas de EMUSAP, muchos de los usuarios del servicio asumían que los incrementos del IPM eran los incrementos del Estudio Tarifario, por lo que se les brindó la información correspondiente.

- La población en general no está lo suficientemente informada acerca de los deberes y derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento, por lo que la información proporcionada fue de gran utilidad.
- Las reuniones uno a uno constituyen espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua, las funciones de SUNASS y sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento. Con esta metodología, los funcionarios de SUNASS tienen una interacción más cercana con la sociedad civil y los beneficiarios del proyecto, y reciben de manera directa sus inquietudes. Con ello se asegura que los comentarios y recomendaciones planteadas lleguen de manera efectiva y oportuna a los funcionarios que han elaborado la propuesta sobre la base de la información proporcionada por la empresa, así como aclarar las dudas o desinformaciones en las personas contactadas, que puedan existir sobre lo planteado.

D. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el poder involucrar de manera general a todas las personas de la EPS que vean de alguna medida con el estudio tarifario para que puedan ser elementos multiplicadores hacia la sociedad civil en general.
- Se recomienda que las EPS realicen acciones previas y posteriores a la realización de la Audiencia Pública y que éstas sean comunicadas a la SUNASS oportunamente, de modo que se evidencie una mayor responsabilidad por parte de la EPS en asumir los compromisos contemplados en la propuesta que SUNASS ha formulado con la información del PMO presentado por la empresa.
- Se recomienda implementar junto a las EPS, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, luego de la realización de la Audiencia Pública.
- Se recomienda brindar una mayor información a los usuarios que vayan a ser beneficiados para que puedan ser entes multiplicadores sobre el PMO presentado.
- Es recomendable incluir en todas las presentaciones evidencias fotográficas acerca de la situación actual del servicio de agua potable y alcantarillado a los líderes de opinión y sociedad civil, y del trabajo realizado por los técnicos de SUNASS al contrastar la información presentada por la EPS.
- Es recomendable poder realizar algunas comparaciones entre otras EPS sobre el estado del servicio que se brinda para que la población y los medios de comunicación puedan realizar una mejor apreciación sobre el servicio que bienen recibiendo.
- Se recomienda realizar una difusión del contenido del estudio tarifario final, adicional a la publicación en la página web de SUNASS, por parte de la EPS.
- Es importante asegurar la coordinación y participación entre los entes de financiamiento, tales como Gobierno Local, Gobierno Regional, Programa de Agua para Todos, Agencias de Cooperación Técnica y Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento con la EPS y SUNASS, para que hagan un reporte de sus actividades y compromisos en torno al PMO que genera las tarifas.

- Incluir en la exposición de la Conferencia de Prensa y la misma Audiencia Pública, información de interés para la población que sea proporcionada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de dejar en claro las acciones previas a la Audiencia que realiza la SUNASS.
- Informar a la población acerca de la labor fiscalizadora de la SUNASS hacia las EPS para que puedan conocer que el ente regulador también vela por los usuarios, un punto que ha veces no queda muy claro a pesar de la información brindada en las reuniones uno a uno con la sociedad civil.
- Promover la participación de la EPS en todas las etapas de difusión previas y durante y posteriores a la Audiencia Pública, a fin de que la población identifique y diferencie claramente los roles tanto de la EPS, del regulador y las entidades que financian los diferentes proyectos.
- Se recomienda contar con el estudio tarifario en versión completa en la web, con la debida anticipación, a fin de lograr mayores intervenciones con respecto al contenido de la propuesta tarifaria de la SUNASS en la Audiencia.
- Es recomendable una mayor coordinación entre EMUSAP y la SUNASS para evitar que se considere al ente regulador como una institución lejana para las EPS en general
- Es necesario poder llevar a cabo coordinaciones para con otras instituciones, como la Defensoría del Pueblo de Chachapoyas, para remitir información a los usuarios, pues muchas veces se desconoce el rol y las funciones de la SUNASS, por la falta de una oficina desconcentrada en la región Amazonas.
- Cabe indicar que la población usuaria pide que el personal que hace la lectura del medidor esté debidamente capacitado, para que no incurra en errores al momento de informar el consumo que realizan los usuarios.

Atentamente,

CARLOS NÚÑEZ FLORES
Gerente de Usuarios

Adj.

1. Cronograma y vistas fotográficas de estrategia de comunicación para Audiencia Pública EMUSAP S.R.L.
2. Asistentes a Conferencia de Prensa, Foro con líderes y Taller con Periodistas realizados en Chachapoyas.
3. Padrón de oyentes y Padrón de oradores en Audiencia Pública EMUSAP S.R.L. - Chachapoyas.
4. Copia de formatos de comentarios recibidos en la Audiencia Pública Huánuco, entregados a GRT.
5. Presentaciones expuestas en la Audiencia Pública de Huánuco.
6. Publicación de proyecto de Resolución 044-2008-SUNASS-CD, Avisos de Convocatoria – Nota de Prensa SUNASS, Recibo de EMUSAP S.R.L.
7. Noticias locales acerca de acciones previas y acerca de la Audiencia realizada.