INFORME Nº 037-2009-SUNASS/070

Para: **CARLOS NÚÑEZ FLORES**
Gerente de Usuarios

De: **MARIO SALAZAR TORRES**
Técnico en Comunicaciones y Proyectos

Asunto: **Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario que modifica el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima, EPS TACNA S.A.**

Fecha: **28 de enero del 2009**

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 Tacna, en la que la SUNASS informó a los representantes de las poblaciones de Tacna, Pachía y Locumba, localidades del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima – EPS Tacna S.A., sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero de la EPS y que modifica el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para los próximos años.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día lunes, 12 de enero de 2009.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), con EPS Tacna S.A. y nuestra Oficina Desconcentrada de SUNASS en la ciudad de Tacna, 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 las ciudades de Tacna, Pachía y Locumba (ver Anexo 1).
2. Estas acciones se iniciaron el 13 de octubre de 2008 con la publicación de SUNASS, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, del proyecto de Resolución que modificaría la fórmula tarifara, estructuras tarifarias y metas de Gestión de la EPS Tacna S.A. y su exposición de motivos, como parte del proceso de aprobación de reestablecimiento del equilibrio económico financiero, a solicitud de la EPS (ver Anexo 2).
3. 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 la Oficina de Comunicación Social de EPS Tacna, información que fue incrementándose con el apoyo de los funcionarios de nuestra ODS en Tacna.
4. Asimismo, SUNASS publicó el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública para presentar el proyecto de Estudio Tarifario para EPS Tacna, en el Diario Correo Regional Tacna y en Boletín Oficial del Diario El Peruano, los días jueves 30 y viernes 31 de octubre del 2008, respectivamente (ver Anexo 3).

5. Cabe resaltar que en Tacna, a partir del 29 de Octubre se desarrolló una huelga indefinida, cuya situación empeoró el jueves 30, cuando el Congreso de la República resolvió el tema de la Ley del Canon Minero, con resultado desfavorable a los intereses de Tacna. Esto generó un escenario violentista en toda la ciudad de Tacna, haciendo insegura la permanencia y el trabajo con las autoridades, líderes y prensa local. Esto no impidió contactos con líderes locales y de prensa cuyo resumen de comentarios se adjunta (ver Anexos 3A Y 3B 3C).
6. Ello motivó una suspensión general del funcionamiento de instituciones públicas y privadas en toda la ciudad, incluyendo a la EPS Tacna S.A. y a nuestra Oficina Desconcentrada de Sunass en esta ciudad. Ante este convulsionado escenario, la continuidad de las actividades programadas, propiciaría un clima de rechazo a los objetivos trazados por Sunass; por tal motivo, luego de las coordinaciones efectuadas con su despacho, se decidió suspender las actividades de Comunicación programadas (ver Anexo 3D).
7. El 4 de noviembre, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Decreto Supremo Nº 070-2008-PCM declara el Estado de Emergencia en las Provincias de Tacna, Jorge Basadre, Candarave y Tarata del departamento de Tacna (ver Anexo 4).
8. Ante dicha situación Sunass publicó un aviso de suspensión y postergación hasta nuevo aviso la realización de la Audiencia Pública, programada inicialmente para el día jueves 13 de noviembre del 2008 (ver Anexo 5).
9. Durante el tiempo de Estado de Emergencia, esta Gerencia vino solicitando información al respecto, tanto a la EPS, como a nuestro representante de la ODS Tacna.
10. El día 05.12.08, a partir de las 00:00 horas, se levantó el Estado de Emergencia en la Región de Tacna. Esta Gerencia a esa fecha tenía todo listo para reiniciar las actividades de comunicación, pero ante una llamada telefónica tanto de la Gobernación de Tacna como de la Municipalidad Provincial de Tacna, alertando sobre posibles brotes de violencia en la ciudad, la Alta Dirección solicitó a esta Gerencia dejar es suspenso las coordinaciones hasta indicación expresa por ella.
11. Esta información fue corroborada a través del Oficio Nº 214-2008-1508-GOB/TACN, dirigido al Presidente de nuestro Consejo Directivo y recibido el 04.12.08, por el señor Víctor Raúl Urviola Hani, Gobernador Regional Tacna, quien sugirió a través de dicho documento, la postergación del reinicio del proceso de aprobación de la nueva fórmula tarifaria de la EPS Tacna S.A. en un periodo de 30 días, hasta que las condiciones de estabilidad sean favorables, contados a partir del 05 de diciembre de 2008 (ver Anexo 6).
12. De igual forma, el señor Luis Ramón Torres Robledo, Alcalde Provincial de Tacna, a través de Oficio Nº 1099-2008-A/MPT, de fecha 05.12.08, sugirió también a nuestro Presidente del Consejo Directivo, la postergación del reinicio del proceso de aprobación de la nueva estructura y fórmula tarifaria de la EPS Tacna S.A., en un periodo de 30 días, hasta que las condiciones de estabilidad sean favorables, frente a probables disturbios en señal de protesta de la población, ellos contados a partir del levantamiento del Estado de Emergencia en Tacna (ver Anexo 7).
13. Habiéndose puesto a consideración de nuestro consejo Directivo tal situación, éste acordó, en reunión 025-2008 realizada el 11.12.08, postergar la Audiencia Pública en Tacna para el día lunes, 12 de enero de 2009. Decisión fue considerada considerando normativa vigente (ver Anexos 8 Y 9).
14. La Alta Dirección comunicó dicha decisión a esta Gerencia ese mismo día. Esto fue comunicado igualmente a la Gerencia General de EPS Tacna como a nuestra ODS en dicha ciudad.

15. Con la aprobación del Consejo Directivo, la Sunass pública, el viernes, 19 de diciembre, el segundo aviso de Convocatoria a Audiencia Pública, esta vez programada para el lunes, 12 de enero de 2009, con el lugar, hora, agenda, lugar de inscripción y reglas de participación (ver anexo 10).

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de EPS Tacna S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Reuniones Uno a Uno y grupales con EPS, autoridades y líderes locales, 2. Conferencia de Prensa en Tacna, y 3. Audiencia Pública.
Dichas actividades se ven descritas en detalle en anexo adjunto. También se encontrará en él detalle de reuniones, relación de líderes y medios de prensa local contactados,

1.- Situación político –social en Tacna antes de la Audiencia Pública

- En Tacna, a partir del 29 de Octubre se desarrolló una huelga indefinida, cuya situación empeoró el jueves 30, cuando el Congreso de la República resolvió el tema de la Ley del Canon Minero, con resultado desfavorable a los intereses de Tacna.
- Esto generó un escenario violentista en toda la ciudad de Tacna, haciendo insegura la permanencia y el trabajo con las autoridades, líderes y prensa local. La violencia y los desmanes en la ciudad acapararon la totalidad de la atención de los medios de comunicación local, restando importancia a otros temas.
- Ello motivó una suspensión general del funcionamiento de instituciones públicas y privadas en toda la ciudad, incluyendo a la EPS Tacna S.A. y a nuestra Oficina Desconcentrada de Sunass en esta ciudad.
- Ante este convulsionado escenario, la continuidad de las actividades programadas, propiciaría un clima de rechazo a los objetivos trazados por Sunass; por tal motivo, luego de las coordinaciones efectuadas con su despacho, se decidió suspender las actividades de Comunicación programadas.
- El Paro programado para los días miércoles 29 y jueves 30 de octubre, como medida preventiva, cambió radicalmente el ánimo de los pobladores, cuando se enteraron del resultado de la votación realizada en el Congreso de la República, cuyo resultado fue desfavorable a los intereses tacneños. Inmediatamente la reacción de la población de Tacna fue salir a las calles a realizar protestas, algunas marchas moderadas y otras más violentistas que supusieron acciones de vandalismo y pandillaje, que tuvo como saldo el incendio de la Gobernación, el destrozo del local de Sunat y algunas refriegas en la frontera con Chile.
- El viernes 31 la EPS Tacna tampoco abrió sus puertas y ordenó a todo su personal regresar a casa. Los actos violentistas continuaron y la población se congregó en la Plaza de Armas, y los agitadores realizaban quema de llantas y bloqueo de rutas y carreteras con piedras. La oficina de Sunass tampoco abrió sus puertas y la delegación de Sunass en Tacna, previa coordinación con el Gerente de Usuarios, se mantuvo en el hotel para evitar riesgos.
- El plan trazado por Sunass tuvo que sufrir variaciones y ante la evidente inseguridad de la ciudad, se suspendió las visitas a los medios. Finalmente, en una reunión del equipo de Sunass y en coordinación con el Gerente de Usuarios en Lima, se suspendió la Conferencia de Prensa y se ordenó el cierre de la oficina de Sunass en Tacna durante esos días (ver Anexo 3C).
- El 5 de noviembre del presente, mediante Decreto Supremo 070-2008-PCM, el Gobierno declaró el estado de emergencia en la ciudad de Tacna y cuatro de

sus provincias, por 30 días, con el fin de permitir así el normal desenvolvimiento de las actividades de la población (ver Anexo 4).

- La PCM dispuso también que las Fuerzas Armadas asuman el control del orden interno de dicha ciudad, tras algunos actos de violencia protagonizado por radicales. Ambas medidas tuvieron como objetivo, el restablecimiento del orden en las provincias de Tacna, Jorge Basadre, Candarave y Tarata.
- Algunos medios de comunicación en Tacna, mantuvieron una posición radical contra el Gobierno y sus instituciones; los conductores de los distintos programas hicieron llamados a la insurrección y lanzaron acusaciones graves y sin pruebas contra los alcaldes y autoridades. Esto generó un impacto mediático negativo y fomentó, en la Opinión Pública, el rechazo a la institucionalidad y a las autoridades.
- En ese sentido, dichos mensajes atentaron indirectamente contra los objetivos comunicacionales de Sunass, porque propiciaron un clima de rechazo ante cualquier propuesta que se hiciera a la población, por cualquier institución del Estado.

2.- Propuesta de reprogramación de acciones de comunicación en Tacna y de la Audiencia Pública

- Ante el escenario de aquellos días en la ciudad de Tacna, y ante la necesidad de fijar nuevas fechas para completar las actividades pendientes, tales como la Conferencia de Prensa y la Audiencia Pública, esta Gerencia propuso ante la Alta Dirección posponer las fechas para el desarrollo de estas actividades, hasta que el Gobierno levante el Estado de Emergencia.
- De esta manera, las fechas propuestas para dichas actividades estuvieron condicionadas a la solución político social de Tacna y al levantamiento del Estado de Emergencia, siendo aceptado por la Alta Dirección y por la Gerencia de Regulación Tarifaria, también consultada.
- Por ello, se publicó un aviso, anunciando la suspensión y postergación de la Audiencia Pública hasta nueva fecha, el mismo que se efectuó en el Diario Correo – Edición Tacna, diario de mayor circulación local, el día 10 de noviembre de 2008 (ver Anexo 5).
- Este escenario propició la postergación de la Conferencia de Prensa programada para el viernes 31 de octubre.

3.- Reanudación de acciones de comunicación con miras a la Audiencia Pública

Como se mencionó anteriormente, la Audiencia Pública en Tacna, inicialmente programada para el 13 de noviembre de 2008, fue suspendida debido a los conflictos sociales en dicha localidad y por esas fechas, lo que generó la declaración de Estado de Emergencia en la Región Tacna.

Luego de 30 días calendario y una vez levantado el Estado de Emergencia, la Gerencia de Usuarios (GU) reprogramó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y con la EPS Tacna, las acciones de comunicación que se realizarían previas a la Audiencia Pública del 12 de enero de 2009, dirigidas a la sociedad civil, a los medios de comunicación de las localidades bajo la jurisdicción de la empresa en mención.

Sunass publicó el viernes, 19 de diciembre, en Diario Correo Regional de Tacna, el correspondiente Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública, conteniendo la información relativa al lugar, fecha, hora y reglas de inscripción y participación (ver Anexo 11). EPS Tacna también convocó a Audiencia Pública a través de sus recibos (ver Anexo 11A).

A partir del 02.01.09, la ODS Tacna fue la responsable de distribuir, vía courrier y un Oficio de recordación de la Audiencia, dirigido a las diversas autoridades y líderes locales. Se distribuyeron más de 70 oficios, a los que se adjuntó: Fotocopia del Aviso de Convocatoria, Fotocopia de la Resolución de Consejo Directivo Nº 082-2008-SUNASS-CD, Fotocopia de exposición preparada para líderes y prensa acerca del proyecto del Estudio Tarifario del PMO de EPS Tacna y brochure institucional (ver Anexo 12).

4.- Actividades de comunicación en Tacna del 08 al 12 de enero de 2009

Durante los días 08 al 12 de enero se desarrollaron las actividades de comunicación con líderes locales y medios de prensa. Estas acciones fueron desarrolladas por la delegación compuesta por David Falcón (Supervisor de Comunicaciones), Mario Salazar (Técnico en Comunicaciones) y Rogelio Rivas (Especialista en Regulación Tarifaria), quienes conjuntamente con los representantes de Sunass en Tacna, Geancarlo Bracamonte (Jefe de Oficina) y Wilmen Núñez (Asistente), desarrollaron las actividades de comunicación con medios de prensa y con representantes de la sociedad civil; así como la Audiencia Pública en la ciudad de Tacna. Así mismo, la gerente general de Sunass, Mercedes Riofrío y el gerente de Regulación Tarifaria, Iván Lucich, viajaron a Tacna para asistir a la Audiencia Pública y establecer un acercamiento entre la Sunass con las autoridades locales, con la población y con los medios de comunicación.

a.- Conferencia de Prensa.

Se realizó el viernes, 9 de enero a las 10:30 de la mañana en el local de la Oficina Desconcentrada de Sunass Tacna. Asistieron 13 periodistas de diversos medios de radio, prensa escrita y televisión (ver Anexo 13).

En la Conferencia de Prensa a cargo de Rogelio Rivas y David Falcón se expuso sobre los beneficios y la nueva propuesta de financiamiento del PMO, así como las tarifas y entre otros se destacó la delicada situación mundial por la escasez del agua. Cabe mencionar que tanto en la Conferencia de Prensa como a través de entrevistas individuales, se pudo concretar varias apariciones mediáticas (ver Anexo 14)

Se elaboró una nota de prensa sobre la realización de la Audiencia Pública, la misma que se distribuyó a todos los periodistas con los que se tuvo contacto.

b.- Reuniones con dirigentes de grupos organizados de la sociedad civil

- El viernes 9 de enero, a las 17:00 horas se concretó la reunión con los dirigentes del Frente Unitario por los Pueblos del Perú (FUPP). Los dirigentes de dicho sector absolvieron todas sus dudas y consultas referidas al Plan Maestro Optimizado. El punto más resaltante de su opinión fue el cargo fijo y el 4% en promedio del incremento de la tarifa, con el cual no estaban totalmente de acuerdo.

- El sábado 10 de enero se concretó la reunión con los dirigentes de la localidad de Viñani a las 10:00 horas en la EPS Tacna. Los representantes de dicho sector estaban particularmente interesados en el aumento de las horas de servicio y la ampliación de la cobertura de nuevos servicios.

- El sábado 10 de enero a las 8 de la noche, se concretó la reunión con los líderes de la localidad Ciudad Nueva en su local comunal. Manifestaron su extrañeza por el incremento, considerando que sus alcaldes ha se había comprometido con la participación del financiamiento de más de 60 millones en obras.

- El domingo 11 de enero a las 15:00, en el local de la EPS Tacna, se desarrolló la reunión con los representantes de la localidad de Once Asociaciones. Al igual que en los grupos anteriores, el tema del incremento de la tarifa sin mejoras aparentes en los servicios en la actualidad, generaban inquietud.

En todas las reuniones y a todos los asistentes se les entregó material de difusión preparado por esa gerencia que consistió en la entrega de un folder institucional conteniendo: exposición de preparada por GRT, copia de publicación de Resolución de Consejo Directivo Nº 082-2008-SUNASS-CD, brochure institucional y formato de presentación de comentarios en la Audiencia Pública (ver Anexo 15).

Los padrones de inscripción para oradores y oyentes, estuvieron disponibles para los interesados hasta el día domingo 11 de enero en nuestro local de la ODS Tacna, sito en Calle Varela Nº 123-B, en el Cercado de Tacna.

c.- Campaña Itinerante sobre el ahorro del agua potable
El domingo 11 de enero, los comisionados Mario Salazar y David Falcón, junto a Wilmen Núñez de la oficina de Sunass Tacna, desarrollaron una campaña itinerante en el mercado "Miguel Grau" en el centro de la ciudad de Tacna, para sensibilizar a la población sobre el uso racional del agua potable, distribuyendo entre la población, el *decálogo del buen usuario*, y las *revistas Los detectives del agua.* Se entregaron más de 200 revistas y más 400 trípticos del decálogo del buen usuario. La campaña duró de 9 de la mañana a 12 del día.

Esta campaña buscó fortalecer la marca Sunass e invitar a asistir a la Audiencia del día siguiente a los contactados.

d.- Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua
Actividad fue desarrollada por David Falcón, Supervisor de Comunicaciones de esta Gerencia, en coordinación con Geancarlo Bracamonte, Representante ODS Tacna, con el fin de contactar con periodistas locales, para conformar la Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua, promocionada por esta Gerencia (ver Anexo 16).

e.- AUDIENCIA PÚBLICA: 12 de enero de 2009
La Audiencia Pública, en la que Sunass sustentó el Estudio Tarifario con la propuesta que modifica la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión que sería aplicado por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima – EPS Tacna S.A. en las localidades del ámbito de su responsabilidad, se realizó el día lunes, 12 de enero del presente, en las instalaciones del Colegio Médico del Perú - Consejo Regional 12, Tacna, en el horario de 09:00 a 13:00 horas.

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

Hicieron uso de la palabra 20 personas de un total de 27 inscritos, y asistieron en total más de 150 personas. Entre ellos también asistieron representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva locales, algunos de los cuales transmitieron en directo desde el local del evento (ver Anexo 17).

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo Nº 082-2008-SUNASS-CD publicada el 13.109.08 en Normas Legales del diario El Peruano, fotocopia de Aviso de Convocatoria, brochure institucional y formato de

comentarios; información preparada por esta Gerencia. Cabe resaltar que fueron recibidos 45 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados el 13.01.09 a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado (ver Anexo 18).

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

El señor Freddy Salinas Medina, reconocido 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 programa detallado y exposiciones en anexo adjunto (ver Anexos 19 y 19A), y se cumplió con las entrevistas coordinadamente y referidas a la Audiencia (ver Anexo 20).

El evento contó con la coordinación general del señor Mario Salazar Torres, técnico de comunicaciones y proyectos de esta Gerencia y con el apoyo de la OD Sunass Tacna y Oficina de Comunicación Social de EPS Tacna S.A., quienes brindaron las facilidades logísticas necesarias para su realización.

Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación realizadas y antes mencionadas (ver Anexo 21) y noticias más resaltantes en el período de difusión previo y post Audiencia (ver Anexo 22).

Asimismo, se adjunta la Relatoría de la participación de los Oradores de esta Audiencia (ver Anexo 23).

La Audiencia Pública concluyó a horas 12:30 horas

C.- CONCLUSIONES

Referidas a las Acciones previas

- Los problemas financieros de las EPS son generados por la postergación de inversiones en infraestructura de saneamiento y por la alta rotación de sus funcionarios de decisión.
- La escasez, la mayor demanda del recurso hídrico, la falta de información y la insuficiente educación sobre el buen uso de los servicios, genera malestar en la población servida.
- La fuerte presión política ejercida por los alcaldes miembros de la Junta General de Accionistas sobre el Directorio y sobre sus Gerentes impiden la correcta toma de decisiones técnicas en la EPS.
- La insuficiente trabajo político social de información y convencimiento en temas técnicos, por parte de los directores y gerentes de la EPS hacia sus autoridades, permite que estas últimas tengan discursos políticos, que en muchos caso van en contra de los objetivos de mejora en la EPS.
- La influencia política de los Concedentes, genera inseguridad en la toma de decisiones de quienes dirigen la empresa de agua. Los hace sentir que corren el riesgo de perder sus puestos laborales.
- La presión por sus autoridades desalienta la toma de decisión para cualquier incremento en la tarifa, aún considerándose esta justificada técnicamente y con

normatividad que la respalda. Algunos alcaldes y autoridades regionales temen que se les atribuya la responsabilidad de los incrementos tarifarios en agua.

- Los problemas políticos y el factor sociopolítico de los pobladores es sumamente complicado en la zona, por ello la EPS transmite mensajes poco claros para protegerse y dirigir la atención poco positiva hacia la Sunass.
- El incremento en las tarifas de la empresa de agua, a veces se contrapone a los intereses políticos de sus autoridades locales.
- En ocasiones de gran presión mediática, la EPS señala una desmedida responsabilidad de Sunass frente al incremento de tarifas, sin enfrentar su responsabilidad de presentación del PMO. Esto confunde a la población en el tema de roles y responsabilidades correspondientes al Regulador y a la EPS.
- Es de suma importancia de que la EPS involucre y sensibilice al Gobierno Regional, a través de argumentos técnicos y considerando el ellos el argumento político-social, con el fin de lograr mayores inversiones en saneamiento locales, de preferencia en el que la unidad ejecutora de las obras sea la propia EPS.
- Son la irregularidad e inconveniencia del horario, la falta de continuidad en el servicio y las Asignaciones de Consumo mayores al supuesto volumen abastecido, las que generan gran malestar en la población. A esto se suma la supuesta mala atención de cierto personal en contacto con la clientela.
- Por otro lado, la insuficiente difusión del rol y funciones de la Sunass en la localidad, genera desconfianza en la efectividad del trabajo del Regulador, haciéndose evidente la necesidad de mayor inversión en temas de comunicación.
- Se evidencia la necesidad de mayor acercamiento de la ODS con los líderes de grupos organizados, los mismos que exigen de la Sunass mayor trabajo de campo, con el fin de equilibrar la supuesta información asimétrica proveniente de la EPS.
- Hay insuficiente conocimiento en la población acerca de sus deberes y derechos referidos a los servicios de saneamiento.
- La población señala la supuesta politización de la EPS y sugiere su reestructuración con personal profesional idóneo. Presumen a la EPS como institución que ejecuta promesas político partidarias, con la inclusión de nuevos trabajadores, que en este caso estarían relacionados al partido de la alcaldía provincial.
- Aunque se pudo observar una aceptable relación de comunicación entre la EPS con los dirigentes de los grupos más radicales y a veces adversos a la EPS, esto no garantiza que dichos dirigentes ante sus representados no tengan un doble discurso, tal vez motivados por intereses políticos.
- Ha sido insuficiente la difusión de los beneficios del PMO por parte de la EPS, ya sea a través de los medios de prensa o de material impreso preparado para este fin; esto debido a que ha habido una alta rotación de funcionarios especialistas en comunicación en la EPS, en el tiempo de preparación previo a la Audiencia Pública, que generó limitaciones y debilidad en el tema comunicacional con la población.
- Es importante que las acciones de comunicación con los representantes de la sociedad civil, sean, no solo con sus dirigentes, sino con sus representados. Es conveniente realizar una suerte de mini audiencias en las zonas identificadas como las más complicadas.
- Algunos medios de comunicación locales consideran como productos "más vendibles" las noticias sensibles que afectan la economía de la población por mínima que esta sea.
- Es necesario identificar previamente las características y posturas editoriales de los medios de prensa más destacados de la localidad; de esta manera se podrá elaborar un plan de medios coherente con los objetivos de Sunass y propiciar el contacto con los medios objetivos, ajenos a intenciones políticas y a la crítica parcializada.

- Potenciar el taller con periodistas para explicar con detalle el tema de los PMO, del saneamiento y del problema del estrés hídrico a nivel mundial, con la finalidad de sensibilizarlos con el tema y documentarlos debidamente. Se ha detectado que muchos periodistas comentan y opinan del tema de las PMO y de los ajustes tarifarios con desconocimiento y tergiversan la información, complicando nuestros objetivos como Sunass.
- Es importante concretar reuniones individualizadas con los periodistas de prensa más radicales y críticos a los proyectos de Sunass. Usualmente estos periodistas no asisten a los talleres para periodistas organizados por Sunass. De esta manera lograríamos un contacto con nuestros principales críticos y nos permitirá conocer su postura crítica y absolver las mismas.

Referidas a la Audiencia Pública

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Tacna ha sido correcta en términos de representatividad de la población, ya que asistieron a ella representantes de los diferentes sectores socio económico y socio culturales de Tacna y distritos del ámbito de EPS Tacna S.A.
- Esto se ha logrado, considerando la preparación del evento, las coordinaciones y acciones previas, tanto de la Sunass, como por parte de EPS Tacna S.A., llevada a cabo con líderes de opinión y las organizaciones de la sociedad civil.
- 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, conferencia de prensa, entrevistas en medios de comunicación y otros con los diferentes públicos objetivo en las ciudad de Tacna. Todo ello en estrecha colaboración de la ODS Tacna y el apoyo de EPS Tacna S.A.
- La audiencia pública en Tacna constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPS Tacna S.A., constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para las localidades del ámbito de la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
- Pero la falta de autoridades presentes en dicho evento, aunque fueran oportunamente comunicados por la Sunass, restó credibilidad a la propuesta de la Sunass.
- Son la inconformidad ante las asignaciones de consumo y la discontinuidad del servicio los temas más mencionado por los oradores en la Audiencia.
- La conferencia de prensa, reuniones uno a uno y campañas itinerantes de orientación de la Sunass, previas a la Audiencia Pública, son de suma importancia para fortalecer el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS. Ello constituye un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, es decir la empresa prestadora del servicio, el organismo regulador y los gobiernos Provincial y Distritales.
- Las reuniones uno a uno constituyen espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua, de las autoridades locales, las funciones de Sunass y sobre los derechos y deberes de los usuarios y de la EPS local.
- Se busca que los comentarios y recomendaciones planteadas por la población lleguen de manera efectiva y oportuna a los funcionarios de la Gerencia de Regulación Tarifaria 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.

- Cabe resaltar que quienes en su mayoría hicieron uso de la palabra se opusieron a cualquier incremento en el tarifa, pero sin justificación que los amparara. Muchos líderes cumplen un rol eminentemente político ante sus representados.
- Considerando ello, las acciones previas de comunicaciones desarrolladas directamente con los grupos de interés, tanto por la Sunass como por EPS Tacna son muy importantes, dado que fomenta la participación de los oradores en la Audiencia Pública con un conocimiento mayor del tema y se van identificando a los líderes suficientemente informados.

D.- RECOMENDACIONES

- Los planes de comunicaciones para difundir los temas referidos al Plan Maestro Optimizado, así como a las audiencias públicas, se ven afectadas porque muchas de las autoridades convierten un tema eminentemente técnico en un tema político. Sus decisiones y/o declaraciones están condicionadas al escenario político y la coyuntura social. Las autoridades evitan confrontarse con los frentes de defensa y líderes populares.
- Es conveniente que la EPS elabore material audio visual e impreso que resalte los beneficios y avances en la aplicación de este Plan Maestro en las localidades de su responsabilidad.
- Es importante que la EPS entienda la necesidad de mayor inversión en temas de comunicación, tanto en prensa radial, escrita o televisiva, que mantendrán usuarios clientes bien informados y aliados a su empresa de agua.
- Debido a las múltiples quejas verbales expresadas por pobladores, en torno a las Asignaciones de Consumo, mayores al real volumen de agua abastecido, sugerimos que Sunass emita normativa para determinar dichas asignaciones de consumo de acuerdo al real horario y continuidad de los servicios brindados por la EPS.
- Esto constituye una barrera para lograr mayor credibilidad en la población hacia el Regulador, quien no puede ofrecer tarifas acorde al real consumo.
- Debido a la exigencia de la población de mayor presencia de la Sunass en temas de Supervisión y Fiscalización, se sugiere mayor producción de notas de prensa, desde la sede central y desde las Oficinas Desconcentradas y Macroregionales, resaltando dicha labor, esto en estrecha coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
- Se sugiere que Sunass complemente la normativa relacionada a responsabilidad y si es posible obligación de la EPS de mayor inversión en temas de comunicación, transparencia y educación sanitaria en su población abastecida.
- Se recomienda implementar junto a las EPS, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.
- En la medida que exista un sustento técnico, es importante evaluar y recoger los planteamientos expresados por los representantes de la sociedad civil en las diversas reuniones, uno a uno y grupales realizados, asimismo lo expresado en los oradores durante el desarrollo de la Audiencia Pública. Aunque algunos de los temas expuestos por los ciudadanos van más allá de las competencias de Sunass, debe continuar evaluándose las opiniones expresadas por los ciudadanos de forma que puedan ser recogidas en la versión final.
- Se recomienda realizar una difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir la EPS durante los próximos cuatro años, tanto

en la página Web de Sunass como a través de la página Web actualizada de la EPS.

- Es importante asegurar la coordinación y participación, por parte de la EPS, entre los entes de financiamiento, tales como Gobierno Local, Gobierno Regional, Programa de Agua para Todos, Dirección Regional de Salud, Agencias de Cooperación Técnica y Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento con la EPS, Sunass y otros, para que hagan un reporte de sus actividades y compromisos en torno al PMO que genera las tarifas.
- 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, del Rector y las entidades que financian los diferentes proyectos.

Atentamente,

MARIO SALAZAR TORRES
Técnico en Comunicaciones y Proyectos

Adjunto anexos señalados.

Anexo 3C

Comentarios de los públicos objetivos

Entre las inquietudes aparecidas en las reuniones sostenidas, mencionamos las más resaltantes y de acuerdo al público objetivo:

Con los directivos de la EPS

- Identificación de los problemas financieros de la empresa, generado por la postergación de inversiones en saneamiento
- La escasez y la mayor demanda del recurso hídrico por la población
- El incremento de población desabastecida producto de la alta migración hacia Tacna en los últimos 10 años, sumado al abastecimiento discontinuo en las zonas periféricas y altas de la ciudad, que genera gran descontento en la población.
- Fuerte presión política, por parte de sus autoridades que en muchos casos va en contra de la necesidad de decisiones técnicas de la EPS. Muchas decisiones técnicas se terminan politizando y se ven afectadas por las consecuencias políticas que ello podría ocasionarle a sus directivos.
- Algunos de los presentes consideraron que el porcentaje de incremento de tarifas, propuesto en el proyecto de la SUNASS, era insuficiente para solucionar sus problemas financieros y cumplir sus metas, pero por otro lado, existía el temor de que cualquier aumento en la tarifa generaría un descontento en la población, que actualmente se encuentra fuertemente influenciada por intereses políticos.
- Ante este escenario mostraron mucha preocupación ante cualquier incremento tarifario, ya sea generado por el índice inflacionario del país (IPM) o por el Plan Maestro Optimizado (PMO).
- Se apreció un claro temor en participar de la difusión del PMO ante la población, aunque si existió colaboración de la Gerencia General y la Oficina de Comunicación social para que Sunass cumpliera con las reuniones con autoridades y líderes locales programadas.
- Ante tanta presión social y mediática cargada d agresión verbal y física a instituciones y personas públicas, la EPS es muy cauta en sus comunicaciones.
- Se identificó que en torno al tema del PMO, muchas declaraciones a la prensa, por parte de algún representante de la EPS, señalan a la Sunass como única responsable del incremento en las tarifas, hecho que fuera resaltado ante su Gerente General para su corrección y aclaración.
- Se sensibilizó a los contactados, dentro de los que se encontraban, el gerente general, gerentes de línea, jefes y profesionales de nivel de decisión, sobre la necesidad del trabajo en equipo para el cumplimiento de metas de gestión propuestas. Alguno detallo que ya se tenían cumplidas algunas de ellas en el primer año regulatorio.
- Desde su apreciación como funcionarios de la EPS, se dijo que, con esta nueva propuesta la población, estaría de acuerdo con mayor facilidad, pero que ciertos grupos habían solicitado la eliminación del Cargo Fijo propuesto, monto que antes no aparecía en los recibos, aunque siempre estuvo incluido en la facturación, aclararon.
- Se les informó acerca de las acciones de comunicación que se realizaría Sunass en coordinación con EPS Tacna previas a la Audiencia Pública, que tendrían como objetivo sensibilizar a los contactados de todas las localidades del ámbito de la EPS, acerca del PMO, como herramienta de gestión y control para mejorar los servicios.
- Se aprecia un insuficiente trabajo político social de la EPS con sus autoridades, aunque resaltaron su cercanía estrecha coordinación con el alcalde provincial.

- La alta rotación de los funcionarios con capacidad de decisión, ha generado inseguridad en los funcionarios actuales. Esto se traduce, en parte, en la lentitud e inseguridad para brindar la información solicitada por GRT.
- La EPS comenta que ha venido haciendo un trabajo de sensibilización al interior con sus trabajadores, a fin de lograr el pleno convencimiento que las inversiones generarán mayores beneficios para la población y para la empresa.

Con la población que actualmente tiene el servicio

- La mayoría de los líderes contactados señalan que el servicio es de regular a deficiente en los distritos periféricos de la ciudad, sobre todo en las zonas con horario de abastecimiento discontinuo o no cuentan con el servicio. Señalan recibir el servicio de agua en horario nocturno inadecuado.
- Se ven pocos trabajos de mejoras en los servicios, por parte la EPS, desde hace años, sobre todo en los distritos periféricos y observan que las redes se van deteriorando cada vez más. Mencionan que algunos gobiernos locales realizan mejoras en los servicios, pero sin la suficiente coordinación con la EPS.
- Muchos consideran injustas las asignaciones de consumo debido a que cuentan con servicio discontinuo de 2 o 5 horas y se les cobra como si tuvieran 12 o las 24 horas de abastecimiento.
- La mayoría desconoce el procedimiento de atención de reclamos. Algunos han presentado su reclamo en la EPS, que son resueltos, a su juicio, sin sustento técnico. Pocos han sido informados de una segunda instancia administrativa para los reclamos.
- Algunos mencionaron que el recurso agua se hace cada vez más escaso e insuficiente, pero no se estaba haciendo lo suficiente para preservarlo en el tiempo. Algunos mencionaron la necesidad de estudios de conservación de cuenca.
- Algunos líderes reconocen que la población no tiene mucha conciencia en el uso y valor de los servicios, porque se le factura por asignación de consumo o debido a la discontinuidad del servicio.
- Muchos preferirían tener un medidor para pagar por lo que estrictamente consumen, pero les preocupa la presencia de aire en sus caños por efecto de la discontinuidad en el servicio.
- A algunos dirigentes de grupos organizados, la propuesta del incremento en la tarifa, no les parece muy alta considerando las mejoras que traería a los servicios.
- Otros se rehúsan tajante ante cualquier incremento y amenazan con la realización de marchas en contra del incremento en la tarifa.
- La mayoría entiende más el incremento si se le informa en S/. nuevos soles, más que en porcentajes.
- Muchos estarían de acuerdo con el alza, pero una vez viendo las obras realizadas, con tal de terminar con los problemas que ponen en riesgo su salud, como es la carencia del agua o el caso de las roturas de las tuberías de desagüe.
- Muchos desconocen el rol y funciones de la Sunass.
- Señalan la necesidad de que la Sunass realice una labor de supervisión, verificación y fiscalización para el cumplimiento de las obras propuestas en el proyecto para las localidades y que también intervenga en temas de gestión de la EPS.
- Se identificó la necesidad de intensificar las campañas itinerantes de orientación sobre derechos y deberes de usuarios y sobre el buen uso de los servicios en todas las localidades, tanto por Sunass como por la EPS.
- Algunos grupos organizados ya habían recibido charla de orientación acerca de los beneficios del PMO por parte de la EPS y sobre educación sanitaria.

- La EPS tiene muchos trabajadores y se le considera fuertemente politizada. Muchos señalan a su alcalde provincial. Exigirían una reestructuración y la participación de un representante de los frentes de defensa en el directorio.
- Muchos ignoran si será la EPS o los Municipios Provinciales y Distritales, la unidad ejecutora de los financiamientos y proyectos propuestos en el PMO.

Con los líderes de las Juntas Vecinales y Frentes de Defensa

- Las reuniones con los principales Frentes de Defensa, se realizaron en dos oportunidades, tanto en las instalaciones de la EPS como sus locales de reuniones. Dichas reuniones se realizaron con bastante éxito, ya que fueron convocadas por la misma EPS, en coordinación con los comisionados de esta gerencia.
- Estos principales grupos agrupaban representantes del Frente Unitario por los Pueblos del Perú, Base Tacna (FUPP), Viñani, Ciudad Nueva y 11 Asociaciones.
- La mayoría de los reclamos hacia la EPS fueron por supuestas facturaciones elevadas, discontinuidad en el servicio, insuficiente cantidad en horas de abastecimiento, asignaciones de consumo elevadas y falta de micromedición.
- Dichas dirigencias mencionaron que el incremento en la tarifa podría ser razonable, pero no aceptaban el cargo fijo, que según ellos, era una variedad de aumento. Nuestro especialista en regulación tarifaria les explicó con detalles y ejemplos la razón del mismo.
- Ven con desconfianza la propuesta de la SUNASS, por observar la politización partidaria en la EPS y algunos mencionaron el temor de una alianza “sospechosa” con la Sunass.
- Se desconoce en parte el rol y las funciones de la Sunass, aunque dichos dirigentes conocían de la existencia de nuestra ODS en Tacna.
- 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 por los municipios a través del PMO presentado por la EPS.
- Algunos consideran necesaria mayor presencia de la población en la Dirección de la EPS. Los Frentes de Defensa no se sienten claramente representados por los representantes de la sociedad civil en el actual Directorio.
- Algunos dirigentes estuvieron en oposición a cualquier incremento de la tarifa, argumentando la discontinuidad del servicio y la supuesta injusta aplicación de las asignaciones de consumo en zonas con 2 a 4 horas de abastecimiento de agua, en las zonas más altas de la ciudad.
- Se identificó el deseo de la pronta ejecución de obras a fin de que la EPS recobre la credibilidad de sus clientes.
- Algunos manifestaron la conveniencia del incremento de la tarifa, recién desde la puesta en funcionamiento de las obras.
- Se considera en igual importancia la realización tanto de obras de agua potable como de desagüe. Piden que no les alimenten con falsas expectativas y que las obras se cumplan en los plazos propuestos por la EPS.

Con las Autoridades Locales

- Todos los alcaldes o representantes de la Junta General de Accionistas recibieron de la Sunass información complementaria a la que la EPS Tacna ya había proporcionado a sus miembros, en torno a la modificación del PMO y del Estudio Tarifario producto de la Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero de la EPS.
- La Sunass los visitó uno a uno y la EPS los congregó en las reuniones de Junta General de Accionistas,

- Casi todos ellos comentaron su opinión favorablemente y el compromiso con la EPS de aportes para el financiamiento de obras de saneamiento, que en su mayoría, tendrían como unidad ejecutora a los mismos municipios.
- Se apreció que uno de sus pocos temores radicaba en la posibilidad de que el incremento en la tarifa de agua sea utilizado, por la prensa local, políticamente en su contra y por ello tener problemas de votos políticos a futuro.
- La mayoría menciona estar de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en servicios de saneamiento.
- Algunos de ellos estarían concertando financiamiento para obras de saneamiento teniendo como unidad ejecutora a su respectiva municipalidad. Se les animó a coordinarlo con la EPS, con el MVCS a través del programa Agua para Todos y con el Gobierno Regional.
- Todos de acuerdo con Sunass en la forma y oportunidad de comunicar a la población a través de la Audiencia Pública. Algunos afirmaron serían las unidades ejecutoras de los proyectos de saneamiento de sus respectivas localidades, aunque en estrecha coordinación con la EPS.
- Los alcaldes manifestaron su apoyo a la nueva administración y Directorio de la EPS, aunque aclararon no estar eficientemente informados acerca del quehacer de la EPS.

Con los medios de Comunicación locales

- Desde el inicio de las acciones de comunicación hasta el mismo día de la Audiencia Pública, funcionarios de GU, GRT y Gerencia General de Sunass, han concedido entrevistas televisivas, radiales y de prensa escrita, en directo y diferidas a medios de comunicación locales. En ellas se informó acerca del motivo de la presencia de SUNASS y su función reguladora de los servicios, así como se les invitó a participar en la Audiencia Pública del 12 de enero de 2009. Estas han sido aproximadamente 4 televisivas, 6 radiales y 6 de prensa escrita.
- Muestran desconfianza ante el alza en la tarifa y la correcta utilización del financiamiento de las obras. Temen mucho de la reacción de la población ante ello.
- Están de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en EPS Tacna S.A. aunque unos pocos desconfían de sus directores y gerentes.
- Las notas de prensa producidas por esta gerencia, para las acciones previas, Conferencia de Prensa y Audiencia Pública, así como el material de difusión preparado por la Sunass, han transmitido información veraz y oportuna a los medios de comunicación, que en su mayoría ha aceptado y publicado, gratuitamente. Se adjuntan copias de publicaciones al respecto (ver Anexo 10).
- Muchos sugirieron que SUNASS contrate 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.

Anexo 9

Detalle de la determinación de nueva fecha de realización de Audiencia Pública:

1.- El Reglamento General de Regulación Tarifaria (Resolución de Consejo Directivo Nº 009-2007-SUNASS-CD, determina 30 días hábiles, desde la publicación del proyecto de Resolución en el diario oficial el Peruano (Artículo 16 – Anexo Nº 6), hasta la fecha máxima de realización de la Audiencia Pública.
2.- Habiéndose publicado el proyecto de Resolución el día 13.10.08, resultan 15 días hábiles hasta el 04.11.08, fecha en que se decretó el Estado de Emergencia en la Región Tacna.
3.- Levantado el Estado de Emergencia el día 05.12.08, se tuvieron 15 días hábiles adicionales que vencieron el 30.12.08 como fecha última de realización de la Audiencia.
4.- Cabe aclarar que el mismo Artículo 16º del mencionado Reglamento también especifica que:
    a. Los plazos del procedimiento se entenderán con máximos, salvo disposición expresa en contrario
    b. La SUNASS, de oficio o a pedido de parte, podrá prorrogar los plazos de las etapas por única vez, hasta por un máximo igual al de los plazos previstos en el Reglamento (30 días hábiles).
5.- Considerando la solicitud de prórroga a sugerencia tanto del Alcalde como del Gobernador de Tacna, y la necesidad de ver cual es el clima socio político los primeros días del nuevo año en la ciudad de Tacna, que facilitarán la transmisión de la información propuesta por la SUNASS a autoridades y líderes locales, esta Gerencia sugirió que la realización de la Audiencia Pública se realizara el día lunes 12 de enero de 2009.

Anexo 3A

1. Reuniones con EPS, autoridades y líderes locales

Sunass programó realizar actividades de comunicación previas a la Audiencia Pública durante la semana del 27 al 31 de octubre del presente año. Asimismo, se tenía programada la realización de la Conferencia de Prensa para el 31 de octubre y la Audiencia Pública para el 13 de Noviembre del año en curso.

- **Reunión con la EPS Tacna S.A**.- El miércoles 29 de octubre, la delegación de Sunass: Rogelio Rivas, Especialista de GRT, Mario Salazar, Técnico en Comunicaciones de GU y David Falcón, Supervisor de Comunicaciones de GU) sostuvo una reunión con los directivos de la EPS Tacna, encabezada por su Gerente General William Zúñiga y acompañado de sus Gerentes de Línea. La reunión sirvió para conocer la posición de la EPS frente al tema del reajuste. Los representantes de la EPS Tacna sostuvieron que estaban comprometidos con el reajuste tarifario, pero temían las reacciones de la población por el contexto político de la Región. Durante la reunión se pudo comprobar un factor común en las EPS: muchas decisiones técnicas se terminan politizando y se ven afectadas por las consecuencias políticas que ello podría ocasionarle a sus directivos. Finalmente, se acordó sacar adelante el Plan de Comunicaciones propuesto por Sunass y realizar la Conferencia de Prensa el viernes 31.
- **Reuniones con Líderes de la localidad**.- Estas reuniones permitirán un contacto más estrecho con la sociedad civil y sus representantes. Sunass tuvo reuniones con los representantes de dos grupos: El Frente Único de Defensa Por los Pueblos (FUPP) y más tarde con un grupo de principales dirigentes representantes de la localidad de Viñani, a los que se les expuso en plan de mejoras en el servicio de saneamiento por parte de la EPS. Sunass también explicó el costo y el proceso del tratamiento de agua cruda para ser convertida en agua potable. Con esta exposición se logró posicionar la idea de que no es posible argumentar que el agua potable debe ser gratis, sino que tiene un costo. Ambos grupos estuvieron de acuerdo con los ajustes tarifarios necesarios para dar sostenibilidad al servicio, pero no estaban de acuerdo con el llamado “Cargo Fijo”. Sostenían que el llamado “Cargo Fijo” ya estaba incluido en el coste anterior y que con el aporte de 32 millones de soles de las municipalidades provinciales de Tacna y Jorge Basadre, del Gobierno Regional de Tacna; así como las municipalidades distritales de Ciudad Nueva, Alto de Alianza, Gregorio de Albarracín, Pocollay y Pachía. Sin embargo, Sunass explicó la naturaleza del cargo fijo, la importancia que supone para dar la sostenibilidad al servicio.
- **Reuniones con autoridades locales**.- Mario Salazar y Geancarlo Bracamonte, funcionarios de esta Gerencia, se reunieron también con representantes de municipalidades e instituciones públicas. Estas acciones comunicativas con autoridades y líderes se desarrollaron desde el lunes 27 al jueves 30 de octubre, las mismas que no pudieron cumplirse al 100%, debido a los sucesos derivados de la huelga indefinida y a las marchas de protesta en el departamento de Tacna.
- A continuación se detalla la relación de líderes, autoridades y medios de comunicación locales visitadas uno a uno, durante el período del 27 al 31 de octubre en los distritos de Tacna, Pachía, Locumba, Ciudad Nueva, Alto de la Alianza, Pocollay y Locumba, del ámbito de la EPS, según relación siguiente:

RELACIÓN DE LÍDERES DE OPINIÓN QUE RECIBIERON INFORMACIÓN DIRECTA SOBRE REALIZACIÓN DE LA PROXIMA AUDIENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE TACNA				
	Apellidos y Nombres	**Institución**	**Cargo**	**Teléfono**
1	Fausto Foraquita Mendoza	Municipalidad Distrital de Pocollay	Alcalde	413182
2	Luis Alberto Mamani Churacutipa	Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	Alcalde	415311
3	Sergio Meza Salazar	Defensoría del Pueblo	Representante	247605
4	José Vela Liendo	Indecopi - Tacna	Jefe	427938
5	Rubén Saira Juárez	Gobernación Provincial de Jorge Basadre - Locumba	Gobernador	
6	Ismael Lavilla Torres	Contraloría General de la República – Of. Reg. Control Tacna	Jefe	245135
7	Julio Dávalos Flores	Municipalidad Provincial de Jorge Basadre - Locumba	Alcalde	475001
8	Valerio Paredes Huayta	Municipalidad Distrital de Pachía	Jefe de Administración y Finanzas	246989
9	Adan Paredes Huanca	Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín	Gerente de Asesoría Legal	402416
10	Abel Milciades Liendo	Colegio de Abogados de Tacna	Decano	423882
11	Julio Celso Espinoza T.	Colegio de Ingenieros de Tacna	Decano	412111
12	Armando Jauregui Maita	Colegio Médico de Tacna	Decano	241917
13	Armando Borda Mandamientos	Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	Gerente de Asesoría Jurídica	
14	Carlos Gonzáles Foc	Cámara de Comercio de Tacna	Presidente	424961
15	Yolanda Choque Figueroa	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Asesora	952506920
16	Jesús Bayona Pérez	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Asesor Técnico	427163
17	Julio Medina Castro	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952886289
18	Jesús Choque Alanoca	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952506920
19	Francisco Javita Jallo	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952898364
20	Wilfredo Chino Churacutipa	Asociación Monterrey	Presidente	952622487
21	Rufino Huiracocha Mamani	Asociación de Vivienda Roca Eterna	Presidente	952906201
22	Pablo Pariona Nieto	Asociación Río Azul	Presidente	952991089
23	Carmelo Cáceres F.	Asociación La Unión	Presidente	952910552
24	Genaro Chura Choque	Asociación Villa Los Arenales	Presidente	952637626
25	José Maquera Foraquita	Asociación de Vivienda 23 de junio A6		40386759
26	Ana María Rojas Paco	Asoc. Viv. La Villa de Tacna	Presidenta	04429656
27	Silverio Mamani Gómez	Asoc. Villa Paseo de los Héroes	Presidente	952876840

- En todos los contactos se les brindo orientación en el tema de la próxima Audiencia Pública y se les entregó un folder institucional con copia tanto de la publicación de Resolución de Consejo Directivo Nº 082-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 13.10.08, como una breve nota de prensa y fotocopia de la exposición preparada por la Gerencia de Regulación Tarifaria para su mejor comprensión.

Anexo 3B

- **Entrevista con los jefes de informaciones de los principales medios.-** El jueves 30 según el plan establecido, el Supervisor de Comunicaciones de Sunass, junto a la Jefa de Prensa de EPS Tacna, realizaron las visitas a los principales medios de la localidad, para entrevistarse con los jefes de informaciones, explicarles el plan de mejoras programado en el PMO, anunciarles la próxima Audiencia Pública programada e invitarlos y comprometer su presencia en la Conferencia de Prensa; se visitaron 9 medios entre prensa escrita, radial y televisiva. Los medios contactados fueron:
  - Diario La República
  - Diario Correo
  - Diario Caplina (que no guarda relación con la radio del mismo nombre)
  - Panamericana Televisión
  - América Televisión
  - Radio Visión
  - Radio Uno
  - Radio Power
  - Radio Tacna
- No se pudo continuar con más medios de prensa porque en ese momento se realizó la votación en el Congreso de la República en Lima sobre el tema de la repartición del canon minero, la cual fue desfavorable a los intereses tacneños.

Anexo 3D

Conferencia de Prensa postergada

- Programada en un principio para el día viernes 31, debido que supuestamente ese día ya no habría Paro, pero a que en realidad el estado de zozobra continuo unos días más.
- Este contacto con la prensa era muy importante, puesto son los medios de comunicación los encargados de transmitir las noticias más resaltantes y son los encargados de generar la Opinión Pública. Brindar a los periodistas de la Región una información clara y bien enfocada sobre las acciones de Sunass referidas al Plan Maestro Optimizado y los reajustes tarifarios era fundamental para la estrategia comunicativa de Sunass.
- El enfoque que se decidió resaltar fue que "Gracias al compromiso y de las municipalidades provinciales de Tacna y Jorge Basadre, del Gobierno Regional de Tacna; así como las municipalidades distritales de Ciudad Nueva, Alto de Alianza, Gregorio de Albarracin, Pocollay y Pachía, las cuales se comprometen a aportar, en conjunto, más de 32 millones de soles para la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado de dichas localidades, en beneficio directo de los usuarios. El ajuste tarifario propuesto en un principio disminuirá notablemente con este nuevo esfuerzo de estas entidades públicas". Este enfoque nos permitiría posicionar positivamente el nuevo plan de reajuste tarifario proyectado para las tarifas de la EPS Tacna. Era el incremento en la tarifa la principal queja y reclamo de los usuarios y líderes locales, por ello levantar y reforzar el mensaje-fuerza para la conferencia de prensa con el tema del aporte de estas instituciones en pro de los usuarios, fue la estrategia diseñada y consultada con el Gerente de Usuarios en Lima y con los gerentes de la EPS, quienes estuvieron de acuerdo.
- Lamentablemente, ante el escenario violentista de la ciudad de Tacna, se decidió suspender la Conferencia de Prensa, por la evidente inseguridad que había en toda la ciudad. Esta postergación se haría hasta el levantamiento del Estado de Emergencia y previo a la Audiencia Pública reprogramada para la quincena del mes de diciembre de 2008.

Nota de prensa

- Si bien la Sunass decidió suspender la Conferencia de Prensa, elaboró una nota de prensa que fue distribuida en los principales medios de comunicación de la ciudad de Tacna en los días subsiguientes. La Nota de Prensa suscribía el mensaje definido en la reunión de coordinación con la Gerencia de Usuarios en Lima.

  Los medios contactados fueron los siguientes:

  - América Televisión
  - TV Perú
  - Panamericana Televisión
  - RadioProgramas Tacna
  - Radio Tacna
  - Radio Power
  - Radio Visión
  - Radio Uno
  - Radio Fiesta
  - Diario Correo

Anexo 20

Entrevistas referidas a la Audiencia Pública

Dentro del plan de medios, se cumplió con el objetivo de conseguir presencia en medios de prensa locales. Para ello se redactó una invitación referida a la Audiencia y se visitó los principales medios de comunicación de la ciudad de Tacna, para comprometer su asistencia y promover entrevistas.

La lista de entrevistas referidas a la Audiencia Pública y a la campaña de uso racional del agua potable es la siguiente:

PROGRAMA	MEDIO	PERIODISTA	FECHA	VOCERO SUNASS
"La Revista el Aire"	Radio Tacna	Alfonso Cáceres	09.01.09	Mercedes Riofrío (desde Lima, vía telefónica)
"La Revista del Aire"	Radio Tacna	Freddy Salinas	09.01.09	David Falcón/Geancarlo Bracamonte
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	09.01.09	David Falcón
"En Directo"	Heroica TV	Geancarlo Flores	09.01.09	D. Falcón/G. Bracamonte
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	10.01.09	G. Bracamonte
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	10.01.09	David Falcón
Diario Correo	Diario Correo	Jhon Surco	10.01.09	David Falcón
"La Hora de la verdad"	Radio Líder	Luis Calizaya	12.01.09	D. Falcón/G. Bracamonte
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	12.01.09	David Falcón
"La Revista del Aire"	Radio Tacna	Alfonso Cáceres	12.01.09	Mercedes Riofrío
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Buenos Días Perú"	Panamericana Televisión	Dora Mederos	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Buenos Días Perú"	Panamericana Televisión	Dora Mederos	12.01.09	Iván Lucich
"Mesa Regional"	IRTP-TV Perú	Yolanda Chávez	12.01.09	Iván Lucich

Anexo 16

Alianza entre Sunass y periodistas de Tacna, para integrar la Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua

La visita a la ciudad de Tacna, sirvió también para tomar contacto con los periodistas Alfonso Cáceres, gerente general de radio Tacna y conductor del programa "La revista del aire" que se emite de lunes a viernes de 10:00 am. a 1:00 pm. y con el periodista Rubén Cuentas, director del programa "Actualidad" que se emite de lunes a viernes de 10:00 a 11:00 am a través de radio Power.

Ambos, aceptaron integrar el equipo de periodistas convocados por Sunass, para formar una red nacional de un grupo llamado "periodistas amigos del agua". Ellos aceptaron la propuesta de Sunass, para desarrollar una campaña conjunta para elaborar estrategias de sensibilización emitiendo microprogramas radiales de Sunass y haciendo participar a los oyentes a través de la línea telefónica con preguntas sobre los mensajes emitidos en el microprograma de Sunass. El acuerdo señala lo siguiente:

Los programas periodísticos emitirán en fechas por definir, los microprogramas (de 4' de duración) producidos por Sunass referidos al Calentamiento Global y el ahorro de agua, al Decálogo del Buen Usuario, a las audiencias públicas y en general a los servicios de saneamiento.

Ambos programas llevarán a cabo un concurso para sus oyentes con preguntas referidas al uso racional del agua, su importancia para la preservación del medio ambiente y para asegurar la sostenibilidad del servicio de agua y alcantarillado.

Las emisiones de los microprogramas de Sunass serán emitidos como una cortesía de los periodistas que dirigen los programas mencionados, sin costo alguno para Sunass por sus emisiones.

Anexo 19

PROGRAMA DE AUDIENCIA PÚBLICA
Lugar: Auditorio del Colegio Médico de Tacna
Fecha: Lunes, 12 de enero de 2009
Horario: De 08:30 a 13:00 horas

8:30 - 09:30 Inscripción de Participantes Oyentes y Oradores previamente inscritos
*G.U.Sunass con apoyo de EPS Tacna

9:30 - 09:40 Palabras de bienvenida y Reglas de Participación
*Freddy Salinas Medina - Moderador

09:40 - 09:50 Palabras de Bienvenida a la Audiencia Pública
*William Zúñiga Salinas – Gerente General - EPS Tacna S.A.

09:50 - 10:00 Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
*Geancarlo Bracamonte – Oficina Desconcentada enTacna - Sunass

09:50 - 10:00 El problema mundial de la escasez de agua para consumo humano y la responsabilidad de los usuarios frente a ello.
*David Falcón – Supervisor de Comunicaciones G.U. - Sunass

10:00 - 10:40 Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPS Tacna S.A.
*Iván Lucich Larrauri - Gerente de Regulación Tarifaria - Sunass

10:40 - 12:40 Participación de Oradores previamente inscritos

12:40 - 12:50 Palabras finales de la Audiencia
* Mercedes Riofrío Cisneros – Gerente General – Sunass

12:50 – 13:00 Desmontaje