

INFORME Nº 246-2009-SUNASS/70

Para: CARLOS NÚÑEZ FLORES
Gerente de Usuarios

De: JUAN CARLOS ECOS ROJAS
Técnico en Comunicaciones

MARIO SALAZAR TORRES
Técnico en Comunicaciones

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 Servicios de Saneamiento Juliaca Sociedad Anónima – SEDAJULIACA S.A.

Fecha: Magdalena, 27 de abril 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 Juliaca, en la que la SUNASS informó, a los representantes del ámbito de responsabilidad de la Empresa Municipal de Servicios de Saneamiento Juliaca Sociedad Anónima – SEDAJULIACA S.A., 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 miércoles, 15 de abril del 2009.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó - en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), la Gerencia General de SEDAJULIACA S.A. y nuestra Oficina Desconcentrada en Puno, las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la Audiencia Pública, dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de la ciudad de Juliaca. **(Ver Anexo Nº 1)**
2. Estas acciones se iniciaron el 09 de abril 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 SEDAJULIACA S.A. **(Ver Anexo Nº 2)**
3. Para las reuniones y coordinaciones uno a uno y grupales, con los representantes de la sociedad civil y usuarios en general, se contó con el apoyo de la base de datos proporcionada por la Gerencia General de SEDAJULIACA S.A. y el Área de Imagen Institucional, información que se incrementó con el apoyo del representante de la OD Puno y el esfuerzo de los funcionarios de esta Gerencia designados para el trabajo con la sociedad civil en dicha localidad. **(Ver Anexo Nº 3)**

4. La Gerencia General de SUNASS publicó el 17 de octubre del 2008, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2008-SUNASS-CD; proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para SEDAJULIACA S.A., además de las reglas de participación en la Audiencia Pública. **(Ver Anexo N° 4)**
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública se publicó el jueves 26 de marzo de 2009 en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario Correo Regional de Juliaca-Puno. . **(Ver Anexo N° 5)**
6. El jueves 16 de octubre, el presidente del Directorio de Sedajuliaca, Adolfo Villena y el director, Ernesto Sánchez, sostuvieron una reunión con la Gerente General de la SUNASS, Ing. Mercedes Riofrío Cisneros, en la que solicitaron postergar la realización de la Audiencia Pública y acciones previas, hasta el mes de febrero 2009, debido principalmente a su percepción de inestabilidad social en Juliaca por aquellos días.
7. Ante dicho pedido, la Conferencia de Prensa, programada inicialmente para el jueves 23 de octubre, fue suspendida por disposición de la Alta Dirección en coordinación con ésta Gerencia y con GRT, debido a la situación político-social.
8. La Comisión de servicios programada del 20 al 23 de octubre conformada por Juan Carlos Ecos Rojas de la Gerencia de Usuarios y Jorge Toledo Quiñónez de la Gerencia de Regulación Tarifaria, comprobó dicha situación y recabó información adicional al respecto a través de autoridades, EPS y público en general.
9. Tomando en consideración las particularidades de la coyuntura sociopolítica en la zona sur del país, la Alta Dirección decidió la contratación de una consultoría externa para hacer un diagnóstico político – social en Puno, consistente en un estudio en las ciudades de: Juliaca, Puno, Azángaro y Ayaviri, para permitir contar con un modelo de intervención que respondiera a las características socioculturales de la población, dada su alta sensibilidad con respecto a posibles incrementos en las tarifas de los servicios públicos, especialmente en los de agua potable y alcantarillado.
10. El viernes 13 de febrero el Consejo Directivo aprobó, con eficacia anticipada a su término, la prórroga del plazo para la realización de la Audiencia Pública, hasta por un plazo de 60 días hábiles (Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-SUNASS-CD) el cual venció el pasado jueves 16 de abril de 2009. **(Ver Anexo N° 6)**
11. El miércoles 17 de febrero, la Gerencia de Usuarios y la Gerencia de Regulación Tarifaria, recibimos la visita del Alcalde de Juliaca, del Presidente del Directorio de SEDAJULIACA S.A. y uno de sus directores, quienes solicitaron una nueva postergación de fecha de la Audiencia Pública, la que había sido programada para el 13 de marzo, aludiendo entre otros, problemas socio-políticos relacionados a la Municipalidad de San Román y por la necesidad de mayor difusión del PMO en su población.
12. Se reprogramó, en coordinación con Gerencia General y GRT, la Audiencia Pública en Juliaca para el **miércoles 15 de abril** del año en curso, sin perjuicio del plazo establecido en la Resolución de Consejo Directivo 009-2009-SUNASS-CD.

13. El viernes 20 de febrero se realizó la Conferencia de Prensa en la ciudad de Juliaca.
14. También se decidió contratar una consultoría local para realizar un estudio cualitativo de opinión en la ciudad de Juliaca. Del 19 al 25 de marzo, dicha consultoría, realizó la investigación cualitativa: “Estudio de determinación de las percepciones que inciden sobre la socialización de la fórmula tarifaria de agua en la fórmula tarifaria de Sedajuliaca y modelo de intervención de la Sunass”.
15. La modalidad empleada fue la de Focus Groups, a través de 5 reuniones con pobladores de los niveles socio económicos b, c y d, residentes en Juliaca, varones y mujeres entre los 35 y 50 años con carga familiar.
16. En la semana del 30 de marzo al 03 de abril se realizó las visitas uno a uno a autoridades y líderes locales, identificados por la EPS y la ODSunass Puno. Se visitó y entregó información aproximadamente a 30 personas entre autoridades y líderes representantes de instituciones.
17. En la misma semana, se realizaron tres Micro Audiencias, convocando a líderes de las zonas noroeste, oeste, noreste, este, norte, noroeste y centro de la ciudad de Juliaca, zonas identificadas como de mayor necesidad de información. Asistieron un total de 140 líderes vecinales.
18. Durante este periodo, funcionarios de esta Gerencia, atendieron entrevistas en medios de comunicación local de prensa televisiva, radial y escrita. En dicho período se participó de 10 entrevistas.
19. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con la EPS y a través de ella para la seguridad de la Audiencia Pública, con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de SEDAJULIACA S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Conferencia de Prensa en Juliaca (20 de febrero), 2. Reuniones Uno a Uno, grupales y Micro Audiencias (del 30 de marzo al 03 de abril) y 3. Audiencia Pública (15 de abril).

1. CONFERENCIAS DE PRENSA: 20 de febrero

El jueves 19, se sostuvo la primera reunión informativa con el gerente de Sedajuliaca, los gerentes y jefes de línea y el directorio de la EPS. En esta reunión se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario a presentar a la ciudadanía de Juliaca para el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil y usuarios en general, se contó con la participación de 17 personas (**Ver Anexo N° 7**)

Previo a la Conferencia de Prensa, se llevaron a cabo entrevistas con algunos medios de comunicación, las que fueron coordinadas por Sunass, con el apoyo de Sedajuliaca, priorizando a los periodistas que mantenían una línea editorial objetiva en torno a las propuestas del Plan Maestro Optimizado.

Los medios contactados fueron: Radio Juliaca, Radio El Sol de los Andes, Canal San José TV, TV Perú Regional y Red Global Regional, Asimismo, a quienes se les informó sobre las acciones que viene realizando la Sunass para afianzar este proceso.

En todos los contactos se brindó orientación en el tema de la Audiencia Pública y se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución N° 081-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 17.10.08, copia del Estudio Tarifario y Metas de Gestión de SEDAJULIACA y Folletería institucional.

El viernes 20 de febrero se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en la ciudad de Juliaca, con la participación de **36 periodistas** de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva (**Ver Anexos N° 7A, N° 7B, N° 7C, N°7D**).

Entre las inquietudes surgidas de la Conferencia de Prensa, podemos citar las siguientes:

- Los medios de prensa en general estarían de acuerdo con el ajuste tarifario, porque lo consideran necesario para garantizar el adecuado servicio, pero insistían en que la Sunass debería vigilar el cumplimiento de las obras propuestas en el PMO.
- Se pudo notar que los medios de prensa de la zona necesitan mayor información sobre las acciones que hace Sunass y Sedajuliaca.
- Muchas quejas de los periodistas fueron por desconocimiento del tema, pidiendo se les facilite una información clara a los medios.
- Cómo se haría para sensibilizar a la población para que puedan hacer un uso racional del agua potable y de los beneficios de los micromedidores.
- Qué ocurriría si es que SEDAJULIACA no cumple con las metas señaladas y si tendría alguna sanción al respecto.
- Qué se estaría haciendo con las aguas servidas, si es que se tiene un proyecto para solucionar este problema.
- Si con el incremento de la tarifa se mejoraría el servicio en general.
- Cómo se sabría que los préstamos solicitados irían a las obras señaladas y quién garantizaría que las metas y plazos se cumplirían.
- A partir de cuando se haría efectivo el incremento de la tarifa.
- Señalaron la necesidad de mayor difusión a través de medios de comunicación de rol y funciones de la SUNASS.
- Cómo se podría solucionar el colapso del sistema de alcantarillado de la ciudad.
- Los temores de una actitud hostil por parte de la prensa para Sedajuliaca y /o Sunass quedaron sin sustento con la realización de la Conferencia de Prensa en los mejores términos.

En todos los contactos, se entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución N° 081-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 17.10.08, copia del Aviso de Convocatoria de la Audiencia Pública y la presentación del Proyecto Estudio Tarifario y Metas de Gestión de Sedajuliaca, además de Folletería institucional.

2. REUNIONES GRUPALES UNO A UNO Y REALIZACION DE MICRO AUDIENCIAS

En la semana del 30 de marzo al 03 de abril de 2009, esta Gerencia realizó reuniones uno a uno y grupales, dirigidas a los líderes de la Sociedad Civil y vecinos en general, cuya identificación estuvo a cargo del representante de la OD SUNASS Puno y funcionarios de SEDAJULIACA.

Las actividades de visitas y reuniones se iniciaron desde el lunes 30 de marzo, con una reunión con los funcionarios de Sedajuliaca, en donde se informó sobre las acciones a llevar a cabo en las tres Micro Audiencias programadas y coordinadas por la Gerencia de Usuarios y la oficina de la ODS de la ciudad de Puno. **(Ver Anexo N° 8)**

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones con representantes de la municipalidad de San Román, dirigentes vecinales, representantes de la Defensoría del Pueblo y la Mesa de concertación de Lucha contra la Pobreza, además de entrevistas con medios de comunicación radial y televisiva.

El gerente de Usuarios, Carlos Núñez y los funcionarios Jorge Toledo de GRT, Mario Salazar de GU y Juan Carlos Ecos de GU, tuvieron diversas reuniones con instituciones públicas y entidades gubernamentales. En todos los contactos, se entregó folder institucional que contenía la copia de la Resolución N° 081-2008-SUNASS-CD, copia del Aviso de Convocatoria de la Audiencia Pública y la presentación del Proyecto Estudio Tarifario y Metas de Gestión de Sedajuliaca, además de Folletería institucional. **(Ver Anexo N° 9, N° 9A)**

El martes 31 de marzo, se llevó a cabo la primera Micro Audiencia en la Urb. La Capilla, con la participación de 26 dirigentes vecinales de las zonas noreste y oeste de la ciudad, a quienes se les brindó información sobre el Estudio Tarifario propuesto. En este evento, los dirigentes vecinales plantearon algunas propuestas para puedan ser consideradas dentro del estudio tarifario, como la reformulación de las asignaciones de consumo, además de solicitar a la Sunass que intervenga en la supervisión y fiscalización de Sedajuliaca para que brinden cada vez un mejor servicio. **(Ver Anexos N° 10A, N° 10B)**

El miércoles 31 de marzo, se llevó a cabo la segunda Micro Audiencia en el pueblo joven La Revolución, con la participación de aproximadamente 35 dirigentes vecinales, de las zonas norte, noreste y este de la ciudad de Juliaca. Allí los dirigentes vecinales mostraron su interés por la puesta en marcha de las mejoras en el servicio de agua potable y alcantarillado, pero también demandaron una mayor fiscalización a las acciones que desarrolle Sedajuliaca, así como el incrementar las horas de servicio que se brinda a las zonas periféricas de la ciudad. **(Ver Anexos N° 11A, N° 11B)**

El viernes 03 de abril, se llevó a cabo la tercera Micro Audiencia con la participación de aproximadamente 85 dirigentes de los Clubes de Madres y de los Comités del Vaso de Leche de Juliaca, en donde también se informó acerca del Estudio Tarifario propuesto. Aquí, algunas dirigentes solicitaron tener una asignación de consumo menor de acuerdo a su real consumo, resaltando tener un servicio muy deficiente. **(Ver Anexos N° 12A, N° 12B)**

Las tres (03) Micro Audiencias fueron grabadas en voz e imagen. Los principales comentarios se aprecian en anexo. **(Ver Anexo N° 13)**

En este periodo también se brindó declaraciones y entrevistas a medios de comunicación radial, televisivo y escrito. **(Ver Anexo N° 14)**

En todos los contactos y en las reuniones de las Micro Audiencias, se brindó orientación en el tema de la Audiencia Pública y se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución N° 081-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 17.10.08, copia del Aviso de Convocatoria de la Audiencia Pública y la presentación del Proyecto Estudio Tarifario y Metas de Gestión de Sedajuliaca, además de Folletería institucional.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 15 de abril de 2009

La Audiencia Pública, en la que SUNASS sustentó, ante la sociedad civil, el proyecto del Estudio Tarifario con la propuesta de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión que sería aplicado por la Empresa Municipal de Servicios de Saneamiento Juliaca Sociedad Anónima – SEDA JULIACA S.A., se llevó a cabo el día **miércoles 15 de abril del 2009**, en las instalaciones del Centro de Promoción Urbano Rural (CPUR), ubicada en el Jr. Nicolás de Pierola N° 874, en la ciudad de Juliaca, en el horario de 09:00 a 13:00 horas.

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

Asistieron en total más de 180 personas entre oradores, oyentes y representantes de los medios de comunicación locales de prensa escrita, radial y televisiva locales. **(Ver Anexo N° 15)**

Hicieron uso de la palabra 19 oradores de un total de 31 inscritos. A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2008-SUNASS-CD publicada el 17.10.08 en Normas Legales del diario El Peruano, fotocopia de Aviso de Convocatoria, brochure institucional y formato de comentarios; información preparada por esta Gerencia. . **(Ver Anexo N° 16)**

Cabe indicar que fueron recibidos 20 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados el 16.04.09 a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado. **(Ver Anexo N° 17)**

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 Guillermo Achahui Tisoc, 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 N° 18, N° 18A, N° 18B, 18C)**

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 Puno y Oficina de Imagen de EPS Sedajuliaca 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 N° 19)** y noticias más resaltantes en el período de difusión previo y post Audiencia **(Ver Anexo N° 20)**

Asimismo, se adjunta la Relatoría de la participación de los Oradores de esta Audiencia **(Ver Anexo N° 21)**

La Audiencia Pública concluyó a horas 13:00 horas.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Juliaca fue correcta en términos de representatividad de la población, pues asistieron representantes de los diferentes sectores socio económico y socio culturales de Juliaca.
- El objetivo de realizar una audiencia pública representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con su concurrencia debidamente informada sobre lo que se iba a someter a discusión, se ha cumplido a cabalidad.
- No ha habido UNA audiencia, como ha sido usual en las acciones de sociabilización de las propuestas de fórmula tarifaria; sino CUATRO: tres en localidades estratégicamente definidas, denominadas “microaudiencias” (La Capilla, Revolución o futuro distrito de San Miguel y Zona Centro), que reunió en conjunto a 150 personas, a las que se suman otras 180 personas en la Audiencia Pública final, del 15 de abril.
- Se sostuvieron reuniones con líderes de opinión, mesas de concertación contra la pobreza, defensoría del pueblo, entre otras; pero lamentablemente, ni la autoridad regional ni municipal, dieron la oportunidad de poder conversar. La primera porque el local de la región fue tomado por grupos dirigenciales durante varios días y el segundo, porque no dio la cara, debido a su preocupación principal, que es el proceso de vacancia, a resolver por el Jurado Nacional de Elecciones.
- El principal factor de perturbación en la percepción de los usuarios, lo constituye la pésima gestión de la empresa (mala calidad del agua, reacción tardía frente a emergencias, maltrato de su personal, falta de transparencia en el uso de los recursos, cobros abusivos por Asignación de Consumo, y luego, la dependencia de ésta con respecto a la gestión del alcalde provincial de San Román.
- La EPS tiene 38,858 conexiones y su micromedición apenas llega al 21% de éstas, por lo que a la mayoría de usuarios se le factura por asignación por consumo. No hay datos firmes, pero se estima que un 15% de los usuarios con asignación por consumo tienen una continuidad menor a las 6 horas, inclusive de apenas 1 hora o menos; sin embargo, se les cobra por 20 m3.de agua, un monto de 15 nuevos soles mensuales.
- Los medios de comunicación se muestran al unísono, como severos críticos de la gestión de la EPS, siendo cajas de resonancia de las dirigencias barriales, en especial las gremiales, que no necesariamente son la mejor expresión del real ánimo de la población.
- La SUNASS es poco conocida y en las oportunidades en que ha aparecido, se le ha asociado con autorizaciones de subida en el precio de las tarifas; la propia EPS se ha encargado de comunicar, en cuanto incremento tarifario por IPM se haya dado, que lo hacen “por orden de la SUNASS”. Se le critica por la poca actividad fiscalizadora y el no “salir en defensa de los usuarios”, frente a una EPS ineficiente y abusiva.
- Una conclusión importante de la experiencia de Juliaca es que la actitud crítica frente a Sedajuliaca, no se traslada en el íntegro sobre el PMO. Aquí hay dos posiciones: una, la de los dirigentes de los Frentes (barriales, sindicales), que niegan la posibilidad de aplicar el PMO, debido a que “no representa la realidad de lo que necesita Juliaca” y aquellos, la mayoría de la población que es sumamente crítico de la empresa, que acepta la posibilidad de una subida muy moderada, siempre que se elimine el injusto cobro de 20 m3 de asignación por consumo, y se establezcan los mecanismos de supervisión para que los ingresos de la empresa, se utilicen con eficiencia (traducida ésta en más servicio y de mejor calidad).
- La población juliaqueña, formada y fogueada en la actividad comercial, tiene bien en claro, no obstante sus limitaciones de expresión, la relación entre un costo y un beneficio; por lo tanto, saben en su interior que si quiere un mejor servicio se debe invertir; y aunque están informados de los aportes del gobierno central para el PMO (45% del total de las inversiones), también saben que esto debe traducirse en tarifas, sin embargo no tienen confianza en que la EPS lo haga con eficiencia ni con transparencia.
-

- La realización de las Micro Audiencias se han constituido en un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, toda vez que los dirigentes vecinales convocados y los comités de madres y de vasos de leche de la localidad de Juliaca han podido recibir de manera directa las propuestas del Estudio Tarifario.
- Se busca que los comentarios y recomendaciones planteadas por la población, en las Micro Audiencias y en la Audiencia, 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.
- Es importante señalar que la falta de una política efectiva de comunicación, por parte de Sedajuliaca, ha ido en contra de la percepción que tiene el usuario acerca de la administración de la EPS, toda vez que uno de los pedidos era el que la empresa informe de una manera clara y transparente las acciones que lleva a cabo.
- Los planes de comunicaciones para difundir los temas referidos al Plan Maestro Optimizado, así como a las audiencias públicas, se ven afectadas porque las autoridades, tanto municipales como regionales, 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.

D.- RECOMENDACIONES

- Urge, junto con la aprobación del PMO la revisión de la asignación por consumo y fortalecer la labor de supervisión y fiscalización en la región, con la asignación de un personal que permita hacer lo propio en todas las 4 EPS de la región Puno.
- Debe tomarse en cuenta mecanismos adicionales de supervisión, a los que la SUNASS posee por mandato legal, puesto que el tema adquiere tales niveles de complejidad, que van más allá de sus posibilidades institucionales.
- Podrían ensayarse mecanismos de veeduría, en los que la sociedad civil, hasta ahora no escuchada y desconfiada, asuma responsabilidades junto con sus autoridades y su regulador. En los hechos, estos mecanismos, bien dirigidos y monitoreados, serían una escuela práctica de liderazgos locales en el tema del agua y saneamiento.
- Debería de considerarse, dentro de las metas del Estudio Tarifario, el sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo, acorde a la continuidad del servicio recibido.
- Es imprescindible que la EPS se comprometa a realizar campañas de difusión efectivas acerca de su propuesta de PMO. Es necesario que la EPS entienda la necesidad de una mayor inversión en temas de comunicación, tanto en prensa radial, escrita o televisiva, para informar de una manera clara y transparente acerca de las mejoras y los esfuerzos que realiza para fortalecer las políticas emprendidas para tener a usuarios bien informados y aliados a su empresa de agua.
- Debido a que la población exige una mayor presencia de la Sunass en temas de Supervisión y Fiscalización, se sugiere ampliar las facultades de la ODS de Puno.
- 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.

- Es recomendable llevar a cabo una difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir la EPS durante los próximos cinco años, tanto en la página Web de Sunass como a través de la página Web actualizada de Sedajuliaca.

Atentamente,

JUAN CARLOS ECOS ROJAS
Técnico en Comunicaciones

MARIO SALAZAR TORRES
Técnico en Comunicaciones

Adj.

Se adjunta Anexos indicados