INFORME Nº 236 -2009-SUNASS/70

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

De: **JUAN CARLOS ECOS ROJAS**
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 Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima – SEDALORETO S.A.**

Fecha: **Magdalena, 23 de junio 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 Iquitos, en la que la SUNASS informó, a los representantes del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima – SEDALORETO, 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 viernes, 29 de mayo del 2009.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), la Gerencia General de SEDALORETO S.A. y nuestra Oficina Desconcentrada en Iquitos, 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 las ciudades de Iquitos, Yurimaguas y Requena. **(Ver Anexo Nº 1)**

2. Estas acciones se iniciaron el 25 de setiembre 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 SEDALORETO 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 SEDALORETO S.A. y su oficina administrativa en la ciudad de Yurimaguas, información que se incrementó con el apoyo del representante de la OD Iquitos 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 04 de abril del 2009, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo Nº 013-2009-SUNASS-CD; proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para SEDALOETO S.A., además de las reglas de participación en la Audiencia Pública. **(Ver Anexo Nº 4)**

5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública se publicó el jueves 07 de mayo de 2009 en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario La Región de la ciudad de Iquitos. . **(Ver Anexo Nº 5)**

6. El viernes 17 de abril se realizó la Conferencia de Prensa en la ciudad de Iquitos con la participación de 16 periodistas de los diversos medios de comunicación.

7. El martes 12 de mayo se realizó una Conferencia de Prensa, en la ciudad de Yurimaguas, con la participación de 31 periodistas de los diversos medios de comunicación.

8. Se remitió a la Oficina Zonal de Sedaloreto, en la ciudad de Requena, material informativo conteniendo el proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para SEDALOETO S.A., además de las reglas de participación en la Audiencia Pública.

9. En la semana del 11 al 15 de mayo, se realizó visitas uno a uno a autoridades y líderes locales, identificados por SEDALORETO, en las ciudades de Iquitos y Yurimaguas y la OD Sunass Iquitos. Se visitó y entregó información aproximadamente a 79 personas entre autoridades y líderes representantes de instituciones, además de medios de comunicación radial, escrita y televisiva.

10. En la misma semana, se realizaron cuatro Micro Audiencias, convocando a líderes de las ciudades de Iquitos y Yurimaguas de las zonas identificadas como de mayor necesidad de información. Asistieron un total de 206 líderes vecinales aproximadamente.

11. 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 11 entrevistas.

12. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con la EPS para el desarrollo de la Audiencia Pública, coordinando 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 SEDALORETO S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Conferencias de Prensa en Iquitos (17 de abril) y en Yurimaguas (12 de mayo), 2. Reuniones Uno a Uno, grupales y Micro Audiencias (del 11 al 15 de mayo en las ciudades de Iquitos y Yurimaguas) y 3. Audiencia Pública (29 de mayo).

1. CONFERENCIAS DE PRENSA: 17 de abril (Iquitos) y 12 de mayo (Yurimaguas)

El jueves 16, se sostuvo la primera reunión informativa con representantes de Sedaloreto S.A., en donde se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario a presentar a la ciudadanía de las ciudades de Iquitos, Yurimaguas y Requena, para el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil y usuarios en general.

También, se tuvo reuniones con representantes del municipio provincial de Maynas y de otras instituciones públicas, a quienes se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances de este proyecto.

El viernes 17 de abril se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en la ciudad de Iquitos, con la participación de **16 periodistas** de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva **(Ver Anexos Nº 6, Nº 6A, Nº 6B).**

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

- Los medios de prensa en general estarían de acuerdo con el ajuste tarifario, porque lo consideran necesario para garantizar un adecuado servicio, pero piden que la Sunass debería vigilar el cumplimiento de las obras propuestas en el PMO.
- Preguntaron acerca de la Construcción de la Planta de Tratamiento a partir de cuándo estaría en funcionamiento.
- Pidieron mayor información acerca de las inversiones que se darían en las ciudades de Yurimaguas y Requena.
- Preguntaron acerca de las obras de los reservorios que no están brindando el servicio que se había indicado y de que si se estaba considerando obras complementarias.
- Preguntaron acerca que si se estaba considerando un presupuesto para llevar a cabo campañas de sensibilización a la población sobre los beneficios de los micromedidores.
- Preguntaron acerca de si las obras estarían también planteadas para las zonas bajas de Iquitos.
- Inquirieron sobre quién garantizaría que las metas y plazos se cumplan y si habrían sanciones de no cumplirse.
- A partir de qué mes se haría efectivo el incremento de la tarifa.
- Pidieron que el sistema de alcantarillado sea una prioridad para evitar mayor contaminación de los ríos.
- Pidieron una mayor difusión a través de medios de comunicación de las funciones de la SUNASS.

El martes 12 de mayo se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en la ciudad de Yurimaguas, con la participación de **31 periodistas** de los diversos medios de comunicación de la ciudad de Yurimaguas. **(Ver Anexos Nº 7, Nº 7A).**

En todos los contactos, se entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución Nº 013-2009-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 04.04.09, copia del Aviso de Convocatoria de la Audiencia Pública y la presentación del Proyecto Estudio Tarifario y Metas de Gestión de SEDALORETO, además de folletería institucional.

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

En la semana del 11 al 15 de mayo 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 Iquitos y funcionarios de SEDALORETO de las ciudades de Iquitos y Yurimaguas.

Las actividades de visitas y reuniones se iniciaron el lunes 11 de mayo. En ambas localidades se tuvo reuniones con los funcionarios de SEDALORETO, con quienes se coordinó sobre las acciones a llevar a cabo en las Micro Audiencias programadas, las cuales estuvieron coordinadas por la Gerencia de Usuarios, la oficina de la ODS de la ciudad de Iquitos y la Gerencia Regional de SEDALORETO en Yurimaguas.

Se coordinó la presencia y participación de funcionarios de la Gerencia Comercial, de Operaciones, Planificación y de Micro Medición de parte de la EPS, para poder brindar información adicional a los dirigentes en las Micro Audiencias programadas.

En la ciudad de Iquitos se llevaron a cabo reuniones con los alcaldes y regidores de los distritos de Punchana, Belén y San Juan Bautista, además de reuniones con alcaldes, regidores, sindicato municipal y funcionarios de la municipalidad provincial de Alto Amazonas en Yurimaguas.

Además se tuvo reuniones con representantes de la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, Colegios Profesionales, instituciones públicas y privadas, así como entrevistas con medios de comunicación radial, escrita y televisiva, tanto en la ciudad de Iquitos y Yurimaguas. **(Ver Anexos Nº 8, Nº 8A)**

La primera Micro Audiencia se llevó a cabo en el local comunal del distrito de Punchana, el martes 12 de mayo, actividad que contó con la participación de aproximadamente 25 dirigentes vecinales de la zona norte y noreste de la ciudad, a quienes se les informó sobre el Estudio Tarifario propuesto y las mejoras en el servicio de agua y alcantarillado. Algunos dirigentes vecinales plantearon algunas interrogantes respecto a los proyectos a llevar a cabo por parte de la EPS, principalmente sobre la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas residuales.

El miércoles 13 de mayo, se llevó a cabo la segunda Micro Audiencia, en donde se contó con la participación de aproximadamente 40 dirigentes vecinales del cercado de Iquitos y de la zona este de la ciudad. Los asistentes indicaron su malestar pues algunas zonas tienen problemas con el sistema de alcantarillado y otras tienen problemas con el sistema de agua potable. Por este motivo demandaron una mayor fiscalización a las obras que se vienen desarrollando pues consideran que nadie supervisa las obras que se vienen ejecutando. **(Ver Anexos Nº 9, Nº 9A)**

La tercera Micro Audiencia se llevó a cabo también el 13 de mayo en la ciudad de Yurimaguas, con la participación de 27 dirigentes vecinales y pobladores de la ciudad, con quienes se tuvo una reunión muy fructífera porque se dio a conocer las acciones que realiza la Sunass como ente regulador y se pudo constatar el deseo de información por parte de la ciudadanía convocada. **(Ver Anexos Nº 10)**

El jueves 14 de mayo, se realizó la cuarta Micro Audiencia en el local de la Comunidad Campesina del distrito de San Juan Bautista con la participación de aproximadamente 130 dirigentes vecinales y pobladores de las zonas sur y sureste de la ciudad de Iquitos. Dirigentes y pobladores manifestaron su incertidumbre sobre cómo se va a brindar el servicio de agua potable a las zonas inundables, además pidieron llevar a cabo obras para dotar de agua potable al distrito de San Juan Bautista que, en su mayoría, no cuenta actualmente con

este servicio básico, por lo que pidieron la inmediata construcción del reservorio R-11. **(Ver Anexos Nº 11, Nº 11A)**

Las cuatro (04) Micro Audiencias fueron grabadas en voz e imagen, pudiendo resaltar algunos comentarios de parte de los asistentes. **(Ver Anexo Nº 13)**

En este periodo también se brindó declaraciones y entrevistas a medios de comunicación radial, televisivo y escrito.

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 Nº 013-2009-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 04.04.09, 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: 29 de mayo 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 aplicada por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima – SEDALORETO S.A., se llevó a cabo el **viernes 29 de mayo de 2009**, en las instalaciones del Centro de Referencia e Información de Suelos de la Amazonía Peruana (CRISAP), ubicada en el Jr. Putumayo Nº 381, en la ciudad de Iquitos, en el horario de 09:30 a 12:35 horas aproximadamente.

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

La Audiencia Pública se llevó a cabo con la participación de más de 50 personas, entre funcionarios de Sedaloreto, de la Sunass, oradores, oyentes y representantes de la sociedad civil quienes estuvieron presentes desde las 08:50 horas, además de periodistas de los medios de comunicación local. **(Ver Anexo Nº 14)**

Hicieron uso de la palabra 10 oradores de un total de 18 inscritos. A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo Nº 013-2009-SUNASS-CD publicada el 04.04.09 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 Nº 15)**

Cabe indicar que fueron recibidos 20 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados el 02.06.09 a la Gerencia de Regulación Tarifaria a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado. **(Ver Anexo Nº 16)**

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

El señor Carlos Martínez Chávez, 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 Anexo Nº 17)**

El evento contó con la coordinación general del señor Juan Carlos Ecos Rojas, técnico en comunicaciones y proyectos de esta Gerencia y con el apoyo de la OD Sunass Iquitos y la Oficina de Imagen de EPS Sedaloreto 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 Nº 18)** y noticias más resaltantes en el período de difusión previo y post Audiencia **(Ver Anexo Nº 19)**

Asimismo, se adjunta la Relatoría de la participación de los Oradores de esta Audiencia **(Ver Anexo Nº 20)**

La Audiencia Pública concluyó a las 12:35 horas.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Iquitos se llevó de una manera correcta, asistiendo representantes principalmente de la sociedad civil organizada tanto de Iquitos como de Requena.
- La convocatoria se llevó a cabo de manera sostenida, tanto en la presentación de spots en medios de comunicación, como en el trabajo de entrevistas destinadas a invitar a la Audiencia Pública.
- La realización de una audiencia pública representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con una concurrencia debidamente informada sobre lo que se iba a someter a discusión, se ha cumplido a cabalidad.
- Las acciones de sociabilización que se trabajaron para presentar el proyecto de estudio tarifario mediante las realización de tres Micro Audiencias en la ciudad de Iquitos y una en la ciudad de Yurimaguas fueron bien recibidas, intercambiándose información importante entre la ciudadanía y la Sunass.
- En conjunto, se reunió a un total de 206 personas, en las cuatro Micro Audiencias programadas, a las que se suman otras 50 personas en la Audiencia Pública final, del 29 de mayo.
- Se sostuvieron reuniones con líderes de opinión, mesas de concertación contra la pobreza, defensoría del pueblo, además de lo representantes del Gobierno Regional y los municipios distritales y provinciales; pero lamentablemente, ni la autoridad regional ni las municipales estuvieron presentes en la Audiencia Pública.
- La principal percepción de los usuarios, es que la empresa de agua está politizada.
- La población de Requena tiene la impresión de que Sedaloreto realiza una mala gestión, principalmente por la “mala” calidad del agua, que se brinda a esa ciudad, además de la reacción tardía frente a emergencias de carácter operacional.
- Los medios de comunicación se muestran críticos respecto a la falta de reacción, por parte de la EPS, ante los problemas operacionales.
- La SUNASS no es conocida en las localidades de Yurimaguas y Requena, principalmente por la lejanía de estas con la ciudad de Iquitos. Esto ha hecho que se la asocie como una entidad que está para la subida en el precio de las tarifas.

- Falta llevar a cabo un trabajo adicional para dar a conocer la labor que desempeña la Sunass en el interior del país y principalmente en el ámbito de acción de Sedaloreto, para que la población conozca sus deberes y derechos.
- A la Sunass se la critica por la poca actividad fiscalizadora y el no “defender a los usuarios”, frente a la EPS.
- El proyecto de estudio tarifario y el incremento en las tarifas no constituye un rechazo por parte de la población. Algo en que si están en desacuerdo, es al momento de comunicar la implementación de la planta de tratamiento de aguas residuales, la cual si tiene muchos detractores, por la manera en que se está llevando el proceso.
- Consideran que Sedaloreto debería informar de una manera más transparente las inversiones y los trabajos que realiza para la mejora del servicio, como el caso de los incrementos por IPM.
- La población considera que la EPS está trabajando pero que debería de contar con más gente técnica para que soluciones los problemas operacionales en el más breve plazo.
- La sociedad civil (dirigentes vecinales y barriales) considera que se debería de establecer mecanismos de supervisión para que los ingresos de la empresa, se utilicen con eficiencia.
- La realización de las Micro Audiencias han sido un espacio importante para poder realizar una comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, pues la sociedad civil organizada y la población de las localidades de Iquitos y Yurimaguas 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 oportunamente a los funcionarios de la Gerencia de Regulación Tarifaria que han elaborado la propuesta sobre la base de la información proporcionada por la empresa, para que se pueda aclarar las dudas o desinformaciones de las personas contactadas, a fin de tener un estudio tarifario cohesionado.
- 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 regionales y municipales, convierten un tema eminentemente técnico en un tema político.

D.- RECOMENDACIONES

- Sería necesario poder llevar a cabo comisiones a las localidades de Requena y Yurimaguas para dar a conocer la labor que realiza la Sunass, en cuanto a la supervisión, fiscalización y atención al usuario.
- Debería considerarse, un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo y que esté de acuerdo a la continuidad del servicio recibido, principalmente en la ciudad de Requena.
- Es importante que Sedaloreto pueda llevar a cabo campañas transparentes de información y difusión para poder indicar los esfuerzos que realiza la empresa para bienestar de los usuarios los que puedan llegar a ser aliados a la empresa de agua.
- Es recomendable que la EPS pueda llevar a cabo mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, como una manera de transparentar su gestión luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.
- 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 Sedaloreto.

- 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 realizadas, asÍ como lo expresado por los oradores durante el desarrollo de la Audiencia Pública.
- A pesar de las observaciones, referente a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, en la ciudad de Iquitos, que va más allá de la competencia de la Sunass, debe continuar evaluándose las opiniones expresadas por los ciudadanos de forma que puedan ser recogidas en la versión final e informar a las instancias competentes
- Es importante continuar con la realización de Micro Audiencias pues con ello se ha podido informar de una manera clara, transparente y precisa sobre las inversiones y los beneficios que van a recibir con la puesta en marcha del proyecto de estudio tarifario.

Atentamente,

JUAN CARLOS ECOS ROJAS
Técnico en Comunicaciones

Adj.

Se adjunta Anexos indicados