



**Demanda Privada**  
retoma su rol como motor  
del crecimiento



**Bonos de Carbono y**  
**Residuos Sólidos:**  
Proyectos de Captura de Metano



**Proyecto: Responsabilidad Social**  
Empresarial para el manejo  
de RAEE en el Perú



**MV Agusta F4.**  
Arte en Movimiento



## NOTICIERO ECONÓMICO



**RECICLAJE:**  
**RESPONSABILIDAD**  
**DE TODOS**

Octubre 2010



# NOTICIERO ECONÓMICO

## EDICIÓN 43



Cámara de Comercio Italiana del Perú  
Av. 28 de Julio 1365, Miraflores, Lima 18 - Perú  
Telefax: (511) 445-4278 / 447-1785  
camerit@cameritpe.com  
www.cameritpe.com

<b>Presidente</b>	Hubert de la Feld
<b>Presidente Honorario</b>	Francesco Rausi Embajador de Italia
<b>1<sup>er</sup> Vicepresidente</b>	Barbara Bocci
<b>2<sup>do</sup> Vicepresidente</b>	Roberto Levaggi
<b>Tesorero</b>	José M. Peschiera
<b>Pro Tesorero</b>	Paolo Sacchi
<b>Secretario</b>	Manuel Aramburú
<b>Pro Secretario</b>	Gianfranco Castagnola
<b>Directores</b>	Renzo Calda Carlos Chiappori Riccardo Ciappi Giovanni Defendi Giacomo Orsatti Daniele Quintarelli
<b>Revisores de Cuenta</b>	Lino Battilana Aldo Lepori
<b>Consejo Consultivo</b>	Matteo Butelli Alba Cogorno Giulia Sammarco Paolo Valente
<b>Gerente General</b>	Alfonso Lanni
<b>Responsable</b>	Nury Molina
<b>Depósito Legal</b>	Nº 2006-4458

Impresión Gráfica Lima S.A. 424-2978



## ÍNDICE

■ <b>Editorial</b>	4
■ <b>Economía</b>	
• Demanda Privada retoma su rol como motor del crecimiento	5
■ <b>Legal</b>	
• Bonos de Carbono y Residuos Sólidos: Proyectos de Captura de Metano	10
■ <b>Especial: ■ Reciclaje</b>	
• Proyecto: Responsabilidad Social Empresarial...	14
• ¿Qué herramienta de gobernabilidad y gobernanza está utilizando SUNASS?	23
• Entrevista al Ing. Marcos Alegre Presidente de GEA	33
• La normatividad ambiental en el Perú y en el sector de la Industria Manufacturera	38
■ <b>è Italia</b>	
• MV Agusta F4, Arte en Movimiento	43
• Un verano en el mar...	46
• Dieta Mediterránea, patrimonio...	49
• Italia supera en vino a Francia	52
■ <b>Business</b>	54

# ¿Qué herramienta de gobernabilidad y gobernanza está utilizando SUNASS?

Che strumenti per la governabilità e la “governance” sta utilizzando la SUNASS?

JOSÉ SALAZAR BARRANTES  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE SUNASS



La naturaleza pública de las Entidades Prestadoras de los Servicios de Saneamiento (EPS) cuya administración está a cargo de Directorios designados por las municipalidades, y que también integran los colegios profesionales y las cámaras de comercio, las expone a la presión de grupos de interés e injerencias políticas que pueden afectar la sostenibilidad de su gestión; ante ello, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass, en el marco de la normatividad vigente, desarrolla estrategias diversas para promover la participación de la sociedad civil en los procesos regulatorios a fin de construir escenarios de legitimación de su propia actividad como las EPS en el contexto social, cultural, económico y político en el que brindan sus servicios:

*La natura pubblica delle Entità Fornitrici dei Servizi di Risanamento (EPS) la cui amministrazione sta a carico di Consigli Direttivi designati dalle municipalità e che integrano anche gli ordini dei professionisti e le camere di commercio, le espone alla pressione di gruppi di interesse ed ingerenze politiche che possono influire sulla sostenibilità della sua gestione; di fronte a ciò, la Sovrintendenza Nazionale dei Servizi di Risanamento – Sunass, nel quadro della normatività vigente, sviluppa strategie diverse per promuovere la partecipazione della società civile nei processi regolatori con il fine di costruire scenari di legittimazione della propria attività come le EPS nel contesto sociale, culturale, economico e politico in cui offrono i propri servizi.*

Aquí debemos distinguir dos tipos de herramientas, en el trabajo de la SUNASS. Por un lado, las que se aplican para desarrollar el trabajo de legitimación social de la SUNASS misma, en su relación con los usuarios y la EPS, y por otro, los que las áreas técnicas de la SUNASS tienen el propósito de aplicar para evaluar a las EPS.

En el orden de las que aplica SUNASS a su intervención social, tenemos:

- **Identificación de Stakeholders.** Se identifican los grupos de interés, formales e informales, de la localidad a fin de establecer su posible incidencia sobre las acciones de la SUNASS.
- **Mapeo de actores.** Permite establecer el orden prioritario de contacto y los lineamientos para una comunicación "uno a uno", de acuerdo a los comportamientos esperados.
- **Audiencias Públicas.** Son espacios de participación en los procesos de Regulación Tarifaria, con carácter no vinculante. Contribuyen a fortalecer la gobernabilidad de la Regulación y de la gestión de las EPS. La SUNASS está obligada a realizarlas con anterioridad a la fijación de las tarifas a fin de sustentar y exponer los criterios, metodología, estudios, informes, modelos económicos o dictámenes que servirán de justificación. Entre el 2005 y el 2010, se han realizado 32 audiencias, de estudios tarifarios de 29 EPS, en 32 ciudades del Perú y con la asistencia de 2 mil personas.
- **Microaudiencias localizadas.** Se realizan previamente a la audiencia central. Está dirigida a los sectores "de base" en sus localidades. Está diseñada para llegar a los grupos involucrados, sin intermediaciones de ningún tipo, a la denominada "sociedad política" o grupos no organizados, pero con grandes expectativas de acceso a los servicios de agua y saneamiento.
- **Grupos focales.** Herramienta de estimación cualitativa, utilizada en escenarios de alta complejidad, a fin de determinar las motivaciones profundas de los grupos estudiados, respecto a la EPS, así como a los actores involucrados, en particular, las entidades de gobierno.
- **Estrategias de Medios.** Planes de exposición mediática para precisar las ideas fuerza hacia el correspondiente target (público – objetivo), través de las acciones de acercamiento pertinentes.
- **Liderazgos Cívicos Temáticos.** Formación de una masa crítica de líderes locales interesados y comprometidos en el tema del agua y saneamiento, a quienes se les ha

*Dobbiamo qui distinguere due tipi di strumenti, nel lavoro della SUNASS. Da un lato, quelli che si applicano per sviluppare il lavoro di legittimazione sociale della stessa SUNASS, in relazione con gli utenti e le EPS, e dall'altro, quelli che le aree tecniche della SUNASS hanno il proposito di applicare per valutare le EPS.*

*Nell'ordine in cui SUNASS applica il suo intervento sociale, abbiamo:*

- *Identificazione degli Stakeholders. Si identificano i gruppi di interesse, formali ed informali, della località con il fine di stabilire la loro possibile incidenza sulle azioni della SUNASS.*
- *Mappatura degli attori. Permette di stabilire l'ordine prioritario di contatto e i lineamenti per una comunicazione "uno ad uno", in accordo con i comportamenti sperati.*
- *Audizioni Pubbliche. Sono spazi di partecipazione nei processi di Regolazione Tariffaria, con carattere non vincolante. Contribuiscono a rafforzare la governabilità della Regolazione e della gestione delle EPS. La SUNASS è obbligata a realizzarle con anticipazione rispetto alla fissazione delle tariffe con il fine di sostenere ed esporre i criteri, le metodologie, gli studi, le relazioni, i modelli economici o i pareri che serviranno come giustificazione. Tra il 2005 e il 2010, sono state realizzate 32 audizioni, di studi tariffari di 29 EPS, in 32 città del Perú e con la partecipazione di 2 mila persone.*
- *Microaudizioni localizzate. Si realizzano prima dell'audizione centrale. Sono dirette ai settori "di base" nelle loro località. Sono disegnate per arrivare ai gruppi coinvolti, senza intermediazioni di nessun tipo, alla denominata "società politica" o a gruppi non organizzati, ma con grandi aspettative di accesso ai servizi di acqua e risanamento.*
- *Focus Group. Strumento di stima qualitativa, utilizzato in scenari di alta complessità, col fine di determinare le motivazioni profonde dei gruppi studiati, rispetto alle EPS, così come degli attori coinvolti, in particolare, le entità di governo.*
- *Strategia dei media. Piani di esposizione mediatica per precisare le idee di forza verso il corrispondente target (pubblico – obiettivo), attraverso delle azioni di avvicinamento pertinenti.*
- *Leadership Civiche Tematiche. Formazione di una massa critica di leader locali interessati e compromessi con i problemi dell'acqua e del risanamento, a cui sono*



impartido los temas fundamentales del agua y su uso correcto, en el contexto de construir una gobernabilidad democrática y de ciudadanía plena.

- Foros presenciales y virtuales. Eventos de exposición y debate de investigaciones, casuística o de hallazgos relevantes para el sector. El uso de las plataformas virtuales se constituye en un soporte muy importante para la reducción de los costos y la efectividad del intercambio, al sentirse las partes, incorporadas en la discusión y eventual toma de decisiones.

- Revista Electrónica.

- Talleres de capacitación docente.

- Consejo de Usuarios. Sus miembros son elegidos democráticamente, por los representantes de las asociaciones de consumidores y/o usuarios, universidades, colegios profesionales y organizaciones sin fines de lucro, vinculados al sector de saneamiento, así como organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras. Existen 5 CU distribuidos en el territorio: Norte, Centro, Sur, Oriente y Lima. Asimismo, cada CU puede emitir opinión sobre las funciones de Sunass, participan en las audiencias públicas de sus regiones; reciben y presentan al Consejo Directivo de la Sunass las consultas de los usuarios de los Servicios de Saneamiento con relación a las políticas y normas del regulador, proponen líneas de acción que se consideren convenientes para la mejor calidad de la prestación de servicios y desarrollan actividades académicas en coordinación con la Sunass.

*stati impartiti i temi fondamentali dell'acqua e del suo uso corretto, nel contesto di costruire una governabilità democratica e di piena cittadinanza.*

- *Forum presenziali e virtuali. Eventi di esposizione e dibattito di investigazioni, casistica e scoperte rilevanti per il settore. L'uso delle piattaforme virtuali costituisce un supporto molto importante per la riduzione dei costi e l'effettività dello scambio, sentendosi le parti incorporate nella discussione e nell'eventuale presa di decisioni.*

- *Rivista Elettronica.*

- *Workshop di formazione docente.*

- *Consiglio degli Utenti. I suoi membri sono eletti democraticamente tra i rappresentati delle associazioni dei consumatori e/o utenti, università, ordini di professionisti ed organizzazioni senza fini di lucro, vincolati al settore del risanamento, così come organizzazioni del settore imprenditoriale non vincolate alle entità fornitrici. Esistono 5 CU distribuiti nel territorio: Nord, Centro, Sud, Oriente e Lima. Allo stesso modo ogni CU può emettere opinioni circa le funzioni della Sunass, partecipano alle udienze pubbliche delle proprie regioni; ricevono e presentano al Consiglio Direttivo della Sunass le richieste degli utenti dei Servizi di Risanamento in relazione alle politiche e alle norme del regolatore, propongono le linee di azione che si considerano convenienti per la miglior qualità nella prestazione dei servizi e sviluppano attività accademiche in coordinamento con la Sunass.*

En el orden de las herramientas que Sunass aplica o pretende aplicar a las EPS, ella está trabajando en la modificación de su Sistema de Indicadores de Gestión de las EPS, que fuera aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 010-2006-SUNASS-CD. Este nuevo sistema comprende indicadores de gobernabilidad y gobernanza. Los indicadores por aprobarse son:

#### **Gobernabilidad**

- Puesto que ocupa en el ranking de la SUNASS.
- Satisfacción del cliente.
- Número de apelaciones por cada 1000 reclamos de 1era instancia.
- Porcentaje de directores ilegalmente elegidos.
- Porcentaje de observaciones y medidas correctivas impuestas por el regulador que no son atendidas.
- Número de Sanciones.
- Porcentaje de contratos de cumplidos.
- N° de procesos judiciales en trámite con los trabajadores de la EPS y ex trabajadores y N° de conflictos con el sindicato.
- Transparencia de la gestión (publicación por lo menos en Web de EPS).
- Transparencia de la prestación de los servicios (información que debe constar en los recibos).

*Tra gli strumenti che Sunass applica o ha come obiettivo di applicare alle EPS, si sta lavorando alla modificazione del suo Sistema di Indicatori di Gestione delle EPS, che fu approvato attraverso la Risoluzione del Consiglio Direttivo N° 010-2006-SUNASS-CD. Questo nuovo sistema comprende indicatori di governabilità e di governance. Gli indicatori da approvarsi sono:*

#### **Governabilità**

- *Posto che occupa nel ranking della SUNASS.*
- *Soddisfazione del cliente.*
- *Numero di appelli ogni 1000 reclami in prima istanza.*
- *Percentuale dei direttori eletti illegalmente.*
- *Percentuale delle osservazioni e misure correttive imposte dal regolatore che non sono messe in atto.*
- *Numero di Sanzioni.*
- *Percentuale dei contratti eseguiti.*
- *N° dei processi giudiziari in tramite con i lavoratori della EPS ed ex lavoratori e N° dei conflitti con il sindacato.*
- *Trasparenza della gestione (pubblicazione per lo meno nel Web delle EPS).*
- *Trasparenza della prestazione dei servizi (informazione che deve risultare nelle ricevute).*



## Gobernanza

- Índice de cumplimiento global, de las metas de gestión del PMO del periodo.
- Índice de clima laboral.
- Rotación de GG y GL.
- Número de horas promedio de capacitación por persona al año.

## ¿Cuál es la situación en general de los servicios de saneamiento del agua en el Perú?

El indicador de cobertura de agua potable nos dice que la cantidad de ciudadanos con servicio –en los ámbitos de las 50 EPS reguladas por SUNASS – es del 82,8%. El incremento de cobertura no ha sido mayor, debido a los retrasos en la culminación de las obras en las empresas reguladas por SUNASS, así como al aumento del universo poblacional en dichos ámbitos, que ha crecido en casi 600 mil habitantes, es decir, de 17 millones 527 mil a 18 millones 119 mil, entre el 2008 y el 2009.

En la misma línea, la cobertura de alcantarillado ha caído, del 75,2% en el 2008 a 74,9% en el 2009. No obstante, se aprecian mejoras en la gestión comercial de las empresas, en donde el porcentaje de las conexiones activa se viene incrementando año tras año, y el manejo de los recursos económicos se hace con mayor responsabilidad.

## ¿Cuál es la importancia de la potabilización del agua y/o de la depuración de agua residual en todo el proceso de saneamiento?

### Potabilización

Es un tema vital para la prestación del servicio de agua potable. El agua que distribuye la EPS debe cumplir con los requisitos de potabilidad. Estas son exigencias técnicas impuestas por el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud Ambiental, DIGESA, dadas sus competencias, mediante las que establecen los rangos máximos permisibles de diferentes elementos químicos, físicos y bacteriológicos, lo cual le da la condición de potable al agua entregada.

La SUNASS tiene a su cargo el control de la calidad del agua, dentro de las instalaciones de la EPS, es decir, en el proceso mismo de la potabilización y para ello realiza visitas de inspección sistemáticas a todas las empresas bajo su

## Governance

- *Indice di compimento globale delle mete di gestione del PMO del periodo.*
- *Indice del clima lavorativo.*
- *Rotazione dell'amministratore generale e dei manager di linea.*
- *Numero medio di ore di formazione per persona all'anno.*

## Qual è la situazione in generale dei servizi di risanamento dell'acqua nel Perú?

*L'indicatore di copertura di acqua potabile ci dice che la quantità di cittadini con tale servizio – negli ambiti delle 50 EPS regolate dalla SUNASS – è del 82,8%. L'incremento della copertura non è stato maggiore dati i ritardi nella conclusione delle opere delle imprese regolate dalla SUNASS, così come l'aumento della popolazione in detti ambiti, che è cresciuta quasi di 600 mila abitanti, come dire, da 17 milioni 527 mila a 18 milioni 119 mila, tra il 2008 ed il 2009.*

*Sulla stessa linea, l'estensione della rete fognaria è diminuita, dal 75,2% nel 2008 al 74,9% nel 2009. Nonostante ciò, si apprezzano miglioramenti nella gestione commerciale delle imprese, dove la percentuale di connessioni attive aumenta di anno in anno e la gestione delle risorse economiche si attua con maggiore responsabilità.*

## Qual è l'importanza della potabilizzazione dell'acqua e/o della depurazione dell'acqua residuale in tutto il processo di risanamento?

### Potabilizzazione

*È un tema vitale per la prestazione del servizio di acqua potabile. L'acqua che distribuisce la EPS deve compiere con i requisiti di potabilità. Queste sono esigenze tecniche imposte dal Ministero Della Salute, attraverso la Direzione Generale di Salute Ambientale, DIGESA, date le sue competenze, mediante le quali si stabiliscono gli intervalli massimi permessibili di differenti elementi chimici, fisici e batteriologici, il che da la condizione di potabile all'acqua consegnata.*

*La SUNASS si incarica del controllo di qualità dell'acqua, all'interno delle installazioni della EPS, cioè nel processo stesso di potabilizzazione e per ciò realizza visite di ispezione sistematiche a tutte le imprese sotto il proprio*

ámbito de regulación e inicia procesos de sanción a aquellas que incumplieran con los niveles de calidad exigidos.

### Tratamiento de desagües

Una idea del déficit de tratamiento de aguas servidas, está en que a nivel nacional apenas tratamos el 70% del total producido. Esto causa la contaminación de ríos, lagos y el mar. Los planes de inversión que llevan adelante las EPS, a nivel nacional, y SEDAPAL en Lima, proyectan un aumento importante en el porcentaje de aguas residuales tratadas. Para el caso de Lima, se prevé que para el 2014, deben estar operativas las plantas de La Chira y Taboada, con lo que se trataría el 100% de las aguas de Lima.

### ¿Cómo se mide u observa el cumplimiento de estos reglamentos?

La SUNAS emplea una serie de mecanismos para fiscalizar el cumplimiento de la normatividad vinculada con la prestación de los servicios. Así tenemos:

*ambito di regolazione ed inizia i processi di sanzione verso quelle che non compiano con i livelli di qualità esigiti.*

### Trattamento degli scarichi fognari

*Una idea del deficit di trattamento delle acque servite, è evidente nel fatto che a livello nazionale trattiamo appena il 70% del totale prodotto. Ciò causa la contaminazione di fiumi, laghi e mari. I piani di investimento che stanno portando avanti le EPS, a livello nazionale, e SEDAPAL a Lima, proiettano un aumento importante nella percentuale di acque residuali trattate. Per il caso di Lima, si prevede che per il 2014, dovranno essere operativi gli impianti di La Chira e Taboada, con cui si tratterebbe il 100% delle acque di Lima.*

### Come si misura ed osserva l'adempimento di questi regolamenti?

*La SUNASS impiega una serie di meccanismi per controllare il compimento della normatività vincolata con la prestazione dei servizi. Così abbiamo:*



**Supervisión desde la sede.**- Es la acción de supervisión que se realiza en la sede de la SUNASS, sobre la base de:

- a) Información remitida por la EPS de manera periódica,
- b) Información remitida por la EPS atendiendo requerimiento específico.
- c) Información presentada por las oficinas de la SUNASS de provincias.

**Supervisión de campo.**- Es la acción de supervisión que se realiza en la sede de la EPS, con el fin de verificar los aspectos que no pueden ser constatados desde la sede de SUNASS, así como para comprobar la veracidad de la información remitida, o para atender alguna denuncia o solicitud específica.

Para la ejecución de las supervisiones, la SUNASS sigue procedimiento acreditados son la ISO 9001:2000.

En el 2009 la SUNASS ha podido:

**a) Llegar a más localidades del país.** En el 2009, se ha fortalecido el equipo de supervisión de las EPS con mayor número de especialistas<sup>2</sup>, quienes han podido supervisar presencialmente 75% de todos los sistemas de agua potable y alcantarillado del país.

**b) Hacer correcciones a los directorios de las EPS.** Los cuales deben cumplir con perfiles designados por el Ente Rector, con el objeto de tecnificar y profesionalizar las decisiones al nivel más altos de las empresas operadoras.

**c) Supervisión de las metas de gestión.** La supervisión de las metas de gestión, contenida en los Planes Maestros Optimizados aprobados para las EPS, resulta una importante tarea para las organizaciones con poder de decisión en el sector saneamiento.

**d) Verificación de los servicios de saneamiento.** Por segundo año consecutivo, se ha supervisado con acciones de campo a las 50 empresas reguladas, lo cual ha permitido consolidar las políticas institucionales de mejora continua y mayor cobertura en el ámbito nacional.

**e) Reafirmación de nuestro servicio a la sociedad.** De acuerdo con políticas institucionales de transparencia

**Supervisione dalla sede.** È l'azione di supervisione che si realizza nella sede della SUNASS, sulla base di:

- a) Informazione inoltrata dalla EPS in maniera periodica.
- b) Informazione inoltrata dalla EPS rispondendo ad una sollecitazione specifica.
- c) Informazione presentata dagli uffici della SUNASS provinciali.

**Supervisione sul campo.** È l'azione di supervisione che si realizza nella sede della EPS, con il fine di verificare gli aspetti che non possono essere constatati dalla sede della SUNASS, così come per comprovare la veridicità dell'informazione inoltrata, o per fare seguito a qualche denuncia o richiesta specifica.

Per l'esecuzione delle supervisioni, la SUNASS segue procedimenti accreditati come la ISO 9001:2000.

Nel 2009 la SUNASS ha potuto:

**a) Giungere in più località del paese.** Nel 2009, si è rafforzata la squadra di supervisione delle EPS con un maggior numero di specialisti<sup>2</sup>, che hanno potuto supervisionare di persona il 75% di tutti i sistemi di acqua potabile e reti fognarie del paese.

**b) Fare correzioni ai consigli direttivi delle EPS.** I quali devono compiere con i profili designati dall'Ente Rettore, con l'oggetto di tecnificare e professionalizzare le decisioni al livello più alto delle imprese operatrici.

**c) Supervisione delle mete di gestione.** La supervisione delle mete di gestione, contenuta nei Piani Maestri Ottimizzati approvati dalle EPS, risulta un'importante compito per le organizzazioni con potere di decisione nel settore risanamento.

**d) Verifica dei servizi di risanamento.** Per il secondo anno consecutivo, sono state supervisionate con azioni sul campo le 50 imprese regolate, il che ha permesso consolidare le politiche istituzionali di miglioramento continuo e di maggior copertura nell'ambito nazionale.

**e) Riaffermazione del nostro servizio alla società.** D'accordo con politiche istituzionali di trasparenza e contribuzione



y contribución al desarrollo del sector saneamiento, ha concretado esfuerzos para atender oportunamente y técnicamente mayores solicitudes de información de usuarios, asociaciones de consumidores, organismos de la sociedad y del Estado, y la cooperación internacional.

**f) Supervisión de la línea base de las EPS.** Dicha supervisión está encargada de la identificación de muchas oportunidades de mejora, a fin de incluirlas en las proyecciones de las propias EPS y de la Gerencia de Regulación Tarifaria de la SUNASS.

**g) Supervisiones preventivas.** Las supervisiones preventivas surgen para atender la solicitud de varias empresas con PMO recientemente aprobado y con la finalidad de identificar debilidades empresariales, que podrían afectar el logro de las metas de gestión al final del año regulatorio en marcha.

### ¿Qué importancia tiene la orientación a los usuarios y cómo se ejecuta?

Sunass como Organismo Regulador, Supervisor y Fiscalizador de las Empresas de Agua a nivel Nacional, que resuelve conflictos entre usuarios y empresa de agua con imparcialidad y autonomía, tiene como objetivo final al Usuario de este servicio, por lo que una de sus labores

*allo sviluppo del settore risanamento, sono stati concretati sforzi per poter rispondere opportunamente e tecnicamente alle maggiori richieste di informazione da parte di utenti, associazioni dei consumatori, organismi della società e dello Stato e alla cooperazione internazionale.*

**f) Supervisione della linea base delle EPS.** Detta supervisione è incaricata dell'identificazione di molte opportunità di miglioramento con il fine di includerle nelle proiezioni delle proprie EPS e della Direzione della Regolazione Tariffaria della SUNASS.

**g) Supervisioni preventive.** Le supervisioni preventive nascono dall'esigenza di rispondere alle richieste di varie imprese con PMO recentemente approvato e con la finalità di identificare debolezze imprenditoriali, che potrebbero influire sul raggiungimento delle mete di gestione alla fine dell'anno regolatore in cammino.

### *Che importanza ha l'orientamento degli utenti e come si mette in pratica?*

*Sunass come Organismo Regolatore, Supervisore e di Controllo delle Imprese dell'Acqua a livello Nazionale, che risolve conflitti tra utenti ed imprese dell'acqua con imparzialità ed autonomia, ha come obiettivo finale l'Utente di questo servizio, per cui uno dei suoi compiti*



fundamentales es brindarle información y orientación sobre los deberes y derechos que le asisten, tanto al inicio, durante el proceso de su reclamo y al impugnar un resultado en segunda y última instancia.

En ese sentido, se brinda información y orienta al usuario sobre los términos formales y de fondo que le permitirán sustentar adecuadamente su reclamo. Además de la orientación se brinda el material informativo, como La Guía del Usuario, el Tríptico del Procedimiento de Reclamo y el Tríptico del Uso Responsable, material que no sólo informa sobre cómo reclamar, si no sobre cómo usar racionalmente el servicio de agua potable y alcantarillado, pues se busca construir una cultura de responsabilidad sobre el uso y gestión de este vital servicio.

SUNASS cuenta con 12 oficinas desconcentradas a nivel nacional, y una oficina en la sede central, en las que se atiende de lunes a viernes de 8.30 a.m. a 5.00 p.m. A través de estas oficinas realiza campañas itinerantes en localidades de su ámbito, así como brinda información y orientación en las Audiencias Públicas, previas a la aprobación de los Estudios Tarifarios de las EPS a través de reuniones uno a uno con líderes y autoridades locales, conferencias de prensa, micro audiencias y talleres de formación de líderes temáticos del agua.

Con la finalidad de brindar una mayor cobertura de atención y orientación al usuario, Sunass atiende consultas vía telefónica, habiendo habilitado una línea telefónica gratuita para atender a usuarios de provincias, lo cual se complementa con las atenciones a través de su página web.

*fondamentali è offrirgli informazione ed orientamento circa i doveri ed i diritti che gli competono, tanto all'inizio, durante il processo di reclamo, quanto all'impugnare un risultato in seconda ed ultima istanza.*

*In questo senso si offre informazione e si orienta l'utente circa i termini formali e di fondo che gli permetteranno sostenere adeguatamente il suo reclamo. Oltre all'informazione si offre anche il materiale informativo, come la Guida dell'Utente, il Trittico del Procedimento di Reclamo ed il Trittico dell'Uso Responsabile, materiale che non solo informa in merito a come reclamare, ma anche come utilizzare razionalmente il servizio di acqua potabile e le reti di scarico, dato che si cerca di costruire una cultura di responsabilità circa l'uso e la gestione di questo servizio vitale.*

*SUNASS ha 12 uffici decentrati a livello nazionale ed una sede centrale in cui si riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00. Attraverso questi uffici realizza campagne itineranti in località del suo ambito, offre informazione ed orientamento nelle Audizioni Pubbliche, precedenti rispetto all'approvazione degli Studi Tariffari delle EPS attraverso riunioni uno ad uno con leader ed autorità locali, conferenze stampa, micro audizioni e workshop di formazione di leader tematici dell'acqua.*

*Con la finalità di offrire una maggior copertura nell'attenzione e nell'orientamento all'utente, Sunass risponde a richieste via telefono, avendo abilitato una linea telefonica gratuita per rispondere agli utenti delle provincie, il che è un complemento dell'attenzione che si offre attraverso la pagina web.*