

## INFORME N° 281-2009-SUNASS/70

**Asunto:** Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el Estudio con la propuesta de Precios de Servicios Colaterales para EPSASA en la ciudad de Ayacucho.

**Fecha:** Magdalena, 10 de setiembre 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 Ayacucho, en la que la SUNASS sustentó ante los representantes de las ciudades del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho S.A. – EPSASA, el Estudio que contiene la propuesta de los Precios de Servicios Colaterales que dicha EPS.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 04 de setiembre del 2009.

### A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó - en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), la Gerencia General de EPSASA y nuestra Oficina Desconcentrada en Ayacucho, 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 ciudades de Ayacucho y Huanta.
2. Estas acciones se iniciaron el 14 de febrero de 2009 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 los Precios de los Servicios Colaterales para EPSASA.
3. Para la Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno con autoridades locales y envío de información a los representantes de la sociedad civil y usuarios en general, se contó con el apoyo de la base de datos proporcionada por la Oficina de Imagen Institucional de EPSASA, información que se complementó con el apoyo del representante de la ODS Ayacucho, señor Héctor Vega y el esfuerzo de los funcionarios de esta Gerencia designados para el trabajo con la sociedad civil en dicha localidad.
4. La Gerencia General de SUNASS publicó el 13 de agosto del 2009, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2009-SUNASS-CD; proyecto de Resolución que aprobaría los Precios de Servicios Colaterales que EPSASA presta a sus usuarios.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública se publicó el día viernes 21 de agosto de 2009 en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario La Calle, medio escrito de mayor circulación en Ayacucho y Huanta.
6. El miércoles 02 de setiembre se realizó la Conferencia de Prensa en las instalaciones de la Oficina Desconcentrada de SUNASS en la ciudad de Ayacucho, la misma que contó con la participación de más de 23 representantes de la prensa escrita, radial y televisiva de la localidad.

7. En la semana del 01 de marzo al 04 de setiembre se realizó las visitas uno a uno a autoridades y líderes locales, identificados por la EPS y la ODSunass Ayacucho. Se visitó y entregó información aproximadamente a 17 personas entre autoridades y líderes representantes de instituciones.
8. Entre los días del 21 al 31 de agosto, la ODS Ayacucho distribuyó folders con material de información que contenía fotocopias del Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública, Resolución de Consejo Directivo N° 031-2009-SUNASS-CD, exposición en ppt preparada entre GRT y GU y folletería institucional.
9. Durante este periodo, funcionarios de esta Gerencia, atendieron entrevistas en medios de comunicación local de prensa televisiva, radial y escrita. En dicho periodo se participó de 7 entrevistas.
10. 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, serenazgo local y Defensa Civil.

## **B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES**

La estrategia de comunicación para la Audiencia Pública de EPSASA ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Conferencia de Prensa en Ayacucho (02 de setiembre), 2. Reuniones Uno a Uno con autoridades y líderes y participación en entrevistas en los más importantes medios de comunicación (del 01 al 04 de setiembre) y 3. Audiencia Pública (04 de setiembre).

El martes 01 de setiembre, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General, los gerentes y jefes de línea de la EPS. En esta reunión se informó sobre la propuesta de Estudio de precios a presentar a la ciudadanía de Ayacucho y Huanta 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 activa de los funcionarios convocados, quienes pudieron despejar dudas y complementar la información con la que contaban. Se observó un positivo compromiso de participación e interés en el tema.

Cabe resaltar que en el diálogo con los funcionarios de la EPS, se manifestó la preocupación de la reacción adversa hacia el tema de precios por servicios colaterales, por parte de la población ayacuchana, debido a la reciente protesta poblacional, convocada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ayacucho – ADCURA para el 01.09.09, la que al parecer no obtuvo la respuesta esperada. El día 02.09.09 la mayoría de medios de comunicación calificaron dicho paro regional como un fracaso ante la poca respuesta de la población y ante la supuesta débil representación de sus dirigentes.

El día 01.09.09 y previo a la Conferencia de Prensa, se participó en dos medios de comunicación, priorizando a los periodistas que mantenían una línea editorial objetiva (Globo visión TV canal 21 y Radio Estación Huari), con el fin de invitar tanto en la conferencia de prensa como en la Audiencia Pública del viernes 04. Así mismo, desde la ODS Ayacucho se reconfirmó telefónicamente la invitación a los diferentes medios de comunicación invitados a la Conferencia de Prensa. Se adjunta cargos de invitación.

### **1. CONFERENCIAS DE PRENSA: 02 de setiembre**

El miércoles 02 de setiembre se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en las instalaciones de la ODS Ayacucho, sito en Jr. Lima N° 145 int. 7, Ayacucho, con la participación de más de

20 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva, y funcionarios de EPSASA.

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

- ¿Cuál sería la sanción si EPSASA incumple con aplicar los precios propuestos y aprobados?
- ¿Quién es el responsable de la supervisión de materiales contemplados en los precios por servicios colaterales? ¿Quién controla a los contratistas que ejecutan las obras, si no fuera la EPS la unidad ejecutora de las obras?
- ¿Es la Sunass o la Contraloría quienes tienen más responsabilidad en la supervisión de las obras que luego son entregadas a la EPS?
- ¿qué sucede con la inversión que hace la población para realizar obras de saneamiento y que luego son entregadas para ser administradas por la EPS y pasan a ser parte de sus activos? ¿Quién devuelve esta inversión a la población?
- ¿Los precios de servicios colaterales por nuevas conexiones está incluidos en la ampliación del número de nuevas conexiones del PMO?
- Algunos sectores de la población prefieren hacer su propia conexión porque la EPS los “pasea” y nunca les da solución y ellos se conectan a la red por su propia cuenta, generando conexiones clandestinas.
- Preguntan sobre la normatividad que sanciona el incumplimiento de incrementos de tarifas.
- El agua en Ayacucho es saludable, aunque hay líderes vecinales que esta preocupada por la calidad del agua abastecida, sospechando la presencia de metales pesados en límites no permitidos, en su composición.
- Se pregunta que si el usuario tiene la obligación de pagar por la instalación del medidor.
- Se pudo notar que los medios de prensa de la zona necesitan mayor información sobre las acciones que realiza tanto la Sunass como la EPSASA.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución N° 031-2009-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 13.08.09, copia del Aviso de Convocatoria de la Audiencia Pública y la presentación de preparada por GRT acerca de la propuesta de precios por servicios colaterales, además de Folletería institucional.

Luego de la Conferencia de Prensa y durante los días de esa semana, se participó en entrevistas en medios, las mismas que estuvieron a cargo de Roger Cueva (GRT), Mario Salazar (GU) y Héctor Vega (ODS Ayacucho). Los medios contactados fueron: Globo Visión TV canal 21, Radio Estación Huari, Radio La Voz, Yumi TV canal 2, Radio Armonía, Canal 11 TV Huanta, Asimismo, a quienes se les informó sobre las acciones que viene realizando la Sunass para afianzar este proceso.

Cabe resaltar que en todas las entrevistas, si bien hubo una clara y didáctica explicación del tema de servicios colaterales por parte del los funcionarios de GRT y GU, en muchos momentos las preguntas estuvieron dirigidas a tocar el tema de los recientes incrementos aprobados por SUNASS y referidos al IPM y al del PMO. Ante ello se les brindó la orientación adecuada que permitió una mejor comprensión de los temas y despejó temores, dudas e inquietudes en los medios y en la población.

El reciente paro regional, aunque calificado como un fracaso y ocurrido un día antes de la Conferencia de Prensa, posicionó fuertemente en la mente de los representantes de prensa el tema de los incrementos por IPM y por PMO en los servicios, lo que no permitió una mayor concentración en el tema que los convocó e implicó mayor esfuerzo de transmisión de la información.

## 2. REUNIONES GRUPALES UNO A UNO con autoridades y líderes

En la semana del 01 al 04 de setiembre de 2009, esta Gerencia sostuvo reuniones uno a uno con alcaldes locales de Ayacucho y Huanta y líderes de opinión locales con el fin de complementar la información ya recibida desde nuestra Oficina Desconcentrada de Ayacucho desde la EPS.

Relación de autoridades y líderes de Opinión visitados				
	Nombres y Apellidos	Institución	Cargo	Teléfono
1	Oscar Huamán Carpio	Municipalidad Provincial de Huamanga	Alcalde (e )	316737
2	Germán Martinelli Chuchón	Municipalidad Provincial de Huamanga	Alcalde	966949131
3	Juan Alberto Ochoa Sotomayor	Municipalidad Provincial de Huamanga	Regidor	316737
4	Wilfredo Ataurima	Municipalidad Provincial de Huamanga	Asesor legal	316737
5	Luis Trelles	Municipalidad Provincial de Huamanga	Asistente – coordinador	966615190
6	Marcelino Paucca Cancho	Municipalidad Distrital Carmen Alto	Alcalde	966680142
7	Amilcar Huancahuari Tueros	Municipalidad Distrital Jesús de Nazareno	Alcalde	318170
8	Salomón Hugo Aedo Mendoza	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	Alcalde	966648593
9	Aldo Girón Flores	Municipalidad Provincial de Huanta	Gerente Municipal	322141
10	Paulino Báez	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ayacucho - ADCURA	Presidente	966897730
11	Magno Sosa Rojas	Globo Visión Canal 21 – La voz del pueblo	Conductor – La Voz del Pueblo	326262
12	Nelly Machaca	Radio Estación Huari –La Noticia en el Comentario	Conductora	326339
13	Elías Taboada	Radio La Voz	Periodista	
14	Loida Licas Conde	Yumi TV Canal 11 – Noticias en el 11	Conductora	966678191
15	Virgilio Barrios Cahuana	Radio Armonía	Periodista Conductor Progr.	312319
16	Tony Marmanillo	Radio Estación Huari	Periodista Conductor Progr.	313039
17	Marcelino Montero Quispe	Canal 11 TV. de Huanta	Periodista Conductor Progr.	

## 3.- AUDIENCIA PÚBLICA:

La Audiencia Pública, en la que SUNASS sustentó, ante la sociedad civil, el Estudio con la propuesta de precios por servicios colaterales que EPSASA presta a sus usuarios, se llevó a cabo el día **viernes 04 de setiembre del 2009**, en las instalaciones del Centro Cultural de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, ubicado en Portal Unión N° 37 – Plaza de Armas de Ayacucho, Huamanga, en el horario de 10:00 a 12:30 horas.

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

Asistieron en total más de 80 personas entre oradores, oyentes y representantes de los medios de comunicación locales de prensa escrita, radial y televisiva locales.

Hicieron uso de la palabra 11 oradores de un total de 12 inscritos. A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2009-SUNASS-CD publicada el 13.08.09 en Normas Legales del diario El Peruano, fotocopia de Aviso de

Convocatoria, folletería institucional y formato de comentarios; información preparada por esta Gerencia.

Cabe indicar que fueron recibidos 8 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados el 07.09.09 a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar la propuesta presentada. Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen.

La señora María del Pilar Rojas Gutiérrez, reconocida periodista de la localidad, colaboró como Moderadora de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente, quien cumplió con su función satisfactoriamente. La Audiencia Pública concluyó a horas 13:00 horas. Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones preparadas para tal fin.

El evento contó con la coordinación general del señor Mario Salazar Torres, técnico de comunicaciones y proyectos de esta Gerencia y con el apoyo del señor Héctor Vega Fajardo representante de la ODS Ayacucho y con su asistente, así como también de la Oficina de Imagen Institucional de EPSASA y su Gerente General, quienes brindaron las facilidades logísticas necesarias para su realización. También se contó con la colaboración del personal la PNP y de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga, y de Defensa Civil, quienes colaboraron con el orden garantizando un ambiente de tranquilidad y diálogo dentro del recinto de la Audiencia Pública.

Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación realizadas y antes mencionadas. Asimismo, se adjunta la Relatoría de la participación de los Oradores de esta Audiencia.

### **C.- CONCLUSIONES**

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Ayacucho fue correcta en términos de representatividad de la población, pues asistieron representantes tanto de las autoridades como de la sociedad civil.
- 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.
- De las reuniones sostenidas con autoridades se pudo apreciar la necesidad de una mayor comunicación entre la autoridad local y la EPS. Mencionaron no tener muy en claro hasta donde llegan las atribuciones de los alcaldes como miembros de la Junta General de Accionistas. Éstos señalan que no están lo suficientemente informados de la gestión de la EPS por parte del Directorio de la misma. Se identifica que esto genera oposición ante algunas decisiones tomadas por la EPS basadas en fundamentos políticos que prevalecen sobre los técnicos que son poco conocidos.
- Las autoridades reconocen que la EPS no goza de credibilidad ante su población debido a eventos desafortunados de malversación de fondos por anteriores funcionarios que en la actualidad se ventilan en el Poder Judicial y que la población sigue el proceso a través de los medios de comunicación.
- El principal factor de perturbación en la percepción de la imagen de la EPS por sus usuarios, lo constituye la mala calidad de atención por parte de funcionarios que atienden al público, la reacción tardía frente a emergencias, 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 de los gobiernos municipales provincial y distritales.
- Si bien la propuesta de precios por servicios colaterales captó la atención del sector de la población más interesada en conocer más acerca de los servicios de saneamiento, el

temor ante el mayor incremento en las tarifas generó desconfianza ante la propuesta técnica de la SUNASS.

- En los días previos a la Audiencia Pública, los recientes incrementos en la tarifa por efectos del IPM y del PMO estuvieron muy presentes en opinión pública, motivado por la convocatoria a Paro Regional, convocado por la asociación ADCURA; agrupación que es tomada como la “tabla de salvación” por algunos usuarios que no encuentran respuesta ante los supuestos abusos que comete la EPS que generan reclamos sin respuesta ni explicación.
- Algunas autoridades y usuarios opinan que la SUNASS no tiene la fuerza suficiente para supervisar y sancionar a la EPS, sobre todo en temas de calidad de atención de los servicios y al usuario.
- Algunos medios de comunicación se muestran severos críticos de la gestión de la EPS, siendo cajas de resonancia de las dirigencias barriales y de frentes de defensa y asociaciones, que no necesariamente son la mejor expresión del real ánimo de la población.
- Se aprecia que, a pesar del trabajo de difusión desplegado por la Oficina Desconcentrada de la Sunass en las ciudades de Ayacucho y Huanta, la SUNASS no es lo suficientemente conocida y se le asocia como responsable del incremento de las tarifas; la propia EPS, en oportunidades, ha comunicado, en cuanto incremento tarifario por IPM se haya dado, que lo hacen “por orden de la SUNASS... y es a ellos a quienes deben dirigir sus reclamos”. Se le critica por la poca actividad supervisora y fiscalizadora y el no “salir en defensa de los usuarios”, frente a una EPS ineficiente y abusiva.
- Se busca que los comentarios y recomendaciones planteadas por la población y autoridades como el caso del alcalde distrital de Jesús de Nazareno en la Audiencia Pública, 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 EPSASA, 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, tanto en lo operación como en lo administrativo y comercial.
- Los planes de comunicaciones para difundir los temas referidos a los servicios de saneamiento así como a las audiencias públicas, se ven afectadas porque algunas autoridades municipales distritales y algunos grupos organizados como asociaciones y frentes de defensa 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**

- En la medida que exista un sustento técnico, es importante evaluar y recoger los planteamientos expresados por los representantes de la sociedad civil durante el desarrollo de la Audiencia Pública. Aunque algunos de los temas expuestos por los ciudadanos son de responsabilidad de la EPS y 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.
- Aunque se aprecia que el tema de precios por servicios colaterales es un tema puntual y complementario a los servicios de saneamiento proporcionados por la EPS, es necesario fortalecer, en información y en continuidad, el tema de los incrementos tarifarios producto del IPM y del PMO. Se aprecia que la población no percibe el beneficio que le traerá la mejora de la infraestructura de saneamiento porque aún no ve obras. Percibe sólo la

forma en que afecta su economía familiar. Por ello se sugiere que la EPS intensifique sus campañas de comunicación y de educación sanitaria entre la población, inquietud y sugerencia que se alcanzó verbalmente tanto al gerente general de EPSASA como a sus gerentes de línea, en la comisión de servicios realizada.

- Debe tomarse en cuenta mecanismos adicionales de supervisión a la EPS, a los que la SUNASS posee por mandato legal, puesto que algunos temas de control como el de la calidad de atención al cliente o mecanismos de rendición de cuentas, que van más allá de nuestras actuales 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.
- 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. Esto permitirá fortalecer las acciones y políticas para lograr usuarios bien informados y aliados a su empresa de agua.
- Es necesario que la EPS genere una comunicación más directa con los grupos organizados de la localidad, que generan desinformación y pérdida de confianza en la EPS, con el fin de brindar mayor información técnica que respalda sus decisiones y acción y resuelva los problemas de necesaria respuesta rápida que exige la población.
- 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 Ayacucho.

## **E.- RELATORIA AUDIENCIA PÚBLICA – PRECIOS DE SERVICIOS COLATERALES - AYACUCHO DEL 04 DE SETIEMBRE DE 2009**

### **Participación de Oradores**

#### **1.- Nene Flores Achaccaya** – Secretario de Prensa Adcura - Barrio Conchapata.

Primero Epsasa ha afirmado en los medios de comunicación y a través de spot publicitarios que quien determina las alzas sobre las tarifas de agua es Sunass, sin embargo en este mismo documento aprueba los precios de acuerdo a mérito de solicitud de Epsasa, por lo que quisiera que se haga un deslinde para saber si es cierto que la Sunass es quien determina el alza o es Epsasa. En segundo orden dice la ley que el alza de las tarifas por inflación, como se aplicó tres alzas el año pasado. Sunass afirma que no necesariamente puede ser de acuerdo a la inversión sino a los costos de producción, es decir que si falta dinero para solventar los gastos, hay una necesidad de realizar el alza, pero en este caso sabemos por una afirmación del ex director de Epsasa del gobierno regional dice que la plata sobra por casi un millón 300 mil al mes. En ese sentido, no habría ninguna necesidad de realizar el alza. Además de la pérdida de los 7 millones. Es cuestionable también los spots publicitarios en el sentido que Epsasa nunca ha publicitado los ingresos y egresos los que no han sido de conocimiento del pueblo. Finalmente quisiera preguntar: ¿Quién resuelve la demanda del pueblo de Ayacucho sobre estas alzas abusivas?, en este sentido los abusos son constantes quisiera que se haga un deslinde en términos concretos por parte de los funcionarios de Sunass.

#### **2.- Amilcar Huancahuari Tueros** - Alcalde de la municipalidad de Jesús Nazareno.

La propuesta que nos presentan en esta oportunidad debo manifestar con mucho pesar en mi condición de miembro de la Junta de Accionistas Epsasa y como representante del accionariado que nunca fuimos comunicados sobre el PMO. Nunca se nos informó de esta propuesta para el incremento tarifario y para todo lo que está ocurriendo en el tema de protestas con justa razón por parte de la población usuaria que al final vienen a ser los propietarios y vienen a ser representados por los alcaldes, por lo tanto debo manifestar mi malestar pues ha tenido que merecer un análisis mucho más esclarecedor y voy a referirme a estos aspectos. Cuando se habla de la definición de servicios colaterales y se dice que son servicios ocasionales y administradas por Epsasa, el distrito de Jesús Nazareno tiene una ordenanza municipal el cual se establece que el cuidado de los pavimentos es de la municipalidad, es quien hace la pavimentación y cuida y garantiza el adecuado manejo de la obra. Epsasa siempre que ha ejecutado obras de parchado lo ha hecho de manera deficiente, ya que demora demasiado en concluir estas obras, por lo que consideramos que dentro de nuestro distrito, bajo nuestra ordenanza la municipalidad tendrá que autorizar la apertura, rotura y reposición y dentro de nuestro cálculo resulta muchísimo menos de la propuesta que estamos observando, que es casi la mitad de lo que se propone, puesto que analizando la propuesta que se hace estaría costando la instalación de agua en un tubo de ½ pulgada aproximadamente S/.872 soles para instalar el agua y nadie va a pagar en mi distrito S/.872 soles porque le instalen el agua potable, por lo que quiero manifestar a los miembros de Sunass que en mi municipalidad de Jesús Nazareno la municipalidad se encargará del corte de la apertura y será Epsasa quien debe encargarse de la parte estrictamente técnica. Y respecto a los materiales yo sostengo que deben ser los usuarios quienes compren sus materiales a fin de que puedan abaratar los costos, hay mecanismos por los cuales el usuario puede comprarlos y Epsasa debe vigilar que sea un material con la garantía necesaria. Es más, la municipalidad trabaja con los vecinos de Jesús Nazareno a fin de que la apertura de la zanja se haga de la mejor manera garantizando el vecino y la municipalidad la reposición adecuada de estos materiales, este sería mi observación y pediría que se tome en consideración este pedido que por lo demás está aprobado en el distrito de Jesús Nazareno.



### **3.- Biólogo Félix Vela Galindo – Usuario.**

Buenos días a todos los presentes, este es un proyecto que ha sido propuesto por Epsasa hacia Sunass. Sunass de acuerdo a un estudio que ha realizado de los costos y de acuerdo a los anexos que nos han entregado, pienso que esto es un proyecto que todavía no está definitivamente establecido. Aquí yo quisiera recomendar a Sunass para que este proyecto entre en vigencia se tiene que consensuar criterios de costos, criterios técnicos en la cual debe haber una participación directa de los siguientes colegios profesionales: Colegio de Ingenieros, Colegio de Economistas y Colegio de Contadores. Porque finalmente son profesionales que también entienden lo que Sunass y Epsasa proponen. Entiendo que Sunass también tiene que defender a los usuarios porque finalmente es parte del Estado, quiero yo dar dos recomendaciones. Epsasa por supuesto siempre nos tiene un poco preocupados porque los costos de un momento a otro suben, sin embargo sacan resoluciones donde se agota la vía administrativa eso les falta un poco orientar a los usuarios y entiendo que agotada la vía administrativa en la empresa Epsasa el último recurso es la Sunass, por lo que deberíamos tener una explicación y por último la población ayacuchana necesita una mayor información de este proyecto que prácticamente Epsasa ha propuesto a Sunass y entiendo que todos los seres humanos nos vamos a entender informando mejor para tener conocimiento de este proyecto. El malestar es cuando hay el alza de estos costos porque finalmente a veces también los usuarios no tenemos una cultura del uso racional del agua, sabemos qué es el agua, pero no entendemos el uso racional del agua y de aquí invoco a Sunass y a Epsasa a hacer campañas de uso racional para que la población tenga mejor cultura del uso racional del agua.

### **4.- Orlando Gutiérrez Crespo. Comisionado de la Defensoría del Pueblo.**

Muchas gracias. En principio quiero hacer una observación porque se ha generado una expectativa en la población usuaria y fundamentalmente en los servidores y funcionarios y representantes de la sociedad civil porque esta audiencia fundamentalmente radica para evaluar los costos de los servicios colaterales y como ustedes están observando no se trata fundamentalmente respecto a la prestación del servicio de agua sino otros servicios ocasionales, de manera tal que nos han ocasionado toda una expectativa distinta y obviamente eso debería de ser una información mucho más clara y sincerada en principio. Por otro lado, así como se hace esta audiencia pública para el incremento de los servicios colaterales, obviamente se hubiera hecho lo mismo para el incremento del tarifario del agua, por otro lado quiero señalar que dentro de lo que corresponde a estos servicios colaterales que ya están establecidos como propuestas, se establezca y se tenga en cuenta fundamentalmente algunos aspectos. Primero, que cuando se establece estos montos de pago por esos servicios colaterales sean los cobros por lo que físicamente se ejecuten, por decir, corte de servicio, ni se ha notificado a la persona por el corte y ya están cobrando a la persona por el corte cuando físicamente no han efectuado el corte, entonces esto es arbitral. Por otro lado, en todo reclamo que se pueda hacer por servicios colaterales cuando se efectúa el reclamo todas las resoluciones tienen el mismo contenido, no hay una sustentación normativa ni técnica de manera que la mayor parte de recursos de apelación en la defensoría presentados por diversos usuarios no les han dado fundada, ¿por qué?, porque no hay personal calificado que entienda normativamente y técnicamente para que resuelva ese tipo de reclamos. Por otro lado, cuando se efectúen los reclamos, el personal que está en atención al cliente tiene que tener un conocimiento real de lo que tenga que hacer, es decir, él no resuelve nada, él lo único que tiene que hacer es recibir los reclamos de los usuarios tenga o no tenga razón y ya el órgano competente le dirá si tiene o no tiene razón, eso queremos recomendar. Y por otro lado, que haya un cierto incremento de personal que haga las labores de recepción de reclamo para que como lo han señalado no haya una enorme cola que obviamente perjudica a los usuarios, muchas gracias.

##### **5.- Antonio Espíritu. Cámara de Comercio.**

Señores buenos días. La Cámara de Comercio tiene un director dentro del directorio de Epsasa y el comité está preocupado para que el servicio sea cada vez mejor y hemos notado sobre el mal trato que reciben las personas en Epsasa, pero lo que planteamos es que los incrementos sean reales a los costos de instalación, que las tarifas sean dadas de manera técnica sin criterio político, que estos incrementos sirvan para el incremento en el servicio del agua en el futuro. Sabemos que el agua va a ser escasa, por eso hay que prevenirlo y la prevención está en el buen uso del agua, es también importante que todos los ciudadanos debemos de tener un bajo consumo del agua con su medidor correspondiente. Hay servicios que pagan una tarifa única y se gastan probablemente 10 m<sup>3</sup> o 100m<sup>3</sup> y pagan la misma cantidad y eso no es posible. Hay que pagar de acuerdo al consumo del agua y eso hay que hacerlo de una forma generalizada y óptima y eso lo tiene que hacer Epsasa no a través del incremento del costo de la tarifa sino de un fortalecimiento de la inversión que ellos sabrán hacer.

##### **6.- Melitón Eccoña Achuli. Asociación Defensa del Consumidor.**

Lo que voy a indicar son dos puntos. Uno es lo que han hecho los señores de Epsasa y han elevado a la Sunass, para poder regular los servicios colaterales de la variación, hay una pregunta acá. Nosotros los AAHH pagamos por la instalación del servicio de agua y desagüe y acá no aparece cuando Epsasa nos condiciona dos cosas: Uno, tu agua y desagüe con todos tus materiales lo van a hacer ustedes mismos pero sin nada a cambio, entonces en ese proyecto no está considerado esto, y en el caso mío, para hacer el agua y desagüe hemos hechos la zanja, hemos entregado algunos materiales y sin embargo se ha entregado bajo su administración, entonces como queda esto si no está contemplado en este proyecto, pero sin embargo el Art 74 de su reglamento de Epsasa dice que pueden ejecutar por dos vías. Uno que es la inversión que hace Epsasa y otro lo que puedan hacer los asentamientos mismos, pero a cuenta de reembolso y esto nunca ha sucedido y esto tampoco está acá. Ahora, también la pregunta sería para los miembros de Sunass. La ley general para servicio de saneamiento en el Art. 37 ¿ha sido modificado o no ha sido modificado?. Otro, quisiera saber si la Sunass fiscaliza o no fiscaliza, por ejemplo en su reglamento interno de Epsasa dice el Art. 55 antes de aplicar el alza tarifaria deberían de publicar en un medio de circulación de la localidad y eso no ha sido aplicado, no ha sido aplicado, sólo ha sido publicado en El Peruano, pero en ese artículo dice que debe ser publicado en un diario local como también nacional. Si aplicamos esa ley esa alza es ilegal señores miembros de la Sunass, gracias.

##### **7.- Ulser Pillpa. Secretario de Archivo del Frente de Defensa del Pueblo de Huanta.**

Debo manifestar los acuerdos que traen malestar al pueblo de Huanta, principalmente a las acciones que viene realizando a las normas que viene emitiendo esta entidad nacional Sunass. Como primer punto debo manifestar cuando se trata los servicios colaterales el pueblo de Huanta siempre ha considerado un gran abuso este tema cuando se trata principalmente el cobro de corte y reconexión del servicio del agua hemos considerado siempre que este es un gran abuso del gran atropello a los derechos del usuario de manera que ponemos el gran ejemplo como se cobra el corte y reconexión como se cobraba 32 soles y ahora la propuesta 36 y tantos, cuando solamente este trabajo cuesta a la Epsasa de un minuto de cortar un tubo y unos cuantos minutos de reconectar, sin embargo, cobran esa cantidad de suma por ende el pueblo de Huanta en su reunión del Frente de Defensa que representa a todas las organizaciones sociales ha considerado de que esto es un abuso y hacemos llegar ese pedido del pueblo de Huanta a fin que se cobre un monto real sin exagerar y debemos manifestar y pedir a los trabajadores de Sunass que tengan bastante en cuenta la realidad que vive nuestro pueblo ayacuchano, huantino la realidad económica que actualmente vivimos y no se puede exagerar por este cobros principalmente por servicios colaterales nosotros pedimos de que no se exagere no se cree otro problema, no crean señores funcionarios de que este problema de incremento de tarifa de agua se ha

solucionado, la Sunass hasta ahorita no ha dicho nada no ha propuesto alternativas de solución ni mucho menos explicaciones y con este mas problema que ahora viene generando no se está tomando en cuenta los precios que realmente deberían de cobrarse esto va a generar más problema, ya son dos grandes problemas que el pueblo huantino ayacuchano va a tomar en cuenta y estoy seguro que va a reclamar sus derechos, eso es lo que hacemos llegar de que se tenga en cuenta un precio real y no exagerado frente al cobro de los servicios colaterales.

#### **8.- Raúl Palacios Sulca.** Gerente General de Epsasa

Quisiera hablar no como gerente sino como usuario, ya que todos los trabajadores incluso la Epsasa es usuario, respecto a algunas preocupaciones creo que en efecto esto esta con el cuerpo colegiado de las municipalidades, tanto las dos provinciales y las tres distritales tienen un equipo técnico de ingeniería y esto básicamente quizá tenga que ser sometido toda vez que esto es una audiencia pública de consulta y tenemos cinco días para acudir, apelar algunas observaciones de las cuales seguramente la Sunass las va a tomar en cuenta. Asimismo es el momento para todas las organizaciones poner nuestro punto de vista para que tanto la conexión y reconexión tengan que ser establecidos como tal, yo no sé de dónde saca el señor de Huanta del Frente de Defensa 30 nuevos soles si son 12 o en 15 nuevos soles. Respecto al tema de los incrementos tarifarios creo que es parte de la norma del ente rector del servicio nacional de saneamiento que en este caso forma parte del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y en este caso pues se implementa a través de la Sunass, a través del consejo directivo, normatividades que vamos a aplicar, lo que sí preciso es de que la entidad prestadora a través de un estudio de mercado local ha elevado estos precios a la Sunass y la Sunass ha contrastado con su propio grupo técnico en la ciudad de Ayacucho y de ello se establece digamos toda nuestra propuesta y los presentes que tienen establecimientos comerciales o ferreterías quizá se pueda ajustar estos precios que tiene que ser cumplimiento digamos a la aplicación de las instalaciones sea de agua y desagüe en el entendido que esta propuesta va a ser aprobado va a regir para las nuevas conexiones y no es así para las conexiones que ya tenemos por supuesto también para las reconexiones o ampliaciones que podamos generar.

#### **9.- Martín Molina Cárdenas.** Usuario.

Quiero hacer la consulta al señor representante de la Sunass y en todo caso al auditorio un tema fundamental que el comisionado de la Defensoría del Pueblo lo ha informado. Es el tema de los actos administrativos que la Epsasa notifica o resuelve a los usuarios. Por ejemplo cuando un usuario interpone recurso de reconsideración, todas las resoluciones absolutamente todas las resoluciones tienen el mismo fundamento tienen el mismo formato y solamente cambian el número del código del usuario ahí hay una gran falta de fundamentación jurídica y técnica de las resoluciones, porque tiene que fundamentar, porque la ley lo exige, en el proceso penal en el proceso judicial conocemos el principio del debido proceso. En un procedimiento administrativo conocemos el debido procedimiento administrativo y de ahí con estas garantías de este debido procedimiento se exige que todo ciudadano tiene derecho a recibir una Resolución debidamente fundamentada, tanto jurídica como técnicamente, situación que la Epsasa en un 90% de sus resoluciones no tiene y finalmente en el recurso de reconsideración en donde jamás elevan esos actuados a la Sunass a efectos de que pueda ser resuelto con más conocimiento y estudio del expediente. Finalmente, preguntar ¿qué cálculo del costo del agua o del servicio promedio?. Cuando no existe un medidor los funcionarios de Epsasa hacen un promedio de consumo del líquido elemento de 20 m<sup>3</sup>, es decir 14 o 15 soles aproximadamente, pero qué pasa si una anciana tiene un domicilio y utiliza poquísimo el agua y tiene que pagar necesariamente los 14 soles, entonces ahí hay un cobro ilegal por ese servicio entonces sería interesante aclarar ese tema y poder informar, muchas gracias.

**10.- Amilcar Huancahuari Tueros** - Alcalde de la municipalidad de Jesús Nazareno.  
(Segunda intervención)

Para insistir que hay que tomar en consideración que los usuarios asumen parte de los costos de los trabajos que se realizan para la instalación de las redes, recordemos que la mayor cantidad de los trabajos de agua y desagüe lo hacen los usuarios. En Jesús Nazareno, en los dos periodos que llevo como alcalde, Epsasa no ha hecho trabajos importantes en el tema de instalación sin embargo estos aspectos no se han considerado que el aporte de mano de obra, en el aporte de materiales que hace la población en las redes. En la propuesta que se está haciendo en estos momentos inclusive sobre estos costos, sobre estos precios hay que incrementarles el IGV por lo que estaríamos hablando de una instalación de agua por encima de mil soles. Hay que tener en cuenta que Epsasa, está poniendo una utilidad del 15%. Cuando la población pone su mano de obra no pide ningún tipo de utilidad, sin embargo le pone toda la instalación para que Epsasa sobre eso pueda hacer su negocio lo cual no nos parece de ninguna manera correcto. También se está observando que para la conexión se ha considerado de que un personal haría nueve conexiones o cortes al día y si cobran 20 soles estamos hablando de 180 soles que ganaría al día un trabajador que se dedica solamente a cortes y reconexiones. En cuanto se refiere a supervisión de obras por hectáreas estaría cobrando 351 soles, por revisión o aprobación 70 soles por hectárea es decir, si yo soy Epsasa para tener mis obras, mis redes les cobro 80 soles por supervisarles por cada hectárea, 351 por supervisar, 70 soles por revisar y aprobar para que hagan todo el sistema de redes para que yo pueda hacer mi negocio lo cual no nos parece absolutamente justo.

**11.- Nene Flores Achaccaya** – Secretario de Prensa Adcura - Barrio Conchapata.

Sigo insistiendo en que lamentablemente nos han pasado a tratar a la audiencia sin haber resuelto Sunass el primer problema, sin explicar ¿Quién resuelve la demanda sobre estas alzas abusivas?, a pesar de los documentos que se han cursado en varias oportunidades. en todo caso voy a formular la pregunta ¿quién determina?, si la junta de accionistas nunca ha sido citada ni siquiera para consultar, ¿quién es el verdadero dueño en pocas palabras de Epsasa?, pues según las leyes de sociedades los accionistas tienen que determinar en cuanto a los costos, digamos la alza o el ahorro si hubiera la rebaja, pero sin embargo en Epsasa no hay quien determina sino que todos se echan la culpa. Epsasa culpa a la Sunass y Sunass culpa a Epsasa y Sunass hace más coordinaciones con Epsasa, con los funcionarios, nunca con los usuarios, con los representantes, que somos nosotros las organizaciones sociales, como las asociaciones de usuarios, etc., este es un hecho lamentable, hasta yo sospecho que quiere taparse con esta audiencia y ya quieren pasar para otro problema que viene con este servicio que es un nuevo problema para los nuevos usuarios lamentablemente, quisiéramos en todo caso aprovechando la oportunidad que es una obligación moral de ustedes señores funcionarios esclarecer este hecho en esta audiencia porque en otra oportunidad va a ser difícil y es más para nosotros es tiempo y economía para poder viajar, yo quería sustentar una vez más esta exigencia de la tarifa del agua.

**E.- Acciones de comunicación – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales de EPSASA para sus usuarios – Del 01 al 04 de setiembre de 2009-09-10**



Conferencia de Prensa del 02.09.09



Participación de la prensa escrita, radial y TV



Preguntas e inquietudes de periodistas asistentes



Entrevistas en directo post Conferencia de Prensa



Convocatoria a Paro Regional para el 01.09.09



Afiches instando a no pagar recibos de agua



Reunión con alcalde y regidores provinciales Ayacucho



Reunión con alcaldes – Caso Jesús de Nazareno



**Acciones de comunicación – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales de EPSASA para sus usuarios – Del 01 al 04 de setiembre de 2009-09-10**



Entrevista de G.G. de EPSASA en medios



Participación de SUNASS en medios televisivos



Participación de SUNASS en medios radiales



Programa radial critica incrementos en tarifas



Reunión con Gerente Municipal de Huanta



Entrevista por Canal 11 TV en Huanta



Con Presidenta del Frente de Defensa de Huanta



Local SUNASS donde se inscribió para Audiencia

**Acciones de comunicación – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales de EPSASA para sus usuarios – Del 01 al 04 de setiembre de 2009-09-10**



Moderadora de la Audiencia Pública del 04.09.09



Bienvenida del Gerente General de EPSASA



Proceso de aprobación por SUNASS Ayacucho



Expositor GRT frente a su Auditorio



Propuesta de Precios por Servicios Colaterales



Representantes de sociedad civil en Audiencia



Asociación de consumidores y usuarios de Ayacucho



Participación Alcalde distrital de Jesús Nazareno

**Acciones de comunicación – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales de EPSASA para sus usuarios – Del 01 al 04 de setiembre de 2009-09-10**



Profesional participando como usuario



Participación de oral controlada por cronómetro



Comisionado de Defensoría del Pueblo



Representante Cámara de Comercio de Ayacucho



Participación de dirigente de ADCURA



Dirigente del Frente de Defensa de Huanta



Participación de Gerente General de EPSASA



Réplica concedida al Alcalde de Jesús Nazareno



**Acciones de comunicación – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales de EPSASA para sus usuarios – Del 01 al 04 de setiembre de 2009-09-10**



Réplica concedida al representante de ADCURA



Desarrollo de Audiencia con normalidad y respeto



Conclusiones a cargo de Gerente de Usuarios



Precisiones finales a cargo de Especialista GRT



Evento grabado totalmente en voz e imagen



Participación de la prensa en la Audiencia Pública



Auditorio del Centro Cultural de la UNSCH Ayacucho



Coordinaciones desde nuestra ODS Ayacucho