

INFORME N° 017-2012-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y el de Precios por Servicios Colaterales para EMAPACOP S.A., en la ciudad de Pucallpa, Prov. Coronel Portillo, Dpto. Ucayali.**

Fecha: Magdalena, 12 de marzo del 2012

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta Gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Pucallpa, Provincia de Coronel Portillo, en el Departamento de Ucayali, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPACOP S.A., sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto del análisis del PMO presentado por la EPS, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como del proyecto de Precios por Servicios Colaterales que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Pucallpa a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 24 de febrero de 2012, en dicha ciudad.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EMAPACOP S.A., las acciones de comunicación que se realizarían, previas y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de la localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. Luego de coordinaciones previas, las acciones se iniciaron el 10 de marzo de 2011 con la publicación, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, la aceptación a trámite de la solicitud de EMAPACOP S.A. de determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión para los próximos cinco años, así como la determinación de Precios por Servicios Colaterales, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 002-2011-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 12 de diciembre del 2011, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2011-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMAPACOP S.A., para el próximo quinquenio y (ii) los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para establecer los Precios de los Servicios Colaterales que presta a sus usuarios, y su Exposición de Motivos.
4. Luego de haberse programado las acciones de comunicación se definió la fecha de Audiencia Pública para la semana del 20 al 24 de febrero de 2012.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 03 de febrero de 2012 tanto en el Diario Ahora de Pucallpa, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
6. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Pucallpa, se realizó el miércoles 22 de febrero, en las instalaciones de EMAPACOP S.A.

7. Durante los días 20 al 23 de febrero, se tuvo reuniones con los Gerentes y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y líderes locales de Pucallpa y se realizaron dos (2) micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
8. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMAPACOP S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EMAPACOP S.A., tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información, impresa y previa, a autoridades y líderes de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y micro audiencias con autoridades y líderes locales; y 3. Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo

Esta gerencia preparó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, imprimió y envió a la EPS, material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente y facilitar información, tanto a autoridades como a líderes de opinión de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; información que pudiera servir para analizar la propuesta con anticipación y para animar a una participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, como a través de los aportes escritos enviados a Sunass, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: audienciaemapacop@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 058-2011-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 12.12.2011, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 03.02.2012, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios, encuesta y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 150 folders, entre las autoridades y líderes locales, los mismos que fueron acompañados con carta de presentación de la gerencia general de la EPS. Parte de dicho material fue distribuido por del suscrito en los días que duró la comisión de servicios. Se adjunta parte de los cargos de recepción.

Dicha información también fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno y en dos micro audiencias. El clima social en todo momento fue muy positivo, manifestado en el deseo de mayor comunicación y acercamiento entre los actores relacionados a temas de agua potable y saneamiento. Cabe aclarar que en esta comisión se recibió y brindó un buen trato y disposición al diálogo entre población, EPS y Sunass.

Reunión con EPS, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y grupales

El lunes 20 de febrero, se sostuvo la primera reunión informativa con miembros del Directorio, Gerente General y gerentes de línea de la EMAPACOP S.A., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario a ser presentado a la ciudadanía del ámbito de acción de la EPS, que se aplicaría en el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de las ciudad de Pucallpa (Calletería, Yarinacocha y Manantay). La participación y el interés de los directores y gerentes fueron notables, con preguntas y sugerencias relacionadas al tema de comunicación y al compromiso del cumplimiento de las metas, propuestas para el primer quinquenio regulatorio por la Sunass.

Durante los días del 20 al 23 de febrero, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con el Alcalde y Regidores Provinciales de Pucallpa, alcaldes de Yarinacocha y Manantay, Gobernador Provincial, Gerentes y Consejero Regionales por Pucallpa,

Representante de la Defensoría del Pueblo de Pucallpa, Defensa Civil, Comisario de Pucallpa, Asociaciones de comerciantes y usuarios, autoridades y líderes dirigentes de Asentamientos Humanos locales, Cámara de Comercio de Ucayali, jefes de la UGEL, Dirección de Salud Ambiental, Administrador Local del Agua y algunos líderes vecinales participantes de frentes de defensa o de comités de desarrollo de su localidad. Se nos concedió una reunión por espacio de 30 minutos en una Sesión de Consejo Provincial de Pucallpa donde estuvieron presentes sus autoridades y funcionarios municipales..

A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la Sunass e invitó a participar en la próxima Audiencia Pública, así como también se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances de este proyecto y de las mejoras de gestión a desarrollar por EMAPACOP S.A.

El miércoles 22 de febrero, en el horario de 10:30 a 12:00 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EMAPACOP S.A. en Pucallpa, con la participación de 41 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar Torres, de Comunicaciones y Proyectos de GU y Alberto Alvarado Salazar, especialista de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización de los señores Agustín Murakami, responsable de la Oficina de Imagen Institucional de la EPS y Eduardo Arévalo, responsable de Educación Sanitaria, liderados por su Gerente General, Ing. Pedro Campos Cabrera.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron:

- Sus inquietudes y opiniones ante la la calidad del servicio brindado y afectado por la discontinuidad y la falta de inversión, lo que generaba gran insatisfacción en la población.
- Aunque se reconoció que sólo el 42% de la población era usuaria de los servicios de la EPS y que un importante porcentaje de la población se abastecía por pozos con agua poco confiable, los servicios de agua potable y de desagüe requerían de mucha mayor inversión, para incluir a las zonas periféricas menos favorecidas.
- Se insistió sobre la necesidad de la instalación de micro medidores debido a la inconveniencia del pago de asignaciones de consumo con abastecimiento restringido.
- Se resaltó que el número de los trabajadores operativos de la EPS era insuficiente para atender emergencias, en contraposición al número de trabajadores administrativos que era mayor al necesario.
- Señalaron la insuficiente de información dirigidas a la población a través de los medios de comunicación y la falta de contratos de publicidad a través de ellos.
- Se comentó la falta de atención oportuna e inmediata de las llamadas telefónicas de los usuarios, ocurridas por problemas operacionales en las redes de agua o de desagüe. Se dijo que la mayoría de ellas no eran atendidas o la demora era mayor.
- Se consultó acerca de las inversiones por localidad, Callería, Yarinacocha y Manantay y el impacto tarifario en ellas, así como el significado del cargo fijo y el por qué del pago diferenciado por agua potable y por alcantarillado. También acerca de los precios por servicios colaterales, como son el costo por cierre y reapertura de conexión. También se mencionó una supuesta irregularidad en la conformación y legalidad de su Directorio.

Todas las inquietudes fueron absueltas tanto por los representantes de Sunass como por el Gerente General de EMAPACOP S.A. No hubo mayor disposición en contra a las propuestas del proyecto de Estudio Tarifario. Se resaltó la necesidad de la apertura de una oficina desconcentrada de Sunass en Pucallpa para tener mayor atención a reclamos de la población.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 058-2011-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT, block, lapicero y folletería institucional. Al final de la Conferencia se distribuyó la Nota de Prensa preparada por esta Gerencia.

Con la colaboración de la Gerencia General de la EPS se realizaron las dos (2) micro audiencias programadas. La primera de ellas con más de 40 dirigentes en el local Comunal del A.H. Roberto Ruiz Vargas del distrito de Yarinacocha, y la segunda en el local comunal del A.H. Martha Chávez del distrito de Manantay reunión con más 15 dirigentes vecinales. Estos grupos organizados demostraron un gran y positivo interés en las propuestas presentadas para su respectiva localidad y manifestaron sus inquietudes y dudas en torno a tema presentado.

En este periodo, también se brindó más 8 entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, a través en medios de comunicación radial, televisiva y escrita, tales como en Canal 5TV, Canal 33 TV, Canal 19 TV, Radio El Progreso, Radio Rivereña, Radio Pucallpa, Diario Ímpetu, Diario Ahora y otros.

Cabe resaltar que la EPS la difundió en medios de comunicación, breves mensajes radiales y televisivos invitando a participar a la población en la Audiencia Pública. Dicha difusión se realizó durante la semana del 20 al 24 de febrero.

Dentro de las inquietudes más resaltantes identificadas a través de las reuniones uno a uno con líderes locales y con la población en las micro audiencias, podemos mencionar:

- La urgente necesidad de mayor inversión para mejorar y ampliar las redes de agua y sobre todo de desagüe en Yarinacocha y Manantay que es un joven distrito.
- No se percibe preocupación por la disponibilidad del recurso agua, que es abundante en la zona, pero sí por la contaminación de sus fuentes superficiales y subterráneas que abastecen tanto a la EPS como a los pozos particulares muy comunes en las tres localidades.
- Preocupación, aunque moderada, por el incremento en la tarifa de los servicios de saneamiento. Algunos líderes rechazan cualquier incremento al considerar la calidad del servicio actual, sobre todo en cuanto a la discontinuidad por la inoperatividad de algunos pozos o cámaras de bombeo. Otros estarán de acuerdo si es que ven señales significativas de mejoras en los servicios.
- Urgente necesidad de mayor vigilancia de la calidad del agua potable abastecida. Algunos ponen en duda la potabilidad del agua, en casos por su coloración y exigen mayor presencia de la DIRESA, de la Autoridad Local del Agua, así como de la Sunass en dicho tema.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS estuvo fuertemente influenciada políticamente en años anteriores y por anteriores alcaldes, sindicándola como la caja chica del gobierno local. Perciben en la administración actual mayor transparencia y una decisión por parte de su autoridad, pero también la falta de actuación oportuna del Gobierno Regional de Ucayali en la solución de problemas de saneamiento. No se percibe una evidente comunicación entre estos entes del Estado ni información sobre su quehacer.
- Insatisfacción por el pago de las asignaciones de consumo irreales para lo que reciben de servicio. Solicitan urgente instalación de medidores domiciliarios, pero que estén protegidos ante la frecuente discontinuidad del servicio que podría afectar su registro.
- Se identifica que la EPS no viene aplicando tarifas de acuerdo al número de unidades de uso. Catastro comercial y técnico desactualizado. Falta difusión de la EPS en torno a temas comerciales de su competencia.
- Agradecen a Sunass y a la EPS por la organización de reuniones que faciliten información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado. Esperan información de Gobierno Regional.
- Mayoritariamente solicitan la de realización de campañas de educación sanitaria y de deberes y derechos de usuarios de servicios de saneamiento y sobre todo acerca del buen uso de los mismos, a fin de evitar desperdicios y el uso inadecuado por la población. También campaña de información antes de instalación de micromedidores.
- Los dirigentes de asentamientos humanos se quejan por la falta o discontinuidad de los servicios de agua. Se solicita mayor ampliación y renovación de las redes y conexiones de agua y desagüe. Así como de la existencia de plantas de tratamiento de aguas

residuales para evitar la contaminación del río Ucayali y evitar la propagación de enfermedades infecciosas producidas por los insectos voladores y rastreros que las aguas servidas generan y que ponen en riesgo su salud y su calidad de vida.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 24 de febrero de 2012

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil de la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPACOP S.A. sobre el proyecto, del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el viernes 24 de febrero de 2012, en el Auditorio de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ucayali, sito en Jr. Tarapacá N° 746, Callería, en la ciudad de Pucallpa, en el horario de 09:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Santiago Pérez Meza, con la participación de autoridades y representantes de la Sociedad Civil, con oradores y oyentes de la población previamente inscrita. La organización y desarrollo estuvo a cargo de Mario Salazar Torres de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal a cargo de Alberto Alvarado Salazar, especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, Carlos Benites Saravia. Se contó así mismo con la presencia y participación de miembros del Directorio y del Gerente General de EMAPACOP S.A., ingeniero Pedro Campos Cabrera, gerentes de la EPS, y el valioso apoyo de los señores Agustín Murakami y Eduardo Arévalo, responsables de comunicaciones y educación sanitaria de la EPS, como coorganizadores de todas las acciones de comunicación desarrolladas y otros trabajadores de la EPS, directa o indirectamente involucrados en la elaboración del Plan Maestro Optimizado, quienes brindaron todas las facilidades logísticas necesarias para la exitosa realización de la Audiencia Pública.

En Audiencia Pública participaron de más de 90 personas, 17 de las cuales hicieron uso de la palabra. Además, se contó con el apoyo de miembros de la PNP dentro y fuera del local, por la seguridad de los asistentes y para garantizar se respete el aforo del local, respectivamente.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de la Resolución del Consejo Directivo N° 058-2011-SUNASS-CD, la presentación en ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPACOP S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 38 encuestas y 24 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los últimos han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 27.02.2012.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Se adjunta relatoría de los 17 oradores.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas. Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Pucallpa se llevó de una manera correcta, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, funcionarios de la EPS y público en general.
- El acercamiento con la población a través de las acciones de sensibilización, sociabilización y comunicación, que se realizaron para presentar el proyecto de estudio tarifario, fortalece la relación Regulador–Empresa–Autoridades–Usuarios. En general la información fue bien recibida por los interesados, intercambiándose información importante entre la ciudadanía, la EPS y el Regulador, que ayudarán a mejorar los proyectos presentados. Las convocatorias se llevaron a cabo en coordinación con la EPS.

- La realización de la audiencia pública y los otros espacios de comunicación y consulta logrados, contaron con la participación de los usuarios de manera representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con una concurrencia previamente informada sobre lo que se iba a someter a consulta, no vinculante y que se cumplió a cabalidad.
- Cabe aclarar que la limitada participación de la población en los diversos espacios de comunicación brindados por la EPS y por la Sunass, se debió en parte a la falta de frecuencia, por parte de la EPS, para generar espacios de comunicación en torno a los temas de servicios de saneamiento; sumado a ello y por comentarios de algunos pobladores contactados, la población no presta mucho interés al tema debido tal vez al incumplimiento de promesas al respecto por parte sus autoridades. Se percibe una preocupante pérdida de credibilidad en la EPS, identificada como empresa municipal.
- Se percibe que la población desea que sus autoridades, de los gobiernos Regional y Provincial, inviertan más en temas de saneamiento en las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS. Pide se elaboren proyectos que sean elaborados y consultados con la población.
- Se aprecia la insuficiente comunicación y coordinación entre los gobiernos Provincial y Regional y entre ellos con la EPS. Al parecer la demora en el análisis de los proyectos e inversiones que estaría en manos del Gobierno Regional de Ucayali.
- Se aprecia un significativo interés en el tema por parte del alcalde provincial, pero se evidencia la falta de mayor información y asesoramiento por parte de la EPS.
- Parte de los líderes contactados en las reuniones individuales o grupales, consideran que no hay coordinación suficiente entre la EPS y otros organismos del Gobierno, como el Regional, para lograr mayores inversiones y trabajos de mejoras de los servicios existentes; esto incrementa la insatisfacción de la población.
- Muchos de los dirigentes mencionaron estar de acuerdo con la renovación y ampliación de la micro medición, resaltando que ello ayudará a mejorar la economía familiar, al pagar sólo lo consumido y evitar un mayor pago debido a las asignaciones de consumo, consideradas como excesivas.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para sus localidades y la apertura de una oficina desconcentrada en Pucallpa. También solicitan mayor presencia de la Diresa en el tema del control de calidad de agua para consumo humano.
- Algunos líderes vecinales solicitan que la Sunass supervise muy de cerca, el control de la calidad del agua, que en ocasiones, al parecer más frecuentes, llega con cierta coloración, poniendo en tela de juicio la potabilidad de la misma.
- Se ha observado un importante interés en la población de conocer más acerca de sus servicios de saneamiento y recomiendan a la EPS iniciar campañas de educación sanitaria dirigidas a niños y adultos. Sunass entregó material educativo referencial para futuras actividades de educación sanitaria a ser implementadas por la EPS.
- Solicitan que EMAPACOP S.A. informe periódicamente y de manera transparente, los avances de obras e inversiones propuestas en el presente Estudio, a través de audiencias de rendición de cuentas. Piden la elaboración de un Proyecto Integral de Saneamiento para la localidad, buscando financiamiento a través de los gobiernos Central, Regional y Provincial.
- Los comentarios y recomendaciones planteadas por la población, han sido anotadas por el especialista en regulación tarifaria, tanto en las acciones de comunicación como en la Audiencia Pública, con el fin de lograr una propuesta de estudio tarifario más cohesionado.

D.- RECOMENDACIONES

- Sería conveniente realizar campañas de orientación acerca del rol y funciones de la SUNASS, así como acerca de los deberes y derechos de los usuarios y EPS de los servicios de saneamiento en los distritos de la localidad de Pucallpa. Ello ayudaría a fortalecer la marca e imagen de la SUNASS como organismo Regulador y se daría a conocer aún más la labor que realiza la misma, 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 en Callería, Yarinacocha y Manatay, distritos de Pucallpa; así como de la correcta aplicación, por parte de la EPS, de la facturación por unidades de uso que podría estar afectándole, por no tener un catastro comercial ni operacional actualizado.
- Es muy importante y necesario que Sunass promueva que la EMAPACOP S.A. realice más campañas de información y difusión para resaltar los esfuerzos que realiza la empresa, en mejorar los servicios, así como la importancia de tener un Estudio Tarifario aprobado e inversiones y obras que mejorarán la calidad de vida de sus pobladores. También una efectiva difusión de los derechos y deberes de los usuarios.
- También la realización de campañas de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y de sensibilización con los usuarios clandestinos e inactivos.
- Es recomendable que la EPS lleve 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 que la EPS fortalezca la gestión político social con sus autoridades locales, sobre todo con el alcalde provincial y los consejeros regionales, para que ellos estén lo suficientemente informados, convencidos y comprometidos con las necesidades y avances en las mejoras de los servicios de saneamiento locales, lo que favorecerá a aceptar, primero, los incrementos en las tarifas necesarios para la operación y mantenimiento de la infraestructura que les vendría en donación, y evitar así tomar decisiones políticas que pudieran ir en contra de las decisiones técnicas elaboradas profesionalmente por la Sunass y por la EPS.
- Es recomendable que la EPS realice mayor difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir durante los próximos cinco años, tanto en su página Web actualizada, así como a través de los medios de comunicación radiales y televisivos en las localidades de su ámbito de responsabilidad.
- Es importante, que de existir el sustento técnico correspondiente, planteado por los representantes de la sociedad civil en la Audiencia Pública, en las diversas reuniones realizadas y a través del correo electrónico creado para tal fin, sean evaluados y acogidos los planteamientos expresados, lo que servirá para la mejora del proyecto del ET elaborado por la Gerencia de Regulación Tarifaria.

E.- RELATORÍA AUDIENCIA PÚBLICA DE SUNASS EN PUCALLPA – Viernes 24 de febrero de 2012

1.- Norberto Soto Hilares – Coordinador de Asentamientos Humanos de Pucallpa.

Primero, como coordinador de asentamientos humanos hemos podido lograr que se hagan dos reuniones, micro audiencias, el día miércoles en el distrito de Yarinacocha, que y a los señores de la Sunass tienen conocimiento, todas las propuestas y las inquietudes de ellos. Igual el día de ayer se ha llevado en el Asentamiento Humano Martha Chávez del distrito de Manantay con dirigentes de asentamientos humanos. El tema más preocupante es lo siguiente. En el Plan Maestro Optimizado dice claramente que hay una inversión de 72 millones de soles, pero dentro de unos puntos que voy a tocar, nada más, porque el resto le corresponderá a los demás dirigentes, es que hay una inversión y se va a construir 13 pozos, pero no se especifican si son pozos tubulares o subterráneos. Yo me pregunto que si ya hemos tenido la experiencia con los pozos que han colapsado que solamente puedes abastecer por horas al casco urbano, peor va a ser que abastezca a todos los asentamientos humanos. Entonces la pregunta sería ¿qué nos garantiza esa construcción de los 13 pozos? Sabiendo, que como les vuelvo a repetir han colapsado pozos anteriores y los últimos pozos que se están haciendo, tanto en Manantay como en Yarinacocha, inclusive el de Manantay que ya está prestando servicios tiene filtraciones ese pozo, Yarinacocha también esa obra que está paralizada y también no hay garantías. Entonces nosotros nos preguntamos, quien nos garantiza, sabiendo que hay una inversión de 72 millones y lo que va a tocar en esos 13 pozos, qué nos garantiza.

2.- Marinita Ríos Valderrama. - Socia de la Red Nacional de Promoción de la Mujer de Ucayali

Yo vivo por Jr. Trujillo y ahí hace poco que han hecho los alcantarillados y cada vez que se van los carros de los municipios a hacer arreglos, este año y más de cinco años atrás, recién han hecho los arreglos. Cada vez que arreglan señores, sacan la tierra y le han dejado a los tubos de agua así 2 ó 3 centímetros y a los costados están los tubos de agua, están afuera, están rotos. Los desagües también están rotos. Hay fuga de agua y de desagüe. Y dicen que por allá es zona marginal y también todo Pucallpa está así. Están conectadas las aguas, los desagües. Ya que dicen de los alcantarillados, le vuelvo a decir que no van a durar, porque son de metal, ya son así y está apenitas ¿y los carros que pasan? Cada vez que pasa el carro, para que limpien ¿dónde va esa tierra que sacan de nuestra calle? Lo sacan, esta vez han puesto un poco de tierra pero a los costados. Ustedes vayan a revisar cómo están. Y otra cosa. Las trifas que dicen que se pagan del agua, ahí estoy viendo, pero no todos pagan la misma cantidad. Unos pagan 20, no tienen una estabilidad el agua potable. No tiene estabilidad y ¿saben por qué? Yo estoy pagando S/34.10, otros pagan S/. 20.00, otros pagan menos, otros pagan hasta 15 soles. Como dice el señor que esta... que la gente también hacen fugas, mejor dicho otro vecino les da el agua o el desagüe a su vecino.; eso es cierto, señor. Por ejemplo han hecho la avenida Eduardo Del Aguila y para ir a la cuadra tres le han desviado. Toditos esos sectores, que ponen que somos marginales, va el agua, baja. Y otra cosa, las personas que han hecho sus casas, sobre el caño natural y ellos botan el agua al caño natural, que está cerrado. Toda esas cosas hay.

3.- Andrea Castro Cayupe. - Usuaría de la Avenida 3 de abril.

Yo soy moradora del ÇA.H. Micaela Bastidas, es un asentamiento humano, la verdad que, por ahora recién gracias han puesto su desagüe. Pero mi presencia en esta Audiencia es porque desde hace muchos años, la verdad, la verdad, el agua en Micaela Bastidas es pésima. Inclusive en una oportunidad yo llevé en un envase el agua a Emapacopsa. Y les dije, señores ¿es por esta agua que yo tengo que pagar? Es un agua amarilla y es bien deficiente, no es total el agua. El agua cae y hay que tener un recipiente para estar juntando., como dicen gota por gota. Entonces, yo lo único que les pido a las autoridades de Emapacopsa que se presenten y vean esa agua. La verdad que no es digno de pagar esa cantidad, porque la verdad nos dan, por decir, sale bien deficiente y se paga S/. 23.50, por un agua que para mí no es consumible. Es color amarillo. Y otra cosa señores, yo nos e leer, como dijo la señora anterior, hay personas que pagan menos, 15 soles, hay personas que pagan 33 soles, entonces mi queja es porque no es justo que nosotros paguemos 23.50 por un agua que no se puede consumir. No es justo. Y otra cosa, yo no sé porque ponen una tarifa de 30 m3., ¿Dónde es lo que miden los 30 metros

cúbicos? O 40 metros cúbicos. Una familia que son tres personas no va a consumir 40 metros cúbicos, pues señor. Entonces yo le pido como autoridades de Emapacopsa y al director de la Sunass, se ponga manos fuertes y por favor que se acerquen pues a Micaela Bastidas y que y que arreglen las tarifas que son 30 ó 40 soles y es doméstico, imagínense.

4.- **Oscar Ramírez Palacios**.- Director de EMAPACOP S.A.

Antes de hacer la pregunta que tengo para los amigos de la Sunass, quiero hacer una reflexión en un minuto. Cuando el hombre surge como tal en la comunidad primitiva, y después de haber caminado en cuatro manos, se para y camina en dos pies, no tenía energía eléctrica como la tenemos ahora, no tenía celulares, ni teléfonos, sin embargo sin tener esas dos cosas podía subsistir. ¿Y por qué podía subsistir? ¿Y por qué ha sobrevivido a las inclemencias del clima? Porque tenía el agua como aliado. Sin este recurso, si no hubiera habido agua sobre la tierra el hombre hubiera muerto a los 10 ó 15 días. Eso para que ustedes tengan una idea del concepto claro de la importancia que tiene el recurso agua y que sin embargo a pesar de ser tan importante este recurso, nosotros de manera vanidosa preferimos pagar la energía eléctrica, porque si no vemos la televisión, no tomamos bebidas heladas, si no pagamos el celular nos cortan la comunicación y no nos podemos comunicar con terceras personas. Ahora bien eso trae como consecuencia que nosotros debemos tener una idea una cultura de la importancia del agua para poder cuidarla, una cultura de cuidado del agua y una cultura también del pago por el servicio del agua. Yo quiero hacer una pregunta a los amigos de la Sunass., que por ejemplo, así como en Lima, el Damero de Pizarro o sea la Lima cuadrada donde se alberga la mayor cantidad de locales comerciales, hoteles, clínicas, colegios, institutos superiores, etc. Aquí en Pucallpa también tenemos un sector que el Damero de Pucallpa, donde se concentra el 80% del área comercial o industrial de la ciudad, que son los que consumen la mayor cantidad de agua que están hoteles de cinco estrellas, de 4 ó 3 estrellas, tenemos comercios, venta de motos, etc., se mueven cientos de millones al día. Ellos son los que más consumen agua, son los que más recargan las redes de desagüe y las atorán constantemente, como en el Huequito, sin embargo en la estructuración de las tarifas este componente no se ha tomado en cuenta. Porque esos sectores del Huequito, Vargas Guerra, Micaela, Bellavista, que atorán los desagües permanentemente y hay que desatorarlos, gastando elevadas sumas de dinero, no están contempladas en la estructura tarifaria como un componente. Esos sectores que causan esos prejuicios son los que más deben pagar. Y en otra parte yo conduzco un vehículo, rompo un poste de teléfonos o de energía eléctrica, me lo hacen pagar. Así debe ser con ellos y el castigo que deben tener es que se introduzca ese nuevo componente para la estructura tarifaria en otros momentos o a posteriori. Quisiera hacer una reflexión que que estamos acá muchas personas, muchos dirigentes, que se acrecienta el consumo de agua y el uso racional de la misma y que tratemos de consumir agua potable que es la que brinda la empresa y no el agua no potable que vende la competencia de aquellos 12 mil pozos que existen en todo el continuo de Manantay, Callería y Yarinacocha. Ese continuo urbano tiene 12 mil pozos subterráneos que dan un agua de pésima calidad, sin embargo la población prefiere consumir esa agua, antes que el agua potable que brinda la empresa.

5.- **José Villacorta Inuma**.- Morador del A.H. Jaime Yoshiyama

Solamente quiero ser algo breve. Yo soy uno de los clientes, uno de los usuarios de Emapacopsa, estoy al día pero hay un problema en mi asentamiento humano. Emapacopsa está facturando, tengo acá documentos, recibos de algunos recibos que no están instalados. No es posible que les están llegando tres recibos, algunos deben 93 soles otros deben 30 soles, etc. Entonces quiero que acá el ingeniero, gerente general de Emapacopsa, tome en cuenta esto y quisiera que ellos mismos vayan y constaten. Todos estos señores viven en la manzana E, del Asentamiento Humano Jaime Yoshiyama, en la manzana A y en otras manzanas. También quiero decir a Emapacopsa que existe un proyecto antiguo en mi barrio que estamos más de 60 familias y no estamos proyectados en el proyecto grande que están integrando a los cinco asentamientos humanos, me refiero al proyecto Sector 9. Estamos en estos momentos conectados al que corresponde a Micaela. Y ustedes ya lo han escuchado decir a una moradora del A.H. Micaela, es un servicio pésimo y es por eso que en estos momentos le hago conocer al ingeniero Campos, que por favor vaya y nos conecten, pese a que en cuanto la empresa San

Fernando ha hecho esa obra, hemos estado aquella vez, con el ex Regidor, señor Acosta, hemos ido a pedirle a él, al ingeniero en mención, que nos conecten. Nos han dicho pero hasta hoy día. Entonces pienso que si Emapacopsa quiere cobrarnos una tarifa como debe ser primero que nos dé una buena agua, donde el usuario va a quedar contento.

6.- Edith Muriel de Aybar.- Usuaría del A.H. 9 de octubre

En este punto voy a ser muy breve porque hablar, decirles de las necesidades que uno tiene, es muy largo. En primer lugar vengo del asentamiento humano 9 de octubre y me siento contenta que están acá los representantes de Sunass. Por favor, yo quisiera que las palabras que les voy a decir acá a los señores que no solamente quede en palabras. Que escuchen la necesidad de más que tienen los asentamientos humanos. En primer lugar, señores de la Sunass, muy bien, los proyectos que ustedes están trayendo diciéndose para la mejoría, ya llámese de una ciudad, un pueblo o un asentamiento humano, bienvenidos sean, pero siempre y cuando que los servicios sean, pues como deben ser. Pero disculpen la palabra que voy a tomar, pero desgraciadamente no es así. La que le habla vivo frente a la Plaza Central de A.H. 9 de octubre. Pero acá tengo mi recibo, le hablo como persona, como usuaria. Me sale acá 35 m³. Señores les voy a decir, que sinceramente, qué pena que da que venga un recibo así porque no tenemos el consumo de este recibo. Por qué razón; todo el día, qué tristeza por donde yo vivo, que no llega el agua, no hay ese servicio, no hay el servicio. He tenido que poner un cañito de 30 cm., para esta juntando de poco a poco el agua. En anterior gestión del señor Ulises, incluso hablé con el gerente, y con el directorio, el señor Gerardo, se solucionó, porque nosotros de 9 de octubre, el agua viene del pozo que tenemos de Micaela. Hubo unos problemas y llegaron a solucionarse todos correctamente. Estábamos muy bien, pero ahora, me da mucho gusto que he visto al señor que tomo primero la palabra, que es el gerente general, que no tenía el gusto de conocerlo, de que sinceramente, he ido pidiendo pero no hay solución. ¿Cómo puedo pagar este servicio, no solamente yo, sino varios cuando no lo tenemos? Yo les pido a ustedes señores representantes de la Sunass, que solamente, por favor, los representantes, funcionarios, de oficina, correcto, están ahí, mandar un promotor o promotores al campo. Porque lo que tiene que ver los funcionarios, las entidades es bajar al llano, bajar a ver las necesidades de la personas, cómo viven, cómo están. Y entonces según eso usted va y lleva. Porque muchas veces uno va a la oficina y no te atienden. Entonces para terminar, porque había muchas cosas más que decir. Por favor vayan y miren esto y esta necesidad, que el usuario, las personas, vamos a estar contentas con lo que ustedes puedan pedir más adelante para una de estas cosas.

7.- Adau Velásquez Rodríguez.- Dirigente de la Urbanización Santa Petronila

Antes de empezar, me extraña que no esté el presidente del Gobierno Regional y el señor alcalde, de diferentes distritos de Manantay, Coronel Portillo y Yarinacocha. Lo que hemos observado es que están sincerando, la empresa Emapacopsa a presentar su proyecto a incluirse a la Sunass. Ya sabemos que es la Sunass, pero acá hay un problema de fondo. El problema de fondo, lo que es el Sector 9, es un proyecto nuevo, financiado por Agua para Todos, pero que sucede, se tiene micro medidores y no tiene servicio. El que le habla, soy de Santa Petronila, sector Manantay, hemos buscado financiamiento en la Ute Fonavi, pero que es lo que pasa, muchas empresas coimean a las autoridades y no revisan el proyecto. Por eso yo agradezco a Emapacopsa que hoy en día se sincere el servicio. No es junto que paguemos un servicio cuando no lo tenemos. Les digo algo, yo vivo en Micaela y tengo mi servicio las 24 horas y me abastezco del pozo de la Micaela. Por qué, porque yo como dirigente busqué que la empresa me haga una buena obra para después o estar quejándome. Por eso les digo algo, señores de Emapacopsa y de Sunass, un mejor control. Hemos visto por los medios de comunicación, que hay una denuncia a una empresa que está pagando coimas a unas autoridades y ese es el problema. Emapacopsa tiene el activo y el pasivo de estas empresas por el manejo y mantenimiento que nos suben el costo, y ya no a la tarifa plana, sino a lo que es sincerando al precio real.

8.- Segundo Macedo Pinedo.- Presidente del A.H. Sagrado Corazón

Quiero felicitar previamente a esta reunión que hemos tenido, pero creo nosotros estamos, he escuchado detenidamente cual es el tema principal que se ha venido a debatir. Pero algo tengo que decir porque yo soy del sector 9 también. Estamos teniendo precisamente este mes de

febrero, un año que se ha inaugurado ese sector. De lo cual, es quizás, no hay conformidad todavía con la población, no hay la necesidad de la población. O sea no están conformes todavía con el servicio que se está dando. Debe haber cosas que faltan revisarlas. Si nosotros hablamos de tarifas, yo creo que la población, mientras no nos sinceremos entre la empresa y la población, siempre van a haber estos problemas. Sincerar de qué manera, de que nosotros en los asentamientos humanos tenemos muchos, de diferentes clases sociales y eso n va a permitir llegara a un acuerdo total o hacerles el convencimiento a esa población, porque hay muchos en realidad de que están sumamente sorprendidos por la facturación, porque hay personas, casi todos de los asentamientos humanos que salen a trabajar, a buscar algo en la ciudad y no consumen casi su agua. Se van en la tarde. Tenemos sectores, quizás no en su totalidad, quizás la empresa tendrá sus razones pero la población tiene derecho a hacer sus reclamos. Y eso creo que nos permite, en un momento llegar y sentarnos entre las autoridades y nosotros los dirigentes para poder llegar a un buen acuerdo y eso no queremos nosotros decir que están mal, no, al contrario, el servicio que nos van a dar tenemos que tratar de superar entre ambos, tanto autoridad como pueblo.

9.- Marcos Gonzales Macahuachi.- Presidente del A.H. Roca Fuerte

Creo que para mí es muy importante la presencia de la Sunass, un ente regulador y fiscalizador acá en la ciudad de Pucallpa, de los cuales los usuarios vamos a poder interponer, de repente, algunos recursos, algunas quejas, pero más importante para mí es tener presente acá a la entidad prestadora del servicio acá con su gerente para que tome las quejas que se están presentando en esta audiencia pública. Y espero que esta audiencia pública sea más pública en otra oportunidad, que se pueda convocar, de repente en el coliseo cerrado, con mucho más población para que tengan en cuenta que la Sunass existe. Quiero ir al tema. Si bien es cierto se está viendo acá o se está ventilando la tarifa de aquí a un quinquenio. Para muchos es muy preocupante, porque pensamos que el alza o el costo del agua potable se van a incrementar a un 4% que estaba calculando a 40 soles mensuales de lo que es la tarifa plana de lo que se llama acá o la tarifa doméstica. Yo quisiera que esto nos aclaren un poco para ver de cuántos metros cúbicos nos van a facturar mensualmente y realmente no se esté alarmando a la población que la empresa prestadora de servicios, prácticamente se nos va a llevar todo el sueldo mínimo vital que nosotros ganamos. Pero para que realmente se subsane todas las quejas e inquietudes, yo creo que hay que invertir por eso me causa un malestar de que los gobiernos locales distritales no estén presentes, para que escuchen porque ellos son los entes principales que van a invertir para que la empresa prestadora de servicios brinde un mejor servicio. Porque aquí se tiene conocimiento que las facturaciones que ellos emiten solamente es para los gastos de operatividad. Entonces quien va a inyectar para que los gastos de imprevistos que se dan para otras nuevas inversiones o nuevos proyectos que se tiene que hacer, si no son los gobiernos locales, los gobiernos regionales, no están presentes ¿Quién va a llevar las inquietudes? Entonces voy a insistir siempre yo en lo que es la educación sanitaria que es muy importante. En una obra que se ha hecho en el sector 9, no se ha tomado en cuenta, o no se les ha dado, en este término criollo, las ganas de capacitar, y hacer la educación sanitaria respectiva, para que la población sepa las bondades que tiene de consumir una agua potabilizada. Entonces yo quiero y voy a insistir siempre, y esto quiero hacer un llamado al Gobierno Regional, que devuelva pues el presupuesto dentro del perfil del proyecto del sector 9, se ha considerado algo de 300 mil soles de lo que es la capacitación sanitaria. Que devuelva ese dinero y que le transfiera a la empresa prestadora del servicio para que pueda hacer la capacitación sanitaria a toda la población y sepa la población cuales son las bondades de consumir agua potable y no haya esa resistencia y evitemos en el futuro la contaminación, la infección de las enfermedades que posteriormente nuestros niños van a sufrir estas consecuencias. Entonces yo quiero pedir a toda la población por medio de los medios de comunicación que el agua potable es muy importante consumir para evitar las enfermedades.

10.- Hernán Calle Calle.- Presidente de la Asoc. Viv. Yarinacocha – Barrio Aguaytía.

En primer término mi reconocimiento a Sunass y Emapacopsa por esta importante audiencia pública. En mi condición de presidente de una asociación de vivienda del distrito de Yarinacocha, considero pertinente poner en evidencia quizás la preocupación del recurso hídrico que se viene

usando, subterráneo de los pozos que proliferan en la zona, qué tratamiento debe darse en estos instantes, en cautela, debo repetir, del recurso hídrico, ante las limitaciones de agua potable que hay en el distrito de Yarinacocha.

11.- Roberto Chacchi Parcona.- Representante del Sindicato de EMAPACOP S.A.

Quiero referirme que el agua es un tema mundial, es un tema importantísimo, no solamente en el Perú y el agua es vida. Por lo tanto la situación que estamos acá en esta audiencia, debemos tomar conciencia y más quenada hacer reclamos tanto a Emapacopsa como a la Sunass. Si bien es cierto que Sunass es un ente regulador, supervisor, castigador, entre otros, pero mi pregunta es ¿Qué hace la Sunass ante las EPS, las empresas de saneamiento? ¿Da algunas charlas, algunas instrucciones, algunos seminarios? Que yo sepa no. El que habla está expresándose como dirigente sindical, como trabajador de Emapacopsa. Nosotros conocemos el tema del agua a profundidad, por eso a nosotros nos preocupa enormemente de que la situación en Pucallpa es realmente paupérrimo, en el sentido de que está totalmente olvidada, las obras mal ejecutadas, los pozos colapsados, como ya alguien dijo, y eso se requiere un estímulo económico del gobierno central, pero también hay que agradecer al Gobierno Regional , que a través del gobierno Central, el Gobierno Regional de Pucallpa han invertido más que el municipio, o sea con la Municipalidad no hay futuro para Emapacopsa, porque sus fuentes de ingresos , sus presupuestos de la municipalidad es poquísimo, el año pasado ha sido 11ó 12 millones, creo y eso no abastece ni para ellos mismos, menos va a sobrar inversión para Emapacopsa. Entonces señores Sunass, la pregunta es que ustedes , como un ente regulador, por qué no exigen a las empresas de saneamiento a nivel nacional que presenten proyectos, para que a través de esos proyectos con perfiles técnicos, se reclame al Gobierno Central para que esos a través de los gobiernos regionales inviertan más en los saneamientos de agua y desagüe. Acá en Pucallpa tenemos múltiples asentamientos humanos saneados sin ese recurso agua y alcantarillado y más aún, acá tengo un boletín la Sunass donde dice: fórmula tarifaria propuesta. En los primeros cinco años, o sea en el quinquenio, estarían incrementándose un 13% la tarifa de agua y un 19% la tarifa de desagüe y alcantarillado. Entonces como alguien decía, los que me han antecedido, hay usuarios que reciben media hora, una hora de agua y encima le van a incrementar las tarifas, es algo absurdo. Entonces tiene que hacerse un análisis concienzudo, un estudio técnico, tanto Emapacopsa como Sunass, para que puedan implantar el nuevo sistema tarifario.

12.- Jessica Vega Lachy.- Presidenta de los miembros de Defensa Plaza Las Palmeras

Lo que los señores de la Sunass, lo que he entendido hasta ahorita es de lo que nos quieren subir las tarifas sin tener nosotros el agua adecuado en nuestro sector 10 de Yarinacocha. El sector 10 ahorita está con un gran problema, con un tanque elevado que no se sabe cuándo se va a acabar. Con un desagüe que le pusieron de 7" de diámetro y que va a colapsar. Y está colapsando ya sin tener uso en nuestro sector. Cada vez que llueve, de ese desagüe sale el agua. Y entonces señores, antes de que hagan estas obras, ustedes son los encargados, como superintendencia de fiscalizar, también fiscalicen las empresas y los estudios que hacen estos proyectos., porque ustedes tienen que ver la población que aquí está creciendo en Pucallpa y eso está pasando para nuestro futuro, eso es lo que se está luchando en nuestro sector. Por eso señores, ahora yo les pregunto. Aquí en el centro de la ciudad, de los otros sectores pagan, sin medidor, 40,50, 60 y hasta 80 soles en las zonas de Yarina. En Palmeras, cuando nosotros hemos recibido el estudio de esta obra. Hemos visto que han puesto una tarifa mínima que es de 27 soles que va a pagar cada morador y dice también que más adelante, Emapacopsa va a evaluar si eleva esa tarifa. Nosotros, allá los pobladores, ustedes dicen que nuestra agua de pozos perforados no sirven. ¿Hasta cuándo entonces vamos a seguir recibiendo de Emapacopsa, de los pozos perforados, su agua. Po que no hacen ya una gran planta de tratamiento de agua, todo trayendo desde Aguaytía toda esa agua que se está desperdiciando en el río, ¿por qué ya no hacen con esos 72 millones? Eso siempre les pregunto, por qué no hacen ya una inversión en vez de cavar por todo Pucallpa pozos. Y esos tanques que ahí dicen que van a ser elevados. Esa es nuestra preocupación. Si van a hacer tanques subterráneos o van a ser pozos elevados. Señores de Emapacopsa, vean a la población, no solamente se basen en lo que las empresas o el Gobierno Regional ponen en esos expedientes técnicos, vean nuestra situación, vayan a los lugares donde nosotros vivimos para que ustedes vean la situación de

cada poblador y cómo están dejando esos desagües. La bomba de tiempo va a ser para Emapacopsa cuando reciba esa mala obra, eso va a ser la bomba de tiempo, eso le dije yo a los señores de Emapacopsa, van a recibir y nosotros vamos a reclamarles a ustedes y ustedes van a decir, yo no tengo la culpa, lo hizo la empresa. La empresa se fue y quienes quedaron perjudicados, todita la población de Yarina y todas las poblaciones que están recibiendo sus desagües. Por eso yo les digo, señores tomen conciencia ya y no estén cavando todo Pucallpa poniendo tanques elevados, pongan tanques subterráneos o traigan ya el agua de Aguaytía para toda la población. ¿Quién nos garantiza que de acá a 100 años que no tengamos agua?

13.- Francisco Cielo Malpartida.- Presidente del Frente de Defensa de Pucallpa.

Quiero hacer presente y una pequeña crítica, antes que acuerden la tarifa. Si bien es cierto, quieren aprobar trifas, el agua que tenemos en Pucallpa no es buena, el agua es sucia y a veces viene con partículas de tierra, de palitos, entonces es uno de los puntos. Ahora otra cosa más, esa agua que toma la empresa para que analice o le ponga sus componentes químicos, esa agua están tomando del desagüe de Manantay. Entonces vemos nosotros que la empresa no se preocupa en la calidad del agua, entonces como queremos aprobar tarifas, y subir la tarifa del agua también. Ahora, el agua, si bien es cierto, hay mucha gente que tiene los grifos abiertos, ¿por qué la empresa no educa al usuario? Yo muchas veces, desde hace años, he planteado eso, a la prensa también le he planteado pero nunca han sabido escucharlo. El agua se pierde por eso obligan a pagar más por el agua. Otra cosa más, lo más importante, nosotros tenemos un equipo de técnicos que ya estamos realizando un estudio porque el agua llega sucia al usuario. Nosotros estamos haciendo un estudio, son los terrenos de Mario Pezo, para que el agua tomable del río Ucayali, pero de arriba, donde no hay sucio, para una corrección de 80 a 100 años para adelante. Nosotros no hay que ser egoístas, si bien es cierto, yo tengo mis años, pero vamos a trabajar para la gente que viene atrás, así se trabaja, entonces esa sería la única forma que tendríamos agua limpia y cobrar al usuario como debe ser.

14.- Glodomiro Jorge Segundo Acosta.- Presidente del FREDIM

Primeramente para llamar la atención y la extrañeza de parte mía en la no presencia de nuestras autoridades, porque ellos son los entes primordiales que deberían estar presentes para poder escuchar las denuncias, las quejas de cada uno de nosotros, que estamos como usuarios, que estamos presentando. Eso es extrañeza, esos es preocupación y eso tiene que hacerse público, porque no es dable que nuestras autoridades que en campaña electoral viene y salen a la población a decirles que estamos con ustedes pero después se olvidan. Por otro lado, acá como se habló el día de ayer en una reunión de micro audiencia, en el Sector de Manantay, se había visto problemas y se había hecho llegar situaciones de los usuarios, en cuanto a la deficiencia que tiene Emapacopsa. Habíamos dicho que hay dos aspectos, el aspecto del sector 9, que actualmente no en 100% sino que en un 40% ó 50% de los usuarios que son usuarios de Emapacopsa, tienen problema por la mala calidad, por la mala administración de la misma empresa. Cosa que inicialmente nos habían dicho que esto adolece por la falta y por la dejadez del gobierno Regional, que hasta el momento no hace la entrega de esta obra. La pregunta era en ese entonces que por qué Emapacopsa, sabe que a futuro tiene que recibir esa obra, por qué no supervisa. ¿Cuál es la razón? Entonces son dos cosas que hay que tener presente. Primero de que las autoridades tiene que tomar conciencia y a la par el usuario. Se ha hablado bastante de que no hay el trabajo de sensibilización, no hay el trabajo de educación sanitaria, efectivamente es así, estoy seguro que nuestras autoridades saben el manejo o saben el cómo tratar nuestra agua porque es vital. En ese sentido yo invoco, y que tienen que tomarse en cuenta, en este proyecto, que se debe de considerar, primordial, número uno, la educación sanitaria, en todos los aspectos, desde la parte urbana hasta la parte rural. En ese sentido, yo quiero hacer un pedido en el sector 9, hay los micro medidores y que se considere una campaña de re empadronamiento en todo este sector 9 para poder reconsiderar el total de los usuarios en este sector 9 y cosa de que de esa manera se haga también a la par se haga la educación sanitaria y decirle de que agua potable es mejorar la condición de vida y tomara agua de pozo o de un pozo artesano o de un pozo cualquiera puede perjudicar su salud.

15.- Rómulo Thomas Panduro.- Dirigente del Frente de Defensa de Ucayali

Manifestara que para nosotros es importante este evento porque permite aclarar muchos conceptos y aclara también cuestiones de principio tanto desde el punto de vista de las autoridades como de dirigentes que tenemos que velar por los intereses de la ciudadanía y la población, particularmente de la población de ucayalina. El agua es un vital elemento para la vida y hoy es un motivo, no solamente de conflictos nacionales, sino internacionales. Hoy en día el agua es parte de la disputa, al igual que el petróleo, y todos sabemos que por el efecto invernadero, el agua, poco a poco e agua dulce que es para consumo humano se irá reduciendo por eso hay que cuidarla. Y cuidar el agua es cuidar la vida. Hoy en día el agua en el Perú es motivo de conflictos, ahí tenemos el problema Conga, que hace de que quieran imponer el oro antes que el agua, y el pueblo cajamarquino hoy se moviliza, una gran movilización a favor del agua y contra una minería que atenta contra la vida, contra la vida humana y la vida del ser humano en el Perú. Para nosotros, en Ucayali, la empresa municipal del agua potable, ha demostrado insuficiencia, ha demostrado deficiencia en cuanto a su accionar, Y también ya lo ha mencionado y respaldamos a plenitud la posición del sindicato de trabajadores de Emapacopsa a través de su secretario general, el compañero Robert Chacchi, que ha planteado. Es necesario ya que Emapacopsa, una empresa hoy municipal, insuficiente el presupuesto para poder abastecer a una gran y creciente población de que esta empresa se convierta ya en una empresa municipal, sino en una empresa regional, que pase a control del gobierno regional., donde hay mayor inversión. Pero que esa inversión sea transparente, porque esa inversión hasta hoy, se han hecho grandes elefantes blancos, con inversiones mal hechas, con pozos que se han malogrado porque ha habido mala mano técnica, sobre valoración, o incluso se sabe que el Consorcio Victoria que es la bomba, que se han soltado un millón de soles extras en pago de coimas, el famoso 10%, en esa obra que hoy está botada ahí, es otro elefante blanco que todavía no se concluye y el pueblo es el perjudicado. En esos sentido quisiéramos también que la Sunass intervenga, que se audite, que se investigue esas obras de inversión que está haciendo el Estado, Municipio y por qué otras obras que no se han concluido o no dan una buena agua potable. Las tarifas que plantea la Sunass, en la práctica es un incremento desmesurado, con todo respeto digo que es abusivo, porque se trata de que unos cinco años, el incremento es 13% para el agua potable, alcantarillado y obras públicas tenemos 19% en la práctica son 32 soles de incremento, digamos a 32% y eso es realmente preocupante. En la práctica si pagamos 30 soles ahorita, pagaríamos 9.6, casi 42 soles a los cinco años la tarifa. Y otra cosa, hay un proyecto aquí de privatizar el agua potable contar el cual nosotros estaremos al frente para oponernos de esa privatización porque Emapacopsa ya sea municipal o regional tendrá que seguir siendo dependiente del Estado mas no privado, porque no van a beneficiarse con las necesidades de nuestro pueblo.

16.- Carlos Fernández Paniagua.- Presidente del Directorio de EMAPACOP S.A.

Quería agradecer a todos los presentes por su asistencia a esta Audiencia Pública, promovida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, que es parte del procedimiento para la modificación de tarifas en cumplimiento de un Plan Maestro Optimizado. Evidentemente la opinión dl e público, la opinión de los representantes de las instituciones es importante y suponemos que será tomad debidamente en cuenta por los funcionarios de la Sunass. Emapacopsa conoce que su gestión no es la adecuada, es muy deficiente y que no tiene los recursos para solucionarlos. La primera medida se supone que una empresa es la que debería hacer las inversiones con los recursos que la propia empresa genera, pero tenemos normatividades, una serie de aspectos que impiden eso. Y evidentemente este Plan Maestro que tiene un horizonte de 30 años, o sea está previsto para 30 años, reajutable cada 5 años es un inicio de un mejoramiento de Emapacopsa, ya que fija metas sobre determinados asuntos que Emapacopsa tiene que mejorar para poderse incrementar las tarifas. Evidentemente este plan Maestro está muy lejos de ser el óptimo, Aplicando el Plan Maestro recién en 30 años tendríamos 90% de la población atendida, del 45% que tenemos en la actualidad. Eso implica que el 45% de la población va a continuar excluida en mayor o menor medida y como ya lo han dicho varias de las personas que han participado el agua es algo fundamental y debería darse mucha mayor inversión para solucionar problemas que vienen de muy atrás. Los problemas de Emapacopsa no son de hace 5 años o de hace 10 años. Vienen desde lo que era el Servicio nacional de Agua

Potable y evidentemente la empresa requiere más inversiones y más que la empresa requiere la población de Pucallpa requiere que se hagan más inversiones y esperamos que en los próximos años, la nueva versión de Plan va a permitir que se ejecuten inversiones de mayor volumen. Las necesidades de Emapacopsa o de la ciudad de Pucallpa en materia de agua y desagüe, no son los 72 millones de soles que están considerados en este Plan, si no son más de 700 millones de soles. Pero ¿dónde está ese dinero? Emapacopsa no cuenta ni siquiera con los recursos para formular proyectos y tiene que limitarse a formular simplemente perfiles. Un proyecto es mucho más fácil de financiar, pero requiere una fuerte inversión por la cantidad de especialistas que tiene que participar en eso. En realidad esta audiencia, entiendo que ha sido muy beneficiosa para los que hemos participado y especialmente para que la Sunass tenga una versión más completa que la versión administrativa que le da Emapacopsa sobre los problemas de Pucallpa, que repito son grandes y tengan ustedes por seguro que Emapacopsa dentro de sus limitadas posibilidades está haciendo lo posible para mejorar la situación.

17.- Pedro Campos Cabrera.- Gerente General de EMAPACOP S.A.

Este tipo de audiencias es importante porque nos permite conocer todavía que tenemos problemas. Pero los sectores que manejamos nosotros son mucho más que tres sectores. Los problemas que hemos visto en esta audiencia y he visto que están casi todos los dirigentes que tiene problemas en sus sectores, es el sector 9 que es parte de Manantay, que es el sector de Las Palmeras y es que es una obra que todavía no recibimos y también tenemos el Sector de Micaela Bastidas. Se ha hablado sobre la importancia del agua, lo mencionó el último expositor, el dirigente Thomas, pero esto no debe ser político, esto debe ser técnico. La tarifa para la mayoría de usuarios que están en el sector domiciliario 1 y 2 debe subir en cuatro años más o menos un sol., porque es 0.20, 0.20, 0.20. La tarifa que habló el señor Thomas se refiere a la comercial y a la industria, no sé si está defendiendo ese sector, pero eso es para los comerciantes y los sectores industriales. Eso iba a llegar a 30 ó 25 soles en 5 años, al quinto año. Aclarando siempre, hay que revisar bien el proyecto. El sector de Micaela Bastidas, es cierto que existe un alto índice de hierro y porque es conocido, ah, porque hay un ingeniero químico o dos que no son de Emapacopsa, cuando uno le echa cloro lógicamente tiene que haber un proceso de oxidación, por esos que el agua es medio amarillenta, pero eso no deja que sea agua potable porque está dentro de los límites permisibles. Tenemos un organismo de control que es Digesa. Digesa nos controla de manera sorpresiva y no sabemos en qué momento nos va a caer, siempre está supervisando. Tenemos organismos de control que es la Sunass que también enviamos los reportes, también nos cae y empieza a revisar la calidad de agua. Es cierto lo que dijo una señorita que a veces llega un poquito de tierra, sí, es deficiencia de nosotros, no somos una gran empresa o una empresa que está en lo mejor que está en el apogeo, no, somos una empresa que tiene una serie de problemas, problemas internos con los trabajadores, problemas con los usuarios que nos roban el agua, o sea acá hay gente que se conecta clandestinamente, casi el 605, entonces ese es el problema de Emapacopsa, El año 2010, Emapacopsa tenía una pérdida de un millón cuatrocientos mil, el año 2011 lo hemos bajado a un millón. Esperamos que combatiendo la clandestinidad al menos estemos en azul.

Entonces los problemas tienen solución. Se habló de que por qué no se trae el agua de Aguaytia, ya se ha hecho ese proyecto, lo han hecho varias veces, se ha analizado, tiene mucho riesgo, un derrumbe y nos quedamos todos sin agua. Se halo de traer el agua del río de la parte más alta para que venga limpia y hemos tenido problemas hace 10 años, hemos tenido que poner una tubería, más o menos de un kilómetro y pagara un montón de plata en fluido eléctrico para bombear el agua, menos mal que hubo el apoyo del gobierno regional y de la Municipalidad.

La alternativa ha sido los pozos, hemos traído los mejores poceros de la costa, porque no son de acá de Pucallpa que tenemos algunos que tiene experiencia. Han aplicado técnicas como el método rotativo o el método de percusión, etc, etc, sin embargo han tenido problemas para construir los pozos. La experiencia es muy poca en pozos. De 7 pozos que están haciendo tenemos 3 muy buenos, tres regulares y uno que no va a servir. Nosotros no somos el organismo supervisor porque la ley no nos permite, entonces a veces uno habla sin conocer. Nosotros simplemente vamos a recibir la obra pero coordinamos algunas cosas. De acuerdo a Ley, existe una empresa contratante, un contratista y una entidad que supervisa. Entonces no nos compete la supervisión. Es cierto que hay deficiencias y me gustó cuando una señora dijo que en Las

Palmeras hay una tubería que tiene 7", es de 82 de desagüe, y me dijo que está colapsando y todavía no funciona, lógicamente están poniendo el agua de lluvia por eso colapsa, ni siquiera funciona la red pero ya pusieron el agua de lluvia, por eso está colapsando el desagüe. Esas son las cosas que se tienen que corregir. Y me ha gustado lo que han dicho los otros dirigentes. Me da gusto que estén acá porque traen aportes, nos critican y eso es bueno para nosotros porque la crítica vamos a asimilarla y vamos a mejorar. Sí, no somos los mejores de las EPS, estamos en el número 40 de los 50, pero vamos a mejorar. Tenemos organismos que nos evalúan. El agua por el hecho de ser para la salud, es la más controlada. Tenemos al Ministerio de Vivienda que nos controla, a través de la Dirección Nacional vienen también, tenemos ahora al Ministerio del Ambiente que también nos controla, y le han autorizado a la Municipalidad a través del Ambiente para que nos controle. Es lo más controlado y hacemos pruebas. No tenemos la capacidad económica para contratar más profesionales, los sueldos que tiene la empresa no son tan buenos. El gerente General gana 3,150 soles, el profesor universitario principal gana 6,700, yo soy principal de la Universidad. Ese es el sueldo de Emapacopsa. Un técnico antiguo está ganando 1400 soles, entonces los sueldos por qué son bajos porque no tenemos ingresos, por qué no tenemos ingresos porque hay fugas, porque no se paga el agua. Hay errores, si es cierto, lo que dijo una señora, a veces se equivocan y le ponen una categoría que no les corresponde. Pero existe un sección de reclamos, está normado por la Sunass. Nosotros en la entrada tenemos un libro donde se registran los reclamos, tenemos un ánfora donde se reciben sugerencias. A nosotros nos sancionan si no tenemos el libro de reclamos. Nos llevan un indicador, cantidad de reclamos y tenemos muchos., tenemos muchos reclamos. Pero más son de desagüe, de atoros, porque todo el mundo mete el agua de lluvia a la red y en el centro es eso. Yo en realidad me siento contento de haber escuchado todas esas críticas, he anotado, no las vamos a solucionar en un año, de repente en tres, cuatro o cinco años esto mejore, todo está en empezar. Ya tenemos un programa de educación sanitaria, pero hemos estado trabajando mal. Por qué, porque nos hemos dedicado de dar educación secundaria aula por aula, grupo por grupo, no, la educación sanitaria la van a dar los mismos profesores de los colegios, tienen que tener un efecto multiplicador porque si lo vamos a hacer de salón en salón no podemos terminar. Yo les agradezco a todos los dirigentes sus críticas, Estoy anotando, trataremos de ir mejorando. Para Micaela estamos haciendo un perfil de dos pozos más. Micaela no tiene continuidad de agua, por eso que en algunos sitios no se utiliza micro medición, porque vamos a tener otros problemas con ustedes si no tiene continuidad de agua. Si el agua va a estar por tres o cuatro horas y le pongo medidor va a marcar de repente otra cosa. Así que tiene que haber primero continuidad de agua, con los pozos. Pozos más agua potable de Emapacopsa tendrán en sus sectores las 24 horas y tendrán en su sector para que paguen lo que es justo. Yo les agradezco a ustedes por todas las críticas y tengan la plena seguridad que con el personal de Emapacopsa, que es un personas que tiene bastante experiencia vamos a poder corregir esto. Bueno, privatización. Emapacopsa nunca pidió la privatización, ni el directorio ni el gerente, por si acaso, eso depende del Congreso. Y ahora el consejo de Regidores puede cambiar porque de ahí partió algo, entonces que lo planteen al consejo de Regidores, la vigencia, como le dije alguna vez al señor Chacchi, convengan a los Regidores y la forma de convencerlos es mejorando. Mejoremos a la empresa y convenceremos al alcalde y los regidores de que si tenemos capacidad para tener utilidades y atender mejor al usuario que es lo importante para nosotros.

MST / GU

F.- VISTAS FOTOGRÁFICAS - Acciones de comunicación en Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Reunión con trabajadores de la EMAPACOP S.A.



Asistieron miembros del Directorio y Gerentes de EPS



Dirección de Obras del Gobierno Regional Ucayali



En Dirección de Desarrollo Urbano y Social del GRU



Con responsables del proyecto de Agua Potable GRU



Reunión con representante de Defensoría del Pueblo



Reunión con el Alcalde Provincial de Pucallpa



Vista parcial de la Plaza de Armas de Pucallpa

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Reunión con el Alcalde Distrital de Yarinacocha



Vista parcial de la Plaza de Armas de Yarinacocha



Reunión con el Director de Salud Ambiental DIRESA



Coordinaciones con la Autoridad Local del Agua



Inicio de la Conferencia de Prensa del 22.02.2012



Asistencia de más de 40 representantes de Prensa local



Cobertura en directo de las incidencias de la Conferencia



Sustentación del proyecto de Estudio Tarifario de EPS

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Precisiones a cargo del Gerente General de Emapacop



Preguntas e inquietudes de la prensa asistente



Entrevistas para Tv y radios locales en directo



Precisiones del tema con algunos periodistas locales



Entrevista para prensa escrita local de Pucallpa



Resaltando precisiones de los proyectos de ET y PSC



Local para primera micro audiencia en Yarinacochoa



Característica urbana de la zona de Yarinacochoa

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Micro audiencia con participación de dirigentes y vecinos



Exposición del proyecto de Estudio Tarifario para zona



Manifestación de necesidades y dudas al respecto



Comunidad fue convocada por los dirigentes vecinales



Población con servicios de agua restringido por horas



firmado de padrón de asistencia a la micro audiencia



Dirigentes manifestaron su molestia ante falta de obras



Evento fue grabado en voz e imagen para su análisis

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



También participaron representantes de EMAPACOP



Población manifestó satisfacción por dicho evento



Entrevista en Canal 5 de TV de Pucallpa



Entrevista en Noticiero en Canal 33 TV de Pucallpa



Local de la segunda micro audiencia en Manantay



A.H. Martha Chávez en Manantay para micro audiencia



Inscripción de dirigentes en segunda micro audiencia



Convocatoria fue realizada por los propios dirigentes

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Presidente de asentamientos humanos Manantay



Participación atenta de dirigentes locales y vecinos



Manifestación de problemas y dudas de asistentes



Aportes y sugerencias de los principales dirigentes



GRT anotó todos los comentarios de los asistentes



Agradecieron la realización de dicho espacio de comunicación



Local de la Audiencia Pública en Pucallpa 24.02.2012



inscripción de oyentes y oradores de la Audiencia

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Moderador de la Audiencia Pública en Pucallpa



Palabras de bienvenida por Gerente GU de SUNASS



Procedimiento de aprobación y tarifas para las EPS



Sustento del proyecto de Estudio Tarifario para Emapacop



Presentación de la situación actual y proyectos de EPS



participaron representantes de autoridades locales



Presencia de dirigentes de los tres distritos de Pucallpa



Presencia de la prensa cubriendo el evento en directo

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Participación de representante de zona de 3 de abril



Inquietudes de miembro del Directorio de Emapacop



Dirigente del A.H. Jaime Yoshiyama solicitando medidores



participación de dirigentes de A.H. 9 de octubre



Público escuchando atentamente a sus dirigentes



Apoyo de dirigentes vecinales ayudó a convocatoria



Presidente de A.H. Sagrado Corazón



Presidente de A.H. Roca Fuerte y otros

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Presidente de Asociación en Aguaytia – Yarinacocha



Sindicato de trabajadores de EPS participaron en evento



Presidenta de Frente de Defensa Plaza Las Palmeras



Presidente del Frente de Defensa de Pucallpa



Presidente de la agrupación Fredim – Pucallpa



Evento se desarrolló con total normalidad



Participación de representantes de Frentes de Defensa



Publico asistentes se quedó hasta el final del evento

Vistas fotográficas - Acciones de comunicación - Audiencia Pública-Pucallpa del 20 al 24.02.2012



Participación del Presidente del Directorio de EPS



Aclaraciones técnicas a cargo del Gerente General EPS



Vista del público asistente a la Audiencia de Pucallpa



Vista del público asistente a la Audiencia de Pucallpa



Aclaración de consultas e inquietudes por Gerente GU



Palabras de clausura de Audiencia Pública en Pucallpa