

INFORME N° 032-2008-SUNASS/70

Asunto: Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPS CHAVIN S.A.

Fecha: 14 de enero del 2008

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 Huaraz – Ancash, en la que la SUNASS informó a la población de las ciudades de Huaraz, Caraz, Chiquian, Aija, e Independencia sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPS CHAVIN S.A.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 7 de diciembre del 2007.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y con la EPS Chavín S.A., las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la audiencia pública, y que estarían dirigidas a la sociedad civil, a los medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades de Huaraz, Caraz, Chiquian y Aija, del ámbito de responsabilidad de EPS Chavín S.A. Estas acciones se iniciaron el 15 de abril del 2007 con la publicación en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano de la aceptación a trámite, por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la solicitud de determinación de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para EPS Chavin S.A.
2. Para coordinar las reuniones uno a uno con los representantes de la sociedad civil, se contó con el apoyo de las bases de datos proporcionadas por la EPS Chavin S.A. y otras instituciones de la localidad.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 26 de Octubre del 2007, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPS Chavin S.A. así como la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación (Resolución de Consejo Directivo N° 065-2007-SUNASS-CD). Este proyecto de resolución también fue publicado en el Diario Prensa Regional, Edición Huaraz, que cubre el ámbito de localidad de EPS Chavin S.A. el día 14 de noviembre de 2007.
4. Asimismo, el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública de EPS Chavin S.A. se publicó en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario Prensa Regional, edición de Huaraz, el día sábado 17 de noviembre del 2007.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de EPS Chavín S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de cuatro hitos importantes: 1. Conferencia de Prensa (13 de Noviembre), 2. Reuniones Uno a Uno en las semanas del 19 al 28 de Noviembre, 3. Taller con Periodistas y Foro de Líderes de Opinión (27 y 28 de Noviembre), y 4. Audiencia Pública (07 de Diciembre).

1. CONFERENCIA DE PRENSA: 13 de Noviembre

Las labores de SUNASS se iniciaron con la identificación de actores de la sociedad civil de las localidades del ámbito de la EPS Chavin S.A. (Huaraz, Caraz, Chiquian, Aija e Independencia), generadores de opinión e influencia en las decisiones de la población, actualizando las bases de

datos proporcionadas por la EPS Chavin S.A. y otras instituciones de la localidad. Estas han estado a cargo del personal de Comunicaciones y Usuarios esta Gerencia.

Previo a la Conferencia de Prensa, se realizaron reuniones tanto con Directores, gerente general y gerentes de línea y zonales de la EPS y con algunas autoridades locales, las que estuvieron a cargo de José Luis Patiño, ex gerente de Usuarios, Mario Salazar, Especialista de Comunicaciones y Carmen Carlos de GRT, con el fin de explicar los aspectos generales de la labor del regulador y su rol, durante el proceso de aprobación de tarifas de los servicios de saneamiento en el ámbito nacional; así como el contenido del Estudio Tarifario propuesto para la EPS Chavin S.A. El área de Comunicaciones de esta Gerencia elaboró y distribuyó notas de prensa que reforzaron la información transmitida por los representantes de SUNASS en los medios de comunicación locales.

Reuniones con autoridades locales

1. Gerente General del Gobierno Regional de Huaraz, Sabino Del Castillo Protacio:
 - Luego de escuchar la exposición de José Luis Patiño, Gerente de Usuarios en dicho periodo, y mostrar su interés por los problemas en el sector, ofreció su apoyo para las visitas locales que deberá hacer Giovanna Fernández Sánchez, locataria representante de SUNASS en Chiclayo.
 - Ha pedido que se mantenga contacto con su oficina para coordinar la base de líderes y asociaciones de vecinos para las reuniones uno a uno y la realización de talleres.
2. Alcalde de la Municipalidad Distrital de Independencia, Padre Gregorio Mesarina
 - Una de las consultas luego de la exposición, es sobre la conformación del directorio y sobre la participación del Gobierno Regional y de la Cámara de Comercio.
 - Solicitaron que se deben manejar cifras exactas de conexiones para ver la composición en cada una de las localidades.
 - Además señalaron la importancia de realizar una campaña de información sobre el proceso de potabilización del agua potable con el fin de que la población comprenda el costo. Debido a esto se han presentado algunos problemas en zonas donde la Municipalidad ha querido cambiar las tuberías de asbesto por las de PVC, sin embargo la población se ha opuesto y no ha permitido el cambio respectivo, desconociendo que el asbesto puede afectar su salud.
 - El alcalde Mesarina se comprometió a facilitar una base de asociaciones, líderes de opinión y juntas vecinales para las reuniones en la zona.
3. Representante de la Defensoría del Pueblo en Huaraz, Porfirio Barrenechea Cárdenas.
 - Al finalizar la exposición de Sunass, mencionó que los problemas que atienden de los pobladores es básicamente por el Problema de abastecimiento y calidad del servicio.
 - Otras quejas que reciben es por el mal servicio. Continuidad del servicio.
 - El representante ha ofrecido su apoyo en las acciones previas para poder localizar las zonas con más quejas. Además se le mencionó la realización del Foro programado para el 28 de Noviembre.
4. Regidores de la Municipalidad Provincial de Huaraz:
 - Se les solicitó a Sunass brindar mayor información acerca del posible incremento de estructura Tarifaria de la EPS Chavin S.A.
 - Se solicita a Sunass capacitar de manera constante a la población en coordinación con los Gobiernos Locales el tema de Procedimiento de Reclamo a los usuarios en general.
5. Representante de la Cámara de Comercio de Huaraz.
 - Consideraron necesario repotenciar la EPS.
 - Mostraron interés en conocer la información financiera de la EPS, más aún con el estado de pérdidas que registra por ANF.
 - Además consideraron necesario evaluar la calidad del agua que se abastece.

- Señalaron que la EPS no tiene un programa de educación donde se vea el tema del medio ambiente y las consecuencias de la falta de tratamiento de aguas servidas.
- Señalaron que al tener ellos participación en el directorio de la EPS Chavin estos deben estar plenamente informados a fin de orientar adecuadamente a la EPS Chavin.

El día 13 de Noviembre se desarrolló la Conferencia de Prensa, en la sala del Conferencias del Hotel Real Huascarán en el horario de 9:00 a 1:00 p.m., con la participación de 20 representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva de las 5 localidades del ámbito de la EPS. Estuvo a cargo del gerente de Usuarios, José Luis Patiño, y de la representante de GRT.

Dentro de las preguntas más resaltantes realizadas por los periodistas podemos citar las siguientes:

- Consultaron sobre el pago de la multa y la situación de las otras EPS del país.
- Consideraron importante el ajuste tarifario, sin embargo señalaron que la calidad del servicio no mejora y se tiene zonas con solo unas horas de servicio.
- Preguntaron sobre la desactualización de las tarifas y por qué Sunass recién informa sobre esta situación.
- Señalaron su desacuerdo por los cobros por servicios colaterales como corte y reconexión.
- Cómo Sunass realiza su función de supervisión y fiscalización del servicio. La periodicidad debido a los problemas que se detectan en sectores.
- Se tiene alguna supervisión de campo última para conocer la calidad del servicio.
- Montos en que se verá afectado con este reajuste tarifario.
- A partir de cuándo se hará la aplicación del reajuste.
- En qué consiste las acciones que está realizando la Sunass para comunicar a la población sobre el Estudio Tarifario.

Lista de periodistas / medios asistentes a conferencia de prensa:

N°	Nombre y Apellidos	Institución / Medio
1	Walter Salazar	AMR TV Canal 2
2	Edgar Palma Huerta	Radio H2 Stereo
3	Melissa Núñez Garay	Radio H2 Stereo
4	Marcelo Sánchez Oliva	Radio Miramar
5	Esteban Lázaro Rivera	Radio Libertad
6	Luis Arias Lazarte	Radio Alegría
7	Percy Ángeles Zimic	Revista Impacto
8	Rafael Angeles Yauri	Diario La Primera
9	Fortunato Medina Escriba	Revista Tahuantinsuyo

Luego de la Conferencia de Prensa y el mismo día 13 de Noviembre se iniciaron las coordinaciones para conseguir el Auditorio para la Audiencia Pública Auditorio del Colegio de Ingenieros de Huaraz y el Foro con Líderes en el auditorio de la Cámara de Comercio de Huaraz. Para tal fin, EPS Chavin, y la Representante de Sunass coordinó con el Decano del Colegio de Ingenieros de Huaraz y el Presidente de la Cámara de Comercio de Huaraz quienes accedieron a brindar las instalaciones, a sí como los equipos de sonido y proyección han sido proporcionados por la EPS Chavin. Se elaboró la solicitud con la que la EPS solicitó los referidos auditorios.

2. REUNIONES UNO A UNO con líderes locales

Asimismo, entre la semana del 19 al 28 de Noviembre del presente, esta gerencia realizó las reuniones uno a uno y grupales, dirigidas a los líderes de la Sociedad Civil cuya relación fue, en parte, identificada y remitida por la EPS. Esta base de datos fue complementada también por la información obtenida en otras instituciones por esta gerencia y por la colaboración del personal de asesoramiento que GTZ viene realizando a la EPS en temas político-sociales y otros a través del programa PMRI.

Esta comisión que consistió en visitas uno a uno a líderes en sus propias instituciones u hogares en las cuatro ciudades del ámbito de la EPS. Esta comisión estuvo a cargo de Giovanna Fernández, Locataria Representante de Sunass de esta gerencia, quien en la mayoría de visitas estuvo acompañado por el gerente general de la EPS o algún funcionario de la EPS de las Unidades Operativas y de relaciones públicas, así como también del representante de PMRI-GTZ encargado de la asesoría en asuntos político sociales de GTZ. Cabe resaltar que la EPS colaboró con la realización de coordinaciones y asuntos logísticos en estas visitas a las diferentes ciudades.

Teniendo como central de coordinaciones la ciudad de Huaraz, se realizaron visitas a las 5 localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS Chavin, tal como se detalla a continuación:

- 19.11.07 – Viaje a La Ciudad de Huara/Independencia
- 20.11.07 - Chiquian
- 21.11.07 - Aija
- 22.11.07 – Caraz
- 23.11.07 – Huaraz
- 24.11.07 – Chiquian
- 25.11.07 – Aija
- 26.11.07 – Huaraz/Independencia
- 27.11.07 – Huaraz – Taller con periodistas
- 28.11.07 – Huaraz Merced – Foro con Líderes
- 28.10.07 – Retorno a Trujillo

A la mayoría de las personas visitadas se les brindo orientación en el tema de la próxima Audiencia Pública y se les entregó:

- Folleteria institucional
- Aviso de Convocatoria publicado en el Diario El Peruano y Correo
- Ayuda Memoria
- Presentación entregada en Conferencia de Prensa
- Publicación de Resolución de Consejo Directivo N° 065-2007-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 26.11.07

Adicionalmente se les entregó la misma información a los 20 representantes de medios de comunicación local, asistentes al Taller con Periodistas, realizado el martes 27 de Noviembre como a los más de 70 asistentes al Foro con Líderes realizado el miércoles 28 de Noviembre del 2007.

A continuación la relación de personas e institución por localidad visitadas uno a uno en el período del 19 al 28 de Noviembre del 2007:

Nº	Nombre y Apellidos	Institución	Ciudad
01		Defensoría del Pueblo	Huaraz
02		Alcalde de la Municipalidad del distrito de Independencia Padre Miserina	Huaraz
03	Dr. Ais Tarabay	Cofopri	Huaraz

04	Gregorio de Ledesma Navarro	Representante de la Comunidad Campesina José Carlos Mariátegui Chincay	Huaraz
05	Feliz Idelfonso Chuan	Presidente del Comité de Regantes del Centro Poblado de Mipayancas	Huaraz
06	Julio Rajas Villanueva	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
07	Carlos Barreda	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
08	Walter Medrano Acuña	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
09	Lelia Palomino de Rosales	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
10	Ricardo Maldonado Vergara	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
11	Jorge Rojas Vega	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
12	Tobías Ortiz Villa fané	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
13	Joshe Inchicagui Rosales	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
14	Flor Yacome Rosario	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
15	Eva Caballero Suárez	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
16	José Carlos Pariazca Pérez	Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
17	Ademís Cartera Padilla	Alcalde del distrito de Paccyon	Huaraz
18	Elías Pairas Jaimes	Presidente de la Comisión de Regantes de Chiquian	Huaraz
19	César Cieza Zorrilla	Jefe Zonal Agencia Senasa del Ministerio de Agricultura del distrito de Bolognesi	Huaraz
20	Dora Saldivar Alba	Gobernadora de Chiquían	Huaraz
21	Omar Cochachin Alvaron	Fiscal Adjunto Provincial de Bolognesi del distrito de Bolognesi	Huaraz
22	Gladis Parra Malqui	Municipalidad Provincial de Bolognesi	Huaraz
23	Vilma Jaimes Valderrama	Presidenta del Vaso de Leche N° 2 Chiquían	Huaraz
24	Víctor garro Condezo	Regidor de la Municipalidad Provincial de Chiquian	Huaraz
25	Vladimiro Alvarado Vicuña	Alcalde de la Provincia de Chiquían	Huaraz
26	Hernán perfecto Hipolo	Periodista de Radio Satélite	Huaraz
27	Manuel Lara Marquez	Cámara de Comercio de Chiquían	Huaraz
28	Aleja Teudosio Gomero Caccha	Gobernador de la provincia de Aija	Huaraz
29	Dante Antunes Marquez	Teniente Alcalde de la Municipalidad Provincial de Aija	Huaraz
30	Bruno Torres Camones	Municipalidad Provincial de Aija	Huaraz
31	Digna Malqui Rondon	Presidenta del Comité de gestión Perlas de las Vertientes Aija	Huaraz
32	Irma Mejía León	Presidenta del barrio San Cristóbal Aija	Huaraz
33	Gloria Amparo Orellano Malqui	Encargada del área de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Aija	Huaraz
34	Abelardo Osorio Alvarado	Inspector Sanitario I Del Centro de	Huaraz

		Salud de Aija	
35	Norberto camones Celmi	EPS Chavin Aija	Huaraz
36	José Sánchez Torres	Regidor y Presidente de la Comisión de Saneamiento del Gobierno Municipal de Aija	Huaraz
37	Herman Izo Requena	Alcalde de la Municipalidad Provincial de Aija	Huaraz
38	Alberto Mori Palero	Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Caraz	Huaraz
39	Jesús Mori Palero	Sub Gerente de programas Sociales de Municipalidad Provincial de Caraz	Huaraz
40	Fausta Ángeles	Tesorerera del comedor Virgen de la Asunción	Huaraz
41	Lourdes Huamaní Morales	Presidenta del Vaso de Leche de Santa Rosa	Huaraz
42	Amelia Rosaura Ulloa Ramos	Presidenta del Vaso de leche Barrio Arequipa	Huaraz
43	Ana María Cruz Rojas	Presidenta del Vaso de leche la Esperanza	Huaraz
44	Fidel Broncazo Vásquez	Alcalde de la Municipalidad Provincial de Caraz	Huaraz
45	Jorge Ramírez Rodríguez	Presidente de la Cámara de Comercio de Huaraz	Huaraz
46	Elio Milla Vergara	Decano del Colegio de Ingenieros de Huaraz	Huaraz
47		Representante de Indecopi-Huaraz	Huaraz
48		Representante de la Cámara de Comercio Turismo e Industria de Huaraz	Huaraz
49		Alcalde de la Municipalidad Distrital de Independencia	Huaraz
50		Representante del Comité de Participación vecinal de Huaraz	Huaraz
51		Director de l Diario Noticias de Huaraz	Huaraz

Entre los principales comentarios y apreciaciones producto de las reuniones sostenibilidad podemos mencionar lo siguiente:

- Líderes de **Huaraz** recibieron con interés y atención la información que se les brindó.
- Algunos de ellos ya sabían de la Audiencia por el aviso de los diarios y otros debido a la invitación al Foro.
- El alcalde de donde manifiesta que faltan coordinaciones con la EPS y que este trecho debe zanjarse con la finalidad de que la población Huaracina se beneficie.
- En general, en la ciudad de Huaraz estarían de acuerdo con la propuesta con la condición que se les informe claramente en la Audiencia el destino que tendría el dinero que se incrementará en el quinquenio.
- El representante de Defensoría del Pueblo sugirió que se debe realizar una inversión en difusión. Se le solicitó una relación de líderes identificados pero no se pudo contar con ello por no tenerla actualizada.
- En la localidad de Independencia se sostuvo una reunión con su alcalde, Padre Gregorio Mesalina, el mismo que manifestó la necesidad de mayor coordinación entre la EPS y los gobiernos locales y regionales. Indicó que esto favorecería realizar inversiones y obras mejor concertadas en las ciudades del ámbito de la EPS.
- Propone crear un comité de vigilancia acerca de las inversiones en las que participe la sociedad civil, las autoridades y la EPS. Por las declaraciones brindadas en la reunión

podemos concluir que estaría de acuerdo con el contenido del Plan Maestro Optimizado (PMO) y de contar con su asistencia a la Audiencia Pública.

- En días previos al foro de líderes de opinión, se sostuvo una reunión con los funcionarios de la EPS para mejorar la presentación que se daría en el Foro programado para el día 28 de Noviembre del 2007, se pudo apreciar que el gerente general de la EPS Ing. Juan Tarazona Minaya tenía mucha información clara y disponible para transmitir.
- Durante el trabajo de las acciones previas a la Audiencia Pública, se apreció la necesidad de mayor compromiso por algunos de los gerentes de línea de la EPS y de mayor asesoramiento en temas de fortalecimiento institucional, de gestión político social y de comunicaciones relacionadas al PMO.
- Se informó que se están realizando campañas de educación sanitaria y sensibilización en las ciudades del ámbito de la EPS, con la elaboración de material didáctico para entregar y realización de charlas a la comunidad. El tema principal era el valor económico del agua y el uso racional de los servicios. No estaría relacionado directamente al PMO.
- Cabe resaltar la buena colaboración con personal y logística por parte de la EPS en esta comisión de servicios. Ha sido de suma importancia el compromiso de su gerente general en torno a este tema, que ha favorecido para el cumplimiento de los objetivos de comunicación de esta gerencia.
- También ha sido importante el apoyo de GTZ en cuanto a facilitación de información y coordinación previa con los funcionarios de la EPS con los cuales se ha venido trabajando la campaña de educación sanitaria.
- En **la ciudad de Huaraz** existen dos Frentes de Defensa que sí mencionan la influencia política negativa que ejercen, en la EPS, los gobiernos locales. Aunque consideramos que es parte del discurso dirigencial que tienen todas las agrupaciones de estas características, consideramos importante la influencia en la opinión pública de estos líderes. Se identifica falta de información en relación al PMO y a las actividades de la EPS.
- Aunque el Alcalde de Huaraz tiene algunas diferencias con respecto a la buena gestión de la EPS, se ha identificado que información complementaria que debería serle proporcionada por la EPS, a fin de aclarar algunas dudas con respecto a la administración y que están relacionadas con el servicio y los proyectos
- Se identificó la necesidad de realizar campañas itinerantes en las ciudades del ámbito de la EPS a fin de difundir los derechos y deberes de los usuarios. Se identificó que se desconoce el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento. Este interés de difusión es compartido por el alcalde de la ciudad de Huaraz, esta Gerencia programó actividades de orientación previa a la Audiencia Pública las cuales estuvieron a cargo de la representante de la OD SUNASS Giovanna Fernández.
- En **Chiquian**, luego de cuatro horas de viaje por la Cordillera Negra se contactó uno a uno con 13 actores de la sociedad civil, comenzando con el Alcalde, señor Vladimiro Elías Alvarado.
- Casi todos los visitados en Chiquian mencionaron el interés expreso por el alcalde de participar de manera activa en las actividades realizadas por Sunass.
- Muchos mencionaron que el Alcalde está mal asesorado y que no conoce el tema y le mueve un interés político más no técnico. Estuvieron contentos que nos acercáramos uno a uno.
- Se reunió con el Presidente de la Comisión de Regantes de Chiquian Huaraz en las que se informó acerca del motivo de la presencia de SUNASS y su función reguladora de los servicios, así como se invitó a participar tanto en el Foro del día 28 de Noviembre del 2007, a si como de la Audiencia Pública del día 07 de Diciembre del 2007.
- Se visitó también a la oposición extrema, representada por un Regidor de la Municipalidad señor: Víctor Garro Condezo, quien mostró mucho interés en el tema pero se apreció que carecía de información. Su opinión está dirigida a separarse de la EPS y formar una nueva empresa local, pero se aprecia desconoce la implicancia de la decisión.
- También se contactó con 8 líderes vecinales de distintos puntos de la ciudad de Chiquian, quienes reconocen que el servicio que brinda es acorde a las tarifas que son bajas y no se oponen al alza mientras esta se justifique.

- En total fueron como 13 visitados con los cuales se tuvo una conversación y los que se mostraron interesados en participar en la Audiencia.
- En **Aija**, a tres horas y media de Huaraz, la jornada de visitas se inició con el Gobernador de la provincia de Aija, el mismo que manifiesta que no están de acuerdo con el servicio que brinda la EPS Chavin y muestran el interés de separarse de la EPS.
- En visita a líderes locales vecinales, también se trató este mismo tema y la necesidad de mayor información sobre los conceptos en los que se invertiría. Aceptan que la tarifa es baja y el sinceramiento tarifario también, pero no se conoce cuáles serían las metas a cumplir. Se tomó contacto con 14 líderes vecinales, con los que se sostuvo una conversación y se les hizo entrega de información relevante.
- Se reunió con el teniente Alcalde de la Municipalidad Provincial de Aija, el mismo que manifiesta que el alcalde de la Municipalidad muestra su interés en separarse de la EPS, ya que manifiesta que ésta se encuentra politizada. Asimismo manifiesta que entre la EPS y la Comuna no existe ninguna coordinación para las obras y proyectos, lo cual dificulta su labor, ya que en muchas oportunidades se parchan calles y se abren zanjas debido a trabajos de la EPS, lo que origina dificultades e incomodidades en la población.
- Manifiestan que más del 90% de la población no cuenta con medidor y ellos se van a negar rotundamente en la colocación de micro medidor a toda la población.
- En **Caraz**, se visitó a 11 líderes vecinales, y autoridades locales
- Se visitó a líderes locales en sus domicilios a sí como en sus locales diligenciales. Estos líderes consideran que el servicio es aceptable y es necesaria una mayor inversión en la EPS, pero se quejan por la demora del inicio de las obras de saneamiento para la ciudad cuya ejecución está a cargo del Gobierno Local,
- En su mayoría, los entrevistados no se opusieron al alza de la tarifa, ya que a la fecha se ha construido en su localidad una planta de Tratamiento la misma que permite el abastecimiento de manera correcta a sí como la mejora en el servicio.
- En **Independencia**, al igual que en todas las localidades se sostuvo contacto con el jefe de la unidad operativa de la EPS para coordinar la identificación y visitas a líderes locales.
- El Alcalde de Independencia comentó su apoyo al PMO. En la opinión pública se comenta que es uno de los líderes de opinión que más defiende la gestión de la EPS.
- Se tuvo contacto con varios líderes vecinales, quienes manifestaron en su mayoría estar de acuerdo con la inversión y con el alza justificada de tarifas. Se visitaron varias zonas beneficiarias de las mejoras en agua y desagüe contempladas en la propuesta de SUNASS, donde sus dirigentes manifestaron mucho interés y de acuerdo con el tema. Estos líderes locales aseguraron su presencia en el Foro como en la Audiencia.
- Los líderes vecinales manifiestan que este incremento beneficia la colectividad este debe hacerse de manera progresiva a fin de no perjudicar la economía familiar asimismo señalan que se debe fiscalizar de manera permanente y constante el cumplimiento de metas de gestión de la EPS Chavin.

3.- TALLER CON PERIODISTAS Y FORO DE LÍDERES DE OPINIÓN: 27 y 28 de Noviembre.

Cabe resaltar que durante los días previos a la audiencia pública, día 07 de diciembre, la Gerencia de Usuarios organizó y realizó el **Foro: Agua Potable para Huaraz: Un reto pendiente**. El 28 de Noviembre en el horario de 9:00 a 13:300 horas esta gerencia realizó un **Taller para Periodistas** en el que también se les recordó la invitación a participar en la audiencia pública del 07 de diciembre (ver informe adjunto)

Los representantes de SUNASS que conformaron la comisión de servicios para estas actividades fueron Guisella Vargas, Supervisora de Comunicaciones; Giovanna Fernández, Locadora Representante de Sunass; y Carmen Carlos, representante de la GRT. Se adjunta al presente los respectivos informes detallados, elaborados por la Supervisora de Comunicaciones de esta gerencia.

Dado que la representante de GRT debía exponer el proyecto del Plan Maestro Optimizado de EPS Chavin, consideramos pertinente sostener una reunión previa con el Gerente General y

gerentes de línea de la EPS. La cita se realizó en las oficinas de la EPS. La representante de GRT aclaró dudas e inconsistencias técnicas sobre algunos puntos del proyecto del PMO, entre ellos, acerca de las fuentes de financiamiento para las 5 ciudades del ámbito de la EPS.

La comisión indicó que dado que está en proceso la aprobación de un PMO es necesario que la EPS cumpla con informar a GRT y por la vía formal acerca de todos los cambios que se pudieran efectuar en materia de fuentes de financiamiento y obras por ejecutar, ya que recordamos que los fondos a ser ejecutados tendrán carácter de intangibles.

Durante la reunión los representantes de SUNASS recalcaron la necesidad de que durante su exposición ante el Foro de Líderes del 28 de Noviembre fueran precisos en la ejecución del plan de inversión. Igualmente, se les solicitó que presenten su estructura de costos, ya que esto era importante para la explicación referente a la eliminación del consumo mínimo y la creación del cargo fijo.

Taller con Periodistas: Regulación, Tarifas y Procedimiento de Reclamos

Dicho taller tuvo lugar en la Sala de Conferencias del Real Hotel Huascarán - Huaraz, el martes 27 de Noviembre del 2007

HORA	TEMA
15:00 a 15:40 hrs.	Exposición de Supervisora de Comunicaciones SUNASS, Guisella Vargas Tema: Regulación en Saneamiento - La nueva visión del regulador - Rol y funciones de la SUNASS - La importancia de la regulación del Sector Saneamiento - Reto Pendiente
15:40 a 16:20 hrs.	Exposición del Especialista en Regulación Tarifaria de SUNASS, carmen Carlos Berdillana. Tema : Regulación de Tarifas y la Nueva Herramienta Regulatoria: PMO - Regulación de Tarifas de Agua Potable - Marco Legal - Procesos de Aprobación y Determinación de Fórmula Tarifaria - La nueva herramienta regulatoria : Importancia del PMO - ¿Qué es la estructura tarifaria? - Criterios para la fijación de tarifas
16:20 a 17:00 hrs.	Exposición de la Locataria Representante de Sunass, Giovanna Fernández Tema : Procedimiento de Reclamos de Usuarios del Servicio de Saneamiento - Marco Legal - Tipos de reclamos, presentación de reclamos - La Inspección - La contrastación del medidor - Recurso de reconsideración y de apelación - El TRASS
17:00 a 18:00 hrs.	Preguntas de los asistentes

Ver informe elaborado por Guisella Vargas, Supervisora de Comunicaciones, adjunto al presente.

Foro con Líderes de Opinión - 28 de Noviembre 2007

El Foro con Líderes “Agua potable y alcantarillado para Huaraz: Un reto pendiente” se realizó en el Auditorio de la cámara de Comercio de Huaraz, el miércoles 28 de Noviembre y contó como moderador al señor Jhony Marchan – Gerente de Supervisión Y Fiscalización de Sunass, a Guisella Vargas, Supervisora de Comunicaciones de SUNASS, la misma que se encargo de realizar la relatoría, con el apoyo de la Locataria Representante de Sunass de esta gerencia. Se contó con la participación de 52 autoridades y líderes vecinales. Inició a las 9:00 horas y concluyó a las 13:00 horas.

El programa del foro desarrollado fue el siguiente:

HORA	TEMA
08:30 a 09:00 hrs.	Recepción de participantes
09:00 a 09:30 hrs.	Exposición de la Supervisora de Comunicaciones, SUNASS, Guisella Vargas Ochoa Tema: SUNASS en Huaraz: La importancia del regulador
09:30 a 10:00 hrs.	Exposición del Especialista de Regulación Tarifaria de SUNASS, Carmen Carlos Tema: Proyecto Plan de Mejoras de Gestión EPS CHAVÍN 2007- 2011
10:00 a 10:30 hrs.	Exposición del Representante de Emapa Huaraz S.A. Ing. Juan Tarazona Minaya Tema: Brecha de inversiones en Saneamiento y Desafío 2007-2011
10:30 a 11:00 hrs.	Exposición de Frank Vidalón, representante del programa ProAgua GTZ Tema: Programa de Medidas de Rápido Impacto en EPS Chavín
11:00 a 11:15 hrs.	Coffee Break
11:15 a 11:40 hrs.	Exposición de Johnny Marchan, gerente de Fiscalización y Supervisión de SUNASS Acciones de Fiscalización de SUNASS
11:40 a 12:00 hrs	Exposición del Representante del Programa Agua para Todos del MVCS Tema: Proyectos financiados por Agua para Todos
12:00 a 13:30 hrs.	Propuestas y preguntas de los asistentes

Ver informe elaborado por Guisella Vargas, Supervisora de Comunicaciones, adjunto al presente.

Se adjuntan así mismo las relatorias tanto del Foro con Líderes así como de las reuniones realizadas con los líderes de las ciudades de Huaraz, Aija, Chiquian, Independencia, Caraz del día 19 al 28 de Noviembre del 2007, comisión de servicios que estuvieron a cargo de Guisella Vargas y Giovanna Fernández de la Gerencia de Usuarios y de Carmen Carlos, representante de GRT.

Acciones de comunicación realizadas en la semana de la Audiencia pública

En la semana del 19 al 28 de noviembre, la representante de Sunass, Giovanna Fernández Sánchez, fue comisionada para realizar campañas itinerantes de orientación en la ciudad de Huaraz, con el objetivo de informar a la población acerca de sus deberes y derechos como

usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como del procedimiento de reclamos, necesidad de orientación identificada durante todo el tiempo de permanencia en las ciudades del ámbito de la EPS. En estas actividades se identificaron y se recabó información acerca de la problemática referida a servicios de agua y pago de recibos de los usuarios de Huaraz, información que se puso en conocimiento de esta gerencia y que servirá de base para programar acciones futuras de orientación a los usuarios y de coordinación con la EPS.

4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 07 de Diciembre

La Audiencia Pública, en la que SUNASS presentó, ante la sociedad civil, el Estudio Tarifario de los servicios de agua potable y alcantarillado de las ciudades de Huaraz, Caraz, Chiquian, Aija, Independencia, de responsabilidad de EPS Huaraz S.A., se realizó el día 7 de diciembre en Auditorio del Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental Ancash / Huaraz, sitio en Jr. Simón Bolívar N° 680, Huaraz. Dicho evento contó con la participación de representantes de la Sociedad Civil, oradores y oyentes previamente inscritos.

Hicieron uso de la palabra 13 personas, y asistieron en total más de 70 personas. Cabe resaltar que muchas de ellas no quisieron ser anotados en el padrón de asistencia, aludiendo el temor que dicho documento fuera utilizado para otros fines. También asistieron a este evento representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva de las 6 localidades del ámbito de la EPS, algunos de los cuales transmitieron en directo desde el local del evento.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias del proyecto publicado el 26.10.07 en Normas Legales del diario El Peruano y formato de comentarios, información preparada por esta Gerencia.

El señor Miguel Poma, reconocido periodista de la zona, que colaboró como Moderador de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente y quien cumplió con su función satisfactoriamente, como fuera solicitud de esta gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

09:15 - 09:30	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Moderador
09:30 - 09:45	Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. José Luis Patiño Vera – Gerencia de Usuarios
09:45 - 10:45	Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPS Chavín S.A. Iván Lucich Larrauri - Gerencia de Regulación Tarifaria
10:45 - 14:45	Participación de oradores previamente inscritos
14:45 - 15:00	Clausura de la Audiencia José Luis Patiño, Gerencia de Usuarios

Se realizaron 13 intervenciones luego de las presentaciones realizadas por los funcionarios de la SUNASS.

C. CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Huaraz ha sido correcta en términos de representatividad de la población ya que asistieron representantes de las seis localidades del ámbito de la EPS y de organización, debido a la preparación del evento y las coordinaciones y acciones previas de la SUNASS, con la colaboración de la EPS, con líderes de opinión y las organizaciones de la sociedad civil. La difusión de la audiencia se ha realizado en diversos medios al alcance de la institución, tales como avisos en el diario oficial y diarios locales, página web de la institución, talleres participativos con diversos públicos objetivo en las ciudades de Aija, Bolognesi, Carhuaz, Huaraz y Recuay y en reuniones uno a uno como con las campañas itinerantes y charlas.
- La audiencia pública en la EPS CHAVIN constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPS CHAVIN, constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para las provincias y distritos del ámbito de la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
- La conferencia de prensa, foro de líderes, taller con periodistas, reuniones uno a uno, campañas itinerantes y charlas previas a la Audiencia Pública, son de suma importancia para fortalecer el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPS CHAVIN.. Ello constituye un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
- Las reuniones uno a uno constituyen espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua y las funciones de SUNASS. Con esta metodología, los funcionarios de SUNASS tienen una interacción más cercana con la sociedad civil y los beneficiarios del proyecto, y reciben de manera directa las inquietudes. Con ello se asegura que los comentarios y recomendaciones planteadas lleguen de manera efectiva a los funcionarios 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.
- Las acciones previas de comunicación desarrolladas directamente con los grupos de interés son importantes dado que fomenta la participación de los oradores en la Audiencia Pública con un conocimiento del tema y se van identificando a los líderes suficientemente informados.
- En las reuniones uno a uno se pudo apreciar que las organizaciones de la sociedad civil no estaban informadas sobre el proceso de fijación de tarifas de CHAVIN y acerca de la formulación de planes maestros orientados a mejorar los niveles de eficiencia de prestación del servicio de saneamiento en las ciudades del ámbito de la EPS

D. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la EPS realice acciones previas a la realización de la Audiencia Pública y que éstas sean comunicadas a la SUNASS oportunamente, de modo que se evidencie un mayor involucramiento por parte de la EPS en asumir los compromisos contemplados en la propuesta que SUNASS ha formulado con la información del PMO presentado por la empresa.
- De ser posible el estudio en su versión completa debe ser colgado en la web con un mes de anticipación a la audiencia, y dicho documento debe ser entregado por la Gerencia de Regulación Tarifaria a la EPS con dicha anticipación a fin de que la empresa tenga un periodo significativo para formular comentarios y enviarlos formalmente a SUNASS.

- Se recomienda implementar junto a las empresas prestadoras de servicio de saneamiento, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, luego de la realización de la Audiencia Pública.
- Se recomienda incluir en todas las presentaciones evidencias fotográficas acerca de la situación actual del servicio de agua potable y alcantarillado a los líderes de opinión y sociedad civil, y del trabajo realizado por los técnicos de SUNASS al contrastar la información presentada por la EPS y de las acciones de comunicación realizadas (Taller con Periodistas, Foro de Líderes y Reuniones Uno a Uno)
- Se recomienda promover la participación de los representantes de la Defensoría del Pueblo en la Audiencia Pública, que como órgano constitucional, supervisa el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Lamentamos el no haber podido contar con la participación de sus representantes, pese a los acercamientos considerados antes de la Audiencia Pública.
- Se recomienda realizar una difusión del contenido del estudio tarifario final, adicional a la publicación en la página web de SUNASS.