

## INFORME N° 039 -2013-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EMSA PUNO S.A., en la ciudad de Puno, Prov. Puno, Dpto. Puno.**

Fecha: Magdalena, 11 de junio de 2013

---

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 Puno, Provincia de Puno, en el Departamento de Puno, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la EPS EMSA PUNO S.A., el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la EPS, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria 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 regulatorio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Puno, llave y Desaguadero a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 10 de mayo de 2013, en la ciudad de Puno.

### A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EMSA PUNO S.A., las acciones de comunicación que se realizarían, previo 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. Las coordinaciones de esta Gerencia con la EPS se iniciaron el 26 de agosto de 2012 con la publicación, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, la Resolución que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y la Determinación de Precios de los Servicios Colaterales de EMSA PUNO S.A. para los próximos cinco años, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 005-2012-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 21 de marzo de 2013, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 008-2013-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMSA PUNO 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 6 al 10 de mayo de 2013.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 19 de abril de 2013, tanto en Diario Correo, edición Puno, así como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
6. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Puno, se realizó el jueves 9 de mayo, en las instalaciones de EMSA PUNO S.A.

7. Durante los días del 5 al 9 de mayo, se tuvo reuniones con el Gerente y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y líderes locales de Puno, Ilave y Desaguadero. Igualmente 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 EMSA PUNO S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y de Defensa Civil en dicho evento.

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

La estrategia de comunicación en coordinación con EMSA PUNO 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, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, imprimió y envió a la empresa de agua potable, material de difusión con la finalidad de ser distribuido previamente y facilitar información, tanto a autoridades como a líderes de las localidades de Puno, Ilave y Desaguadero, para que puedan 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: [audienciapuno@sunass.gob.pe](mailto:audienciapuno@sunass.gob.pe).

La información en folder institucional de SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 008-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 21.03.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 19.04.2013, 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 80 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 el 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 las dos micro audiencias realizadas. El clima social fue relativamente positivo, manifestado en la necesidad de una mayor comunicación y transparencia por parte de la EPS y un mayor acercamiento de los actores relacionados a los temas de agua potable y saneamiento.

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

El lunes 6 de mayo, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General, Directorio y demás trabajadores de la EMSA PUNO S.A., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario a ser presentado a la ciudadanía y que se aplicaría en el próximo quinquenio, y acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de las localidades de Puno Ilave y Desaguadero. Los funcionarios participantes mostraron mucho interés por lo que hubieron sugerencias relacionadas al tema de comunicación y al compromiso del cumplimiento de las metas propuestas para el primer quinquenio regulatorio.

Durante los días del 5 al 9 de mayo, se sostuvo coordinaciones y reuniones con autoridades y líderes locales, tales como con los alcaldes, regidores y funcionarios de los municipios de Puno, Desaguadero e Ilave; Gobernadores y funcionarios de las localidades de Puno, Desaguadero e Ilave; representante de la Defensoría del Pueblo en Puno; funcionarios de Defensa Civil;

Comisario de Puno; representantes de los colegios profesionales, de usuarios, presidentes de Asentamientos Humanos, frentes de defensa y de comités de desarrollo de las localidades de Puno e Ilave.

Asimismo, se tuvo reuniones informativas con los representantes de la OEFA, del Proyecto Especial Binacional del Lago Titicaca (PELT), de la Autoridad Binacional Autónoma del Lago Titicaca (ALT) y algunos líderes vecinales participantes.

En las localidades de Ilave y Puno se realizaron dos micro audiencias con la participación de autoridades municipales, frentes de defensa, autoridades locales y usuarios, en donde se informó acerca de las propuestas de la SUNASS e invitó a participar en la 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 EMSA PUNO S.A.

El jueves 9 de mayo, en el horario de 10:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EMSA PUNO S.A., con la participación de 25 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad fue presidida por el Gerente de Usuarios de SUNASS, Lic. José Luis Patiño Vera y por el Ing. Augusto Lazo Gonzáles, Gerente General de EMSA PUNO S.A., coorganizada por Juan Carlos Ecos, Shirley Apaza, Verónica Palao de SUNASS y José Luis Choque de EMSA PUNO, con la supervisión de Yolanda Castillo de GU-SUNASS. La exposición estuvo a cargo de Guillermo Vásquez Rojas, especialista de GRT-SUNASS.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron sus inquietudes y opiniones ante la calidad del servicio brindado y la mala percepción que tienen los usuarios sobre la empresa de agua, lo que genera mucha insatisfacción en diversos sectores de la población. Igualmente, manifestaron su preocupación sobre la sostenibilidad de la EPS y cómo se sensibilizaría a la población para que comprenda la necesidad del reajuste de la tarifa y del pago del préstamo con la KFW.

Todas las inquietudes fueron absueltas tanto por los representantes de SUNASS, así como por el Gerente General de EMSA PUNO. 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 Quillabamba para tener mayor control de la EPS.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 049-2012-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 cuatro (2) micro audiencias programadas. La primera de ellas en la Municipalidad de Ilave con más de 20 dirigentes vecinales y representantes del municipio y la segunda en el local de la Asociación de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos, con la asistencia de más de 15 dirigentes. Estos grupos organizados expresaron sus inquietudes, temores y dudas en torno a tema demostraron interés en el tema aunque manifestaron su no aceptación al reajuste tarifario propuesto.

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:

#### **LOCALIDAD DE PUNO**

- Las obras ejecutadas anteriormente, como el proyecto Captación Chimú (año 2012, Financiamiento: MVCS, Ejecutor: EMSA PUNO), tienen sobrecostos (costos inflados) que ha ocasionado que costo alcance más de S/. 5 millones de inversión.

- El proyecto MIS (año 2012, Financiamiento: MVCS, Ejecutor: EMSAPUNO), la población quiere saber cuántos equipos de bombeo de han cambiado y en qué estado se encuentran.
- Los usuarios quieren saber acerca del préstamo con la KfW alemana, pues la población solo conoce que hubo una donación y en ningún momento se les informó de un préstamo. Además no conocen en que se ha gastado, cuál es el monto de la deuda, por ello informaron que nunca iban a pagar nada.
- Indicaron que la inversión de la KfW solo sirvió para deteriorar el servicio de agua potable en Puno, tanto el préstamo como la donación se usó en gastos operativos. Además los fondos fueron malversados y por ello no hubo mejoras. Indicaron que los responsables de haber robado el dinero deben de pagarlo y no la población.
- La población indicó que las obras ejecutadas por EMSA PUNO no las concluyen bien, ya que la EPS rompe pistas y veredas y no son repuestas quedando todo hecho un desorden.
- También se indicó que la atención al usuario es deficiente, no es efectiva operativamente y los empleados dan un mal trato al usuario, derivándolos a diferentes áreas sin darles una solución adecuada.
- Por eso indicaron que EMSA PUNO debe orientar a todos los usuarios sin discriminación, que informe de una manera adecuada respecto a los trabajos que se ejecutan y que se diga con anticipación sobre la suspensión del servicio de agua potable.
- En cuanto a las tarifas que se han propuesto en el estudio tarifario, los usuarios manifestaron que EMSAPUNO debió consultar a la población, antes de enviar el PMO a SUNASS, pues indicaron que la población debió aprobar el PMO.
- También consultaron sobre si la SUNASS ha sancionado anteriormente a EMSA PUNO por no tener PMO.
- Se preguntó si en la Audiencia Pública se iban a aprobar los incrementos tarifarios.
- También indicaron que EMSA PUNO responsabiliza a la SUNASS por los incrementos por IPM, lo cual es mentira porque la EPS reajusta sin consultar cuando lo considera conveniente.
- La ciudad de Puno ha pedido desligarse de llave y Desaguadero porque con los altos costos de dichos sistemas y los pocos usuarios que tienen, es evidente que están subsidiándolos aunque sea 20 céntimos de y eso no es justo.
- Se indica que los incrementos tarifarios solamente han servido para que los trabajadores se hagan ternos y se aumenten sus aguinaldos.
- Los contactados indicaron que la población primero quiere ver los proyectos ejecutados y luego se podrá acceder a los incrementos tarifarios.
- Se indicó que es un engaño de la SUNASS que la tarifa solo va a variar S/. 0.17, porque después viene S/. 0.43 y S/. 0.22, y en total será S/. 1 por m3.
- Los usuarios indicaron que la calidad de los servicios de saneamiento es pésima, pues algunos barrios que no han tenido agua potable, la EPS no ha dado una solución en el breve plazo.
- Se ha indicado que teniendo al lago Titicaca al pie de la ciudad, es absurdo que la ciudad de Puno tenga una baja continuidad del servicio de agua potable.
- Asimismo, se manifestó que la continuidad máxima es de 1 hora, por lo que es mentira que se diga que en promedio se brinda 6 horas de agua potable.
- Se indicó que se debe sancionar a EMSA PUNO cuando suspenda el servicio y ello no se hace.
- Se manifestó que el olor de la PTAR El Espinar es insoportable y afecta a toda la zona sur de Puno.
- La población indica que el agua tiene excesiva cantidad de cloro, llegando a tener color blanquecino, y ello daña la salud.
- Se indicó que la población consume agua contaminada del Lago Titicaca y eso se debe a las descargas de mineras, isla de los Uros, hoteles 5 estrellas, etc, manifestando que en época de lluvia la población recibe agua turbia.
- Se indicó que la SUNASS no cumple con sus funciones que son las de fiscalizar y sancionar, se pidió que haya mayor personal para que puedan realizar sus funciones a cabalidad.

- Se indicó que las autoridades municipales utilizan a la EPS como su 'caja chica', por lo que la población está cansada de los engaños políticos y pide que se accionen los mecanismos que existan actualmente para despolitizar el servicio de agua potable.
- En cuanto a la PTAR El Espinar, la población ha sido sorprendida con una PTAR de alto costo. SUNASS debe hacer una mejor evaluación, pues los altos costos van a afectar a la población.

#### **LOCALIDAD DE ILAVE**

- La población y autoridades indican que EMSAPUNO no destinó ninguna parte del préstamo KfW a llave, porque nunca le intereso realizar obras para esta localidad, la población siente que la SUNASS quiere hacer pagar a llave ese préstamo sin decirle la verdad al pueblo.
- EMSAPUNO nunca ha querido financiar la renovación de tuberías cuando el municipio ha asfaltado las pistas y la población lo ha solicitado.
- Todas las obras que se han ejecutado en llave, han sido hechas por el municipio y Gobierno Regional, pero ninguna por EMSAPUNO, por lo tanto no tiene sentido que la EPS siga en la localidad.
- La población indica que durante la ejecución de conexiones domiciliarias en llave, EMSAPUNO no hace nada y cobra buena cantidad de dinero, ya que el usuario tiene que comprar los accesorios y hasta llega a excavar la zanja.
- La Administración de llave no atiende los reclamos de los usuarios. Su accionar es pasivo.
- El incremento de 15 céntimos afectará a las familias de menores recursos pues eso es lo que vale un pan.
- La población indica que cada 5 años, EMSAPUNO ha actualizado las tarifas en llave.
- EMSAPUNO hace cobros irregulares, por años ha cobrado por alcantarillado a usuarios que no tenían red desagüe frente a su predio.
- Indicaron que la resolución que aprueba los incrementos tarifarios no debe aplicarse en llave.
- El precio del agua debe ser uno solo y no diferentes por categorías. Todos deben pagar igual.
- Se indicó que históricamente EMSAPUNO ha dado un mal servicio de agua potable y alcantarillado en llave.
- Manifestaron que el 33% de las conexiones inactivas no es que roben agua, muchas de ellas son porque no hay agua en la red.
- EMSAPUNO ha comprado al regulador y la EPS está utilizando a la SUNASS, al no informarle que en llave hay un proceso de separación de la EPS.
- En llave se ha conformado un Comité de Independización que representa a la población y el 10 de enero del 2013 se ha decidido la separación de EMSAPUNO. Por la vía legal o por la fuerza se van a separar de EMSAPUNO.
- En llave se va a conformar una UGAS: Unidad de Gestión de Agua. A la fecha, se han cursado los documentos correspondientes al municipio y a EMSAPUNO, están a la espera de su aprobación. Actualmente, este proceso es impulsado por el presidente de Central de Barrios de llave y el presidente del Comité.
- Los usuarios indican que EMSAPUNO tiene una gran utilidad en llave, pues solo pagan S/. 20.000 de energía y hay poco personal. Todo la ganancia la invierte en Puno.

### **3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 10 de mayo de 2013**

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil de la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSA PUNO S.A. sobre el proyecto, del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria 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 10 de mayo de 2013, en el Auditorio del

colegio de Ingenieros del Perú, Consejo Departamental Puno, sito en Jr. Mariano H. Cornejo N° 130, Puno, en el horario de 09:30 a 13:40 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Hugo Vargas, 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 Juan Carlos Ecos, Shirley Apaza y Verónica Palomino de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal a cargo de Guillermo Vásquez, especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, José Luis Patiño Vera. Se contó así mismo con la presencia y participación del Gerente General de EMSA PUNO S.A., ingeniero Augusto Lazo Gonzales y el valioso apoyo del señor José Luis Choque responsable de comunicaciones de la EPS como coorganizador de todas las acciones de comunicación desarrolladas y demás trabajadores de la EPS quienes brindaron todas las facilidades logísticas necesarias para la exitosa realización de la Audiencia Pública.

En Audiencia Pública participaron de más de 150 personas, 20 de las cuales hicieron uso de la palabra. Además, se contó con el apoyo de miembros de la PNP y Defensa Civil, dentro y fuera del local para 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° 008-2013-SUNASS-CD, la presentación en PPT del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMSA PUNO S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 11 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los mismos que han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 13.05.2013.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas.

### **C.- CONCLUSIONES**

- El desarrollo de las acciones de comunicación previas a la Audiencia Pública, que incluyeron la entrega de información impresa y reuniones con la EPS, autoridades políticas, dirigentes de instituciones y gremios, grupos vecinales organizados y representantes de medios de comunicación de Puno han servido para identificar sus intereses y posiciones particulares y de grupo y en base a ello informar, sensibilizar, involucrar y animarlos a participar más activamente en temas de servicios de saneamiento, con especial énfasis en relación a la propuesta tarifaria y de precios por servicios colaterales.
- La apreciación de estos diferentes grupos objetivos fueron:
  - 1. De las autoridades municipales:**
    - El alcalde de Puno y sus funcionarios están de acuerdo con la propuesta tarifaria y las inversiones a realizar, pues también son uno de los que impulsan la obra de la PTAR Espinar, pero prefirieron permanecer en perfil bajo cuidando su posición política.
    - El alcalde y las autoridades de llave, están a favor de la independización debido a la presión de un sector de la sociedad civil organizada que impulsan esta decisión. En ese sentido, vienen llevando a cabo diversas acciones para poder separarse de la EMSA PUNO y formar su propia Unidad de Gestión del Agua (UGAS).
    - Los regidores del municipio de Desaguadero manifestaron estar de acuerdo con la propuesta de inversiones y la mejora de la gestión de la EPS pero indicaron que el pueblo no querría un incremento de la tarifa si es que el beneficio no era para el 100% de la población.

## **2.- De los grupos organizados de vecinos y frentes de defensa:**

- Algunos líderes expresaron su desacuerdo y negativa al incremento en la tarifa, porque perciben que la EPS no va a cumplir con su ofrecimiento de mejorar el servicio de agua potable. La población, en su gran mayoría, considera que la empresa de agua brinda un mal servicio, brinda una dudosa calidad de agua potable pues indican que sale o color chocolate o color blanca. Según indica la población que se podría pagar más por el servicio si se recibiera 24 horas de agua potable. La población no percibe una mejora del servicio a pesar de las obras que lleva a cabo la EPS.
- Los líderes representantes de llave, indicaron que de todas maneras se van a separar de la EPS, pues consideran que nunca han recibido una mejora del servicio. No creen en el proyecto tarifario pues manifiestan que nunca han recibido un buen servicio. Consideran que EMSA PUNO solo sirve para cobrar ya que consideran que la calidad del agua que brindan es pésima y nunca han hecho nada por evitar la contaminación del río llave al arrojar las aguas servidas sin un tratamiento.

## **3.- Representantes de la prensa local:**

- Algunos manifestaron estar de acuerdo con el reajuste en la tarifa, pero condicionado a la mejora en la calidad del agua y a su continuidad.
  - Indicaron que la EPS no desarrollaba campañas para informar sobre necesidad de la instalación de micromedidores a través de los medios de comunicación.
- Se Realizaron más de 10 reuniones 1 a 1 con autoridades, como con los tres municipios que conforman la Junta de Socios; los gobernadores de Puno, llave y Desaguadero; la representante de Defensoría del Pueblo; los colegios profesionales; con dirigentes de los frentes de defensa; trabajadores locales, entre otros.
  - Se sostuvo 2 micro audiencias con grupos de vecinos y dirigentes, a los que se les transmitió información de primera fuente a más 50 personas.
  - A la audiencia pública asistieron más de 140 personas previamente contactadas, 20 de las cuales hicieron uso de la palabra. Sus comentarios están plasmados en detalle en la relatoría adjunta.
  - La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Puno 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 fortalece la relación Regulador–EPS–Autoridades-Usuarios.
  - La participación de la población en espacios de comunicación y consulta logrados, fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.
  - Como se lee en el discurso de los oradores del anexo N° 9, aunque el impacto tarifario es solo en promedio de S/.0.17 centavos adicionales de la facturación total actual y mensual de la mayoría de usuarios domésticos, algunos líderes se oponen a aceptarlo debido a la poca credibilidad con que cuenta la EPS, la imagen que tiene la empresa es que da un mal trato al usuario derivando al usuario a diferentes áreas sin darles una solución adecuada.
  - Los usuarios consideran que EMSAPUNO son discriminados al momento de querer realizar un reclamo.
  - Algunos dirigentes están de acuerdo con la instalación de micromedidores pero piden una mayor presencia supervisora y fiscalizadora de parte de la SUNASS. Consideran que el regulador debería de contar con más personal para poder realizar una labor más eficiente.
  - La población pide una rendición de cuentas sobre las obras que ha realizado la EPS y sobre el préstamo que realizó la KfW alemana ya que consideran que no deberían de pagar por una inversión que en vez de mejorar el servicio de agua potable los perjudicó.
  - Asimismo, piden que se informe de una manera clara y transparente el proyecto de la PTAR El Espinar.

#### **D.- RECOMENDACIONES**

- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EMSA PUNO S.A. se exhorte a la EPS a una difusión mayor del mismo, en todos los grupos objetivos que mostraron interés en el tema y fueron contactados a través de las acciones de comunicación realizadas por la SUNASS. Esto generará recuperación gradual en la confianza hacia su empresa por parte del usuario
- Cabe resaltar que incluso cuando se apruebe la tarifa final, en la práctica ello, no va a significar que se esté contando con la aprobación total de la población. Por ello es necesario seguir manteniendo informada a la población.
- Se sugiere persuadir a la empresa a mejorar y brindar una imagen de mayor transparencia en la gestión, frente a su población, en temas gerenciales, operativos, administrativos y de control de la calidad del agua abastecida, con información oportuna a sus usuarios con comunicados oportunos, a través de medios de comunicación de prensa radial y televisivas en las tres localidades del ámbito de acción.
- La SUNASS debería exigir a la EPS un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo, así como de la correcta aplicación de la facturación por unidades de uso esforzándose por lograr los catastros comercial y operacional actualizados.
- Se sugiere gestionar mayores esfuerzos presupuestales para ser invertidos en temas de comunicación que sean sostenibles en el tiempo en las localidades que ya tiene Estudios Tarifarios aprobados. Ello ayudaría a fortalecer la marca e imagen de la SUNASS como organismo regulador dando a conocer, aún más, su responsabilidad y la labor que realiza, en cuanto a la supervisión, fiscalización y atención al usuario.
- Es muy importante y necesario que SUNASS promueva que EMSA PUNO S.A. realice campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.