

## **INFORME N° 045-2012-SUNASS/70**

**Asunto:** Informe sobre las acciones de comunicación previas y la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Precios por Servicios Colaterales para EPS Moyobamba S.R.Ltda., en la ciudad de Moyobamba, Prov. Moyobamba, Dpto. San Martín.

**Fecha:** Magdalena, 12 de julio 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 Moyobamba, Provincia de Moyobamba, en el Departamento de San Martín, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EPS Moyobamba S.R.Ltda., sobre el proyecto que contiene la propuesta 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 Moyobamba a participar en la Audiencia Pública realizada el día jueves, 28 de junio 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 EPS Moyobamba S.R.Ltda., 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. Cabe resaltar que el jueves 02 de julio del 2009, la Gerencia de Regulación Tarifaria publicó en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, la aceptación a trámite de la solicitud de EPS Moyobamba S.R.Ltda. de determinación de Precios por Servicios Colaterales, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 008-2009-SUNASS-GRT.
3. Con un proyecto actualizado, Sunass publicó el pasado viernes 08 de junio de 2012, la Resolución de Consejo Directivo N° 023-2012-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría los costos máximos de unidades de medida de las actividades para establecer los Precios por Servicios Colaterales que la EPS Moyobamba S.R.Ltda., presta a sus usuarios.
4. Luego de haberse programado las acciones de comunicación en coordinación con GRT y la GG de la EPS, se definió como fecha de Audiencia Pública para la semana del 25 al 28 de junio de 2012.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el martes 12 de junio de 2012, tanto en el Diario Ahora San Martín, edición Moyobamba, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
6. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Moyobamba, se realizó el martes 26 de junio, en las instalaciones de EPS Moyobamba S.R.Ltda.
7. Durante los días 25 al 28 de marzo, se sostuvo reuniones con el Gerente y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades locales y regionales y a líderes locales de Moyobamba 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 EPS Moyobamba S.R.Ltda. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y del Serenazgo local en dicho evento.

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

La estrategia de comunicación en coordinación con EPS Moyobamba S.R.Ltda., 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 la localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y grupales a manera de 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: [audienciamoyobamba@sunass.gob.pe](mailto:audienciamoyobamba@sunass.gob.pe)

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 023-2012-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 08.06.2012, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 12.06.2012, 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 70 folders, entre las autoridades locales y regionales 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.

Dicha información también fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno y en las dos microaudiencias. 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 martes 26 de junio, se sostuvo reunión de coordinación con el Gerente General de la EPS, en la que estuvieron presentes también gerentes y jefes de línea y se continuó con las coordinaciones logísticas para las diferentes acciones de comunicación. En dicha reunión se informó acerca del proyecto a ser presentado a la ciudadanía y que se aplicaría durante el próximo quinquenio, así como las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la ciudad de Moyobamba. La participación y el interés de los trabajadores de las áreas comercial, operacional y administrativa fue notable, con preguntas y sugerencias relacionadas al tema de comunicación.

Durante los días del 25 al 27 de junio, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con Alcalde, Regidores Provinciales de Moyobamba, Gobernador Provincial, funcionarios de Gobierno Regional, representante de la Defensoría del Pueblo, dirigentes de asociación de comerciantes y usuarios, dirigentes vecinales, Cámara de Comercio, Dirección de Salud Ambiental y dirigentes de frente de defensa.

A todos ellos se les informó acerca de la propuesta técnica 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 por EPS Moyobamba S.R.Ltda.

El martes 26 de junio, en el horario de 11:00 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EPS Moyobamba S.R.Ltda., con la

participación de 6 periodistas y de otros más que llegaron al final, pero a los que también se les brindó una información detallada del proyecto. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar Torres de GU y Otto Meléndez Navarro, especialista de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización del personal de la EPS, liderados por su Gerente General, Ing. Wagner Vásquez Velásquez y del responsable de RR.PP. de la EPS, señor Joan Gallosa Izquierdo.

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

- Sus inquietudes y opiniones ante la propuesta presentada, pero también entorno a los avances en la EPS y el incremento por IPM recientemente publicado.
- Aunque, aparentemente, la propuesta de precios por servicios colaterales no les generaba mucha preocupación, por ser ellos para casos específicos, les preocupaba que esto pudiera incrementar la tarifa; aclarándoseles que eran temas diferentes, pasando a recordarles las modalidades de incremento por Estudio Tarifario y por IPM.
- Requirió especial explicación lo referente a los precios por corte y reconexión y por el significativo incremento en el precio de las nuevas conexiones de agua potable, que casi se duplicaban, pero se les explicó que la EPS no había incluido todas las actividades y costos de las mismas que hasta ahora no habían sido consideradas, generándole pérdidas.
- Manifestaron su preocupación por la reacción de la población debido los precios propuestos por corte y reconexión, recibiendo la información del gerente comercial de la EPS que de la totalidad de más de 10,000 conexiones, sólo de 250 a 300 usuarios, claramente identificados por su costumbre de pago, tendrían ese problema por falta de pago puntual de sus recibos acumulados. Se insistió que los precios propuestos para este rubro no eran una sanción sino el valor de todos los componentes de dicha actividad por la EPS.
- Por otro lado, también se reconoció que un buen porcentaje de la población usuaria de los servicios de la EPS hacía mal uso de los servicios, derrochándolo por cobrarse sólo por asignación de consumo.
- También se reconoció la existencia de muchas conexiones clandestinas aún no identificadas por la EPS, pero un periodista manifestó su denuncia por una conexión clandestina que no fue suspendida por la EPS, por supuesta presión política de una ex autoridad local. En este tema se estaba siguiendo un proceso judicial.
- Se manifestó la necesidad de instalación de mayor cantidad de micromedidores, debido a la inconveniencia del pago de asignaciones de consumo; pero ello condicionado a que la red pública garantizara que no hubieran distorsiones por elementos exógenos por abastecimiento discontinuo.

Todas las inquietudes fueron absueltas tanto por los representantes de Sunass como por el Gerente General y comercial de EPS Moyobamba S.R.Ltda. No hubo mayor disposición en contra a la propuesta presentada.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 023-2012-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 dos (2) micro audiencias. La primera de ellas con la presencia del alcalde de Provincial de Moyobamba, regidores y algunos dirigentes vecinales, en local municipal, y la segunda en el barrio El Calvario con principales líderes vecinales.

Ambos grupos 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 9 entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, en medios de comunicación radial y televisiva, tales como en Antena TV Canal 23, Brother Chanel TV 17, TV Cine Canal 20, Genios TV, WTV Canal 22, Televida TV Canal 2, TV Unión Canal 119, Radio Karibeña y Alto Mayo TV.

Cabe resaltar que la EPS la difundió, a través de algunos medios de comunicación, breves mensajes radiales y televisivos invitando a participar a la población en la Audiencia Pública. Dicha difusión se realizó durante los días del 25 al 28 de junio.

Dentro de las inquietudes más resaltantes identificadas a través de las reuniones uno a uno y grupales con líderes locales, podemos mencionar:

- Aceptación a la propuesta de Sunass de precios por servicios colaterales para su EPS. Se reconoce que los precios del mercado definen en parte la propuesta y el desagregado de cada actividad colateral fue elaborado con criterios técnicos.
- Se manifestó el temor que ello afectara la tarifa por los servicios, pero se les informó que dicha propuesta era otro documento técnico, distinto a un estudio tarifario.
- Siempre se menciona la necesidad de mayor inversión para mejorar y ampliar las redes de agua y sobre todo de desagüe en Moyobamba central y periferia.
- La población percibe que el recurso agua es abundante en la zona y, por una evidente falta de educación sanitaria, no se reconoce el valor económico del agua potable. Al ser explicado se obtiene aceptación.
- Preocupación, aunque moderada, por el incremento en la tarifa de los servicios de saneamiento por IPM, coincidentemente publicado el 27.06.2012. Algunos líderes rechazan cualquier incremento, sobre todo por la discontinuidad.
- 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, así como de la Sunass en dicho tema.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS estuvo fuertemente influenciada políticamente por alcaldes en años anteriores, sindicándola como la caja chica del gobierno local, incluso para solventar otros gastos. Perciben, en la actual administración, mayor transparencia y mejoras.
- Perciben la falta de actuación oportuna del Gobierno Regional de San Martín, en la solución de problemas de saneamiento de la EPS. No se percibe una eficiente comunicación entre estos entes del Estado, ni información sobre su quehacer en el tema.
- 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 parte de la Municipalidad Provincial y del Gobierno Regional del San Martín, en torno al tema.
- Solicitan a la EPS y a Sunass la realización de campañas de educación sanitaria y de deberes y derechos de usuarios de servicios de saneamiento, 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 previa a la instalación de micromedidores.

### **3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 28 de junio de 2012**

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación por la EPS Moyobamba S.R.Ltda., para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el jueves 28 de junio de 2012, en el Auditorio del Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de San Martín, en la ciudad de Moyobamba, Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín, en el horario de 10:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista Pablo Chépez Ordóñez, contactado por la EPS para tal fin, con la participación de con oradores y oyentes de la población, previamente inscritos. La organización, supervisión, primera exposición y comentarios del evento estuvo a cargo de Mario Salazar Torres, de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal y comentarios a cargo de Otto Meléndez Navarro especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios técnicos finales a cargo de Wagner Vásquez Velásquez, gerente general de EPS Moyobamba S.R.Ltda. Se contó con el valioso apoyo de personal de la EPS, liderados por los señores Joan Gallosa Izquierdo y Daniel Méndez Andrade.

En Audiencia Pública participaron de más de 25 personas, 6 de las cuales hicieron uso de la palabra. Además, se contó con el apoyo de miembros de la PNP y de Serenazgo dentro y fuera del local, por la seguridad de los asistentes y para garantizar se respete el aforo del local, respectivamente.

Cabe resaltar que la poca asistencia a dicho evento, pese al gran esfuerzo de difusión de la EPS y la Sunass, tanto a través de las visitas uno a uno y grupales y conferencia de prensa y entrevistas en medios, fue motivada por coincidencia en la celebración de la semana turística en la localidad, pero también por la efectiva y oportuna información previamente difundida, que habría dejado satisfechos a los interesados en el tema de la convocatoria, comprendiendo la población la naturaleza eminentemente técnica del evento.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de la Resolución del Consejo Directivo N° 023-2012-SUNASS-CD, la presentación en ppt del Proyecto de Precios por Servicios Colaterales para EPS Moyobamba S.R.Ltda., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 11 encuestas y 4 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los últimos han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 03.07.2012.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Se adjunta relatoría de los 6 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 Moyobamba 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 Precios por Servicios Colaterales para EPS Moyobamba S.R.Ltda., 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. 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 poca frecuencia, por parte de la EPS, de generación de 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.
- Se percibe cierta pérdida de credibilidad en la EPS, debido a su identificación como empresa municipal y por la gestión de anteriores administraciones. La EPS está tratando de recuperar un mejor posicionamiento de su marca, considerando mayor inversión en temas de comunicación.
- Algunos ciudadanos comentaron su deseo de que sus autoridades, de los gobiernos Regional y Provincial, inviertan más en temas de saneamiento y en Moyobamba. Piden se elaboren proyectos que sean elaborados por la EPS 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 carencia de los proyectos e inversiones estarían motivados por la insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional.
- Un buen número de líderes coincide que la micromedición ayudará a mejorar la economía familiar, al pagar sólo por lo consumido y evitar un mayor pago debido a las asignaciones de consumo.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para su localidad y la apertura de una oficina desconcentrada

en Moyobamba. También solicitan mayor presencia de la Diresa en el tema del control de calidad de agua para consumo humano.

- 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 escolares y adultos. Sunass entregó material educativo referencial para futuras actividades de educación sanitaria a ser implementadas por la EPS.
- 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 la localidad de Moyobamba. Se apreció insuficiente aplicación del procedimiento de reclamos de usuarios.
- Es muy importante y necesario que Sunass promueva que la EPS Moyobamba S.R.Ltda. realice más campañas de información y difusión para resaltar los esfuerzos que realiza la empresa, en mejorar los servicios.
- También una efectiva difusión de los derechos y deberes de los usuarios y la realización de efectiva campaña de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y para la identificación y 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.
- Es recomendable que la EPS fortalezca la gestión político social con sus autoridades locales, para que ellos estén lo suficientemente informados, convencidos y comprometidos con las necesidades y avances en las mejoras de los servicios de saneamiento locales.
- Es recomendable que la EPS realice mayor difusión acerca de los precios por servicios colaterales, 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 la localidad 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 de Audiencia Pública – Propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS Moyobamba S.R.Ltda. 28 de junio de 2012**

### **1.- Manuel Noriega Rojas – Usuario**

Tengo una inquietud solamente. Siempre es sabido que Moyobamba es una zona sísmica, además el ordenamiento histórico de Moyobamba antes han sido sus calles muy angostas. En Moyobamba ha habido dos terremotos en el 90 y en el 91. A partir de esos dos terremotos ha habido modernización en las construcciones, por lo tanto ha habido retiros municipales hacia atrás o hacia adelante para el alejamiento de las calles. Estamos revisando colaterales en cuanto se refiere a la caja del medidor y ponen un costo, sin embargo cuando ya tienen la conexión de agua y desagüe, al momento del nuevo retiro, de la conexión del retiro, vamos a decir, ¿de quién es la responsabilidad? ¿quién asume ese costo? Porque el usuario no tiene la culpa. La otra sería y nos preocupa también la situación de los cambios de razón social. Cuando hablamos de razón social hablamos de persona jurídica, pero han omitido, no sé, a la persona natural, cuando es el cambio de nombres y apellidos; aparentemente no está considerado ahí. La siguiente inquietud sería que ahora ya se está considerando las dimensiones de las tuberías. Mi inquietud es esto: en Moyobamba se están haciendo las veredas y las pistas, se está modernizando en concreto. Cuando hay esos trabajos siempre hay conexiones clandestinas o derivaciones clandestinas. En concreto, hay usuarios que se han cambiado de  $\frac{1}{2}$  pulgada a  $\frac{3}{4}$  ó a 1 pulgada. Sin embargo al llegar a la caja hay una reducción a  $\frac{1}{2}$  pulgada. Eso es difícil de detectar pero no imposible, no está considerado en el colateral, solo hay para conexión nueva. La siguiente sería, ustedes me hablan de la reubicación de cajas, cuando hay cambios desde la tubería matriz y llave corporation, sin embargo acá por efectos del terremoto, en la subdivisión de predios, a veces la reubicación de cajas es de izquierda a derecha, de adelante hacia atrás o de atrás hacia adelante, no contempla eso los costos.

### **2.- Juan Manuel Rojas Burga.- Presidente del Frente de Defensa Mayor – FEDEIMAN**

Nos es sumamente importante acompañar en este proceso del proyecto dado que los servicios colaterales son indispensables para optimizar la calidad del servicio de agua potable. Hablamos que agua es vida. Moyobamba está creciendo abruptamente y si no enfocamos en proyectos de esta índole, podemos de repente tener un mal servicio promediando que las filtraciones de agua todavía no se han reparado mediante la empresa. Esto también conlleva que el desperdicio de agua en las tuberías también impida pueda darse a los sectores que también es necesario. Entonces esta política de la empresa está conllevando, se ha recogido que esto ha sido planeado desde el 2007 y se ha evaluado su inclusión tal vez en el momento oportuno que Moyobamba está creciendo. Tenemos algunas observaciones que hacer al respecto. Se habla de esta propuesta por la inclusión de la EPS Moyobamba, y en desarrollo de la exposición se ha escuchado de terceros, quisiéramos saber quiénes son los terceros, nada más puntualizando de que se debe ejecutar la calidad de este proyecto que esperamos nosotros. Luego, la incorporación de nuevas conexiones en las áreas todavía no urbanizadas es indispensable porque se ha visto en Moyobamba de que al mes o a los dos meses de hacer una pista se le está cortando. Este proyecto creo que enfoca ya la perspectiva de que esto ya no debe darse, porque al hacerlo es un costo para todos, para la población, para nosotros y para la misma población. No quisiéramos ver que a la ejecución de este proyecto, muchas veredas, parchadas, muchas veredas rotas, y eso se debe minimizar en el futuro. También queremos pedir de que en la exposición realizada, se ha visto que se está cotejando precios, uno de Sunass y otro de la empresa prestadora de servicios de saneamiento. Si los precios no han sido consensuados técnicamente y más socialmente, si hablamos de que el agua es de todos, ya que el agua es de todos, al representante de la Sunass, quisiéramos que esto sea permisible de variación. Las especificaciones técnicas deben de llegar a los que solicitan el servicio, la hoja de especificaciones técnicas debe de llegar a los que solicitan el servicio. La forma de pago debe ser también un espacio social, donde debe ser porcentual, gradual, para que la población se pueda acoger. Estos son los puntos que ha tratado el Frente de Defensa para poner en conocimiento de ustedes.

### **3.- Abel Hoyos Salazar – Dirigente FEDEIMAN**

Como se ha dicho, es quizás la empresa más importante, es la empresa de servicios de saneamiento, es el caso de nuestros servicios de agua, en ese sentido estamos frene a un

tema, es el caso muy delicado de tanta importancia y trascendencia, puesto que el servicio vital de agua del agua, se regula, se da este servicio a la población, las cargas sociales son muy fuertes para los usuarios. En ese sentido, como la Superintendencia la fiscalización de esta sociedad, tiene que ver con proyectos mal ejecutados u obras mal ejecutadas, porque definitivamente una obra mal llevada creo que eso está fiscalizado por otras entidades, puede ser la Contraloría General de la República, pero eso puede definitivamente incidir en costos de servicios colaterales. Acá en Moyobamba tenemos la preocupación seria, no sabemos cómo se está procesando, pero lo sabemos que la gestión anterior del gobierno local ha sucedido una obra que ha colapsado, la toma del agua de la quebrada de ¿? ..una obra mal ejecutada se ha descubrirlo que ha sido ejecutada en terrenos frágiles, una quebrada y un aluvión, una venida de agua de una creciente histórica, por lo tanto tampoco, porque se trata de una quebrada, entonces la obra ha colapsado y eso ha traído un servicio que llegaba a deficiente quizás y la población ha sentido eso, se informó que se ha corregido y bueno esperemos que esto se llegue a aclararse y no incida en la economía finalmente en los usuarios y recargue los costos. Aparte cuando presentan un cuadro comparativo de costos entre el proyecto regional y la fiscalización en este caos del ente de la Sunass, se llegue efectivamente a cumplirse lo que está proponiendo la Sunass, porque también en algunos casos he visto que más bien sube el costo de la propuesta. Entonces hasta qué punto hay una autonomía y si verdaderamente la propuesta de la Sunass se ha cumplir.

#### **4.- Maritza Carbajal Guerra – Dirigente del Club Social Calvario**

En representación del presidente del Club social Calvario, he venido a participar. Su inquietud de él es que hace dos años que el club social Unión Calvario no tenía desagües, solamente agua potable. Y con el esfuerzo de todos los moradores, los socios, ya contamos con el desagüe, pero el problema es que cada vez que llueve, se colapsa por algunas partes, no sé a qué se debe, porque los socios del barrio El Calvario tenemos constantemente actividades, todos los domingos, pero a veces cuando ya abrimos la llave para que usen los asistentes al club, salen siempre unos olores, no sabemos de qué parte. Eso ha pedido el presidente que yo consultara, cómo nosotros debemos subsanar esa situación en esa parte. Y también como usuaria la situación de los barrancos. Tenemos el barranco de Tanino que es del sector Punta de Doni también, se ve instalaciones de desagües clandestinas en diferentes partes de ese sector. Yo como usuaria vivo también cerca al barranco pero yo tengo mi desagüe. Es una inquietud como usuaria, yo vivo también cerca al barranco, ese sería mi comentario.

#### **5.- Salomón Huamán Abad – Promotor de derechos humanos e inclusión social.**

Por la importancia de la Sunass, las audiencias se van haciendo en 42 empresas, mi preocupación es lo siguiente, particularmente durante 7 años he venido haciendo investigación del caos de la calidad de agua acá en la provincia de Moyobamba y Rioja y nos damos cuenta del alto índice de personas con deficiencias y discapacidades, tanto es así que el censo de población y vivienda del 2007, arroja 48 mil personas con discapacidades. La OMS, la Organización Mundial de la Salud, menciona que un 15% de personas con deficiencias, prácticamente en cada región, en el Perú tenemos más de 4 millones de personas con discapacidad en general. Estamos presionando, particularmente yo me he convertido en un laboratorio viviente, a tal punto que cuando consumo agua de pozo, tengo diarrea, pero cuando consumo agua entubada, entre comillas, agua potable vengo a Moyobamba y me empieza a dar diarrea. Eso indica que la calidad de agua, que no se ha tocado en esta audiencia, acá se ha tocado la cantidad, que es muy importante, que hay que cuidar, que hay que prevenir, no se ha tocado la calidad del servicio y la calidad del servicio que llega aquí o al usuario final. Entonces, en éstos datos de investigación que me han acompañado dos personajes muy importantes de Rusia, que es el amigo Igor del Proyecto Agua Saludable, me ha hecho entender y hemos investigado la escasa calidad de agua entubada, entre comillas, agua potable, que recibimos los usuarios no solo de Moyobamba sino de otras provincias, ellos hicieron un estudio de investigación de la Universidad Nacional de San Martín, en la facultad de Ingeniería Ambiental y Saneamiento de que han hecho la comparación, prácticamente un análisis micro bacteriano o patológico que arroja que el agua potable de la provincia de Moyobamba y sus distritos no es apta para consumo humano. Sugiero en todo caso que la Sunass en las próximas audiencias no solamente mire la cuantificación del líquido elemento que llega al usuario final, sino de la calidad respectiva. Invito a la reflexión a quienes toman las decisiones técnicas, a quienes toman las decisiones



políticas de prevenir atender y priorizar el incremento de la calidad de los servicios ya que de eso se trata la real gran transformación que debe ser, soy activista de derechos humanos.

#### **6.- Wagner Vásquez Velásquez** – Gerente General de EPS Moyobamba S.R.Ltda.

En relación a las intervenciones. Hablamos un poco del tema de pérdidas, de fugas que no solamente el caso de la EPS Moyobamba, los servicios de saneamiento en todo el país datan de muchos años, y recién a partir de éstas estructuras tarifarias que estamos teniendo, se están considerando muchos costos que antes no los teníamos. Eso nos está permitiendo, de alguna manera ya mejorar los servicios, mejorar la infraestructura, los equipos que nos permitan la solución. En ese sentido, EPS Moyobamba ha adquirido recientemente un equipo de control de fugas y desperdicios y ya está probándose en algunas zonas dando buenos resultados, estamos tratando también al interior mejorar la infraestructura, porque no lo teníamos también muy claro el concepto de fugas y desperdicios, ahora estamos iniciando una nueva estrategia para tratar todo eso. Ya tenemos los equipos, incluso dentro del PMO está considerado el tratamiento de esas fugas y desperdicios. Igualmente el tema de pistas y veredas en las ampliaciones, en las calles nuevas que se están haciendo, se viene considerando ya posibles conexiones a futuro. Sabemos que en Moyobamba, el papá tenía extensión grande y ha ido repartiendo a sus hijos, todavía no están siendo ocupadas pero ya tenemos una conexión, naturalmente una situación que no está muy disponible. Se ha tomado como política desde hace unos años calles nuevas, conexiones nuevas, bueno para evitar en lo posible tener que evitar romper una pista nueva. Para nosotros tampoco es agradable tener que hacer eso, vivimos en nuestra ciudad, sabemos que por más esfuerzo que hagamos va a ser un poco difícil que quede igual que como ha estado. No obstante y a pesar de eso se ha potenciado con un poco de equipos a la empresa a los trabajadores y estamos tratando de disminuir roturas en los pavimentos. Efectivamente, el subirse en algunos precios, el precio de la conexión, nosotros también somos conscientes de que el acceso a una conexión nueva va a ser un poquito más difícil, por ello estamos buscando alcanzar facilidades financieras a fin de que pueda financiarse con mayor tiempo una conexión de agua potable. Nosotros, a pesar de los costos bajos tenemos también financiamos, pero vamos a buscar alguna alternativa para que los financiamientos sean un poco más largos y sean un poco más fáciles, más que todo por el acceso a los servicios de saneamiento que son un derecho humano, tenemos que buscar las mejores formas. Efectivamente en el pasado se ha hecho ... lo decidimos en diciembre, en marzo tuvimos una avenida regular, en la quebrada Juninguillo Hemos perdido falta de la infraestructura nueva. En esta infraestructura estaba, se daba toda una planta de tratamiento, en la misma zona se ha definido no hacer una planta de tratamiento en la zona, por condiciones geológicas, por condiciones de acceso, estamos como a 10 kilómetros del río, y en una planta de tratamiento tenemos una gran cantidad de insumos químicos para el tratamiento del agua. En estos momentos la municipalidad está financiando para los estudios para una nueva planta de tratamiento que va a estar dentro de la ciudad y un reservorio elevado. La diferencia es un reservorio elevado, levantar un promedio de 25 metros de columna de agua que es muy costosa que nos permitiría ser mucho más fácil la planta de tratamiento y tener los controles más eficientes que tener 10 kilómetros con una carretera malísima, que en tiempo de invierno es casi imposible pasar, sin contar con energía eléctrica y es un gran problema actualmente para nosotros, para el trabajo de operación y mantenimiento. Eso está en estudio, se ha hecho un convenio con Sedalib, ellos estuvieron aquí, los técnicos, la semana pasada, esperando que a los 60 días no estén entregando el proyecto. El Gobierno Regional ha ofrecido el financiamiento y luego también hay una posibilidad a través del Ministerio de Vivienda para que a muy corto plazo estemos contando con una planta de tratamiento Juninguillo. Y eso nos permitiría suministrar a la población 24 horas en épocas de estiaje, quizás por un largo periodo de tiempo. También se está considerando una planta para que sirva más adelante, ustedes saben que el proceso de deforestación está siendo muy fuerte, lo que está pasando ... vamos a poder utilizar la planta de Juninguillo y esta planta para tratar aguas del Río Mayo que es un río de más largo recorrido y mejor caudal, con eso solucionaríamos el problema de agua potable por muchos años. Hace dos años, entre el 2009 y el 2010 se hizo la ampliación de la parte del desagüe del sector Punta de Doña viene un poco la preocupación de las zonas mal ejecutadas, generándose problemas. Se hizo esta obra, lamentablemente en la población, incluso hemos hecho varias campañas, incorpora las aguas de lluvia al sistema de desagüe. El sistema de desagüe no está preparado para recibir esa cantidad de agua, y bueno, hace que colapse todo el sistema de desagüe. Tenemos

varios puntos en la ciudad donde ocurre eso y es un problema serio. Se hizo una revisión en las viviendas y se informa a la población que no sigan haciendo eso, ya estamos por definir algunas multas o algo porque es un problema serio. Esto de alguna manera va a mejorar, porque ya tenemos el proyecto integral de todo Moyobamba que está en el Ministerio de Vivienda, para el próximo financiamiento, los estudios se han realizado con fondos del Ministerio de Vivienda, y es una continuidad de la inversión para la ejecución de la obra misma, se espera el estudio correspondiente, y se va a hacer un colector que va a pasar por la calle... va a salir hacia la planta de tratamiento en el sector Juniacu de manera de que en los próximos se estará solucionando el problema, no obstante tomando conocimiento ahorra vamos a comunicar al personal de mantenimiento para dar solución. Aquí está el ingeniero que está tomando nota de esta situación. Efectivamente en cuanto a las conexiones clandestinas, yo espero información también de la población porque es un poco difícil detectar. Ayúdenos como dije si se diera el caso. Mucha gente, teniendo red frente a su vivienda echa a los barrancos, hemos hecho varias intervenciones del caso, inclusive ya hay unos sectores en mención de la fiscalía. Hay que tener mucho cuidado con ese tema. Quiero referirme al tema de calidad. Hay calidad, por ley quien está autorizado, para la revisión de calidad, es el Ministerio de Salud, por lo tanto el Ministerio de Salud, permanentemente está monitoreando la calidad del agua para la población. Entonces nosotros tenemos personal que está todos los días monitoreando la calidad. Uno de los factores que se monitorean es la cantidad de cloro residual, por lo menos en Moyobamba nuestro ratio de calidad es bueno, no tenemos ningún inconveniente, hacemos los análisis correspondientes de coliformes, si el señor Huamán tiene algún estudio, que no es un estudio autorizado, nuestras oficinas están abiertas para ver cuál es la situación que haya podido originar, para ver las condiciones y analizar la situación, estamos dispuestos a analizar y solucionar, nuestros registros son buenos y se puede revisar.

**F.- Vistas fotográficas** de acciones de comunicación – Precios por Servicios Colaterales - Moyobamba



Presentación de propuesta ante EPS



Participación de Gerentes y Jefes de EPS



Exposición por Especialista de GRT



Opiniones y aportes al proyecto de PSC



Aportes de áreas con atención al público



Afine de mensajes a transmitir a los medios



Conferencia de Prensa de Sunass del 26.6.12



Exposición por parte de especialista de GRT

**Vistas fotográficas de acciones de comunicación – Precios por Servicios Colaterales – Moyobamba**



Participación activa de periodistas asistentes



Respuesta a preguntas de asistentes



Entrevistas por medios de comunicación local



Participación en programas televisivos en vivo



Reuniones uno a uno con autoridades



Reuniones uno a uno con líderes vecinales



Reunión con Frente de Defensa de intereses



Reunión grupal con autoridades y líderes locales



Vistas fotográficas de acciones de comunicación – Precios por Servicios Colaterales – Moyobamba



Audiencia Pública en Moyobamba 28.06.2012



Seguridad en exteriores de local Audiencia



Presencia de autoridades y líderes en audiencia



Reglas de participación y presentación de evento



Exposición a cargo de especialista de GRT



Aclaraciones a inquietudes a cargo de Sunass



Sustento por parte gerente general de EPS



Participación activa de oradores inscritos