

INFORME N° 072-2010-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó los proyectos de Estudio Tarifario para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión y de Precios por Servicios Colaterales de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja, Sociedad de Responsabilidad Limitada - SEDAPAR S.R.L.**

Fecha: Magdalena, 25 de junio del 2010

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por ésta Gerencia, para la realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Rioja, en la que la SUNASS informó, a la población del ámbito de responsabilidad de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja, Sociedad de Responsabilidad Limitada - SEDAPAR S.R.L., sobre los proyectos, del Estudio Tarifario, que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión, y de Precios por Servicios Colaterales, para los próximos cinco años.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 18 de junio del 2010.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de SEDAPAR S.R.L., las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la Audiencia Pública, dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión del ámbito de acción de la EPS.
2. Las acciones se iniciaron el 15 de agosto de 2009 con la publicación, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la aceptación a trámite de la solicitud de determinación de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión así como la determinación de Precios por Servicios Colaterales, para SEDAPAR S.R.L. Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 016-2009-SUNASS-GRT.
3. Para las reuniones y coordinaciones uno a uno y grupales, con los representantes de la sociedad civil y usuarios en general, se contó con el apoyo de la base de datos proporcionada por la Gerencia General de SEDAPAR S.R.L., municipio provincial de Rioja y el esfuerzo de los funcionarios de esta Gerencia designados para el trabajo con la sociedad civil en dichas localidades.
4. La Gerencia General de SUNASS publicó el 14 de mayo del 2010, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 021-2010-SUNASS-CD; proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para SEDAPAR S.R.L.; así mismo publicó el 29 de mayo, la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2010-SUNASS-CD, conteniendo el proyecto de resolución que aprueba los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para establecer los Precios de Servicios Colaterales que SEDAPAR S.R.L. presta a sus usuarios.

5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública se publicó el lunes 31 de mayo de 2010, tanto en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, como en el Diario Ahora, distribuido en las ciudades de Rioja, Moyobamba y Tarapoto.
6. El viernes 28 de mayo se realizó la Conferencia de Prensa en la ciudad de Rioja con la participación de 10 periodistas de los diversos medios de comunicación.
7. En la semana del 30 de mayo al 03 de junio, se tuvo reuniones con funcionarios y la Junta General de Accionistas de la EPS, además de realizarse visitas uno a uno a autoridades y líderes locales, identificados por SEDAPAR S.R.L. Se visitó y entregó información aproximadamente a 19 personas entre autoridades y líderes representantes de instituciones, además de medios de comunicación radial, escrita y televisiva.
8. En la semana del 30 de mayo al 03 de junio, se realizaron dos Micro Audiencias, convocando a líderes de las zonas identificadas como de mayor necesidad de información, además de ser las localidades con mayor grado de inversión. Se brindó información a un total de 250 personas aproximadamente.
9. Durante este periodo, funcionarios de esta Gerencia, atendieron entrevistas en medios de comunicación local de prensa televisiva, radial y escrita. En dicho periodo se participó de 03 entrevistas.
10. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con la EPS para el desarrollo de la Audiencia Pública, coordinando el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de SEDAPAR S.R.L. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Conferencias de Prensa en Rioja (18 de mayo), 2. Reuniones Uno a Uno, grupales y Micro Audiencias (del 30 de mayo al 03 de junio) 3. Audiencia Pública (18 de junio).

1. CONFERENCIAS DE PRENSA: 28 de mayo (Rioja)

El miércoles 26 de mayo se sostuvo la primera reunión informativa con representantes de SEDAPAR S.R.L., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario a presentar a la ciudadanía de ámbito de acción de la EPS para el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil y usuarios en general.

El jueves 27 de mayo se tuvo reuniones con representantes del Gobierno Regional y del Proyecto Especial Alto Mayo, a quienes se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances de este proyecto, además de las mejoras de gestión a desarrollar SEDAPAR S.R.L. Estas reuniones también se llevaron en la ciudad de Moyobamba, por ser sede del Gobierno Regional de San Martín.

El viernes 28 de mayo se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en la ciudad de Rioja, con la participación de 10 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de David Falcón García, supervisor de comunicaciones de esta Gerencia.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas preguntaron principalmente:

- Sobre la construcción de la PTAR de aguas residuales, la cual contribuirá con la descontaminación de los ríos Tónchima y Uquihua.
- Sobre la reestructuración y el impacto en las tarifas de agua potable y alcantarillado.

- Los periodistas estuvieron de acuerdo con el plan de inversiones programado para el quinquenio, además de mostrar una buena disposición frente a los impactos en la tarifa.

En todos los contactos, se entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 021-2010-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 14.05.10 para de SEDAPAR S.R.L., además de folletería institucional.

2. REUNIONES GRUPALES UNO A UNO Y REALIZACION DE MICRO AUDIENCIAS

En la semana del 30 de mayo al 03 de junio de 2010, esta Gerencia realizó reuniones uno a uno y grupales, dirigidas a los líderes de la Sociedad Civil y vecinos en general, cuya identificación estuvo a cargo de funcionarios de SEDAPAR S.R.L. Dicha actividad fue realizada y estuvo bajo la responsabilidad de Juan Carlos Ecos Rojas, de la Gerencia de Usuarios y de Oscar Ubillús de la Gerencia de Regulación Tarifaria, en coordinación con la gerencia general de la EPS.

Las visitas uno a uno y reuniones con los líderes locales, se iniciaron el lunes 31 de mayo. Se tuvo reunión con los funcionarios de SEDAPAR S.R.L., con quienes se coordinó sobre las acciones a llevar a cabo, como las Micro Audiencias programadas y otras.

Se coordinó la presencia y participación de funcionarios de la Gerencia Comercial de la EPS, a fin de brindar mayor información adicional a los dirigentes en las Micro Audiencias programadas.

El lunes 31 de mayo, se llevó a cabo la primera Micro Audiencia, actividad realizada, gracias a un espacio de participación concedido a SUNASS Y SEDAPAR durante la exposición del diagnóstico de la situación de la municipalidad a cargo de la nueva alcaldesa de Rioja, señorita Mercedes Ortiz Torres, evento realizado en la Plaza de Armas de Rioja, con la presencia y participación de 250 personas aproximadamente, a quienes también se les informó sobre el Estudio Tarifario y los PSC propuestos por SUNASS y los proyectos de mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado. Algunos dirigentes vecinales plantearon algunas interrogantes respecto a los proyectos a llevar a cabo por parte de la EPS, principalmente sobre la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas residuales.

El martes 01 de junio, se llevó a cabo dos reuniones informativas, la primera con funcionarios y trabajadores de SEDAPAR S.R.L. y la segunda con la participación de 08 principales dirigentes vecinales y usuarios del servicio de agua potable.

En este periodo, también se brindó declaraciones y entrevistas a medios de comunicación radial, televisivo y escrito, percibiéndose un creciente interés en temas de agua potable y alcantarillado durante los días

En todas las reuniones uno a uno y en las Micro Audiencias, se brindó orientación sobre el tema de la Audiencia Pública del 18 de junio y se les entregó un folder institucional que contenía la copia de las Resoluciones del Consejo Directivo N° 021-2010-SUNASS-CD y N° 024-2010-SUNASS-CD, publicadas en Diario Oficial El Peruano el 14.05.10 y el 29.05.10, respectivamente y la presentación del Proyectos del Estudio Tarifario y Precios de Servicios Colaterales para de SEDAPAR S.R.L., además de folletería institucional.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 18 de junio de 2010

La Audiencia Pública, en la que SUNASS sustentó, ante la sociedad civil, los proyectos del Estudio Tarifario con la propuesta de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión y de Precios por Servicios Colaterales, que serían aplicados por la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja, Sociedad de Responsabilidad Limitada - SEDAPAR S.R.L., se llevó a cabo el **viernes 18 de junio de 2010**, en las instalaciones del

auditorio de la Municipalidad Provincial de Rioja, ubicado en el Jr. San Martín N° 1000, Plaza de Armas de Rioja, en el horario de 09:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la participación de representantes de la Sociedad Civil, oradores y oyentes previamente inscritos. La organización y desarrollo estuvo a cargo de Mario Salazar Torres de la Gerencia de Usuarios y la exposición principal a cargo de Oscar Ublillús Ramírez de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS. Se contó con la valiosa colaboración del gerente general de SEDAPAR, ingeniero Esteban Panduro Labajos y de su personal administrativo, comercial y operacional, quienes brindaron facilidades logísticas para la realización de la Audiencia Pública.

La Audiencia Pública se llevó a cabo con la participación de más de 45 personas, entre funcionarios de SEDAPAR S.R.L, de la Sunass, oradores, oyentes, autoridades municipales y representantes de la sociedad civil quienes estuvieron presentes desde las 09:00 horas, además de periodistas de los medios de comunicación local. Asimismo se contó con la presencia de dos representantes de la Defensoría del Pueblo, quienes realizaron tomas fotográficas y filmaron gran parte del desarrollo del evento. Además se contó con el apoyo de 2 miembros de la PNP y un representante de Defensa Civil, para temas de seguridad de los asistentes.

Hicieron uso de la palabra 13 oradores de un total de 15 inscritos. A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de las Resoluciones del Consejo Directivo N° 021-2010-SUNASS-CD y N° 024-2010-SUNASS-CD, publicadas en Diario Oficial El Peruano el 14.05.10 y el 29.05.10, respectivamente, la presentación del Proyectos del Estudio Tarifario y Precios de Servicios Colaterales para de SEDAPAR S.R.L., folletería institucional, formato de comentarios y lapicero; material preparado por esta Gerencia.

Cabe indicar que fueron recibidos 9 formatos de comentarios llenos (incluye dos documentos y disco DVD entregado por participante), los mismos que fueron entregados el 23.06.10 a la Gerencia de Regulación Tarifaria, con el fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen y por ello se contrató el servicio de filmación cuyo proveedor entregó producto en original DVD, copia del cual también ha sido entregado a los especialistas que analizan el caso en GRT.

El señor Marcial Fernández Marín, reconocido periodista de la localidad, colaboró como Moderador de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente, quien cumplió con su función satisfactoriamente, a solicitud de esta gerencia.

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

Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación realizadas y antes mencionadas.

Cabe resaltar que SEDAPAR S.R.L. cumplió con transmitir por espacio de 7 días previos a la Audiencia Pública y por vía radial Avisos de Convocatoria, así como de la importancia de los proyectos presentados. También convocó a sus usuarios a través de mensaje en los recibos de agua del mes de mayo. Durante los cinco días post Audiencia ha venido recordando a la población a través del medio radial, el plazo adicional de 5 días útiles para la presentación de aportes y opiniones por escrito, dirigidos a SUNASS, vía correo regular o por correo electrónico a audienciarioja@sunass.gob.pe

La presente Audiencia Pública recogió comentarios y aportes de parte de los Oradores, los mismos que se encuentran transcritos en la Relatoría del anexo adjunto.

La Audiencia Pública concluyó a las 12:30 horas aproximadamente.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Rioja se llevó de una manera correcta, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, Defensoría del Pueblo, funcionarios de Sedapar S.R.L. y autoridades ediles.
- Las acciones de sociabilización que se trabajaron para presentar el proyecto de estudio tarifario mediante la realización de conferencia de prensa, reuniones uno a uno con líderes y las dos reuniones grupales a manera de micro audiencias, fueron bien recibidas por los interesados, intercambiándose información importante entre la ciudadanía, la EPS y la Sunass que ayudarán a mejorar los proyectos presentados. Las convocatorias se llevaron a cabo en coordinación con la EPS.
- La realización de la audiencia pública de consulta, representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con una concurrencia debidamente informada sobre lo que se iba a someter a discusión, se ha cumplido a cabalidad.
- En conjunto, se tuvo reuniones con más de 250 personas, en las acciones previas, a las que se suman otras más de 50 personas en la Audiencia Pública final, del pasado 18 de junio.
- Se percibe que algunos de los contactados consideran que existe falta de inversión una gestión deficiente en la EPS debido a los continuos cambios y rotaciones de gerentes y funcionarios de línea, sumado a ello la poca cantidad de personal operativo en la EPS que atiende oportunamente problemas operacionales.
- Si bien es cierto que en el ámbito de la EPS se cuenta con más del 95% de conexiones de agua, con un promedio de horas al día, se considera que el gran problema está en las conexiones de alcantarillado que solo se llega a un 50%. Esta carencia se hace más notoria en meses de verano debido a los malos olores que se generan en el río y las acequias que discurren por las zonas urbanas periféricas de la ciudad.
- Algunos dirigentes mencionan la necesidad de contar con micromedidores en sus zonas, resaltando que ello ayudará a mejorar su economía familiar con el pago de sólo lo que se consume y evitará un supuesto pago mayor debido a la asignación de consumo. Favorecería también a evitar el consumo indiscriminado del servicio por quienes no cuentan con medidor. Ello reduciría también el porcentaje de agua no facturada de la EPS que en la actualidad está alrededor del 47%.
- La SUNASS es muy poco conocida en la ciudad de Rioja, y por ello algunos líderes de la población han solicitado verbalmente la instalación de una oficina de orientación en la ciudad o en alguna otra de la región San Martín.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para la localidad de Rioja, la misma que está en constante crecimiento poblacional.
- El proyecto de Estudio Tarifario, la propuesta de Precios de Servicios Colaterales y el incremento en las tarifas no constituye un rechazo por parte de la mayoría de la población contactada. Pero si piden que la Sunass supervise muy de cerca a la EPS, para que las obras comprometidas en este proyecto se desarrollen y se logre la inversión de nuevos proyectos de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado.
- Aunque se aprecia en la población una aparente aceptación a la administración de los servicios de saneamiento local, a cargo de SEDAPAR S.R.L., con pocos detractores, esto no escapa que se aprecie, que a vista de algunos dirigentes vecinales, que la dirección de la EPS esté en cierta medida influenciada por intereses políticos locales y no sea completamente imparcial.
- Los problemas más recurrentes que percibe la población en los servicios de agua es la turbidez y el atoro de desagües en tiempos de lluvias. Así mismo, de la lenta capacidad de respuesta que tiene la EPS ante los problemas y reclamos operacionales denunciados por los usuarios.
- Usuarios técnicos opinan que se debe de reconsiderar la inversión destinada para la captación que tiene como fuente el Río Negro, por ser costosa y con sostenibilidad insegura en el tiempo. Se propone la optimización de las microcuenca del río Uquihua y el recate del

Área de Conservación Municipal Cuchachi. Dicha propuesta se ha alcanzado a la GRT para su evaluación.

- A diferencia de la población de otras ciudades, en esta observamos una creciente preocupación en temas de mayor inversión destinada a la conservación de las micro cuencas que abastecen de agua a la población.
- Solicitan que SEDAPAR S.R.L. informe periódicamente y de manera transparente, los avances de obras e inversiones propuestas en el presente Estudio.
- La conferencia de prensa, las reuniones uno a uno, las micro audiencias, la participación en espacios radiales locales y la Audiencia Pública realizadas, han constituido importantes espacios de comunicación de para afianzar un proceso de relación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas.
- Es importante que los comentarios y recomendaciones planteadas por la población, en las acciones de comunicación y en la Audiencia Pública lleguen oportunamente a los funcionarios de la Gerencia de Regulación Tarifaria, que han elaborado la propuesta, sobre la base de la información proporcionada por SEDAPAR S.R.L., para poder aclarar las dudas o inquietudes de los actores involucrados, a fin de lograr una propuesta de estudio tarifario más cohesionado.

D.- RECOMENDACIONES

- Sería recomendable 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 Región San Martín, así como considerar la posibilidad de apertura de una oficina de orientación en dicha región, que cubra localidades como Rioja, Moyobamba, Tarapoto y Yurimaguas. Ello ayudaría a fortalecer la marca e imagen de la SUNASS como organismo Regualador y se daría a conocer la labor que realiza la Sunass, en cuanto a la supervisión, fiscalización y atención al usuario.
- Debería considerarse, un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo y que esté de acuerdo a la continuidad del servicio recibido, como es en las zonas periféricas de la localidad de Rioja.
- Es muy importante que SEDAPAR S.R.L. deba de realizar campañas de información y difusión para resaltar los esfuerzos que realiza la empresa, para bienestar de sus usuarios, como la importancia de tener un Estudio Tarifario aprobado e inversiones y obras que mejorarán la calidad de vida de sus pobladores. También para mayor difusión de derechos y deberes de los usuarios que se aprecia no se difunde lo suficiente.
- Es recomendable que la EPS pueda llevar a cabo mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, como una manera de transparentar su gestión luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.
- Es recomendable llevar a cabo una difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir la EPS durante los próximos cinco años, tanto en la página Web de Sunass, en la página Web actualizada de SEDAPAR S.R.L., como a través de spots radiales y televisivo, asumidos por la EPS.
- Es importante, que de existir el sustento técnico correspondiente, planteado por los representantes de la sociedad civil en la Audiencia Pública y en las diversas reuniones realizadas, sean evaluados y acogidos los planteamientos expresados, lo que servirá para la mejora del proyecto del ET elaborado por la Gerencia de Regulación Tarifaria.
- A pesar de las observaciones, referente a la posible politización y la rotación continua de gerente y funcionarios de la EPS, que va más allá de la competencia de la Sunass, debe continuar evaluándose las opiniones expresadas por los ciudadanos de forma que puedan ser recogidas en la versión final e informar a las instancias competentes de ser el caso.
- Para el éxito de las acciones de comunicación organizadas por SUNASS en coordinación con la EPS, es importante el que la EPS se involucre con decidida responsabilidad, desde la convocatoria hasta la realización de dichas acciones, incluyendo para ello, la elaboración y difusión de spots en medios radiales y televisivos y participando en entrevistas en los diversos medios de comunicación del ámbito de acción de la empresa que le sea posible.

E.- RELATORIA de la Audiencia Pública Rioja

En la que la SUNASS presentó los proyectos de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para **SEDAPAR S.R.L.** en la ciudad de Rioja, San Martín.

Fecha: Viernes, 18 de junio de 2010

1.- Natividad Siesquen Yocya - Morador del Sector Atahuapa,

El agua y alcantarillado del desagüe es un problema mayor, hemos venido escuchando las explicaciones que me han antecedido la palabra. Hay serios problemas en toda la ciudad, hay muchas veces en momentos de lluvias a veces no tenemos, un día o dos días de agua potable, pero sin embargo, la tarifa de agua no varía. Nos alegra ahora que nos acaba de llegar un documento de parte de la municipalidad, de la alcaldesa, donde han enviado el perfil de agua potable o sea captación del Rio Negro. Los felicito por este estudio porque conozco muy bien el Rio Negro y que es un agua muy saludable y natural ojala que esto sea la solución y que esto sea la solución del servicio.

El morador de Atahuapa, un sector que ha sido olvidado, no tiene agua ni desagüe, donde viven los ciudadanos más pobres de este sector; por eso pedimos a los funcionarios de Sunass que tomen en cuenta eso; ese es el sector más grande de Rioja donde realmente hay mucho que hacer. Agradecemos esta invitación y esperamos que se tome en cuenta esto del sector Atahuapa, ya que no cuenta con agua ni desagüe; donde hay un tremendo desorden y espero que Sedapar tome en cuenta este sector, ya que en todo el sector hay partes que tienen conexiones de redes pequeñas, pero que no prestan la seguridad, siempre hay roturas. Entonces pedimos a Sedapar que tomen en cuenta esto y que ojalá se realice este proyecto y la ejecución de este perfil que viene del Rio Negro. Conocemos bien que es agua muy saludable y natural y esto sería cubrir la necesidad que tiene la ciudad de Rioja.

2.- Diomara Olórtogui Ruiz – Presienta del Comité de Jirón Santo Toribio

Señores de Sunass, les agradecemos por su visita y preocupación. Nosotros lo pobladores de Santo Toribio, Jr. Atahuapa, sector Leoncio Prado, somos moradores que sufrimos una crítica situación por no tener desagüe y algunos de ampliación que les falta agua. Y por eso estamos aquí para pedir clamorosamente, porque ningún gobierno se ha preocupado por nuestro sector Santo Toribio a pesar que más de 1500 alumnos que pasan diariamente, transita mucha gente y muchos vecinos que están viviendo, porque es bien poblado. También quiero decirles que hay seis alcantarillas que les falta rellenar; que allí hay peligros para los niños que se han caído varias veces y sin embargo nadie nos ha tomado en cuenta, a pesar que hemos hecho difusión. Y también queremos decirle al señor ingeniero que hemos presentado un memorial de los señores que nos falta agua, en Leoncio Prado, de una zona que son 100 metros; y nos han dado una lista que tenemos que comprar, un tubo que sea matriz, para que nos den el agua; un tubo que nos sale 1500 soles. Señores, esa gente no tiene dinero, esa gente es la más pobre que está en Atahuapa y quiero que lo tengan presente. Yo tengo el archivo de nuestro memorial. Hemos hecho un comité para que tengamos fuerza, hemos ido más de siete personas a pedir y sin embargo nos han ido a decir que nos darán piletta y piletta no necesitamos. Ojalá sea una bendición que los señores fueran a captar recursos para que nos atiendan. Yo sé que no es culpa de ellos, no estoy calificando mal, yo quiero que me entiendan, simplemente que nosotros tenemos que venir con la verdad, por eso acá estoy y por eso soy dirigente de un sector. Tenemos acá a nuestro presidente y también a nuestros vocales para pedirles clamorosamente

que, en nuestro sector Santo Toribio, estamos sufriendo ya muchos años de esta terrible y crítica. Hay un desagüe que está por el medio del sector, abierto y contaminando el medio ambiente, más que todo. Ustedes conocen esta situación y quisiera que se vayan a mirar como es nuestro sector, por favor, y que vean la crisis que estamos pasando.

3.- **Maritza Honores Díaz** - Vecina del jirón Santo Toribio

El problema que nos aqueja es el desagüe, pues en todo el sector de Atahualpa no tenemos desagüe y para nosotros los pobladores es un gran problema tener que estar percibiendo los malos olores, por lo cual muchos de nosotros, por los bronquios, la salud estamos muy afectados.

Señores de la Sunass yo quisiera que tomen en cuenta nuestra pensión porque vivimos realmente en la ciudad es un casco urbano y queremos el desagüe. Nosotros pedimos siempre a las autoridades el desagüe, pero es un poco complicado porque esa zona es baja, entonces si pudieran hacer el proyecto. Ustedes tienen conocimiento y nos dicen que es un proyecto muy caro, pero señores, yo creo que con las gestiones y con el apoyo de ustedes si se podría llevar a cabo. Ese es todo mi pedido para que esa manera, y nosotros teniendo el desagüe, nosotros poder hacer lo que es correspondiente al caso de las pistas, porque por esa parte de Santo Toribio pasan más de 1500 alumnos a diario; también tenemos es Santo Toribio un colegio y esa institución tampoco tiene desagüe. Tanto los vecinos como el colegio mismo botamos el desagüe a un canal de desaguadero; eso afecta mucho la salud. Señores ustedes comprenderán que por eso he venido acá, para hacerles el pedido y eso también lo tienen en cuenta y que este año en el presupuesto participativo ya se efectúe. Muchas gracias.

4.- **Pablo Mera Cieza** – Presidente del Comité de Desarrollo de Punta de Coca.

Mi intención es decirles a los señores de Sunass, como al representante de Sedapar Rioja, que es una ampliación, que como se está tocando el tema del agua que nosotros tenemos, ahí hay tres captaciones de agua y que nosotros instalamos solamente para ese sector y ahora se está tomando también para el asentamiento humano San Juan Bautista y ya no es lógico. Creo que ustedes lo tienen en su agenda por escrito y si pudieran hacer una mejor ampliación para tener el suficiente líquido con más producción para todos. Ya el agua no nos es suficiente. Pido que nos consideren en la ampliación del desagüe, ya que Punta de Coca es un sector que tiene mucha población y no tenemos el desagüe y queremos que lo tomen en cuenta y cuando hagamos el pedido nos tengan a bien.

5.- **Teófilo Castañeda Marín** - Presidente del Comité de Desarrollo Santo Cristo de Bagazán, Sector Rupacucha

Es necesario tener el proyecto de presupuesto y también de agua del centro minero y para poder tener un agua netamente pura y también tener el desagüe, que hace mucha falta en toda la provincia de Rioja. En el sector de Rupacucha que cuenta también con entidades, llámese agrupación. Y también para los amigos de Sedapar, que vean que todos los usuarios cuenten con su respectivo medidor, porque donde no se tiene medidor hay mucha fuga de agua.

6.- **Mike Ruiz Campos** – Vicepresidente de la Asociación de Vivienda 12 de agosto

Vengo representando a más de 800 familias que viven el sector de Pablo Mori. La inquietud de la gente es que lamentablemente se han olvidado que aproximadamente tenemos un año gestionado el agua y no es posible que la mayoría de la gente esté sacando el agua del

subsuelo; esa agua es recontra contaminante y mucha insalubridad hay en el sector. Yo ruego acá a los ingenieros y a los representantes del gobierno central, que tomen cartas en el asunto y ayuden a esta población que está olvidada del agua y de muchas cosas.

7.- Luis Javier Cachay Montoya - Ingeniero gerente de ZEMSA

El Proyecto Rio Negro que nos están planteando los señores de la Sunass, ha sido planteado también por una campaña política por el ex alcalde, y plantear el proyecto Rio Negro es como plantear una situación de amor a primera vista para la población de Rioja, en cuanto al tema del agua. Quién no quisiera traer al Rio Negro, o tener como fuente la excelente agua del Rio Negro. Sin embargo estos amores a primera vista pueden llevar veneno dentro de su envoltura. Y esto es una situación que ha escapado de una de las soluciones de la Sunass, que es orientar a los usuarios. No sé si la orientación es en el asunto del consumo del agua, sino que la educación debe ser también en la situación está, de cuánto va a ser para que el agua permanezca en el tiempo. Nosotros vemos un problema de agua que sea calificado como problema. Los resultados que ha dado la Sunass son más que evidentes. Tenemos 16 de horas de continuidad y tenemos más de 97% de cobertura, si eso de ahí lo comparamos con las demás capitales de provincias del departamento de San Martín, estamos bien, estamos reyes.

Pero el problema es el deterioro que tiene en estos momentos el sistema, y el sistema no sólo es la infraestructura, es todo el conjunto, desde la cuenca de la que nosotros nos abastecemos. Y lamentablemente en este punto que está ligado al Plan de Inversiones, es donde nosotros quisiéramos que se nos tome atención y se lleve la propuesta que estamos haciendo llegar al Gobierno Regional, a la partida provisional del PEAM, en el sentido de que se haga una pre evaluación del proyecto Rio Negro, porque definitivamente no conviene a los intereses de la ciudad de Rioja. Se pretende gastar 24 millones de soles, según los montos que fueron dados en la factibilidad, y de acuerdo a montos ajustados que acá se nos ha hecho llegar, son 17 millones 263 mil soles, solamente para traer agua entubada de Rio Negro y tratarla en el sector. Si nosotros hacemos, como lo hemos hecho, un análisis de la optimización de los requerimientos en estos momentos con el sistema alternativo, nosotros solamente podríamos, y hemos hecho la consulta, que el costo significaría optimizar el sistema y obtener los mismos resultados con Rio Negro, es decir agua entubada de regular calidad, solamente gastaría 8 millones 430 mil soles, hay una diferencia de más de 8 millones de soles que definitivamente pueden ser mejor invertidos en un proyecto que nosotros hemos presentado hace dos años en la municipalidad y que hasta ahora está en la congeladora. Los dos componentes adicionales, a lo que es la captación Rio Uquigua, o mejorar la captación Rio Uquihua, porque ya hubo más que suficiente, es la implementación, de lo que nosotros juzgamos, la gestión de la Micro Cuenta del Rio Uquihua, la que está complementada con la construcción de un Eco Malecón en todo lo que es la rivera del Rio Uquihua, que en estos momentos está contaminada, para poder satisfacer el decálogo del buen uso del agua potable que la Sunass nos acaba de hacer llegar.

Acá nos habla de 10 cosas que debemos hacer para el buen uso de agua, pero preguntamos ¿hace cuantos años que se viene machacando sobre la misma cosa, solamente en papeles y en declaraciones líricas? Y ¿cuál es el resultado? Prácticamente ninguno.

Para que esto tenga resultados, definitivamente se debe tener inversión para sensibilizar y culturizar a la gente. Eso de ahí genera un ciclo virtuoso de sostenibilidad y justamente nosotros estamos planteando en el proyecto, de optimizar lo que en este momento se tiene en el ecosistema del Rio Uquihua. Además de recoger, rescatar y preservar la cuenca del Cuchachi. La cuenca del Cuchachi, señores, está unida a Rioja hace más de 200 años y acá en este

proyecto se pretende dislocar, romper esa vinculación y eso va a generar gravísimas repercusiones ecológicas. Al romper esto, simplemente Cuchachi desaparece en cinco años y nosotros vamos a tener que sufrir el problema del clima, vamos a tener que sufrir el tema de la contaminación y vamos a tener que sufrir la pérdida de un gran patrimonio de lo que es, en esta parte, la ecología en la cuenca del Cuchachi. Por no tener más tiempo para explayarme, lo que se está manifestando se va a hacer llegar en una carta abierta al gobierno Regional, a la municipalidad de Rioja y al PEAM y espero a los que realmente tengan un concepto racional de lo que significa el tratamiento del agua, nos acompañen con firmas para que este pedido no solamente quede acá en una declaración de audiencia, sino que definitivamente sea contemplado para que se reestructure, se reformule este proyecto de Rio Negro.

8.- Agripino Chinguen Cruz – Comité Pro Desagüe de la calle Inca Pachacutec.

Ingeniero zootecnista post graduado en ingeniería ambiental. Primero quiero hacer énfasis que lo que tocó el ingeniero Cachay es un punto bien importante, cuando los expositores de la Sunass han hecho un recuento, diciendo que el proyecto de agua potable y desagüe para Rioja es un proyecto integral, pero no es así. Un proyecto integral no es sólo instalar la red y brindar el servicio. Un proyecto integral significa, propender y proteger el ecosistema dentro de las cuencas y eso es vital.

Todos los días vemos a diario que los políticos están enfocando las obras que hacen ahí. Para mí, estas obras después de cinco o diez años van a ser elefantes blancos.

Lo que se quiere es priorizar la conservación de los recursos, allá en las cuencas. Yo también coincido en lo que se ha hecho mención, que el tamaño de planta y la concentración de sólidos totales y algunos sólidos perjudiciales para la salud es el problema de Cuchachi y no es así. El problema no es el tamaño de la Planta o concentración de sólidos; el problema es que no hemos sabido cuidar arriba, el eco sistema, y como consecuencia, el caudal ha disminuido abruptamente y por esas razones es que estamos obligados a buscar otra fuente de agua. Y ¿qué pasa si mañana o pasado mañana se agota la fuente arriba? ¿a dónde vamos a ir? Esa es una cuestión vital donde todos los entes debemos de trabajar en forma organizada para cuidar el recurso hídrico y otros recursos más. Como consecuencia allá en la cabecera del Rio Negro, allá en la zona de Paucartambo, hay una concesión viable que ha sido aprobada por el Gobierno de Amazonas, así que nosotros estaremos con el riesgo de que a futuro, esa inversión de 36 millones, que se quiere hacer, se convierta en un elefante blanco. Señores, es momento de preocuparnos en serio por el problema del recurso hídrico. Como consecuencia yo le recomiendo a la Sunass que debe integrar la variable de conservación de recursos eco sistémicos ahí en la zona.

El otro punto que quiero tocar, es que como morador del jirón Inca Pachacutec, yo represento a 26 usuarios, en este caso, más de 20 años nosotros estamos gestionando el desagüe de una sola cuadra y que lamentablemente las autoridades nos han ofrecido y ofrecido y hasta el momento no hemos visto cristalizado nuestro pedido. Pero sí hemos sabido que Sedapar tiene la mayor predisposición; y también queremos decirles a los asistentes que hoy en día, no estamos solamente para pedir sino también para aportar. Nosotros estamos aquí para poder convenir y hemos convenido ya con Sedapar, con la comunidad y con el municipio, para que esta obra se ejecute.

Hoy, a primera hora de la mañana, ya me han dado por lo menos, la receptividad que esta obra se va a ejecutar. Creo que también esta mañana, que están los miembros de la Sunass, y

también el gerente, yo creo que también es un compromiso para que esta obra se haga. Porque no es posible que en un estadio en el que se practica un deporte, que reúne a grandes masas de asistentes, no tenga desagüe; es el clamor de los usuarios.

Para concluir quiero indicar que si tenemos agua y desagüe, la ciudad va a crecer y nos orientamos a la modernidad y al desarrollo sostenible; por lo tanto, tenemos que proyectar las pozas de tratamiento de aguas residuales, porque acá en Rioja los meses de agosto, setiembre y octubre es de un hedor insoportable cuando uno pasa por el puente que nos lleva a la ciudad de Rioja. Entonces como consecuencia, tenemos que proyectar el estudio para tratamiento de aguas residuales.

9.- **Tito Noriega García** – Dirigente de Jr. Angalza

En realidad esta actividad se ha hecho con la finalidad de reajustar la tarifa y yo tengo la pregunta en relación a este punto. Vemos en uno de los cuadros que nos han dado, la asignación de consumo propuesto y tenemos el social, doméstico, comercial e industrial. Hay una parte que me interesa, y dice que la asignación doméstica que es la que fundamentalmente estamos la mayoría de los pobladores de Rioja, está entre los 20 y los 40 metros cúbicos, y digo que si estamos entre estas dos cantidades ¿el cobro va a ser por 20 metros cúbicos o por metro cúbico? Aparentemente ustedes ponen que si estamos en ese rango van a cobrar solamente 20 m3. , o sea nos correspondería pagar 23.60 nuevos soles. Esta es la pregunta que hago en relación a la parte tarifaria.

Y en relación al proyecto de agua y desagüe de Rioja, realmente es un proyecto sumamente importante, es un proyecto importante por la proyección que debe tener, no sólo a los cinco o diez años, sino una proyección hacia los 30 años mínimo, porque de otra manera no sería factible este proyecto. Yo se que hay acá varias opiniones encontradas con este proyecto, en razón de que tenemos un servicio relativamente eficiente de agua, pero al mismo tiempo estamos caminando hacia un futuro vamos a tener el mismo problema que tiene Moyobamba, que tiene Tarapoto y otras ciudades en San Martín. Para conseguir el dinero y ejecutar un proyecto de esta magnitud, realmente es sumamente difícil porque el Perú es un país pobre. Por eso si ya tenemos el dinero, lo importante aquí es hacer el proyecto y que este sea bien hecho. Y como también ha habido la intervención del ingeniero que expuso anteriormente, es necesario hacer el manejo ambiental del Rio Negro, si no tenemos esto, si el proyecto no va a tener esa defensa del medio ambiente, de la cuenca del Rio Negro, probablemente se va a cumplir lo que el ingeniero Cachay dice que en el futuro se va a secar ese rio y no vamos a tener de donde sacar agua. Yo se que hay muchas opiniones sobre este proyecto, pero mi opinión es que este proyecto debe realizarse para el futuro de Rioja.

10.- **Alberto Barbarán Díaz** – Vecino de Jr. Almirante Grau

En principio quiero decir lo que significa Sunass y me satisface sobremanera, porque esa es la forma como tenemos que hablar los problemas que aquejan a una ciudad, a un pueblo, aun distrito, aun caserío, saber qué es lo que significa Sunass. Y aquí dice que es el organismo que regula, supervisa y fiscaliza la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado y además resuelve conflictos entre usuarios y empresas de agua, con la mayor imparcialidad y autonomía, que bonita expresión. Es Sunass y ahí tenemos que indicar. Hay mucha gente que ha venido muy preocupada y les entiendo perfectamente, por el servicio que está dando la empresa de agua potable y alcantarillado de Rioja, solamente le siguen levantando y levantando los precios. Y ahí hay un ciudadano que estuvo sentado junto a mí, que seguramente va a opinar

también sobre su reclamo que hizo a Sunass y eso creo que eso ha significado la venida de los representantes de Sunass a Rioja; porque Rioja no es un pedazo de Chile o Ecuador, porque es Perú y hay que llegar a Rioja, porque es una potencia. Rioja tiene todas las riquezas que la naturaleza le ha prodigado y por eso todos los riojanos que vivimos aquí somos riojanos de alma y corazón y tenemos que sentir, no el problema de nosotros, porque nosotros tranquilamente estuviéramos descansando en nuestras casas, pero con los años a costas venimos a hablar por los hijos de nuestros hijos, por nuestros nietos, porque nos preocupa que en nuestro país solamente nos preocupamos de levantará las tarifas y en este momento que está sintiendo este pueblo que aquí está presente, con un sueldo de 900 los que son empelados, con un sueldo de 800 y pensiones de mil soles, y le reajustan el teléfono, le reajustan el agua, le reajustan la luz, ¿con qué va a pagar? Telefónica nos llama frecuentemente y nos dice: señor le cambiamos el sistema; pero como me va a usted cambiar si yo gano 800 soles ¿con 800 soles puede vivir el señor AG? Señores, yo espero y sugiero en esta oportunidad lo siguiente: aquí dice, el agua potable es un recurso escaso, en Rioja abunda el agua, pero está mal administrado, la víctima es el usuario. Y aquí dice, nuestras oficinas, sede central Av. Bernardo Monteagudo, Magdalena del Mar, Lima, Lima Norte, etc. pero no dice nada de San Martín. Debería haber una oficina en San Martín para que reclamemos, para que haya una oficina donde se reclama. Porque el ciudadano de Rioja no está considerado dentro de la necesidades e inquietudes que tiene que acudir a Lima, porque el Perú es Lima. Nosotros de los pueblos y de los distintos caseríos vivimos hundidos en la desgracia. Entonces reitero mi agradecimiento a la Sunass que ha tenido la gentileza y le pido que se instale en San Martín, aunque no sea en rioja, porque a Rioja la ven como un cuco, no quieren con Rioja, no recibe casi nada del Estado, ¿el gobierno Regional ha hecho alguna obra? No ha hecho nada. Esta es una gran oportunidad.

11.- **Carmela Saldaña Vela** – Vecina del Jr. Cusco

Quiero decirles que por el egoísmo, porque odian al presidente, por eso no hay nada. Yo veo en Lima algunos pueblos que les reparten luz, agua, buenos hospitales, buenas postas médicas, pero aquí, por el egoísmo que odian al presidente, no piden nada, por eso Rioja es olvidada, por el egoísmo, por la maldad, por odiar al presidente. Yo veo que en Pachacutec donde vive mi hijo tiene agua, luz, tiene todo y es un pueblo apartado, ¿por qué? porque el presidente los felicita, porque ellos son pobres, pero le piden al presidente, no como aquí que por el egoísmo y la maldad no piden nada, por eso no hay nada. El agua la tomamos sucia, viene desde Uquihua que es agua sucia, donde hacen sus necesidades los ganados, los caballos, y ellos mismos, yo se bien como es el agua sucia que estamos tomando. Ojala se realice lo de Rio Negro para que tomemos agua limpia y no hayan muchas enfermedades.

12.- **Pedro Salazar Pinedo** – Presiente del Comité J. Calles

Yo sinceramente felicito a este organismo que ha venido hoy con el mejor ánimo de mejorar los servicios de agua potable. Ustedes saben y sabemos todos que a nivel mundial que el agua hoy en día es escasa y hay que cuidarla. Pero para esto, en Rioja, todo el tiempo han tratado de minimizarlo en todo sentido. Esta cuestión del agua potable es ya un eterno dolor de cabeza en la provincia de Rioja. Porque siempre nos están marginando de su presupuesto. El agua potable es necesaria, es necesario invertir para tener provecho y también para que sea duradero. Queremos que esta obra sea duradera y sea grande, para que todos nosotros los existentes la aprovechemos y para los venideros, nuestras nuevas generaciones aprovechen de este trabajo que nosotros luchamos constantemente. La atención del agua, repito, en Rioja toda la vida ha sido un gran desastre; todos los gobiernos aparentemente se han preocupado pero no han hecho nada bueno. Hoy en día, aprovecho estas circunstancias para decirles a ustedes que se

debe hacer un gran proyecto y este proyecto le corresponde en la provincia de Rioja a las autoridades, para hacer aquí un gran proyecto. Ya se han hecho muchos estudios en diferentes etapas. Actualmente, está en pie el proyecto para traer el agua de Rio Negro, pero también hay un proyecto mucho mejor, posiblemente más importante, porque el río es grande, traer del Tónshima. Como es un río grande es posible que se haga más duradero y mejor, dependiendo ya del presupuesto y también de los estudios técnicos que vengan a hacer esa obra importantísima que es necesaria para todos nosotros. Yo creo que ahora debemos determinar este tema, se debe tomar determinación de este tema, porque a la Sunass solamente le corresponde, tiene sus parámetros, en cambio a nosotros no. A nosotros nos corresponde elaborar un gran proyecto para que descargue nuestra provincia. Yo creo que ahora es bueno tomar decisiones y dejar este proyecto en manos de las autoridades de la provincia de Rioja para que ellos se dediquen y se encarguen de este gran tema tan importante.

13.- **Elías Cruz Portocarrero** – Usuario del jirón Iquitos

En uno de los cuadros que se ha presentado por el ingeniero encargado, estructura tarifaria propuesta tenemos que si bien es cierto que de 0 a 8 tenemos una baja de 2.64 soles, supongo si estamos hablando en soles, pero a lo que voy es al tema doméstico de 8 a 20 donde los usuarios son mucho más, son 1336 usuarios, la mayoría de la población, tenemos un alza que es 0.35, evidentemente, se puede pensar que no es mucho, son tres panes. Sin embargo, considerando de que muchos de nosotros, pobladores de Rioja, ya alguien lo dijo así, ganamos menos de 800 soles, esas alzas de dinero, no solamente en esta rubro de agua sino pueden ser en otros más, nos hacen difícil la economía, suplir nuestras necesidades. Yo quisiera que reconsideren esa alza; en vez de alzar, yo pienso que sería bueno minimizar los costos o bajar los costos, igual que sucede en el caso de los 547 usuarios de 0 a 8; entonces quizás también en esta rubro buscar que se minimice esta alza. Esa sería mi sugerencia de participación.

F.- Vistas fotográficas de las acciones de comunicación desarrolladas para la presentación de los proyectos de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para SEDAPAR S.R.L. a la población de la ciudad de Rioja, San Martín.



Conferencia de Prensa 28.05.10



Participación activa de periodistas



Presentación proyecto de E. T. para SEDAPAR



Participación de Alcadesa de Rioja



Preguntas y aportes de periodistas asistentes



Atención de entrevistas radiales en Rioja



Alcadesa de Rioja y gerente general Sedapar



Distribución de material a usuarios interesados



Usuarios asistentes a micro audiencia



Micro audiencia en Plaza de Armas de Rioja



Autoridades locales en micro audiencia



Exposición de Estudio Tarifario para Sedapar



Prensa asistente en las micro audiencias



Orientación personalizada a usuarios interesados



Reunión con personal de Sedapar S.R.L.



Preguntas e inquietudes de personal de EPS



Reunión en Defensoría del Pueblo San Martín



Reunión con representantes de Gobierno Regional



Entrevistas en radio televisión local de Rioja



Característica de zona urbana de Rioja



Característica de barrios periféricos de Rioja



Empresa de agua de Rioja Sedapar S.R.L.



Captación de agua del río Uquihua



Planta de tratamiento de agua potable Rioja



Invitación a Audiencia Pública por medio radial



Apoyo radial gracias a gestión de Sedapar



Acequia de desagües en zonas periféricas



Población contactada en barrio periférico



Moderador de Audiencia Pública



Audiencia Pública Rioja, 18 de junio de 2010



Bienvenida de Gerente General de Sedapar S.R.L.



Procedimiento aprobación de tarifas de EPS



Presentación de propuesta de Estudio Tarifario y Precios por Servicios Colaterales para Sedapar S. R.L.





Entrega de aportes técnicos por escrito



Participación activa de asistentes al evento



Participación de Oradores previamente inscritos



Representante de comités pro desagüe local



Representantes de Juntas Vecinales



Aportes de actores técnicos locales



Uso de la palabra de grupos organizados locales



Participación de usuarios a título personal



Participación de amas de casa de Rioja



Representación de usuarios antiguos de EPS



Participación de nuevos usuarios de la EPS



Palabras y agradecimiento finales del evento



Aclaraciones técnicas finales del evento



Presencia de público y periodistas durante el evento