

INFORME N° 073-2013-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 propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y S.R.LTDA., en la ciudad de Yunguyo, Prov. Yunguyo, Dpto. Puno.

Fecha: Magdalena, 16 de setiembre del 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 Yunguyo, Provincia de Yunguyo, en el Departamento de Puno, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPA-Y S.R.LTDA., sobre 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 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 Yunguyo a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 31 de mayo de 2013, en la ciudad de Yunguyo.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EMAPA-Y S.R.LTDA., las acciones de comunicación que se realizarían previamente 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 SUNASS con la EPS se iniciaron el 3 de agosto de 2009 y retomadas en el presente año, con la publicación, en "Normas Legales" del Diario Oficial "El Peruano" y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la Resolución que dispuso la admisión a trámite de la solicitud de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión de EMAPA YUNGUYO S.A. para los próximos cinco años, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 010-2009-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 7 de abril del 2013, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2013-SUNASS-CD, que aprueba el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales que serían aplicados por EMAPA-Y S.R.LTDA., para el quinquenio 2013-2018, así también su Exposición de Motivos.
4. Luego de haberse programado las acciones de comunicación se definió la fecha de Audiencia Pública para la semana del 27 al 31 de mayo de 2013.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 10 de mayo de 2013, tanto en el diario Correo /edición Yunguyo - Puno, así como en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano", respectivamente.
6. Nuestra representante de la ODS-Puno, señorita Shirley Apaza Bermedo, fue informando acerca de noticias, del clima social y coordinaciones con EPS, in situ y a distancia, en días previos a las acciones de comunicación y con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.

7. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Yunguyo, se realizó el jueves 30 de mayo, en las instalaciones de EMAPA-Y S.R.LTDA.
8. Durante los días 27 al 30 de mayo, se tuvo reuniones con el Gerente General y Jefes de línea de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y líderes de la localidad de Yunguyo, realizándose 3 reuniones grupales a manera de micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
9. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMAPA-Y S.R.LTDA. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EMAPA-Y 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 las tres 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, preparó, imprimió y envió a la EPS, material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de Yunguyo, para analizar la propuesta tarifaria con anticipación y promover su participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: audienciayunguyo@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 7.4.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 10.5.2013, 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 70 folders, entre las autoridades y líderes locales, los cuales fueron acompañados con una 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.

La misma información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno y en las tres micro audiencias. El clima social fue relativamente positivo, manifestado en la necesidad de mayor comunicación y acercamiento entre los actores relacionados a temas de agua potable y saneamiento.

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

El lunes 27 de mayo, se sostuvo la primera reunión con el Gerente General y la mayoría de trabajadores de EMAPA-Y S.R.LTDA., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el próximo quinquenio a ser presentado ante la ciudadanía y acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la localidad. Los trabajadores de la EPS participaron con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema.

Durante los días del 27 al 31 de mayo, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como el alcalde provincial de Yunguyo, en la Dirección de Saneamiento Ambiental de Yunguyo, en el UGEL Yunguyo, IES José Gálvez, Essalud Yunguyo, Gobernación provincial, IES Micaela Bastidas, IES 70232, IES 71006, Comisaría de Yunguyo, entre otros y se entregó información a algunos líderes vecinales interesados en el desarrollo de la localidad.

A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la SUNASS e invitó a participar en la Audiencia Pública, así como se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances del proyecto de Estudio Tarifario y de las mejoras de gestión a desarrollar por EMAPA-Y S.R.LTDA.

Conferencia de Prensa

El jueves 30 de mayo, en el horario de 16:30 a 18:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en la Sala de Reuniones de EMAPA-Y S.R.LTDA., con la participación de 7 representantes de los medios de comunicación radial y televisiva convocados por la EPS. Esta actividad fue presidida por el Gerente de Usuarios de la SUNASS, José Luis Patiño y Angélica Berdillana Rivera, especialista de GRT como expositora. Participaron también el Gerente General de EMAPA-Y S.R.LTDA., abogado Nazario Turpo Cabrera, José Salardi, Sub Gerente de Regulación Tarifaria, Yolanda Castillo, Supervisora de Comunicaciones (GU) y Shirley Apaza (ODS Puno). El evento fue coorganizado por Mario Salazar Torres de GU-SUNASS con la señora Ana Suero del área de Planificación de la EPS.

- Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron sus inquietudes y opiniones sobre la calidad del servicio brindado, lo que generaba insatisfacción en algunos sectores de la población.
- Manifestaron su preocupación sobre el reajuste en la tarifa y el supuesto rechazo de la población a cualquier aumento, aunque en su mayoría consideraron como lógico el reajuste anunciado ya que se favoreciera con el sostenimiento de las inversiones realizadas en los servicios de saneamiento.
- Concitó mayor preocupación la falta de micromedición en la ciudad y el agua no facturada, el estado de las redes del centro de la ciudad por su antigüedad y la falta de servicio en zonas antiguas y muy cercanas al centro de la ciudad.
- Resaltaron que la rentabilidad y la utilidad neta de la EPS se recuperaría con la solución de los problemas expuestos y se debería reconsiderar la tarifa propuesta.
- Se cuestiona la calidad del agua potable y la presencia de turbidez en épocas de lluvia.
- Los periodistas dicen escuchar las quejas de los usuarios y la opinión de un servicio deficiente todos los días y sugiere mayor información y educación sanitaria para la población a través de los medios de comunicación.
- Piden aclaración sobre quién autoriza las tarifas de agua potable y que la municipalidad debe informar acerca de la recepción de obras de cabecera realizadas en los últimos dos años.
- Cuestionaron el por qué el Gobierno Regional no ha invertido más para mejorar los servicios de saneamiento local.
- Manifestaron su preocupación por el plazo en la fijación del reajuste tarifario y la protesta de la población por tener la percepción de recibir un servicio considerado aún deficiente a pesar de las mejoras evidentes.
- Reconocieron que es también responsabilidad de la población el uso adecuado del agua potable y también de los atoros en las redes de desagüe.
- Se mencionó promesas incumplidas de autoridades referidas a la renovación de redes, la supuesta politización de la EPS ante la negativa de las autoridades de reajustes oportunos de las tarifas y lo limitante que resulta la poca cantidad de trabajadores en la EPS y carencia de profesionales especialistas en tratamiento de agua del agua potable por falta de presupuesto.

Todas las inquietudes fueron absueltas por el Gerente de Usuarios y la especialista en Regulación de la SUNASS. No hubo mayor disposición en contra del proyecto de Estudio Tarifario.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2013-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional. Al final de la Conferencia se distribuyó la Nota de Prensa preparada por la Gerencia de Usuarios.

Con la valiosa colaboración del Gerente General de la EPS y su personal se distribuyeron cartas de invitación a líderes y autoridades locales, para de los cargos entregados adjuntamos en el presente. Además se distribuyeron en plazas y mercados locales volantes convocando a la Audiencia Pública. También, en la semana de la Audiencia se perifoneó el mismo mensaje en vehículo que circuló por toda la ciudad.

En este periodo, también se brindó entrevistas en programas de noticias de medios de comunicación radial, tales como en Radio Wiñaymarca, con el periodista Hernán Flores.

Cabe resaltar que la EPS difundió en medios de comunicación, breves mensajes radiales invitando a población y el periodismo a la Conferencia y Audiencia Pública.

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

- Preocupación y desacuerdo manifiesto por el proyecto de incremento en las tarifas de los servicios de saneamiento. Algunos líderes rechazan cualquier incremento por considerar una supuesta mala calidad del servicio actual, sobre todo en cuanto a la discontinuidad en las zonas periféricas de la ciudad de Yunguyo. Manifestaron estar de acuerdo si la calidad y continuidad del agua mejoran.
- Se menciona que por ser una localidad de comerciantes y bajas temperaturas, la población hace un consumo moderado de los servicios, aunque se acepta que por no haber medidores "hay vecinos" que dejan los caños abiertos y hasta riegan sus huertas con agua potable.
- Se percibe preocupación por la disponibilidad del recurso agua, opinándose que es limitada y mal administrada. Se manifiesta preocupación por la calidad del agua abastecida por la EPS, señalando la supuesta presencia de metales pesados en rangos no permisibles y por se corre el riesgo de estar contaminada. Perciben coloración del agua en épocas de lluvias.
- Manifestaron la urgente necesidad de mayor vigilancia de la calidad del agua potable abastecida, exigiendo mayor presencia de la DIRESA y la SUNASS para controlar a la EPS.
- No perciben personal profesional o trabajadores capacitados lo suficiente para conducir la EPS.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS está políticamente influenciada por la municipalidad provincial. Reiteradamente se recibe la queja que EMAPA Yunguyo no responde oportunamente ante las quejas de los usuarios y a veces no son correctamente tratados por su Gerente General.
- Insatisfacción por el pago de asignaciones de consumo. Muchos solicitan la instalación de medidores domiciliarios condicionada a la instalación de equipos en la red que garantice que no pagarán aire por agua debido a la discontinuidad en algunos sectores.
- Agradecen a la SUNASS y a la EPS por la organización de reuniones que faciliten información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado, pero esperan mayor presencia y continuidad a través de diversas acciones de comunicación.
- No les resulta fácil entender que la tarifa es para operar y mantener la infraestructura y que ya está en operación. Se quejan que nunca ha habido una rendición de cuentas transparente de la inversión administrada por el gobierno provincial.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 31 de mayo de 2013

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y la sociedad civil de la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPA-Y S.R.LTDA., el proyecto del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el viernes 31 de mayo de 2013, en el Auditorio de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, en el horario de 09:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Cabe resaltar que se tuvo que cambiar de sede del evento, cinco días antes del mismo, debido a imprevistos ajenos a la voluntad de la organización, motivados por la construcción de la nueva pista frente al Centro de Convención ex CECPA ubicado en el Jr. Prolongación Arica, cuyos trabajos impedían el acceso al mismo. Gracias a la gestión del abogado Nazario Turpo, gerente general de EMAPA-Y y la aceptación del profesor Walter Chalco, alcalde provincial de Yunguyo se logró realizar en el Auditorio de la Municipalidad Provincial de Yunguyo sin mayor contratiempo y se pudo contar con la numerosa participación ciudadana.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Abelardo Peñaloza Guzmán, con la participación de representantes de la Sociedad Civil, con oradores y oyentes de la población previamente inscritos. La organización y desarrollo estuvo a cargo del señor Mario Salazar Torres con el apoyo de la señorita Shirley Apaza Bermedo, de Comunicaciones y Proyectos de GU y de la ODS Puno respectivamente. La exposición principal estuvo a cargo de Angélica Berdillana Rivera, especialista en Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, José Luis Patiño Vera y de Nazario Turpo Cabrera, Gerente general de EMAPA Yunguyo. También participaron activamente José Salardi Rodríguez, Sub gerente de Regulación y Yolanda Castillo Vilchez, Supervisora de comunicaciones GU.

Resaltamos el valioso apoyo e interés de todo el personal de la EPS en las acciones de comunicación desarrolladas.

Se contó con una asistencia de más de 100 personas de las cuales, 19 de 22 inscritos hicieron uso de la palabra. Se contó con el apoyo de miembros de la PNP, dentro y fuera del local para garantizar la seguridad de los convocados.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2013-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMAPA-Y S.R.LTDA., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por la Gerencia de Usuarios.

Cabe resaltar que 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. Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

C.- CONCLUSIONES

- 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, representantes de grupos vecinales organizados y periodistas de medios de comunicación de Yunguyo, han servido para identificar los 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 la propuesta tarifaria.
- La apreciación de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:
 1. De la **EPS**
 - EL Gerente General y trabajadores brindaron apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, participando activamente en coordinaciones y facilidades logísticas con autoridades y población. Esto logró presencia suficiente en los pocos medios de comunicación para transmitir información que transparentara su responsabilidad ante la presentación de su Plan Maestro Optimizado y el correspondiente Estudio Tarifario para EMAPA-Y S.R.LTDA elaborado por SUNASS.
 2. De la **autoridad provincial municipal:**
 - Aparentemente estuvo de acuerdo con la propuesta tarifaria, por conocer la realidad de la EPS y las necesidades de mejora de los servicios de saneamiento local, pero prefirió permanecer en perfil bajo en torno al tema, asumimos cuidando su posición política y evitando perder popularidad. Permitió de forma discreta la realización de acciones de comunicación en torno al tema.

3. Del representante de la **autoridad regional**:

- insistió en la necesidad de recibir mayor información de la situación económica financiera de la EPS y de la instalación de micromedidores. Manifestó dudas en cuanto a la fijación del porcentaje de incremento en la tarifa debido a la ausencia de macro medidores. Mínima presencia de la participación del GRP en temas de saneamiento, en la mente de los contactados

3.- De los **grupos organizados de vecinos y gremios**:

- Algunos líderes expresaron su desacuerdo y negativa al incremento en la tarifa, aludiendo, en su mayoría, a la dudosa calidad del agua potable, quienes sostienen que contiene arsénico, coloración en épocas de lluvia e insuficiente continuidad. Algunos se quejaron de la atención que recibida en y por la EPS.
- Algunos también mencionan la salvedad que aceptarían el incremento tarifario si comprueban que los servicios mejoran en calidad del producto y atención por parte de la EPS. Solamente aparece el tema de continuidad en la población de zonas periféricas, las que cuentan en algunos casos con sólo 3 horas de abastecimiento diario, según sus comentarios.
- Desconocimiento, por falta de información, de la situación económico-financiera de de la EPS y de rendición de cuentas, por la Municipalidad Provincial de Yunguyo, acerca de las inversiones en infraestructura sanitaria que ya están en uso y mantenimiento. Consideran relativa falta de transparencia y pérdida de confianza en sus autoridades y por ende en la EPS.
- Algunos en desacuerdo con el sinceramiento de las tarifas, sugiriendo que deben ser asumidas por el Gobierno Central o Regional y no por los usuarios de agua potable y alcantarillado.
- Los líderes representantes de los comerciantes locales, mayormente dirigentes del Frente de Defensa, manifestaron su oposición porque no les convendría el incremento o la actualización del catastro comercial.

4.- Representantes de la **prensa local**:

- Pocos en número, manifestaron insatisfacción ante la calidad del servicio brindado, respaldados en las opiniones de sus oyentes
- Manifestaron su preocupación por el sinceramiento en la tarifa y el supuesto rechazo a ello por la población. Mencionan un pobre trabajo de sensibilización e inversión en comunicación de la EPS y del gobierno provincial en torno a temas de servicios de saneamiento y de educación sanitaria.
- Algunos manifestaron estar de acuerdo con el reajuste en la tarifa, pero condicionado a la mejora en la calidad del servicio.
- Reconocieron la responsabilidad de la población en el uso adecuado del agua potable, Prensa dice escuchar las quejas de los usuarios todos los días y sugiere mayor información y educación sanitaria para la población a través de los medios.
- Pidieron aclaración sobre funciones del organismo regulador y mayor presencia en temas de supervisión y fiscalización.

- Se realizaron más de 12 reuniones 1 a 1 con autoridades y líderes locales, como el Alcalde y dos regidores provinciales, Gobernador Provincial, Mayor Comisario PNP, representantes de Dirección

regional de Salud Ambiental, UGEL Yunguyo, Essalud, de las IES José Gálvez, Micaela Bastidas, IES 70232, IES 71006, entre otros y con dirigentes de frentes.

- Se sostuvo 3 reuniones grupales con dirigentes vecinales, transmitiendo información de primera fuente a más de 35 personas.
- Se participó en 6 entrevistas en directo, de programas radiales.
- A la audiencia pública asistieron más de 100 personas, 22 de las cuales hicieron uso de la palabra. Sus comentarios están plasmados en detalle en la relatoría adjunta.
- Aunque hubieron manifestaciones de protesta al interior del recinto de la audiencia pública, el evento del 31 de mayo, en la ciudad de Yunguyo se llevó de una manera correcta y programada, 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, fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.
- Como se lee en el discurso de los oradores del anexo N° 8, aunque el reajuste en la tarifa media por metro cúbico para los usuarios de Yunguyo es de S/.0.17 (de S/. 0.66 a S/ 0.83), algunos dirigentes de grupos de usuarios contactados se oponen a aceptarlo. Esto debido al escaso o nulo trabajo de sensibilización por parte de la EPS acerca del valor económico de los servicios de saneamiento. Se comprueba a través de la conversación que usuarios pagan sumas mayores a los 150 soles en telefonía, cable o electricidad, sin mayor problema y contando con escasa o nula información acerca de dichos servicios públicos.
- La mayoría de los dirigentes mencionaron estar de acuerdo con la instalación de micromedidores y la presencia supervisora fiscalizadora de la SUNASS. También mayor supervisión y control de la DIRESA en el control de la calidad del agua abastecida.
- Solicitan que EMAPA-Y S.R.LTDA. informe a través de audiencias de rendición de cuentas. Piden mayor transparencia y menos politización en la gestión de la EPS.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EMAPA-Y S.R.LTDA. se exhorte a la EPS a una mayor información y difusión, 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 una recuperación gradual de la confianza de los usuarios a su EPS.
- Se sugiere Emapa Yunguyo cuente con mayor asistencia técnica y capacitación a su personal en torno a temas de facturación con micromedición a implementarse en la ciudad, así como la realización de la correspondiente campaña de sensibilización, dirigida a la población, previo a la instalación de medidores.
- Se sugiere asistencia técnica y capacitación al personal de la EPS para la operación y mantenimiento de la nueva infraestructura de cabecera recientemente puesta al servicio de la población, como son la PTAP, la nueva PTAR y las cámaras de bombeo de desagüe.
- Se sugiere exhortar a la EPS fortalecer la comunicación con sus autoridades políticas, a fin de brindarles información técnica que fortalezca su posición y responsabilidades técnicas y logre alianzas estratégicas sólidas y sostenibles, aminorando presiones políticas de sus gobernantes.
- 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 a través de la EMAPA-Y S.R.LTDA. y de nuestra Oficina Desconcentrada de la SUNASS en la ciudad de Puno.
- Se sugiere exhortar 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 escrita, radial y televisiva predominantes en la localidad de Yunguyo.
- Por otro lado, la SUNASS debería exigir a la EPS un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo, así como la correcta aplicación de la facturación por unidades de uso esforzándose por lograr los catastros comercial y operacional actualizados.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EMAPA-Y S.R.LTDA. mejore su relación usuario-EPS con una mayor calidad de atención personalizada con su público y realice campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.

Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013



Reunión con Gerente General y trabajadores de EPS



Son pocos trabajadores pero bien comprometidos



Reunión con Alcalde Provincial y Regidores



Participación del Alcalde Provincial de Yunguyo



Reunión compartida con gerente general de EMAPA-Y



Exposición en detalle del Estudio Tarifario para EMAPA-Y



Primera reunión grupal con líderes locales de Yunguyo



Presentes de dirigentes de Frente de Defensa de Yunguyo

Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013



Manifestación de preguntas e inquietudes de vecinos



Precisiones también por personal de EMAPA-Y



Segunda reunión grupal con líderes vecinales Yunguyo



Respuestas a interrogantes por especialista SUNASS



Procedimiento de aprobación de tarifas y precios



Activa participación con preguntas de los asistentes



Visitas uno a uno a autoridades y líderes locales



Vista de la Plaza principal de la ciudad de Yunguyo-Puno

**Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013**



Participación en entrevistas radiales en vivo



Brindando declaraciones tanto en cabina como en la EPS



Difusión en medios antes de la Audiencia Pública



Convocatoria a audiencia pública por medio radial



Visita a principales UGEL y centros educativos locales



Invitación a profesores y padres de familia de IES



Trabajos que motivaron cambio de local del evento



Días antes se colocaron carteles en local y otros puntos

**Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013**



Vista de cartel anunciando cambio de local de audiencia



Carteles fueron colocados en diferentes puntos de ciudad



Cartel en el nuevo local concedido por la Munic. Prov.



En Plaza de Armas y Municipalidad Provincial de Yunguyo



Perifoneo por cambio de local de la Audiencia Pública



Perifoneo en las mañanas y tardes antes de la audiencia



Bienvenida a Conferencia de Prensa por GG de EMAPA-Y



Mensaje inicial de Gerente de Usuarios de SUNASS

**Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013**



Expositora especialista en regulación tarifaria de SUNASS



Conferencia con presencia de prensa radial y televisiva



Preguntas e inquietudes de representantes de prensa



SUNASS y EMAPA-Y absolvieron preguntas de asistentes



Municipalidad Provincial de Yunguyo – Local de Audiencia



inscripción de participantes oyentes y oradores



Supervisora de Comunicaciones SUNASS en inscripción



Reparto de material preparado para la Audiencia Pública

**Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013**



Gerente de Usuarios de Bienvenida a Audiencia Pública



Moderador y Gerente General de EMAPA YUNGUYO



Exposición principal a cargo de Especialista de SUNASS



Presencia de prensa local cubriendo el evento en vivo



Participación ordenada de oradores previamente inscritos



Representantes de grupos organizados y vecinos



Asistencia de dirigentes de diferentes barrios de Yunguyo



Presencia de presidentes de grupos organizados

**Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA-Y
Fotografías de las acciones de comunicación realizadas en Yunguyo, del 27 al 31 de mayo de 2013**



Representantes de Frente de Defensa de Intereses



Representantes de principales medios de comunicación



Representantes de comerciantes de la localidad



Representantes de vecinos adultos mayores



Participaron madres de familia usuarias de los servicios



Vista de los asistentes en el recinto de la Audiencia



Vigilancia policial dentro y fuera de Audiencia Pública



En Audiencia Pública, el Alcalde Provincial de Yunguyo