

INFORME N° 075-2013-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 EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, Prov. Cajamarca, Dpto. Cajamarca.**

Fecha: Magdalena, 18 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 Cajamarca, Provincia de Cajamarca, en el Departamento de Cajamarca, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la EPS SEDACAJ S.A., sobre el proyecto del Estudio Tarifario, 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 Cajamarca, San Miguel y Contumazá a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 19 de julio de 2013, en la ciudad de Cajamarca.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EPS SEDACAJ S.A., 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 26 de agosto de 2014 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 EPS SEDACAJ S.A. para los próximos cinco años, en segundo quinquenio, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 006-2014-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 13 de junio del 2013, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2013-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 EPS SEDACAJ S.A., para el quinquenio 2013-2018, así también su Exposición de Motivos.
4. Luego de haberse programado las acciones de comunicación se definió las fechas de acciones de comunicación y Audiencia Pública para la semana del 15 al 19 de julio de 2013.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 5 de julio de 2013, tanto en el Diario Panorama Cajamarquino - Cajamarca, así como en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano", respectivamente.
6. Nuestra gestora GU-SUNASS-Cajamarca, señora Zoila Horna Chicoma, 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 Cajamarca, se realizó el jueves 18 de julio, en las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Agua Santa Apolonia de EPS SEDACAJ S.A.
8. Durante los días 15 al 19 de julio, se tuvo reuniones con el Presidente del Directorio, Gerente General y Jefes de línea de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y principales líderes regionales y provinciales de Cajamarca y un foro técnico con agremiados del Colegio de Ingenieros de Cajamarca, 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 EPS SEDACAJ S.A. 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 EPS SEDACAJ S.A., tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información, impresa y previa, a autoridades y líderes de las tres localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y reuniones grupales con autoridades y líderes provinciales y regionales 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 Cajamarca, San Miguel y Contumazá, 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: audienciasedacaj@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 014-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 13.06.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 05.07.2013, 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 30 folders, entre las autoridades y líderes locales, los cuales fueron acompañados con una carta de presentación de la gerencia general de la EPS. Asimismo, a solicitud de SUNASS, imprimió en todos sus recibos del mes de julio un mensaje de Convocatoria a Audiencia Pública indicando fecha, hora y lugar del evento. Se adjunta copia del mencionado recibo.

Cabe resaltar que el día 16 de julio, previo a la Audiencia Pública organizada por la SUNASS y EPS SEDACAJ S.A. se desarrolló, en el centro de la ciudad de Cajamarca, la "Marcha por el Trabajo y Contra la Corrupción", evento que alteró un poco el clima social en la población y, aunque distrajo su atención, no provocó reacción adversa ante la propuesta tarifaria en los servicios de saneamiento ya anunciada.

2.- Reunión con EPS, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y grupales

El lunes 15 de julio, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General y la mayoría de gerentes y jefes de EPS SEDACAJ S.A., 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, permitiendo mejoras en la presentación preparada.

Durante los días del 15 al 18 de julio, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como el alcalde provincial y regidores de Cajamarca, Vicepresidente Regional, Gerente Regional de Planeamiento, Gerencia de Recursos Naturales y Medio Ambiente y Gerencia de Infraestructura y de Vivienda, Gobernador Provincial, Representante de la Defensoría del Pueblo en Cajamarca, Comisaría PNP, Sub Gerencia de Participación Vecinal de la MPC, Dirección Ejecutiva del Proyecto Los Andes de Cajamarca, Autoridad Autónoma del Agua, Autoridad Local del Agua de Cajamarca, OEFA, Dirección Regional de Salud – DIRESA-DESA, Colegios de Ingenieros, Colegio de Arquitectos, Cámara de Comercio, Cámara Regional de Turismo, ONG ALAC, Universidad Nacional de Cajamarca y Universidad UPAGU, Fiscalía General, entre otros y algunos líderes vecinales participantes de comités de desarrollo de la localidad, como con el presidente de la Asociación de Juntas Vecinales.

En todas estas reuniones y visitas, la comisión de SUNASS, conformada por Rogelio Rivas de GRT y Mario Salazar de GU, respondieron ante las preguntas e inquietudes de los contactados, apreciaciones que describiremos más adelante.

También en coordinación con el miembro del Consejo de Usuarios Norte de SUNASS por Cajamarca, Ing. Wilber Díaz Villegas, se realizó el miércoles 17 de julio, de 19:00 a 21:00 horas y en las instalaciones del Colegio de Ingenieros un breve Foro Técnico, para la presentación del proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., evento al que asistieron 10 agremiados de dicho colegio profesional y que compartieron preguntas e inquietudes con funcionarios de SUNASS como José Patiño, Gerente de Usuarios, Miguel Layseca, sub gerente de Regulación Tarifaria y expositor del evento, así como con Rogelio Rivas, especialista de GRT y Yolanda Castillo, supervisora de Comunicaciones GU. Participaron de la organización Mario Salazar, de comunicaciones y proyectos GU y la Gestora GU-SUNASS en Cajamarca, señora Zoila Horna.

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 EPS SEDACAJ S.A.

3.- Conferencia de Prensa

El jueves 18 de julio, en el horario de 11:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en la Sala de Reuniones de EPS SEDACAJ S.A., con la participación de 3 representantes de medios de comunicación radial y escrita convocados. Esta actividad fue presidida por el Gerente de Usuarios de la SUNASS, José Luis Patiño, Miguel Layseca, Sub Gerente de Regulación Tarifaria, como expositor y Rogelio Rivas Gutierrez, especialista de GRT. Participó también el Gerente General de EPS SEDACAJ S.A., señor Juan Felipe Díaz y demás gerentes y jefes. El evento fue convocado vía electrónica por el señor Otto Quevedo del área Imagen Institucional de la EPS y complementado por el área de comunicaciones GU en Lima y Cajamarca.

- Aunque la convocatoria por parte de la EPS fue a una larga lista de representantes de medios de comunicación, la asistencia fue pobre en número debido a que, según

comentario del señor Quevedo, coincidió con otra conferencia brindada por equipo de fútbol más representativo de la localidad. Ello, curiosamente, generó más interés.

- Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas preguntaron sobre el sinceramiento en la tarifa de los servicios de saneamiento y sobre el problema de contaminación del agua y de la falta de tratamiento de los desagües de la ciudad y su relación con la inversión propuesta.
- También el descontento de la población ante las diferentes tarifas y categorías de usuarios debido a la desactualización de los catastros comercial y operacional de la EPS, que general cobros injustos en algunos usuarios. Se preguntó sobre los subsidios cruzados.
- Se pidió explicación acerca de los Vertimientos Máximos Admisibles en el alcantarillado, preocupación de los usuarios comerciales e industriales, quienes temerían altos costos de ello.

Estas inquietudes y preguntas fueron absueltas por el Gerente de Regulación Tarifaria y el Sub Gerente en Regulación de la SUNASS. No hubo mayor disposición en contra del proyecto de Estudio Tarifario. SUNASS entregó Nota de Prensa preparada por el área de Comunicaciones de GU, la misma que también se distribuyó en visita a los principales medios escritos de Cajamarca y por vía electrónica desde Lima.

A todos los asistentes y visitados se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 014-2013-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional. Se adjunta también noticias aparecidas en la semana del 15 al 19 de julio relacionadas a la Audiencia Pública.

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

4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 19 de julio 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 EPS SEDACAJ S.A., 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 9 de julio de 2013, en el Auditorio del Gran Hotel Continental Cajamarca, ubicado en Jr. Amazonas N° 781, Cajamarca, en el horario de 10:00 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Enrique Grosso Rojas y con la participación de más de 50 representantes de la Sociedad Civil, como oradores (6) y oyentes de la población previamente inscrita. La organización y desarrollo estuvo a cargo del señor Mario Salazar Torres con el apoyo de la señora Zoila Horna Chicoma, de Comunicaciones y Proyectos de GU y Gestora GU-SUNASS Cajamarca respectivamente. La exposición principal estuvo a cargo del señor Miguel Layseca García, Sub Gerente de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, señor José Luis Patiño Vera. También participaron activamente el señor Rogelio Rivas Gutierrez, especialista en Regulación y la señora Yolanda Castillo Vilchez, Supervisora de Comunicaciones GU.

Se contó con la presencia y participación tanto en la bienvenida como con las precisiones finales por parte de la empresa del Gerente General de EPS SEDACAJ S.A., Ing. Juan Felipe Díaz, acompañado de sus gerentes de línea y por algunos de sus trabajadores. Se compartió la organización de todas las acciones de comunicación con el señor Otto Quevedo, responsable del área de Imagen Institucional de la EPS, quien brindó las facilidades logísticas necesarias para su realización.

El evento se desarrolló con total normalidad y 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° 014-2013-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EPS SEDACAJ S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por la Gerencia de Usuarios. Se recibieron 5 comentarios escritos que fueron entregados a la GRT para su evaluación el 23.07.2013.

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 Cajamarca, 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**
 - Si bien brindó apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, sus directivos mantuvieron perfil bajo para hacer aclaraciones en los medios de comunicación. Días previos a la Audiencia Pública transmitieron breves mensajes de convocatoria a la Audiencia Pública a través de medios de comunicación, spots que transparentaron su responsabilidad ante la presentación su Plan Maestro Optimizado y el correspondiente Estudio Tarifario para EPS SEDACAJ S.A.
 - Se observó que la EPS no tenían claramente identificados ni ubicados geográficamente a instituciones de importancia y relacionadas directa o indirectamente con los servicios de saneamiento y que serían aliados estratégicos de la EPS.
 - Aparte de ello se aprecia la necesidad de implementar mejores estrategias de comunicación inter áreas en la EPS, insuficientemente comunicadas e integradas.
 - Recibimos reiteradas quejas por el trato que se brinda a los usuarios en el área comercial de la EPS. Se aprecia poco trabajo con aliados estratégicos o grupos organizados de la sociedad civil, como autoridades y prensa.
 - Se observa deficiencias en atención de reclamos de usuarios en las áreas comercial como operacional. Esto fue recogido reiterativamente de líderes contactados y por nuestra Gestora GU-SUNASS. Ello genera descontento en la población con su EPS.
 2. De las **autoridades municipales:**
 - Manifestaron que para dichas fechas era inoportuno el anuncio de cualquier reajuste en las tarifas de agua, ya que como gobierno local habían realizado obras de saneamiento con presupuesto municipal. Aparentemente estuvieron de acuerdo con la propuesta tarifaria, pero temieron que ello pudiera afectar posición política con pérdida de popularidad por ser miembros de la Junta General de Accionistas de la EPS. Se percibe una falta coordinación entre la EPS y las áreas de desarrollo urbano y social de todos los municipios. Población los percibe como influyentes en decisiones técnicas de la EPS.
 3. De las **autoridades provinciales:**
 - Aunque manifestaron interés en el tema, no opinaron acerca de la propuesta tarifaria y prefirieron permanecer en perfil bajo en torno al tema, asumimos

cuidando su posición política de evidente competencia con los gobiernos provincial y distritales. Propusieron revisar la información y estudiar la posibilidad de considerar inversiones en saneamiento, sin mayor propuesta de compromiso.

4.- De los **usuarios individuales, grupos organizados y gremios:**

- Algunos pocos líderes expresaron su desacuerdo y negativa al incremento en la tarifa, pero muchos de los contactados resaltaron la deficiente calidad del agua potable abastecida, presumiendo que la fuente de abastecimiento podría estar contaminada y que las Plantas de Tratamiento de Agua Potable no desarrollaban un proceso completo por ser antiguas.
- Solamente aparece el tema de discontinuidad en la población de zonas altas y periféricas, las que cuentan en algunos casos cuentan con menos de 3 horas de abastecimiento diario, según sus comentarios.
- Los líderes representantes de los comerciantes locales, manifestaron su oposición porque no les convendría el sinceramiento en la tarifa por ser categoría comercial y manifestaron su preocupación por el pago por Valores Máximos Admisibles en vertimientos de desagüe.
- No se apreció mayor interés por el tema tarifario por la población. Tampoco mayor presencia de grupos organizados de la sociedad civil. Se presume que festividades locales y clima social anti minero han distraído el interés y la atención al tema.
- Fue recurrente la queja de los usuarios por la falta de atención de reclamos comerciales y operativos por parte de la EPS. Perciben no siguen el reglamento establecido para ello. Ante ello, los Gerentes de Usuarios y de Supervisión de la SUNASS sostuvieron reunión con funcionarios de la EPS resaltando la necesidad de mejora en atención al usuario y la presencia de la Gestora GU-SUNASS como orientadora y facilitadora de comunicación entre las partes.

5.- De **instituciones representativas locales:**

- Tales como Defensoría, ALA, Autoridad Administrativa del Agua y otros manifestaron interés en el tema, pero resaltando la mayor necesidad de coordinación entre los entes involucrados en el tema, sugiriendo que sea la SUNASS la institución que promueva mayor comunicación e intercambio de información entre ellos. Resaltaron la importancia en la búsqueda e identificación para la utilización de nuevas fuentes de agua y el trabajo de sensibilización y apoyo con las comunidades circundantes a la misma.

6.- De **representantes de la prensa local:**

- Manifestaron en nombre de los usuarios cierta insatisfacción ante la calidad del servicio brindado, opiniones de sus oyentes a través de sus programas radiales o televisivos.
- En la conferencia de prensa organizada por SUNASS y SEDACAJ S.A., no manifestaron mayor preocupación por el sinceramiento en la tarifa y por el supuesto rechazo ante ello por la población. No se apreció mayor cercanía con la EPS.

- Se le apreció mayor interés en temas políticos, deportivos y de coyuntura local.
- Se realizaron más de 25 reuniones 1 a 1 con autoridades, tales como con el alcalde provincial y regidores de Cajamarca, Vicepresidente Regional, Gerente Regional de Planeamiento, Gerencia de Recursos Naturales y Medio Ambiente y Gerencia de Infraestructura y de Vivienda, Gobernador Provincial, Representante de la Defensoría del Pueblo en Cajamarca, Comisaría PNP, Sub Gerencia de Participación Vecinal de la MPC, Dirección Ejecutiva del Proyecto Los Andes de Cajamarca, Autoridad Autónoma del Agua, Autoridad Local del Agua de Cajamarca, OEFA, Dirección Regional de Salud – DIRESA-DESA, Colegios de Ingenieros, Colegio de Arquitectos, Cámara de Comercio, Cámara Regional de Turismo, ONG ALAC, Universidad Nacional de Cajamarca y Universidad UPAGU, Fiscalía General, entre otros y algunos líderes vecinales participantes de comités de desarrollo de la localidad, como con el presidente de la Asociación de Juntas Vecinales.
- Se envió notas de prensa la mayoría de medios de comunicación local, tanto desde Lima como desde Cajamarca. La EPS apoyó con spots que contenían mensajes de convocatoria a la Audiencia pública en 4 medios de comunicación de prensa radial y televisiva local y regional.
- A la audiencia pública asistieron más de 50 personas, algunas de la cuales fueron previamente contactadas con el fin de brindarles información previa y complementaria, 6 de las cuales hicieron uso de la palabra. Sus comentarios están plasmados en detalle en la relatoría adjunta.
- La Audiencia Pública en la ciudad de Cajamarca 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.
- Aunque el reajuste en la tarifa media por metro cúbico para los usuarios de Cajamarca es de S/.0.27 (de S/. 2.39 a S/ 2.66), sólo algunos de los contactados manifestaron su oposición al monto. Ello mejoraría con mayor trabajo de sensibilización por parte de la EPS acerca del valor económico de los servicios de saneamiento y la evidente mejora en los servicios. Se comprueba a través de la conversación que usuarios pagan sumas mayores a los 180 soles en telefonía o electricidad, sin mayor problema y contando con escasa o nula información acerca de dichos servicios públicos.
- Muchos de los dirigentes de zonas altas mencionaron la necesidad de la instalación de micromedidores ante las supuestas sobre facturaciones que reciben. Se aprecia que en el área comercial no se sigue correctamente el procedimiento de reclamos de los usuarios. Alguno de estos últimos resaltan que la EPS se niega a recibirlos. Solicitaron mayor presencia orientadora, supervisora y fiscalizadora de la SUNASS.
- Se aprecia que al interior de la EPS no existe una eficiente comunicación inter áreas, generando cierto clima laboral de descontento no manifestado. Ello no facilita se provea de información confiable a la SUNASS y otras áreas de la misma EPS
- Solicitan que EPS SEDACAJ S.A. informe a través de audiencias descentralizadas en los barrios de rendición de cuentas. Piden mayor transparencia y mayor comunicación de la EPS y de la SUNASS.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EPS SEDACAJ S.A. se exhorte a la EPS a una difusión mayor del mismo, en todos los grupos objetivos que mostraron interés en el tema y fueron contactados a través de las acciones de comunicación realizadas por la SUNASS. Esto generará una mayor confianza de los usuarios a su EPS. Se sugiere poner especial énfasis en brindar mayor información para difusión, a través de notas de prensa u otros, a los medios de comunicación local.
- Se sugiere exhortar a la EPS fortalecer la comunicación con sus autoridades políticas, sobre todo con su alcalde provincial y distritales, así como con las diferentes direcciones del Gobierno Regional, con el 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 exhortar a la EPS seguir manteniendo informada a la población a través de los medios de comunicación, así como con el fortalecimiento de sus alianzas estratégicas con sus diferentes públicos objetivo, como son sus autoridades políticas, actores técnicos, líderes de opinión y usuarios.
- Se sugiere exhortar a la empresa a mejorar y brindar una imagen de mayor transparencia y eficiencia en los servicios que brinda, sobre todo en el área comercial, implementando más ventanillas de atención al público y estimulando la mejora en el trato a las personas, de lo que según muchos usuarios contactados es muy urgente mejorar.
- Por otro lado, la SUNASS debería insistir 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 mantener los catastros comercial y operacional siempre actualizados.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento del procedimiento de reclamos comerciales como operativos. Usuarios se quejan de mal trato personal y la no aceptación de algunos reclamos comerciales. Asimismo, la implementación de ventanillas de atención para reclamos operacionales, los mismos que no contarían con el número de registro obligatorio que tampoco sería comunicado al usuario.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EPS SEDACAJ S.A. realice campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, del viernes 19 de julio de 2013.



Reunión con personal de la EPS SEDACAJ S.A.



Reunión con personal de la EPS SEDACAJ S.A.



Reunión ON Gerente General del Gobierno Regional



Reunión con Alcalde Provincial de Cajamarca y Regidores



Reunión con Alcalde Provincial de Cajamarca y Regidores



Reunión con Alcalde Provincial de Cajamarca y Regidores



Marcha por el Trabajo y Contra la Corrupción



Marcha por el Trabajo y Contra la Corrupción

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, del viernes 19 de julio de 2013.



Marcha por el Trabajo y Contra la Corrupción



Marcha por el Trabajo y Contra la Corrupción



Dirección Ejecutiva del Proyecto Los Andes de Cajamarca



Dirección Ejecutiva del Proyecto Los Andes de Cajamarca



Vistas de Planta de Tratamiento de Agua Santa Apolonia



Vistas de Planta de Tratamiento de Agua Santa Apolonia



Foro Técnico en el Colegio de Ingenieros de Cajamarca



Foro Técnico en el Colegio de Ingenieros de Cajamarca

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, el viernes 19 de julio de 2013.



Foro Técnico en el Colegio de Ingenieros de Cajamarca



Foro Técnico en el Colegio de Ingenieros de Cajamarca



Conferencia de Prensa en Cajamarca 18.07.2013



Conferencia de Prensa en Cajamarca 18.07.2013



Conferencia de Prensa en Cajamarca 18.07.2013



Conferencia de Prensa en Cajamarca 18.07.2013



Seguridad Policial en Audiencia Pública 19.07.2013



Seguridad Policial en Audiencia Pública 19.07.2013

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, del viernes 19 de julio de 2013.



Inscripciones a cargo de Gestora SUNASS en Cajamarca



Audiencia Pública SUNASS en Cajamarca 19.07.2013



Audiencia Pública SUNASS en Cajamarca 19.07.2013



Audiencia Pública SUNASS en Cajamarca 19.07.2013



Audiencia Pública SUNASS en Cajamarca 19.07.2013



Audiencia Pública SUNASS en Cajamarca 19.07.2013



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDACAJ S.A., en la ciudad de Cajamarca, del viernes 19 de julio de 2013.



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013



Oradores en Audiencia Pública en Cajamarca 19.07.2013



Precisiones a cargo de Gerente General de SEDACAJ



Palabras finales del Gerente de Usuarios de SUNASS



Entrevistas finales por medios de comunicación locales



Entrevistas finales por medios de comunicación locales