

## **INFORME N° 076-2013-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 PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, Prov. Pasco, Dpto. Pasco.**

**Fecha:** Magdalena, 19 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 Cerro de Pasco, Provincia de Pasco, en el Departamento de Pasco, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la EMAPA PASCO 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 Cerro de Pasco a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 9 de agosto de 2013, en la ciudad de Cerro de Pasco.

### **A. ANTECEDENTES**

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EMAPA PASCO 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 28 de mayo 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 PASCO S.A. para los próximos cinco años, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 004-2009-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° 015-2013-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 PASCO 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 5 al 9 de agosto de 2013.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el martes 23 de julio de 2013, tanto en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano" como en el Diario Correo / edición Regional y Edición Cerro de Pasco el 23 y 26 de julio, respectivamente.
6. Nuestra representante ODS Huancayo, señora Ángela Bastidas Román, 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 Cerro de Pasco, se realizó el jueves 8 de agosto, en las instalaciones del Club Unión de Cerro de Pasco.
8. Durante los días 5 al 8 de agosto, se tuvo reuniones con el Gerente General demás personal de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y principales líderes regionales y locales de Cerro de Pasco y un foro técnico con socios de la Cámara de Comercio de Cerro de Pasco, 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 PASCO 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 EMAPA PASCO 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 la localidad; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y reuniones grupales a manera de micro audiencias con autoridades y líderes provinciales y regionales locales y Foro técnico; 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 Cerro de Pasco, para analizar la propuesta tarifaria con anticipación y promover su participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública o a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: [audienciapasco@sunass.gob.pe](mailto:audienciapasco@sunass.gob.pe)

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 015-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 13.06.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 26.07.2013, 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 agosto un mensaje de Convocatoria a Audiencia Pública indicando fecha, hora y lugar del evento. Se adjunta copia del mencionado recibo.

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

El lunes 5 de agosto, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General y demás trabajadores de EMAPA PASCO 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 6 al 8 de agosto, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con el Teniente Alcalde provincial y regidores de la Municipalidad Provincial de Pasco, gerente Municipal de la MPP, Gerente General y de Estudios del Gobierno Regional de Pasco, Directores Regionales de Infraestructura, Construcción y Saneamiento, Educación Salud Ambiental,

alcaldes distritales de Vicco y Yanacancha, Defensoría del Pueblo, Gobernador de Pasco, Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, Cámara de Comercio de Pasco, jefe de la Autoridad Local del Agua, jefe de la OEFA Pasco, entre otros y con líderes representantes de grupos organizados de asentamientos humanos y pueblos jóvenes.

En todas estas reuniones y visitas, la comisión de SUNASS, conformada por Carmen Carlos Estrella de GRT, Mario Salazar y Juan Carlos Ecos 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 Centro de SUNASS por Pasco, señor Jorge Luis Navarro Miraval, se realizó, el miércoles 7 de agosto, de 19:00 a 21:00 horas y en las instalaciones de la Cámara de Comercio de la Región Pasco, un breve Foro Técnico, para la presentación del proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA PASCO S.A., evento al que asistieron 11 agremiados y que compartieron preguntas e inquietudes con los funcionarios de SUNASS antes mencionados. Cabe mencionar que dicho grupo estuvo de acuerdo con la propuesta presentada, pero resaltaron la necesidad de que un organismo como la SUNASS facilitara coordinación interinstitucional para poner orden en los servicios de saneamiento, cuyo abastecimiento era compartido entre EMAPA PASCO y la Minera Volcan de Pasco.

También se realizaron dos micro audiencias con dirigentes vecinales de las dos zonas más pobladas y menos favorecidas de la localidad, de los asentamientos humanos Túpac Amaru y Columna Pasco. La primera de ellas se tuvo lugar en las instalaciones de EMAPA PASCO y la segunda en su local comunal.

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 evidente mala calidad del servicio actual, sobre todo en cuanto a la discontinuidad en toda la ciudad de Cerro de Pasco, agravándose la situación en las zonas altas y periféricas, con abastecimientos de 30 minutos tres veces por semana. Manifestaron estar de acuerdo si la calidad y continuidad del agua mejoran.
- Se menciona que por ser una localidad de bajas temperaturas durante todo el año, la población hace un consumo moderado de los servicios. Recurrentemente se señala la alta morosidad por la falta de pago de usuarios, muchos de ellos comerciales o estatales a los que la EPS no les cobra.
- Se cuestiona duramente la calidad del agua abastecida, ocasionada por la contaminación minera en el canal de abastecimiento a la planta de tratamiento de agua potable. Les preocupa la supuesta presencia de metales pesados en rangos no permitidos por la normativa de calidad vigente. Perciben coloración del agua en casi todas las épocas del año, sobre todo 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.
- Perciben la falta de preparación y capacitación del personal de la EPS.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS está políticamente influenciada por la municipalidad provincial. Reiteradamente se recibe la queja que la EPS no responde oportunamente ante las quejas y reclamos operacionales de los usuarios.
- Insatisfacción por el pago de altas 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 el servicio.
- Conocen que la licencia de agua está en manos de la Minera Volcan y solicitan se haga lo correspondiente para que la EMAPA PASCO sea la única responsable del abastecimiento de agua en la ciudad. Mencionan que hay amplios sectores de la ciudad con conexiones clandestinas o que se abastecen gratuitamente tanto de la Minera como de la EPS.
- 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.

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 PASCO S.A.

### **3.- Conferencia de Prensa**

El jueves 8 de julio, en el horario de 11:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones del Club Unión de Cerro de Pasco, con la participación de 13 representantes de medios de comunicación radial y escrita convocados. Esta actividad fue presidida por el Gerente de Usuarios de la SUNASS, José Luis Patiño, Carlos Fierro, Gerente de Supervisión y Fiscalización y como expositora Carmen Carlos Estrella, especialista de GRT. Participó también el Gerente General de EMAPA PASCO S.A., señor David Guillermo Carbajal. El evento fue convocado vía electrónica por la gerencia general de la EPS y complementando por la convocatoria desde Lima por el área de comunicaciones GU y personalmente por los miembros de la comisión presente en Cerro de Pasco.

- Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas preguntaron sobre el sinceramiento en la tarifa de los servicios de saneamiento y sobre la limitada e insuficiente continuidad en el servicio de agua, así como el problema de la supuesta 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 los supuestos privilegios de algunos usuarios de categoría comercial con hoteles a los que se les cobra tarifas de categoría doméstica, debido a la desactualización de los catastros comercial y operacional de la EPS.
- Señalaron el conocimiento por la población de la gran cantidad de usuarios morosos y clandestinos a los que no se les cobraba el servicio, lo que generaba malestar en la población contra la EPS.

Estas inquietudes y preguntas fueron absueltas por el Gerente de Usuarios de la SUNASS y el Gerente General de EMAPA PASCO S.A.. 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 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° 015-2013-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional. Se adjunta también noticias aparecidas en días previos y posteriores a la audiencia pública realizada.

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

### **4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 9 de agosto 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 PASCO 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 agosto de 2013, en el Auditorio en el Mini Coliseo Cerrado del Complejo Deportivo Recreacional San Juan Pampa, ubicado en la Av. Los Próceres s/n, costado del ISP Gamaniel Blanco Murillo, Yanacancha, Cerro de Pasco, en el horario de 10:00 a 13:00 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor ángel Mayma Camac y con la participación de más de 105 representantes de la Sociedad Civil, como oradores (16) y oyentes de la población previamente inscrita. La organización y desarrollo estuvo a cargo del señor Mario Salazar Torres con el apoyo del señor Juan Carlos Ecos Rojas, de Comunicaciones y Proyectos de GU. La exposición principal estuvo a cargo de la ingeniera Carmen Carlos Estrella, especialista en Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, señor José Luis Patiño Vera. También participó activamente el señor Carlos Fierro Gracés, Gerente de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS.

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 EMAPA PASCO S.A., Ing. David Guillermo Carbajal, acompañado de sus jefes de línea y por algunos de sus trabajadores.

El evento se desarrolló con total normalidad, salvo por un incidente inicial propiciado por el dirigente Eladio Bravo de Chaupimarca, quien al parecer con intereses y posición de características políticas, intentó frustrar el evento, aun cuando se le invitó, reiteradas veces y en público, inscribirse en el padrón de oradores disponible para hacer uso de la palabra en el orden anunciado en la convocatoria y que facilita la comunicación en audiencias públicas. No aceptando la propuesta se comunicó y sin haber recibido mayor información del proyecto presentado se retiró del recinto de la audiencia acompañado por algunos pocos otros dirigentes que acudieron con él al parecer con la misma intención. Audio del incidente está disponible en nuestros registros.

Se dispuso de padrones de inscripción de asistencia y de oradores de la audiencia pública, aunque algunos dirigentes se negaron a inscribirse por el temor a que dichos documentos sean utilizados para otros fines, según comentaron. Cabe resaltar que 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° 015-2013-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMAPA PASCO S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por la Gerencia de Usuarios. Se recibieron 32 comentarios escritos que fueron entregados a la GRT para su evaluación el 12.08.2013.

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 Cerro de Pasco, 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**
    - Coordinó y se esforzó mucho en brindar el apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, su gerente y demás personal mantuvieron un perfil óptimo para hacer aclaraciones en los medios de comunicación, responsabilizándose por la información técnica y compartiendo responsabilidades con las SUNASS. 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 EMAPA PASCO S.A.

- Se observó que la EPS si tenía identificados y ubicados geográficamente a instituciones de importancia y relacionadas directa o indirectamente con los servicios de saneamiento y que serían aliados estratégicos de la EPS. Al participar de todas las reuniones con los diferentes públicos, fortalecieron su relación con diferentes actores sociales.
  - Aparte de ello, se aprecia la necesidad de fortalecer las capacidades de su personal técnico y profesional con capacitación y el mejoramiento y actualización de equipos, máquinas software y mobiliario con que cuenta la empresa.
  - Aunque recibimos quejas por el servicio que brinda a los usuarios la población considera que el personal es insuficiente para atender a la población de Cerro de Pasco. Se aprecia poco trabajo con aliados estratégicos o grupos organizados de la sociedad civil, como autoridades y prensa.
  - Se observa la necesidad de intensificar y fortalecer su relación con el ALA, DIRESA, OEFA, Dirección Regional de Saneamiento y con sus autoridades municipales y regionales, entre otros. Ello permitirá, con responsabilidades compartidas, tener una visión más clara de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en relación a las otras instituciones relacionadas con los servicios de saneamiento.
2. De las **autoridades municipales y provinciales:**
- Manifestaron que era inoportuno el anuncio de cualquier reajuste en las tarifas de agua, considerando la situación y calidad de los servicios brindados. Los gobiernos locales no tienen una visión clara de la importancia de fortalecer la EPS. No manifestaron claramente sus intereses y posición pero si se les apreció interés en el tema, aunque tal vez con una mirada política. Se apreció que la propuesta de SUNASS 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 sus áreas de desarrollo urbano y social con la EPS. Población los percibe como influyentes en decisiones técnicas de la EPS.
3. De los **otros organismos del Estado:**
- Llámense ALA, DIRESA, OEFA, Gerencia de Infraestructura GPP, Defensoría del Pueblo, manifestaron mucho interés en el tema, opinaron acerca de la propuesta tarifaria. Propusieron revisar la información y estudiar la posibilidad de considerar apoyar a la EMAPA PASCO. Celebraron la presencia y participación de SUNASS como organismo que promueva la integración de las demás instituciones del Estado para resolver los problemas de saneamiento de la localidad.
  - Resaltaron la importancia en la búsqueda e identificación para la utilización de nuevas fuentes de agua devolver a la EPS la licencia de uso del recurso agua que actualmente se encuentra en manos de la Empresa Minera Volcan.
- 4.- De los **usuarios individuales, grupos organizados y gremios:**
- Algunos líderes expresaron su desacuerdo y negativa al incremento en la tarifa, debido a la deficiente continuidad y calidad del agua potable abastecida, aunque considerando aceptar la propuesta si vieran mejoras en el servicio.
  - Algunos presumieron que la fuente de abastecimiento podría estar contaminada con metal pesado de la minería y que la Planta de Tratamiento de Agua Potable no cumplía con su función.
  - Aparece reiteradamente el tema de discontinuidad de abastecimiento en la población de zonas altas y periféricas, las que cuentan en la mayoría de casos con sólo 30 minutos de abastecimiento tres veces a la semana, según sus comentarios.

- Líderes representantes de los comerciantes locales, manifestaron su aceptación a la propuesta ya que la EPS no hace distinciones de tarifa por categorías, lo que genera rechazo de los usuarios domésticos.
- Se aprecia que los intereses y posiciones de la población están fuertemente influenciados por su relación con la actividad minera y sus intereses con los líderes políticos de los gobiernos local y regional. Aunque por un lado se agradece a la actividad minera por generarles trabajo e ingresos, pero por otro lado les molesta sentirse "como en sus manos y sin posibilidades de escapar", según comentaron.
- En general no tienen una visión clara de la situación real de la empresa de agua y exigen rendición de cuentas, indicando la constante rotación de gerentes que a pesar de los años no mejoran la situación.

#### 5.- 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 EMAPA PASCO, no manifestaron mayor preocupación por el sinceramiento en la tarifa, pero sí por el supuesto rechazo ante ello por algún sector de 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 15 reuniones 1 a 1 con autoridades, tales como con algunas autoridades y líderes locales, tales como con el Teniente Alcalde provincial y regidores de la Municipalidad Provincial de Pasco, gerente Municipal de la MPP, Gerente General y de Estudios del Gobierno Regional de Pasco, Directores Regionales de Infraestructura, Construcción y Saneamiento, Educación Salud Ambiental, alcaldes distritales de Vicco y Yanacancha, Defensoría del Pueblo, Gobernador de Pasco, Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, Cámara de Comercio de Pasco, jefe de la Autoridad Local del Agua, jefe de la OEFA Pasco, entre otros y algunos líderes vecinales participantes de comités de desarrollo de la localidad.
  - Se envió notas de prensa la mayoría de medios de comunicación local, tanto desde Lima como desde Cerro de Pasco. 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.
  - A la audiencia pública asistieron más de 105 personas, algunas de las cuales fueron previamente contactadas con el fin de brindarles información previa y complementaria, 16 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 Cerro de Pasco 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 el primer año y para los usuarios de Cerro de Pasco es de S/.0.31 (de S/. 0.58 a S/ 0.89), mayoría de los contactados manifestó su aceptación con la condición que los servicios mejoren en calidad y cantidad. Opinión positiva 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 mismos.
  - Aparte, se comprueba, a través de la conversación con algunos usuarios, que 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. Es evidente que con la actividad minera el uso de nueva tecnología y desarrollo económico está más presente en la población.
  - 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 de la EPS no se sigue correctamente el procedimiento de reclamos de los usuarios.
- Solicitaron mayor presencia orientadora, supervisora y fiscalizadora de la SUNASS.
- Solicitan que EMAPA PASCO 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**

- 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 EPS fortalecer la comunicación con sus autoridades políticas, sobre todo con su alcalde provincial y distritales, con el fin de brindarles información técnica y responsabilidades técnicas y logre alianzas estratégicas sólidas y sostenibles.
- Se sugiere promover reuniones de coordinación interinstitucional con actores como con el MVCS, Autoridad Local del Agua, Dirección de Saneamiento Ambiental, Dirección Regional de Salud, Dirección de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Pasco y Dirección de Vivienda y Saneamiento del Gobierno Regional. De suma importancia es involucrar a la Oficina de Responsabilidad Social de la Minera Volcan. Como principales temas a tratar sugerimos lo referido al cambio de titular de la Licencia de Uso del Recurso Agua, al pago por derecho de servidumbre, entre otros.
- Por otro lado, la SUNASS debería insistir a la EPS la correcta aplicación de la estructura tarifaria por categorías y la facturación por unidades de uso, esforzándose por mantener los catastros comercial y operacional siempre actualizados.



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para **EPS EMAPA PASCO S.A.**, en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Vistas de la ciudad de Cerro de Pasco



Vistas de la ciudad de Cerro de Pasco



Vistas de la ciudad de Cerro de Pasco



Vistas de la ciudad de Cerro de Pasco



Vista exterior del local de la EPS EMAPA PASCO S.A.



Reunión con los trabajadores de la EPS EMAPA PASCO S.A.



Reunión con los trabajadores de la EPS EMAPA PASCO S.A.



Reunión con los trabajadores de la EPS EMAPA PASCO S.A.

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Reunión con gerente general de la Municipalidad provincial



Reunión con el alcalde distrital de Yanancacha



De visita en la localidad distrital de Vicco



Conversación con la alcaldesa distrital de Vicco y Regidores



Reuniones con el gerente general del Gobierno Regional de Pasco



Reunión con el Gobernador provincial de Pasco



Reunión con representante de Defensoría del Pueblo en Pasco



Visita a la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Reunión con presidente de Asentamientos Humanos yPP.JJ.



Reunión con dirigentes vecinales



Micro audiencia con dirigentes vecinales



Micro audiencia con dirigentes vecinales



Micro audiencia con dirigentes vecinales



Micro audiencia con dirigentes vecinales



Reunión con jefe de la Autoridad Local del Agua



Reunión con jefe de la Autoridad Local del Agua

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Entrevistas por medios de comunicación local



Entrevistas por medios de comunicación local



Reunión en Dirección Regional de vivienda y saneamiento



Reunión en Dirección Regional de Educación de Pasco



Reunión con Teniente Alcalde de Pasco y Regidores



Micro audiencia con dirigentes de A.H. Columna Pasco



Foro Técnico en la Cámara de Comercio de Pasco



Foro Técnico en la Cámara de Comercio de Pasco



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Foro Técnico en la Cámara de Comercio de Pasco



Reunión con Consejero del Consejo de Usuarios SUNASS Pasco



Reunión en Dirección Regional de Salud Ambiental de Pasco



Reunión en Dirección Regional de Salud Ambiental de Pasco



Conferencia de Prensa en Cerro de Pasco – 08/08/2013



Conferencia de Prensa en Cerro de Pasco – 08/08/2013



Conferencia de Prensa en Cerro de Pasco – 08/08/2013



Conferencia de Prensa en Cerro de Pasco – 08/08/2013

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Entrevista por medios de comunicación de Cerro de Pasco



Entrevista por medios de comunicación de Cerro de Pasco



Reunión con jefe de la OEFA en Cerro de Pasco



Visita a la Plante de Tratamiento de Agua de EMAPA PASCO



Visita a la Plante de Tratamiento de Agua de EMAPA PASCO



Visita a la Plante de Tratamiento de Agua de EMAPA PASCO



Visita a la Plante de Tratamiento de Agua de EMAPA PASCO



Visita a la Plante de Tratamiento de Agua de EMAPA PASCO



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Audiencia Pública SUNASS del viernes 9 de agosto de 2013



Inscripciones Audiencia Pública SUNASS - 9 de agosto de 2013



Inscripciones Audiencia Pública SUNASS - 9 de agosto de 2013



Audiencia Pública SUNASS del viernes 9 de agosto de 2013



Audiencia Pública SUNASS del viernes 9 de agosto de 2013



Audiencia Pública SUNASS del viernes 9 de agosto de 2013



Exposición por especialista en regulación tarifaria de SUNASS



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación Teniente Alcalde de Cerro de Pasco

Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Participación de representante de Defensoría del Pueblo



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación de Orador en la Audiencia Pública del 9/8/2013



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Participación del jefe de la Autoridad Local del Agua



Público asistente a la Audiencia Pública del 9/8/2013



Precisiones por Gerente General de EMAPA PASCO



Precisiones por Gerente General de EMAPA PASCO



Fotografías de Audiencia Pública: presentación del proyecto de Estudio Tarifario y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS EMAPA PASCO S.A., en la ciudad de Cerro de Pasco, del viernes 9 de agosto de 2013.



Precisiones por Gerente General de EMAPA PASCO



Palabras finales por Gerente de Usuarios de SUNASS



Palabras finales por Gerente de Usuarios de SUNASS



Palabras finales por Gerente de Usuarios de SUNASS



Palabras finales por Gerente de Usuarios de SUNASS



Presencia de resguardo policial dentro y fuera del evento



Entrevistas por medios de comunicación de la localidad



Entrevistas por medios de comunicación de la localidad