

INFORME N° 085-2013-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó la propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS SEDALORETO S.A., en la ciudad de Iquitos, Prov. Maynas, Dpto. Loreto.**

Fecha: Magdalena, 2 de octubre 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 Iquitos, Provincia de Maynas, en el Departamento de Loreto, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa **EPS SEDALORETO S.A.**, sobre 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 Iquitos a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 23 de agosto de 2013, en la ciudad de Iquitos.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EPS SEDALORETO S.A., las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación e interesados de la localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 27 de abril y el 7 de julio de 2013, en el Diario Oficial "El Peruano", las Resoluciones de Consejo Directivo N° 011-2013-SUNASS-CD y N° 018-2013-SUNASS-CD, respectivamente, que contienen los proyectos de resolución que aprobarían costos máximos de unidades de medida de actividades requeridas para establecer precios de servicios colaterales, que serían aplicados por EPS SEDALORETO S.A.
3. Cabe resaltar que luego de la publicación de la primera resolución, se coordinó con la EPS la realización de la Audiencia Pública para el 21 de julio, fecha que tuvo que ser postergada por la inclusión de la EPS de la propuesta de dos nuevos servicios colaterales. Motivo por el cual, se programó la fecha de Audiencia Pública para la semana del 21 al 23 de agosto de 2013, con la correspondiente publicación, en el Diario La Región en Iquitos, del Comunicado de Postergación de Audiencia Pública, para conocimiento de la población.
4. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 7 de agosto de 2013, tanto en el Diario La Región /edición Iquitos, así como en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano", respectivamente.
5. Nuestra representante de la ODS-Iquitos, señorita Helen del Águila, 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.
6. Durante los días 21 y 22 de agosto, se tuvo reuniones con el Gerente General y Jefes de línea de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y representantes

de instituciones relacionadas e interesadas en el tema, con el fin de entregar información previa y animarles a participar en la audiencia pública programada.

7. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EPS SEDALORETO S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública ya que el evento se desarrollaría en las instalaciones de su sede institucional.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EPS SEDALORETO 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 localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. reuniones uno a uno con actores locales interesados en el tema; y 3. Audiencia Pública.

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 Iquitos, para analizar la propuesta de precios por servicios colaterales con anticipación y promover su participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, como a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: audiencialoreto@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 011-2013-SUNASS-CD y N° 018-2013-SUNASS-CD, publicadas en Diario Oficial El Peruano el 27 de abril y el 7 de julio de 2013 respectivamente, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 23.08.2013, 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 25 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.

La misma información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno. 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, y reuniones individuales

El miércoles 21 de agosto, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General, directorio y gerentes de EPS SEDALORETO S.A., en donde se informó sobre la propuesta a ser presentada ante la ciudadanía y acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la localidad. Los funcionarios de la EPS participaron con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema.

Durante los días del 21 al 22 de agosto, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con funcionarios de la Municipal Provincial de Maynas y de los municipios distritales de Punchana, San Juan Bautista y Belén, además de la Cámara de Comercio de Iquitos, Defensoría del Pueblo y Colegio de Ingenieros, entre otros. A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la SUNASS e invitó a participar en la Audiencia Pública.

Cabe resaltar la valiosa colaboración brindada por la Oficina de Imagen Institucional de EPS SEDALORETO S.A., liderada por la señor Jaime Flores Tuanama quien, en coordinación con Helen del Aguila, representante de nuestra ODS Iquitos facilitaron la realización de las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 23 de agosto de 2013

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante la sociedad civil del ámbito de responsabilidad de la empresa EPS SEDALORETO S.A., la propuesta de **Precios por Servicios Colaterales**, se llevó a cabo el viernes 23 de agosto de 2013, en la Sala de Reuniones de la EPS SEDALORETO S.A., sito en la Av. Guardia Civil N° 1260, Planta de Tratamiento – Pampa Chica, Iquitos, en el horario de 10:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del licenciado Jaime Flores Tuanama, de la OII de EPS SEDALORETO S.A., con la participación de representantes de la Sociedad Civil, como oradores y oyentes de la población previamente inscrita. La organización y desarrollo estuvo a cargo del señor Juan Carlos Ecos Rojas, con el apoyo del señor Jaime Flores de la OII de EPS SEDALORETO S.A. La exposición principal estuvo a cargo de Otto Meléndez Navarro, 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 Ing. Marcos Vargas Schrader, Gerente General de EPS SEDALORETO S.A. con bienvenida y comentarios finales.

La Audiencia pública tuvo una asistencia promedio de 45 personas de las cuales, 14 inscritas hicieron uso de la palabra. Se contó con el apoyo de miembros de seguridad de la institución fuera del local para garantizar la tranquilidad de los convocados.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 011-2013-SUNASS-CD y N° 018-2013-SUNASS-CD, la presentación de la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletera 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 del evento realizado.

C.- CONCLUSIONES

- Las acciones de comunicación previas a la Audiencia Pública, que incluyeron la entrega de información impresa y reuniones con la EPS, autoridades y personas interesadas en el tema, así como con periodistas de medios de comunicación de Iquitos, 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 e inquietudes de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:
 1. De la **EPS**
 - Brindó muchas facilidades de apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, sus directivos mostraron interés y la suficiente presencia en los medios de comunicación para hacer aclaraciones y transmitir información que transparentara su responsabilidad ante la presentación de la propuesta, resaltando el importante rol que cumple la SUNASS en la fijación de precios por Servicios Colaterales.
 2. De las **autoridades municipales:**
 - Manifestaron su interés pero desconocimiento técnico de la propuesta, pero con la confianza que la SUNASS estaba cumpliendo con su función de regulación de los precios por servicios colaterales. No dejaron de resaltar el cuidado que debían tener ante su posición política, para evitar pérdida de popularidad. Aunque se invitó a participar a las autoridades provinciales y distritales del ámbito de la EPS no se apreció mayor interés en conocer acerca

del tema. Si estuvieron abocados a conocer la pérdida de agua no facturada, las conexiones clandestinas y sobre cómo sería el proceso de aprobación del proyecto a presentar.

3.- De las **instituciones y grupos organizados:**

- Se logró mayor interés sobre el tema, aunque fueron convocados con comunicación escrita especial a los representantes de instituciones afines al sector vivienda, construcción y saneamiento locales. Sólo se contó con la presencia de representantes de Colegio de Arquitectos y Cámara de Comercio Iquitos.

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

- Consultan si la EPS planteó los costos de la propuesta presentada y si dichos montos afectarían la economía de los usuarios
- Consultaron si para el cierre de los desagües, uno de los colaterales presentados, afectaría la salud de la población.
- Preguntaron si es que habrá supervisión o filtro, por parte de SUNASS, para el otorgamiento de la factibilidad a las urbanizadoras, considerando recientes noticias de estafas a la población por parte de vendedores de terrenos rústicos.
- Preguntaron acerca de la vigencia de los precios por servicios colaterales propuestos.
- Aparte mencionan que la población no percibe claramente mejoras en los servicios, debido al colapso de tuberías de agua y desagüe en diferentes puntos de la ciudad y porque la EPS no acude pronto a resolverlos, transcurriendo hasta 72 horas sin ser atendidos.
- Se cuestiona la baja presión en algunas zonas, la falta de prevención ante problemas operacionales y si la EPS cubre daños a los usuarios ocasionados por aniegos en sus viviendas producidos por roturas en la red pública.
- Resaltan la necesidad de mayor supervisión y fiscalización a EPS SEDALORETO S.A. por parte de la SUNASS.

5.- De los **Oradores**

- La participación de los oradores de los diversos sectores de la ciudad de Iquitos estuvo centrado principalmente en la restricción del servicio de agua potable en diversos sectores de la ciudad de Iquitos, a la falta de presión y a no contar con un servicio de agua potable las 24 horas del día.
- Asimismo, los oradores indicaron que muchas veces pagan por agua que no reciben ya que les cortan el servicio sin previo aviso.
- De igual manera, se pide una mayor fiscalización de las obras de saneamiento para que no perjudiquen a los usuarios ya que los dejan sin servicio de agua potable.
- También solicitaron incrementar el número de las piletas públicas, pues en algunos casos existe una pileta para 900 habitantes, lo que hace que se formen grandes colas para poder juntar uno o dos baldes con agua.

- Se realizaron reuniones con gerentes de EPS, autoridades municipales de Maynas, Belén, Punchana y San Juan Bautista, y actores técnicos de la localidad.
- A la audiencia pública asistieron más de 45 personas, 14 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 Iquitos se llevó de una manera correcta y programada, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, grupos organizados de la sociedad civil, 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.
- Solicitan que EPS SEDALORETO S.A. intensifique sus espacios de información a través de los medios de comunicación. Piden mayor supervisión en las zonas periféricas con participación de SUNASS a través de su oficina desconcentrada.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere que una vez aprobada la propuesta de precios por servicios colaterales, se exhorte a la EPS a una mayor difusión a través de sus locales de atención al cliente y de folletería a su alcance.
- 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.
- Se sugiere seguir manteniendo informada a la población a través de la EPS SEDALORETO S.A. y de nuestra Oficina Desconcentrada de la SUNASS en la ciudad de Iquitos, así como la supervisión de la gerencia correspondiente del cabal cumplimiento de dichos precios.
- 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 y de los servicios de saneamiento. Ello permitirá una mejora en la percepción de logros de la EPS.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EPS SEDALORETO S.A. realice campañas de educación sanitaria, sobre el correcto uso del servicio de alcantarillado.

FOTOGRAFÍAS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DEL 21 AL 23 DE AGOSTO 2013



Representantes de la SUNASS y de SEDALORETO, en reunión con autoridades del Gobierno Regional de Maynas.



Representantes de la SUNASS y de SEDALORETO, en reunión con autoridades de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.



Representantes de la SUNASS y de SEDALORETO, en reunión con autoridades de la Municipalidad Distrital de Belén.



Representantes de la SUNASS y de SEDALORETO, en reunión con autoridades de la Municipalidad Distrital de Punchana.



Gerente de Usuarios de SUNASS y representantes de la OSD Iquitos y de la Gerencia de Regulación Tarifaria, en reunión con Gerente General de SEDALORETO y funcionarios de la EPS.



Gerente de Usuarios de SUNASS dando la bienvenida al inicio de la audiencia pública para presentar los Precios por Servicios Colaterales de SEDALORETO.



Representante de Comunicaciones y Proyectos de la Gerencia de Usuarios expone sobre las acciones de la SUNASS.



Representante de la sociedad civil haciendo uso de la palabra en audiencia pública convocada por la SUNASS.



Representante de la sociedad civil haciendo uso de la palabra en audiencia pública convocada por la SUNASS.



Representante de la sociedad civil haciendo uso de la palabra en audiencia pública convocada por la SUNASS.