

INFORME N° 102-2010-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y el de Precios por Servicios Colaterales para EMSAP CHANKA S.C.R.L., en la ciudad de Andahuaylas.**

Fecha: Magdalena, 04 de octubre del 2010

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por ésta Gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Andahuaylas, Apurímac, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSAP CHANKA S.C.R.L., sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto del análisis del PMO presentado por la EPS, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como del proyecto de Precios por Servicios Colaterales que serán de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 27 de agosto del 2010.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), la Gerencia General de EMSAP CHANKA S.C.R.L. y su Área de Planificación, las acciones de comunicación que se realizarían, previas y durante la Audiencia Pública, dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión del ámbito de acción de la EPS.
2. Luego de coordinaciones previas, las acciones se iniciaron el 04 de junio de 2009 con la publicación, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la aceptación a trámite de la solicitud de EMSAP CHANKA S.C.R.L. de determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión para los próximos cinco años, así como la determinación de Precios por Servicios Colaterales, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 006-2009-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 28 de agosto del 2010, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 033-2010-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMSAP CHANKA S.C.R.L., para el próximo quinquenio y (ii) los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para establecer los Precios de los Servicios Colaterales que presta a sus usuarios, y su Exposición de Motivos.
4. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el lunes 06 de setiembre de 2010 en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, y el martes 07 de setiembre en el Diario Central de Andahuaylas, distribuido en dicha ciudad, ámbito de responsabilidad de EMSAP CHANKA S.C.R.L. Así mismo, se logró incluir un mensaje convocando a participar en la Audiencia Pública, en la facturación de servicios de saneamiento del mes de agosto 2010 y distribuida los primeros días de setiembre.
5. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Andahuaylas, se realizó el martes 21 de setiembre en las instalaciones de la misma EPS.

6. Durante los días 21 y 22 de setiembre, se tuvo reuniones con Gerente y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a algunos líderes locales, con el fin de entregar información previa y animarlos a participar en la audiencia pública programada.
7. Se realizaron dos reuniones grupales, también llamadas Micro Audiencias, convocando a líderes de las zonas identificadas, por la EPS, como de mayor necesidad de información. En estas brindó información a aproximadamente de 35 personas dirigentes y público en general.
8. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMSAP CHANKA S.C.R.L. 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 EMSAP CHANKA S.C.R.L., 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. Envío de información escrita y previa a autoridades y líderes de las localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y grupales a manera de Micro Audiencias; y 3. Audiencia Pública.

1. Envío de material informativo

Esta gerencia preparó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, imprimió y envió a EMSAP CHANKA S.C.R.L., material de difusión con la finalidad de ser distribuido previamente y facilitar información, tanto a autoridades como líderes de opinión de las localidades del ámbito de acción de la EPS, que pudiera servir para analizar la propuesta con anticipación y para animarlos a una participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, como a través de los aportes escritos enviados a Sunass, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: audienciaandahuaylas@sunass.gob.pe

La información enviada en folder institucional de Sunass contenía: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2010-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 28.08.10, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 07.09.10, reglas de participación de la Audiencia, formato para comentarios y folletería institucional. La EPS reporta verbalmente el envío de más de 150 folders que fueron acompañados con carta de presentación de EMSAP CHANKA S.C.R.L. Esta gerencia ha ido monitoreando la distribución de dichos documentos. La distribución del mencionado material fue de responsabilidad de EMSAP CHANKA S.C.R.L. en coordinación con esta Gerencia.

2. Reunión con EPS, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y micro audiencias

El miércoles 21 de setiembre se sostuvo la primera reunión informativa con Gerente y trabajadores de EMSAP CHANKA S.C.R.L., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario a presentar a la ciudadanía de ámbito de acción de la EPS, para el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil y usuarios en general.

Durante los días 21 y 22 de agosto se tuvo reuniones con representantes del Gobierno Regional de Apurímac, Dirección Regional de Salud Ambiental, Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Defensoría del Pueblo, Autoridad Nacional del Agua y algunos líderes vecinales de Andahuaylas, entre otros, a quienes se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población

pueda conocer a detalle los alcances de este proyecto, además de las mejoras de gestión a desarrollar por EMSAP CHANKA S.C.R.L..

El martes 21 de agosto, en horas de la tarde, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa** en las instalaciones de la EPS, con la participación de 12 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar y Rogelio de Sunass y de Rosa Valdez y Ericka Pérez de EMSAP CHANKA S.C.R.L.

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

- Sobre los esfuerzos de la EPS por buscar nuevas inversiones en servicios de saneamiento para brindar servicios más continuos y mejores, sobre todo en las partes altas de la ciudad.
- Se resaltó la necesidad de renovación de tuberías de agua potable y desagüe, debido a su mal estado y antigüedad.
- A la instalación de micromedidores debido a la inconveniencia del pago de asignaciones de consumo.
- Se señaló el manejo político de la empresa en administraciones anteriores, pero se resaltó que a la actual se le percibía más técnica y comprometida.
- Sobre la reestructuración tarifaria y el impacto en las tarifas de agua potable y alcantarillado, los periodistas manifestaron su aceptación, sobre todo porque la propuesta no consideraba incremento en las tarifas en el primer año regulatorio.
- Estuvieron de acuerdo con el plan de inversiones programadas para el quinquenio, aunque señalaron que no sería suficiente para resolver todos los problemas existentes en las redes.
- No hubo mayor disposición en contra frente a los impactos en la tarifa.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2010-SUNASS-CD y anexos, exposición preparada por GRT, block, lapicero y folletería institucional. Al final de la Conferencia se distribuyó la Nota de Prensa preparada por el área de Comunicaciones de esta Gerencia.

Los días 21 y 22 de setiembre, se realizaron dos Micro Audiencias, la primera en las instalaciones de la EPS y la segunda en el local de la Municipalidad del Centro Poblado Menor de Curibamba, actividades realizadas, gracias a coordinaciones realizadas por EMSAP CHANKA S.C.R.L., que contaron con la presencia y participación de 35 personas aproximadamente, a quienes también se les informó acerca de los proyectos propuestos por SUNASS y los proyectos de mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado para su localidad. Algunos dirigentes vecinales, cuyas zonas eran abastecidos por Juntas Administradoras de Agua – JASS, solicitaron a la EPS brindar mayor información que les permitiera decidir la pertinencia o no de pasar a ser administrados por la EPS, o ser asesorados en temas de potabilización del agua.

En este periodo, también se brindó 3 entrevistas, en cabina, a medios de comunicación radial, tales como Radio Panorama, Radio Karibeña y Radio Agricultura, a través de sus programas de noticias y entrevistas locales.

En todas las reuniones uno a uno y en las Micro Audiencias, se brindó orientación sobre el tema de la Audiencia Pública del 23 de setiembre y se les entregó un folder institucional que contenía la copia de las Resoluciones del Consejo Directivo N° 033-2010-SUNASS-CD y anexos, convocatoria y reglas de participación en la Audiencia y la presentación de los Proyectos del Estudio Tarifario y Precios de Servicios Colaterales para EMSAP CHANKA S.C.R.L. y folletería institucional.

Cabe resaltar que en durante el mes de setiembre de 2010, EMSAP CHANKA S.C.R.L. difundió, en medios de comunicación, spots radiales y televisivos acerca de los beneficios del Plan

Maestro Optimizado, y organizó reuniones con la población, invitando a participar en la Audiencia Pública organizada por Sunass. La EPS reporta difusión de sus spots en los canales de TV Municipal y Canales 11 y 21. También en las radioemisoras Panorama, Karibeña, Americana, Andahuaylas y Agricultura.

Dentro de las inquietudes más resaltantes en ambas reuniones podemos mencionar:

- La urgente necesidad de mayor inversión para mejora y ampliación de redes de agua y desagüe en Andahuaylas.
- La necesidad de búsqueda de nuevas fuentes de agua para abastecer a la población.
- La necesidad de integrar a la red de Emsap Chanka, las redes administradas por las Juntas Administradoras de los Servicios de Saneamiento JASS de zonas colindantes a las administradas por la EPS.
- Preocupación de que el cambio climático afecte aún más la disponibilidad de agua para consumo humano.
- Preocupación, aunque moderada, por el incremento en la tarifa de los servicios, para quienes gozan de ellos y la necesidad de saber más acerca de beneficios de pertenecer a una EPS para quienes son atendidos por las JASS en las zonas periféricas de la ciudad.
- Necesidad de mejora en la continuidad y calidad del servicio de agua potable y el mejoramiento y ampliación en las redes de alcantarillado.
- Algunos de los contactados están conscientes del limitado recurso humano con el que cuenta la EPS para tender problemas operacionales. Sugieren un incremento de personal en esa área para una atención más rápida ante las emergencias por atoros por desagüe.
- Insatisfacción por el pago por asignaciones de consumo. Solicitan instalación de medidor.
- Se percibe falta de información relacionada con las tarifas en las diferentes categorías.
- Se percibe que la EPS no viene aplicando tarifas de acuerdo al número de unidades de uso. Algunos usuarios comentan no estar de acuerdo con que se les asignen tarifa comercial siendo viviendas con negocio pequeño como son las bodeguitas.
- Agradecen a Sunass ya la EPS por la organización de reuniones grupales que facilite información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Se percibe la necesidad de realización de campañas de educación sanitaria y de deberes y derechos de usuarios de servicios de saneamiento.
- Los dirigentes de las JASS contactadas señalan el apoyo de la EPS en temas de control de calidad de agua, quienes les orientan a pesar de no ser de su responsabilidad. Señalan que la DISA no les brinda el apoyo suficiente en cuanto a la orientación en la compra de cloro para la potabilización de sus servicios. Estos últimos al parecer reciben un insuficiente o nulo tratamiento de desinfección lo que constituye un riesgo para la salud de la población abastecida por las JASS.
- Se menciona que será difícil integrar a la EPS, los servicios de las JASS, debido a que el pago por ellos en éstas últimas es mucho menor, mencionándose ser entre 3 a 5 nuevos soles mensuales por ellos. Además se resalta la existencia de antagonismos ancestrales entre algunas poblaciones que ahora son distritos colindantes con Andahuaylas.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 23 de setiembre de 2010

La Audiencia Pública, en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil de las poblaciones del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSAP CHANKA S.C.R.L. sobre el proyecto, del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serán de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el jueves 23 de setiembre de 2010, en las instalaciones del Cine Teatro Anton Spinoy, ubicado en el Jr. Pedro Casafranca, 6ta. Cuadra, s/n, Andahuaylas, en el horario de 10:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la participación de representantes de la Sociedad Civil, oradores y oyentes previamente inscritos. La organización y desarrollo estuvo a cargo de Mario Salazar

Torres de la Gerencia de Usuarios y la exposición principal a cargo de Rogelio Rivas Gutierrez de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS. Se contó con la valiosa presencia y colaboración de la gerenta general de EMSAP CHANKA S.C.R.L., señora Rosa Valdez Blanco y trabajadores directamente involucrados en la elaboración del Plan Maestro Optimizado de la EPS, quienes brindaron facilidades logísticas para la realización de la Audiencia Pública.

Aunque la asistencia fue escasa debido a encontrarse la ciudad en época electoral, que distrajo la atención e interés del público por sus campañas, la Audiencia Pública se llevó a cabo con la participación de más de 20 personas, 4 de los cuales hicieron uso de la palabra ordenadamente. Se contó con el apoyo de miembros de la PNP y un representante de Defensa Civil, para temas de seguridad de los asistentes y aforo del local.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2010-SUNASS-CD, publicadas en Diario Oficial El Peruano el 28.08.10 más anexos, la presentación ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMSAP CHANKA S.C.R.L., formato de comentarios, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Ningún asistente entregó comentarios escritos.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia.

El profesor Juan Erasmo Galván, reconocido periodista de la localidad, colaboró como Moderador de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente a través de la EPS, quien cumplió con su función satisfactoriamente, manteniendo un ambiente de comunicación efectiva y respeto mutuo en el recinto de la Audiencia Pública.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones. Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

Cabe resaltar que EMSAP CHANKA S.C.R.L. logró transmitir, en durante días previos a la Audiencia Pública y por vía radial y televisiva, el Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública y spot sobre los beneficios de las obras de contempladas en su Plan Maestro Optimizado, copia del mismo será alcanzada a Sunass como material de referencia para otros procesos en EPS.

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

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Andahuaylas se llevó de una manera correcta, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, funcionarios de la EPS y público en general.
- Esta aproximación con la población a través de las acciones de sensibilización, sociabilización y comunicación, que se realizaron para presentar el proyecto de estudio tarifario, fueron bien recibidas por los interesados, intercambiándose información importante entre la ciudadanía, la EPS y la Sunass, que ayudarán a mejorar los proyectos presentados. Las convocatorias se llevaron a cabo en coordinación con la EPS.
- La realización de la audiencia pública y los otros espacios de comunicación y consulta logrados, contaron con la participación de los usuarios de manera representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con una concurrencia previamente informada sobre lo que se iba a someter a consulta y que se ha cumplido a cabalidad.
- Cabe aclarar que la limitada participación de la población en los diversos espacios de comunicación brindados por la EPS y por Sunass, se debió a que éstos coincidieron con las fechas en que se realizaban las campañas electorales municipales y provinciales, lo que distrajo la atención de la población hacia dichos temas; sumado a que, por comentarios de los pobladores contactados, dicha población no le presta mucho interés a temas relacionados con los servicios de saneamiento.

- Se percibe que a pesar de existir limitaciones en la disponibilidad del recurso hídrico en la zona, pudimos apreciar que no hubo gran interés por el tema en la población, como hubiéramos esperado. La impresión es que la población está en cierta forma “acostumbrada” a recibir un servicio deficiente y está agotada en solicitar, a sus autoridades, mejoras que les son prometidas y nunca llegan.
- Se percibe que la población está convencida que existe inversión insuficiente en temas de saneamiento en Andahuaylas, de parte de los gobiernos Provincial, Regional y Central, que mejorarían los servicios locales atendidos por la EPS.
- Parte de la población sencilla, contactada en las reuniones grupales, considera que no hay coordinación entre la EPS y el Gobierno Regional para lograr mayores inversiones y trabajos de mejoras de los servicios existentes, favoreciendo esto para la existencia de mayor escasez de agua y problemas operacionales debido a la antigüedad de las redes tanto de agua como de desagüe. Esto incrementa la insatisfacción de la población.
- Muchos de los contactados perciben una supuesta politización al interior de la EPS, aunque menor que en años anteriores. Mencionan la necesidad de que en la EPS haya un Directorio que incluya a representante de los Usuarios y otros más de la sociedad civil.
- Algunos dirigentes mencionan la necesidad de contar con micromedidores en sus zonas, resaltando que ello ayudará a mejorar la economía familiar, pagando sólo lo que se consume y evitar un supuesto mayor pago, debido a las asignaciones de consumo, consideradas como excesivas.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para la localidad de Andahuaylas.
- Algunos líderes vecinales solicitan que la Sunass supervise muy de cerca, junto con la EPS, obras comprometidas en este proyecto y cuya unidad ejecutora es la Municipalidad Provincial de Andahuaylas de quien perciben si ha colaborado con la instalación de nuevas redes antes del asfaltado de pistas en algunas zonas de la ciudad.
- Solicitan que EMSAP CHANKA S.C.R.L. informe periódicamente y de manera transparente, los avances de obras e inversiones propuestas en el presente Estudio, a través de audiencias de rendición de cuentas.
- A través de las acciones de comunicación realizadas, se identifica la necesidad, de que tanto la EPS como la Sunass, ejecuten mayores campañas de sensibilización y educación sanitaria que permitan el uso eficiente y racional del recurso cada vez más escaso en la zona.
- Los comentarios y recomendaciones planteadas por la población, han sido anotadas por el especialista en regulación tarifaria, tanto en las acciones de comunicación como en la Audiencia Pública, con el fin de lograr una propuesta de estudio tarifario más cohesionado.

D.- RECOMENDACIONES

- Sería recomendable realizar más campañas de orientación acerca del rol y funciones de la SUNASS, así como acerca de los deberes y derechos de los usuarios y EPS de los servicios de saneamiento en la Región Apurímac, que comprenda la provincia de Andahuaylas. Ello ayudaría a fortalecer la marca e imagen de la SUNASS como organismo Regulador y se daría a conocer aún más la labor que realiza la misma, en cuanto a la supervisión, fiscalización y atención al usuario.
- Debería considerarse, un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo y que esté de acuerdo a la continuidad del servicio recibido en Andahuaylas; así como de la correcta aplicación, por parte de la EPS, de la facturación por unidades de uso que podría estar afectándole por no tener un catastro comercial ni operacional actualizado.
- Es muy importante y necesario que se promueva que la EPS EMSAP CHANKA S.C.R.L. realice más campañas de información y difusión para resaltar los esfuerzos que realiza la empresa, en mejorar los servicios, así como la importancia de tener un Estudio Tarifario aprobado e inversiones y obras que mejorarán la calidad de vida de sus pobladores. También, para mayor difusión de derechos y deberes de los usuarios, como el procedimiento de atención de reclamos de usuarios, que se aprecia no se difunde lo suficiente.

- También la realización de campañas de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y de sensibilización con las JASS que la rodean y que serían potenciales nuevos clientes de la EPS.
- Es recomendable que la EPS pueda llevar a cabo mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, como una manera de transparentar su gestión luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.
- Es recomendable que la EPS fortalezca la gestión político social con sus autoridades locales, sobre todo con las autoridades elegidas luego del último proceso electoral provincial y distrital, para que ellas estén lo suficientemente informadas y comprometidas en la necesidad y avances en las mejoras de los servicios de saneamiento locales, lo que favorecerá considerar mayor inversión en ellos; considerando además, la participación, operación y mantenimiento a cargo de la EPS de su localidad
- Es recomendable llevar a cabo una difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir la EPS durante los próximos cinco años, tanto en la página Web de Sunass, en la página Web actualizada de EMSAP CHANKA S.C.R.L., así como a través de spots radiales y televisivos en la localidad y asumidos por la EPS.
- Es importante, que de existir el sustento técnico correspondiente, planteado por los representantes de la sociedad civil en la Audiencia Pública, en las diversas reuniones realizadas y a través del correo electrónico creado para tal fin, sean evaluados y acogidos los planteamientos expresados, lo que servirá para la mejora del proyecto del ET elaborado por la Gerencia de Regulación Tarifaria.

E.- Relatoría de los Oradores en la Audiencia Pública en Andahuaylas, del jueves 23 de setiembre de 2010. Presentación del proyecto de Estudio Tarifario y precios por Servicios Colaterales para EMSAP CHANKA S.C.R.L.

Jene Polo Pedraza – A título personal como usuario de los servicios de saneamiento Señores de la Sunass, ante todo, mis felicitaciones por haber venido a la ciudad de Andahuaylas. Esta reunión a mi modo de ver debió haber sido con mayor amplitud, con mayor participación de los usuarios, siquiera de una parte de los usuarios. Porque en Andahuaylas hay ciertos problemas del agua en diferentes aspectos, pero de todas maneras es necesario dar a conocer al pueblo porque acá somos miles de usuarios y como tal requerimos también diálogo ameno sincero y franco para que de esa manera las cosas marchen como debe ser. Mi primera participación debe ser de la siguiente manera. Nosotros como usuarios de Andahuaylas, muchas veces no tenemos un representante. Tampoco creo que en Andahuaylas no funcione el directorio de acuerdo al reglamento que debe existir. Desde mucho más antes lo ingresos de Emsap Chanka ha servido como caja chica para los diferentes alcaldes, no sabemos si existe el directorio y dentro del directorio debe participar un usuario para que pueda también él, fiscalizar y dar a conocer al pueblo los hechos que se suscitan. Por ejemplo en este caso hay incremento tarifario, es conveniente de que se tenga conocimiento. Entonces hay deficiencias también dentro de su organigrama en la gestión de Emsap Chanka. Debe existir un ingeniero especialista en agua, para que pueda él, como profesional, determinar la cosas en forma correcta, porque después de todo, a veces en forma empírica se realizan las cosas y no puede ser así. El agua es vida y como tal requerimos nosotros consumir agua limpia, agua purificada y de buen servicio. Como tal entonces yo reclamo esas cosas como un simple usuario, un simple usuario nada más. Gracias por la invitación que me hizo una de las empleadas para poder venir. Es conveniente que asistan muchos usuarios acá para que den sus opiniones y ustedes lleven la versión de ellos y cuales su sentir cabal; en qué forma se está administrando esto, que deficiencias se encuentra o que bondades tiene, es necesario, aunque yo no tengo mucho amplio conocimiento, pero en esta clase de servicios debe existir un directorio conformado por el alcalde y un usuario particularmente nombrado para que también pueda él informar al pueblo con base y conocimiento de causa. Ahora que la tarifa va a ser elevado yo creo que va a haber una reacción del pueblo. Necesariamente yo creo que es conveniente conocer de fondo para no hablar por hablar, hay

que saber a qué se debe esto porque después de todo también el agua es un recurso natural que Dios nos los ha dado, entonces como tal también de repente estas tarifas que se van a elevar sean un costo elevado. Al menos, refiriéndome a mi persona, yo tengo un domicilio, en el jirón Guillermo Cáceres, y mi tarifa es comercial, esa es mi casa, mi única casa que tengo una pequeña tienda y es comercial, pero ahí vivo y me ponen como comercial, quiere decir que lo que he estado pagando mensualmente y voy a tener que pagar mucho más. , en sí debe ser doméstico porque ahí vivimos tres o cuatro personas. Al menos cuando hay una gotera o laguna otra deficiencia participo inmediatamente en Emsap Chanka se sirvan reparar, entonces son cositas que como un simple usuario doy a conocer. Entonces que vuestra visita sea permanente, que vengas ustedes a saber y convoquen al pueblo, porque muchas veces hay comentarios callejeros nada mas pero no hay una reunión así, en que para poder modificar.

2.- Rudy Vargas Solano – Gerente de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Resalta la necesidad del emprender campañas del uso racional de agua, sensibilizando a la población ante el recurso cada vez más escaso. Menciona programa Sembrando Agua, que viene ejecutando la municipalidad provincial en las zonas altas de la ciudad. Señala la diferencia de agua tratada distribuida entre la población de Andahuaylas con el agua cruda, entubada y solo a veces tratada ligeramente, abastecida por las JASS de las zonas aledañas a la de responsabilidad de la EPS.

3.- Edwin Ortiz Guizado – Director Ejecutivo de Salud Ambiental – DISA

Felicita a la empresa por su esfuerzo en distribuir agua potable de calidad a pesar de sus limitaciones y la necesidad de difundir a través de todos medios y de la unión de trabajo entre los diversos organismos del Estado, acerca del Agua Segura, valiéndose de campañas de educación sanitaria.

4.- Artemio Solano Reynoso - Representante de la Defensoría del Pueblo en Andahuaylas.

Pregunta cuál es el organismo responsable del control de la calidad del agua abastecida por las juntas administradoras de los servicios de saneamiento de la localidad y que no están bajo el ámbito de la EPS. También resalta la necesidad de solucionar los problemas de recolección de aguas residuales de los distritos de San Jerónimo y Talavera de la Reyna que no están bajo la administración de Emsap Chanka y que contaminan el ambiente y el río Chimbau. Señala que la empresa debe de orientar a los usuarios en torno a las categorías de consumo y acerca de sus deberes y derechos como usuarios. Resalta así mismo la necesidad del trabajo conjunto entre la EPS, la Municipalidad Provincial y el Gobierno Regional para que se consideren mayores inversiones para la mejora y ampliación de los servicios de saneamiento.

F.- **Vistas fotográficas** de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Reunión con funcionarios de Emsap Chanka



Bienvenida de Gerenta General de EPS a periodistas



Conferencia de Prensa en Andahuaylas- 21 de setiembre



Asistencia de casi todos los medios de prensa local



Entrevista en Radio Americana de Andahuaylas



Soporte de Convocatoria a Audiencia por parte de EPS

Vistas fotográficas de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Entrevista e invitación a participar en Audiencia Pública



Vista de una de las arterias principales de Andahuaylas



Trabajos de pavimentación de pistas que destruyen tuberías



Maquinarias pesada realizando trabajos de municipalidad



Trabajadores de EPS reparando filtraciones existentes



Trabajos de EPS para identificar conexiones clandestinas

Vistas fotográficas de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Instalación de redes alcantarillado zonas altas de la ciudad



Necesidad de participación de la comunidad en trabajos



Reunión de información de PMO con trabajadores



Taller de información sobre PMO con trabajadores de EPS



Detalles del Estudio Tarifario de Emsap Chanka



Absolución de preguntas e inquietudes de prensa local

Vistas fotográficas de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Reunión grupal con dirigentes locales previo Audiencia



Micro Audiencia con la participación de la EPS y Sunass



Visita a líderes locales – Pdte. Cámara de Comercio



Visita a funcionarios del Gobierno Regional de Apurimac



Visita a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas



Visita a la Oficina de Defensoría del Pueblo de Andahuaylas

Vistas fotográficas de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Entrevista en Radio Panorama de Andahuaylas



Micro audiencia en el centro poblado menor Curibamba



Dirigentes locales en micro audiencia Curibamba



Banner de Emsap Chanka en Auditorio de Audiencia Pública



Antesala con participantes a la Audiencia Pública



Reglas de participación en Audiencia Pública del 23.09.10

Vistas fotográficas de acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en Andahuaylas 23.09.10



Bienvenida a Audiencia Pública por Gerenta General



Exposición de especialista en regulación de tarifas



Participantes en la Audiencia Pública Sunass 23.09.10



Participantes de la Audiencia Pública en Andahuaylas



Orador de la Dirección de Salud Ambiental de Andahuaylas



Usuario manifestando sus preguntas e inquietudes