

INFORME N° 116-2010-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 EPSSMU S.R.L., en la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba.**

Fecha: Magdalena, 17 de diciembre 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 Bagua Grande, Provincia de Utcubamba en el Departamento de Amazonas, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EPSSMU S.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, 26 de noviembre de 2010.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), la Gerencia General de EPSSMU S.R.L. y su Área de Relaciones Públicas, 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 08 de agosto 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 EPSSMU S.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° 006-2012-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 07 de noviembre del 2010, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 041-2010-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EPSSMU S.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 jueves 11 y sábado 13 de noviembre de 2010 en el diario Ahora de Bagua Grande y en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
5. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Bagua Grande, se realizó el jueves 25 de noviembre en las instalaciones del Auditorio de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

6. Durante los días 24 y 25 de noviembre, se tuvo reuniones con Gerente y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a 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 45 personas dirigentes y público en general.
8. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EPSSMU S.R.L. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EPSSMU S.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. Entrega de información, impresa y previa, a autoridades y líderes de las localidades 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. Distribución de material informativo previo

Esta gerencia preparó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, imprimió y distribuyó 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: audienciaepssmu@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de Sunass contenía: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 041-2010-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 07.11.10, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 11.11.10, reglas de participación de la Audiencia, formato para comentarios y folletería institucional. Se entregó más de 50 folders a autoridades, líderes y usuarios en general, que fueron acompañados con carta de presentación de esta gerencia. La distribución del mencionado material estuvo a cargo del suscrito, con el parcial apoyo del área de RR.PP. de la EPS.

Dicha información fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno. Cabe aclarar que dicha distribución pudo ser mayor, pero fue limitada debido a la sugerencia del gerente general de la EPS, quien en comunicación telefónica previa con nuestra gerencia general, alertó sobre posibles reacciones adversas al respecto, por parte de algunos líderes locales con fuerte ascendencia en la decisión de la población a tomar acciones violentas, frecuentes durante los últimos tiempos, como mencionó.

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

El miércoles 24 de noviembre se sostuvo la primera reunión informativa con Gerente General y trabajadores de la EPSSMU S.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. La participación y el interés de los trabajadores fue notable, con preguntas y sugerencias relacionadas al cumplimiento de sus metas, considerando la evidente limitación de recursos humanos, sobre todo en el área operativa.

Durante los días 24 y 25 de noviembre se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, representantes de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, Gobierno Regional de Amazonas, Dirección Regional de Salud Ambiental, Frentes de Defensa de Bagua Grande, Autoridad Nacional del Agua, UGEL, directores de medios de comunicación radial locales y algunos líderes vecinales de Bagua Grande, 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 EPSSMU S.R.L. Todos ellos coincidieron en que, por la importancia e interés del tema, esto debió haber sido difundido por muchos más días previos para que muchas más personas estén informadas.

El jueves 25 de noviembre, en el horario de 10:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa - Taller** en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, con la participación de 10 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar y Guillermo Vásquez de Sunass, con el apoyo de Fernando Cubas de la EPSSMU S.R.L.

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

- Sobre los esfuerzos de la EPS y de los gobiernos local y regional por buscar nuevas inversiones en servicios de saneamiento, para brindar servicios más continuos y mejores, considerando que la población recibía, en promedio 3 horas de abastecimiento de agua al día, habiendo otras zonas con servicio incluso inter diario.
- Se resaltó la necesidad de renovación de tuberías de agua potable y desagüe, debido a su mal estado y antigüedad.
- La instalación de micromedidores debido a la inconveniencia del pago de asignaciones de consumo.
- Se señaló el poco interés de las autoridades en invertir.
- Que era necesario contar con una empresa de agua, con personal más técnico y especialista en el tema, aunque no desconocían del esfuerzo de sus trabajadores a pesar de sus limitaciones logísticas.
- Sobre la restructuración tarifaria y el impacto en las tarifas de agua potable y alcantarillado, los periodistas manifestaron su aceptación condicionada a la realización de obras, sobre todo porque la población recibía un servicio catalogado como pésimo.
- 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.
- Sugirieron la búsqueda de nuevas fuentes de agua, aunque se preguntaban el por qué del desabastecimiento, teniendo un río con suficiente agua junto a su ciudad.
- 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° 041-2010-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 24 y 25 de noviembre, se realizaron dos Micro Audiencias, la primera en las instalaciones del colegio Fe y Alegría, con aproximadamente 30 profesores y la segunda con 12 líderes vecinales de la zona de San Luis, actividades realizadas, gracias a coordinaciones realizadas por EPSSMU S.R.L. A todos ellos se les informó acerca de los proyectos propuestos por SUNASS y las proyectos de mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado para su localidad.

La mayoría de los participantes en estas dos reuniones estuvieron de acuerdo con las inversiones, pero pidieron mayor supervisión por parte de la Sunass para que se cumplieran con los compromisos de ejecución de obras a cargo del Gobierno Regional, unidad ejecutora del 90% de las obras de mejoramiento. Resaltaron el incumplimiento de contratista responsable de obras

que ya deberían estar terminadas y que son parte importante de la propuesta presentada. Solicitan facilitación por parte de la Sunass, en trámites con el gobierno Regional y el Gobierno Local.

En este periodo, también se brindó 9 entrevistas para programas noticiosos y en directo en medios de comunicación radial, tales como Radios Utcubamba, Voz Celestial, R.M., Rivereña, La Voz, Global TV, Canal 39, TV Municipal Utcubamba y Diario Ahora de Bagua Grande.

En todas las reuniones uno a uno y en las Micro Audiencias, se brindó orientación sobre el tema de la Audiencia Pública del 26 de noviembre y se les entregó un folder institucional que contenía la copia de las Resoluciones del Consejo Directivo N° 041-2010-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 EPSSMU S.R.L. y folletería institucional.

Cabe resaltar que aunque se sugirió a la EPS la difusión en medios de comunicación, spots radiales y televisivos acerca de los beneficios del Plan Maestro Optimizado, ésta se disculpó por la falta de presupuesto para dichos fines.

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 Bagua Grande.
- La necesidad de búsqueda de nuevas fuentes de agua para abastecer a la población.
- Preocupación de que el cambio climático afecte aún más la disponibilidad de agua para consumo humano.
- La necesidad de inversión en las cabeceras de cuenca, para garantizar el normal abastecimiento del recurso en épocas de estiaje.
- 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 algunas 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.
- Insatisfacción por el pago por altas asignaciones de consumo. Solicitan instalación de medidor, pero una vez que las redes estén preparadas para ello, para que el aire acumulado en momentos de discontinuidad no afecten el registro de los medidores.
- 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. Falta difusión de la EPS en torno al tema de categorías de consumo.
- 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.
- Algunos señalan que la calidad del agua abastecida por la EPS deja mucho que desear. Manifiestan observar turbidez y coloración en el agua potable, sobre todo en épocas de lluvias.
- En la zona de San Luis, un abogado estaría ofreciendo la realización de trámites legales para lograr la separación de los servicios brindados por la EPS justificada por la mala calidad de los servicios que la población recibe. Esto ya les ha costado significativos desembolsos por cuotas familiares, pero que hasta el momento son solo promesas sin resultados concretos. Se les orientó acerca de la Ley General de Servicios de Saneamiento y de su Reglamento.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 26 de noviembre 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 EPSSMU S.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 viernes 26 de noviembre de 2010, en las instalaciones del Auditorio de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, sito en Jr. Angamos N°349, Bagua Grande, en el horario de 09:30 a 13:00 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 Guillermo Vásquez Rojas de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS. Se contó con la presencia del Gerente General de la EPSSMU S.R.L., ingeniero Luis García Remigio 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 limitada debido a encontrarse la ciudad en marchas por la No Violencia local y en época de segunda vuelta electoral por el Gobierno Regional, que distrajo la atención e interés del público en el tema, la Audiencia Pública se llevó a cabo con la participación de más de 50 personas, 12 de las cuales hicieron uso de la palabra ordenadamente. Se contó con el apoyo de miembros de la PNP en el ingreso al local 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° 041-2010-SUNASS-CD, publicadas en Diario Oficial El Peruano el 07.11.10 más anexos, la presentación ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EPSSMU S.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 Wilson Miranda Villegas, 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 preparadas para tal fin. Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

La Audiencia Pública concluyó a las 13:00 horas aproximadamente.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Bagua Grande 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 de segunda vuelta electoral provincial y marchas por la No Violencia local, 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 por las constantes promesas incumplidas al respecto. Se percibe una preocupante pérdida de credibilidad en las autoridades y líderes locales.
- Se percibe que la población está convencida que existe inversión insuficiente en temas de saneamiento en Bagua Grande, 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 otros organismos del Gobierno, como el Regional, para lograr mayores inversiones y trabajos de mejoras de los servicios existentes, favoreciendo esto para la existencia de mayor discontinuidad, 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. Con la condición que las redes estén preparadas para ello.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para la localidad de Bagua Grande. También solicitan mayor presencia de la Diresa en el tema del control de calidad de agua para consumo humano.
- 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 el Gobierno Regional de Amazonas. Perciben que la Municipalidad Provincial si ha colaborado con la instalación de nuevas redes antes del asfaltado de pistas en algunas pocas zonas de la ciudad.
- Se ha observado un importante interés en mejorar los servicios de saneamiento de la ciudad por parte de las autoridades recientemente electas y que asumirán su cargo en pocos días. Se resalta el positivo interés del nuevo alcalde electo, señor Milesio Vallejos Bravo, y del consejero regional electo, señor Elmer Soto Monje, quienes en todo momento manifestaron su disposición de mejorar la propuesta.
- Solicitan que EPSSMU S.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 Amazonas, que comprenda la provincia de Utcubamba. 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 Bagua Grande; 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 EPSSMU S.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 los usuarios clandestinos e inactivos y 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 recientemente y 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 EPSSMU S.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 Audiencia Pública Utcubamba – Estudio Tarifario EPSSMU – Viernes 26 de noviembre de 2010

1.- Weimer Bravo Gallardo – Gobernador de San Luis

La Sunass dice que una familia de cinco personas consume al mes 25 m3. de agua. Pero me he dado cuenta que al consumir 25 m3. Tiene 24 horas al día de agua. Pero yo soy el representante del caserío San Luis. Ahí en San Luis tenemos una hora, media hora, inter diario una hora al día. Entonces a veces se puede llenar un cilindro o dos cilindros, eso es lo que se puede llenar allá. Quiero que me digan a que ustedes regulan la tarifa de agua en cuanto a lo que se puede consumir.

2.- Edward Tantaleán Trelles – UGEL de Utcubamba – Especialista en Educación

Me parece interesante este proyecto. En la ciudad de Bagua Grande, la calidad del agua no es buena, simplemente no es potable, para empezar, es simplemente es un agua no tratada, entubada la que recibimos. Digo esto porque estudios que había realizado el Ministerio de Salud, tres o cuatro años atrás determinaban que el 70% de agua que consumía en Bagua Grande tiene un alto grado de turbidez. Si bien es cierto esto ha seguido mejorando, sin embargo en épocas de lluvia cuando la fuentes acuíferas arrastran sedimentos y el agua sigue siendo turbia, entonces ese es el gran problema que tenemos en Bagua Grande.

3.- Aureliano Bernal Tapia – Secretario de la Asociación de productores Agropecuarios Luis Sulibarria.

El alcalde recientemente saliente de esta gestión, ha traído gente desde Lima, gerente de Huaral y asesores que en cuatro años no han podido afinar el verdadero manejo del servicio (Refiriéndose al Directorio)... con esta situación legal, quiere decir en todo este tiempo han estado ejerciendo funciones que no le corresponde y haciendo un uso indebido.

4.- Elmer Soto Monje – Consejero Regional Electo por Bagua Grande.

Me parece que estamos revisando un tema muy importante como es el servicio de agua. Siempre se ha hablado de este tema pero nunca se ha hablado con sinceridad. Yo quisiera hacer un comentario y siempre lo hemos dicho a lo largo de nuestra participación en los medios de comunicación. El tema del agua no es solamente la insuficiencia y regularidad en la fuente de captación, también lo es la indisciplina y el desorden existentes en nuestra ciudad, creado lógicamente por una política que se gestó muchos años atrás en la que no se continuó con la micro medición. Yo solo quiero comentarles a ustedes señores usuarios que como es que en las ciudades de Trujillo, Chiclayo, Piura que son ciudades enormes y crecientes y con mayor población necesitada del servicio no tienen problemas. Simplemente no tiene problemas, porque cada uno de los usuarios en la costa pagan por lo que consumen, y eso que ellos no tienen quebradas ni ríos de abastecimiento y tiene pozos de abastecimiento del agua del subsuelo a través de pozos de elevación y que lo distribuyen a través de pozos a los usuarios. Es lo que nosotros debemos hacer aquí, la disciplina. No podemos conceptuar que debe haber una empresa eficiente.... ¿qué política sugieren los amigos de Sunass, a través de este proyecto de la tarifa? Finalmente, plenamente de acuerdo de que la tarifa de agua en el futuro se pueda fijar con la concertación abierta de la ciudadanía y los usuarios de estos servicios, lógico es que se fije una tarifa mínima para la conservación del medio que significaría pues que hay una.... para que los usuarios lo paguemos para poder reforestar para lograr un mejor abastecimiento de agua en nuestra ciudad.

5.- Segundo Montalvo Cubas – Presidente del Frente de Defensa de los Intereses de la población de Bagua Grande.

Nos sentimos preocupados por el tema del agua. Muy interesante el tema que se está tocando el día de hoy pero también preocupante para la mayoría de los ciudadanos que hoy habitamos la provincia de Utcubamba, porque se piensa incrementar el servicio del agua y nosotros somos conocedores de que los servicios del agua los tenemos uno o dos días y algunos días inter diarios y en algunos otros sectores más pobres como las barriadas, el agua viene cada dos o tres días. Sacando conclusiones, al mes, tenemos 15 días los sectores del centro y hay sectores que

tienen ocho dejando dos o tres días mensuales. Y es por esos que a nosotros nos preocupa este incremento en esta oportunidad. Yo creo que primero se debe mejorar los servicios, mejorando la calidad del agua y los días de abastecimiento que se dan a los ciudadanos. Por otro lugar, el tema de los desagües, algunos pobladores preocupados porque tiene la instalación de desagüe pero no utilizan este servicio (conexiones más abajo que la red y se les cobra por el servicio. También menciona que se debería investigar las conexiones de agua antes del reservorio).

6.- Esperanza Pérez Romero – Presidenta de Defensa al Consumidor

Es muy importante haber escuchado las exposiciones... es necesario contar con personas en la empresa EPSSMU o trabajadores con eficiencia, para que no suceda como antes sucedía que cuando uno a veces, un mes no se pagaba, prácticamente se robaban los medidores, digo así un robo, porque ese medidor nosotros lo compramos y la misma empresa se los llevaba. Queremos que esto cambie verdaderamente... problemas en grabación... oradora también mencionó a malos trabajadores que hacían conexiones clandestinas. Pide que autoridades trabajen conjuntamente con las organizaciones para mejorar el servicio y denuncia el desperdicio del agua que hacen algunos vecinos y que afectan a otros.

7.- **Segundo Pablo Baca Carhuajulca** – Presidente de la Federación Agraria del Nor Oriente Peruano

Queremos participar y no tenemos que estar temiendo a las críticas. Lo que dice Sunass que el caso de Moyobamba y de Utcubamba no tenemos el problema ambiental; sí los tenemos y lo seguimos teniendo. He escuchado que una fuente de agua importante es desde el cerro Shipao hasta el salto de... hay un proyecto

F.- Vista fotográficas de acciones de comunicación en Bagua Grande – Audiencia Pública
26.11.10



Local institucional de la EPSSMU S.R.L.



Gerente General y asistente de EPSSMU



Área de Relaciones Públicas de la EPS



Especialista y responsable de elaboración de PMO



Reunión del 24.11.10 con trabajadores de EPSSMU



Inquietudes y dudas de trabajadores de la EPS



Entrevista en Radio La Voz de mayor sintonía local



Entrevista en Radio Utcubamba espacio polémico

Vista fotográfica de acciones de comunicación en Utcubamba – Audiencia Pública 26.11.10



Conferencia de Prensa – M.P.Utcubamba 25.11.10



Conferencia Taller a Periodistas locales en Utcubamba



Entrevista en directo en medios radiales locales



Medios escritos, radiales y televisivos asistentes



Entrevista con Gerente Municipal de Utcubamba



Reunión con líderes de opinión local Utcubamba



Entrevista con Alcalde provincial electo Utcubamba



Entrevista con presidente de Frente de Defensa local

Vista fotográficas de acciones de comunicación en Utcubamba – Audiencia Pública 26.11.10



Micro audiencia con profesores de Fe y Alegría Bagua



Micro audiencia con líderes vecinales Vista Alegre



Preguntas e inquietudes de líderes vecinales Bagua Grande



Marcha por la No Violencia del 26.11.10 en Bagua Grande



Calle típica en la localidad de Bagua Grande



Zona típica en el centro de la localidad



Moderador en inicio a la Audiencia Pública 26.11.10



Guillermo Vásquez en Audiencia Pública 26.11.12

Vista fotográficas de acciones de comunicación en Utcubamba – Audiencia Pública 26.11.10



Presentación del Proyecto de Estudio Tarifario EPSSMU



Presencia de autoridades y usuarios de la EPSSMU



Participación de líderes vecinales de Bagua Grande proyectos



Desarrollo de la exposición técnica de los



Público asistente a la Audiencia Pública del 26.11.10



Presencia de la prensa local en el evento 26.11.10



Representante de la Gobernación local



Representante de los usuarios a título personal

Vista fotográficas de acciones de comunicación en Utcubamba – Audiencia Pública 26.11.10



Orador representando a comerciantes y profesionales



Líder Frente de Defensa de los intereses Utcubamba



Participación del Alcalde Provincial electo Utcubamba



Participación del Gerente General de EPSSMU S.R.L.