

INFORME Nº 085-2007-SUNASS/70

Asunto: Informe sobre la **Audiencia Pública** en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para EPSASA, en la ciudad de Huamanga en **Ayacucho**

Fecha: 2 de marzo de 2007

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta gerencia, previas a la Audiencia Pública de Ayacucho, en la que la SUNASS informará a la población, sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para EPSASA.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública programa para el día viernes 23 de febrero del 2007.

A. ANTECEDENTES

Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria y con la empresa de servicios de saneamiento, las acciones de comunicación que se realizarían, previo a la audiencia Pública, y que estaría dirigidas a la sociedad civil y a los medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades de Huamanga y Huanta en Ayacucho. Estos preparativos se iniciaron el 03 de enero de 2007 y continuaron hasta después de la Audiencia Pública.

Para agendar y realizar algunas de las reuniones uno a uno con los representantes de la sociedad civil, se contó con el apoyo de las bases de datos proporcionadas por EPSASA y por la representante de la Oficina Desconcentrada de la Sunass en Ayacucho. Se contó con un previo mapeo de líderes para identificar a algunos de los interlocutores.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

1. Las labores de SUNASS se iniciaron con la identificación de actores de la sociedad civil de la ciudad de Ayacucho, generadores de opinión e influencia en las decisiones de la población. Estas han estado a cargo de la, señora Rocío Paredes Matheus y por otro lado por la oficina de Imagen Institucional de EPSASA, con la correspondiente coordinación con su Gerente General.
2. Se realizaron reuniones uno a uno con los líderes identificados, a cargo del señor Mario Salazar Torres, técnico en comunicaciones de esta gerencia con el fin de explicar los aspectos generales de la labor del regulador y su rol durante el proceso de aprobación de tarifas de los servicios de saneamiento en el ámbito nacional y en especial para el caso de EPSASA. Dicha comisión de servicios se realizó entre los días del 14 al 18 de febrero de 2007, en las localidades de Huamanga y Huanta del departamento de Ayacucho
3. En estas reuniones también se recopiló información acerca de la percepción de la población entorno a los principales problemas identificados con el servicio de agua y

alcantarillado en las localidades del ámbito de acción de la EPSASA. (Huamanga y Huanta), así como opiniones acerca del posible aumento en las tarifas. Para ello se establecieron contactos con autoridades de los gobiernos locales (alcaldes y regidores electos), del Gobierno Regional, colegios profesionales, iglesia, universidad, cámara de comercio, frentes de defensa, líderes de juntas vecinales y barriales, líderes populares. Las reuniones uno a uno con medios de prensa escrita, radial y televisiva local estuvieron a cargo de la representante de la ODS Ayacucho, señora Rocío Paredes Matheus.

4. La Gerencia General de SUNASS publicó el jueves 11 de enero del 2007, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPSASA. así como la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación.
5. Igualmente, el lunes 05 de febrero de 2007, se publicó el Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública indicando el lugar y fecha y hora de la misma, así como la Agenda y condiciones para inscripción de oradores y oyentes. Las publicaciones se hicieron tanto en el Boletín Oficial de El Peruano como en el Diario Correo de mayor difusión en Ayacucho.
6. Para explicar el proyecto de Estudio Tarifario de la SUNASS se convocó a una Conferencia de Prensa el día 06 de febrero de 2007, a la que asistieron 16 representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva. Cabe resaltar que acto previo a dicha Conferencia, se realizó la inauguración de la Oficina Desconcentrada de SUNASS Ayacucho. La conferencia antes mencionada se realizó en las instalaciones del local de SUNASS, sito en Jr. Lima N° 145 oficina 7, Huamanga – Ayacucho. Estuvo a cargo del Gerente de Usuarios, acompañado de un representante de la Gerencia de Regulación Tarifaria y uno de Supervisión y Fiscalización. El tema de convocatoria de medios estuvo a cargo de las supervisoras de Comunicaciones y de Servicios al Usuario como de la representante de SUNASS en Ayacucho.
7. Por otro lado, el 06 de febrero, se incluyó en la página web institucional, el Estudio Tarifario, el Proyecto de Resolución de Aprobación y las reglas y formato de inscripción para participar como oyente y orador en la Audiencia y se abrió el correo audienciaayacucho@sunass.gob.pe para mayor información e inscripción electrónica de participación de usuarios en la Audiencia Pública.
8. Entre el 6 y el 22 de febrero de 2007, se realizaron reuniones y se entregó información a representantes líderes de la sociedad civil de las ciudades de Huamanga y Huanta.

INSTITUCIONES

- Municipalidad Provincial de Huamanga
- Municipalidad Provincial de Huanta
- Municipalidad Distrital de Carmen Alto
- Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno
- Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
- Regidores Municipales electos de dichos distritos
- Gobierno Regional de Ayacucho
- Cámara de Comercio de Ayacucho
- Mesa de Concertación de lucha contra la pobreza de Ayacucho

- Colegio de Ingenieros de Ayacucho
- Colegio de Abogados de Ayacucho
- Colegio de Periodistas de Ayacucho
- Dirección Regional de Salud
- Dirección Regional de Educación
- Dirección Regional de Vivienda y Saneamiento
- Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
- Dirección Regional de Comercio Exterior Y Turismo
- Dirección Regional de la Producción
- Proyecto Especial Río Cachi
- Poder Judicial Ayacucho
- Defensoría del Pueblo Ayacucho
- Hospital EsSalud Ayacucho
- Inrena - Aguas
- Asociación de Hoteles, restaurantes y afines.
- Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- Sindicato de Trabajadores de EPSASA
- Fábrica embotelladora Kola Real Ayacucho
- Fábrica embotelladora Fruticola Ayacucho
- Granja Avícola Quispe
- Granja comercializadora Molly
- Frente de Defensa de Ayacucho
- Administración de EPSASA en Huanta
- Líder de población en Huanta

MEDIOS DE COMUNICACION

- Canal 5 TV. Ayacucho
- Canal 4 TV. Ayacucho
- Canal 7 TV. Ayacucho
- Canal 47 Atlantis TV.
- Globovisión Tv.
- Diario Correo
- Diario Jornada
- Radio Santa Ana
- Radio Wari
- Radio Atlantis
- Radio Satélite
- Radio La Voz
- Radio Frecuencia A
- Radio Melody
- Radio Programas del Perú

9. A todos ellos se les entregó documentación del proceso de aprobación tarifaria que consistió en:

- Fotocopias conteniendo el Estudio Tarifario elaborado por la SUNASS para la determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicable a EPSASA
- Fotocopias de la Presentación a la Prensa y sociedad civil del Estudio Tarifario, preparada por la Gerencia de Usuarios y Regulación Tarifaria.

- Fotocopias de Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública publicadas en el Diario El Peruano y Correo de Ayacucho
10. En el mismo periodo, la representante de la ODS Ayacucho coordinó la participación en entrevistas de programas a invitación de los medios de comunicación radial y televisiva.
 11. También se brindó orientación e inscripciones para participar como oradores y oyentes en la Audiencia Pública en el local de la ODS Ayacucho., lugar donde se contó con una colaboradora, contratada para tal fin.
 12. El área de comunicaciones elaboraron y distribuyeron notas de prensa que reforzaron la información transmitida por la GRT a los medios de comunicación
 13. Esta gerencia ha venido monitoreando de manera permanente la reacción de la población a través de los medios de comunicación reportando a las diferentes áreas involucradas.
 14. Entre las principales entrevistas realizadas podremos resaltar los siguientes:

Edwin Bustios, Alcalde de Huanta, comentó su preocupación por el aumento tarifario y la postergación de obras de infraestructura sanitaria de su ciudad, en comparación con las de Huamanga. Es evidente el antagonismo “histórico” de ambas ciudades y el señalamiento de la mala administración de los recursos por parte de EPSASA en su ciudad. El Alcalde de Huanta cuenta con un director en la EPS que suele ser el vocero de sus decisiones, que últimamente ha realizado declaraciones adversas a la EPS en temas tarifarios, pero que luego de llamada de atención ha rectificado. El director es el señor Moisés Ochoa, a quien también se le visitó e invitó a participar en la audiencia. Ambos aseguraron participación y dijeron llevarían la “voz de Huanta”.

Amilcar Huancahuari, Alcalde del distrito Jesús Nazareno, refirió estar de acuerdo con la mejora de los servicios que brinda la empresa y que un buen porcentaje de su población carece de agua, por lo tanto revisaría el documento entregado y apoyaría siempre y cuando no se perjudique a la población. Posible aliado.

Dra. Clelia Gálvez, de la Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza, dijo estar de acuerdo con la necesidad de los “sin agua” y afirmó que alguien representaría a su institución.

Dr. Walden De la Cruz, Director General de Salud, mostró mucho interés en el tema y dijo que su institución estaría presente con representante. El hospital es uno de los altos consumidores de la EPS y su preocupación estuvo en el tema tarifario y como afectaría la economía de la institución. Aunque resalto la necesidad de mejorar a la empresa para reducir los riesgos de enfermedad en la población.

Sr. Silvio Prado, Presidente de la Asociación de Hoteles, restaurantes y afines. Preocupado por las tarifas y no está de acuerdo con los subsidios, debido a que el tema turístico está en época baja.

Sr. Darío Ventura, presidente del Frente de Defensa de Ayacucho, gremio que reúne a instituciones populares y tal vez sea el grupo de mayor oposición en el incremento

tarifario. Ha anunciado por medios, la realización de una reunión con sus agremiados para tratar el tema de agua potable. Aunque se mostró muy cortés, es reconocido como líder de masas con mucha influencia en la población.

Sr. Cleto Falcón, Dirigente del SUTE, gremio de mucha fuerza de protesta en la ciudad. Fue muy parco en la conversación, pero dijo que estaría presente en la audiencia. Posible oposición.

Jorge Fernández Mavila, Representante del Defensor del Pueblo en Ayacucho, confirmó su presencia y participación en la audiencia. Aliado potencial.

Magno Ortega, de la Federación de Barrios. Fue muy cortés e interesado en el tema. Es conocido como de una fuerte tendencia de izquierda. Mencionó la necesidad de que los sin agua sean cada vez menos, aunque cuestionó el tema de la tarifa. Afirmó su asistencia en la audiencia

Cabe mencionar con caso curioso que casi ninguno de los entrevistados mencionó la supuesta corrupción en la EPS, a diferencia de otras localidades donde antes se ha realizado una audiencia pública. Se estima que es debido a que dicho tema ya estaba siendo tratado por la prensa escrita y la opinión pública ya veía que se estaban tomando acciones a nivel judicial. Además quedó claro las funciones de la SUNASS en relación a las empresas prestadoras del país y su relación con los usuarios de los servicios de saneamiento.

15. Cabe resaltar que durante los días previos a la audiencia la Gerencia de Usuarios organizó y realizó el **Foro: Agua Potable para Ayacucho: Un reto pendiente**, el día viernes 16 de febrero, en el Salón Consistorial de la Municipalidad de Huamanga, en el horario de 18:00 a 23:00 horas, donde también se invitó a los representantes de la sociedad civil antes mencionados y a la población en general. (ver informe adjunto)
16. Igualmente, el día sábado 17 de febrero, esta gerencia realizó un **Taller para Periodistas** en el que también se les recordó la invitación a participar en la audiencia pública del 23 de febrero. (ver informe adjunto)
17. El día 22 de febrero viajó a la ciudad de Huamanga la comisión de representantes de SUNASS, compuesta por el representante de GRT, la Supervisora de Servicios al Usuario y el suscrito, para realizar reuniones de coordinación y ver los detalles para la preparación de la Audiencia Pública.

C. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA

1. La Audiencia Pública se realizó en el Salón Consistorial el día 23 de febrero a horas 10 am, una hora después de lo programado debido a la gran cantidad de personas interesadas en participar de esta actividad.
2. A la Audiencia Pública asistieron, tal como se detalla en las fichas de registro adjuntas, 155 personas, usuarios de servicio de saneamiento o que aún no cuentan con el servicio, en forma particular o en representación de instituciones de la sociedad civil de los distritos de las Provincias de Huanta y Huamanga.
3. El moderador de la Audiencia Pública fue el periodista Mario Cueto.

4. La conducción por parte del moderador, quien recibió orientación previa por parte de los funcionarios de esta gerencia y por propia experiencia, permitieron el correcto desarrollo de la Audiencia Pública.
5. Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

09:00 - 09:15	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Moderador
09:15 - 09:30	Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. José Luis Patiño Vera – Gerencia de Usuarios
09:30 - 11:00	Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPSASA Rogelio Rivas Gutiérrez - Gerencia de Regulación Tarifaria
11:00 - 12:45	Participación de oradores previamente inscritos
12:45 - 13:00	Clausura de la Audiencia José Luis Patiño Vera - Gerente de Usuarios
6. Se dieron 29 intervenciones por parte de representantes de la sociedad civil previamente inscritos, y se dieron dos intervenciones del representante de la Defensoría del Pueblo, al inicio y al final de los oradores.
7. Considerando el gran interés en participar en este evento, el cierre de la lista de oradores se dio a las 9:30 am el mismo día de la Audiencia. Se inscribieron 51 oradores e hicieron uso efectivo de la palabra 28 de ellos, por espacio de cinco minutos cada uno, a excepción del representante de la Defensoría del Pueblo de Ayacucho, Dr. Jorge Fernández Mavila.
8. La Audiencia Pública fue grabada en imagen y sonido en su totalidad.
9. Entre los comentarios realizados durante en las intervenciones se señalaron los siguientes con respecto a las presentaciones realizadas por los funcionarios de la SUNASS:
 - La ubicación de las inversiones a realizarse deben mostrarse en la presentación de manera didáctica. Los oradores sugirieron que el estudio tarifario debe mostrar la zona específica que será beneficiada para que la ciudadanía realice el seguimiento respectivo de los compromisos asumidos por la empresa.
 - Sugirieron ampliar la difusión para la Audiencia Pública incluyendo la difusión en idioma quechua.
 - Se debe mostrar el tipo de financiamiento para los proyectos contemplados en el Estudio Tarifario, los préstamos de cooperación internacional y otros programas del Estado.
 - La propuesta tarifaria no es acorde a la capacidad de pago de la población de Huamanga y Huanta.
 - Se debe exponer la situación técnica y financiera de la EPS antes de exponer los proyectos contemplados en el Estudio Tarifario.
 - Se debe incluir en la presentación cual es la función que representa las inversiones realizadas por la población que se ve beneficiada por el proyecto. Algunos indican que han realizado obras o adquirido equipo en

lugar de la EPS, y que la EPS hace uso de dichos recursos para brindarles el servicio.

10. En los aspectos relacionados con la seguridad en la Audiencia Pública, esta Gerencia coordinó a través de la EPS y logró el apoyo del personal de la PNP, lográndose la colaboración de 4 efectivos al exterior de la misma.

D. CONCLUSIONES

1. La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Huamanga ha sido correcta en términos de participación de la población y organización, debido a la preparación y coordinaciones previas de la SUNASS con las organizaciones de la sociedad civil y los líderes de opinión.
2. La audiencia pública en Ayacucho constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPSASA, constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para las provincias de Huamanga y Huanta, la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
3. Las reuniones uno a uno, previas a la Audiencia Pública, son de suma importancia para fortalecer el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPSASA., constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para las provincias de Huamanga y Huanta, la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
4. Las reuniones uno a uno se constituyen en espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua y las funciones de SUNASS. Con esta metodología, los funcionarios de SUNASS tienen una interacción más cercana con la sociedad civil y reciben de manera directa las inquietudes, asegurando con ello que los comentarios y recomendaciones planteadas lleguen de manera efectiva a los funcionarios que han elaborado la propuesta sobre la base de la información proporcionada por la empresa, así como aclaran las dudas o desinformaciones en las personas contactadas, que puedan existir sobre lo planteado.
5. Las acciones previas de comunicación desarrolladas directamente con los grupos de interés son importantes dado que fomenta la participación de los oradores en la Audiencia Pública con conocimiento del tema y se va identificando a los líderes suficientemente informados.
6. Tanto en las reuniones uno a uno como en el foro y taller realizados por los funcionarios de SUNASS se pudo apreciar que las organizaciones de la sociedad civil no estaban informadas sobre el proceso de fijación de tarifas para EPSASA. También se pudo apreciar que algunos actores de la sociedad civil no tenían muy claro o desconocían de las funciones de la SUNASS.
7. Cabe resaltar que el no contar con una base de datos actualizada de actores de la sociedad civil en las localidades visitadas dificultó la forma de llegar un mayor número de representantes. La información se fue armando por referencias sueltas en algunos casos con la colaboración que proporcionó la Oficina de Imagen Institucional EPSASA, a través de apoyo logístico como de movilidad y equipos.

E. RECOMENDACIONES

1. En la medida que exista un sustento técnico, es importante evaluar y recoger los planteamientos expresados por los representantes de la sociedad civil en las diversas reuniones, uno a uno y talleres realizados, asimismo lo expresado en los oradores durante el desarrollo de la Audiencia Pública. Aunque algunos de los temas expuestos por los ciudadanos van más allá de las competencias de SUNASS, deben evaluarse las opiniones expresadas por los ciudadanos de forma que puedan ser recogidas en la versión final.
2. Para los próximos procesos es importante registrar previamente a cualquier grupo de opinión la información relevante acerca del mapeo de líderes (incluyendo base de datos) y conocer la población que se verá beneficiada a partir de las inversiones contempladas en el proyecto.
3. Considerar la contratación de espacios radiales y televisivos en los medios de comunicación locales donde se desarrollará la Audiencia Pública que sirvan de refuerzo a la información que va difundiendo SUNASS a través de sus contactos con la sociedad civil. Cabe indicar que en provincia son los medios radiales y televisivos locales
4. Se recomienda realizar foros de líderes de opinión y talleres con periodistas antes de la Audiencia de modo que se presente el rol de SUNASS y la formulación de proyectos a través de la metodología de Plan Maestro Optimizado.

**FOTOGRAFIAS DE LAS ACCIONES REALIZADAS PREVIO A LA
AUDIENCIA PÚBLICA EN AYACUCHO DEL 23 DE FEBRERO DE 2007**



Dirigente de Mollepata II



Reunión con otros dirigentes de la zona



Dirigentes de Héroes de Arica



Gerente Municipal de San Juan Bautista



Frente a Municipalidad de Huanta



Entrevista con Alcalde de Huanta



Administrador de EPSASA Huanta



Frontis de EPSASA Sucursal Huanta



Municipalidad Distrital Jesús Nazareno



Reunión con líderes del Barrio Santa Ana



Exposición SUNASS en Foro



Exposición de EPSASA en Foro



Expositor de Dirección Regional de MVCS en Foro



Expositor de Proyecto Rio Cachi en Foro



Expositor de la Dirección Regional de Salud en Foro



Panel de preguntas en Foro



Participación del público en el Foro



Moderadora del Foro



Público en el Foro



Participación del Público en Foro



Expositores en Taller con Periodistas



Taller con Periodistas de Ayacucho



Periodistas asistentes al Taller



Orientación en Oficina Desconcentrada



I Campaña itinerante en Ayacucho



Volanteo en campaña itinerante



Empleo de Equipos y filmación en Audiencia Pública Ayacucho



Audiencia Pública en Ayacucho 23.02.07



Funcionario de GRT en exposición



Salón Consistorial lleno total



Expositor de GRT - Rogelio Rivas



Comentario Final GU – José Patiño



Participación de Oradores y Oyentes



Participación activa de la mujer en temas de agua potable y desagüe



Con dirigentes de Mollepata 1



Dirigente de localidad beneficiada con ampliación de cobertura



Presidentes de Frente de Defensa y Sute



Reunión con Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza



Reunión con Representante del Defensor del Pueblo en Ayacucho