

## **INFORME Nº 128-2007-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 SEDALIB S.A., en la ciudad de Trujillo del Departamento de La Libertad

**Fecha:** 03 de abril de 2007

---

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta gerencia, para la realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Trujillo, en la que la SUNASS informó 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 la EPS SEDALIB S.A.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública programada para el día viernes 30 de marzo 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 estarían dirigidas a la sociedad civil y a los medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS SEDALIB S.A. Estos preparativos se iniciaron el 31 de octubre de 2007 con la reunión sostenida con el Presidente del Directorio, Gerente General y el Gerente de Desarrollo de SEDALIB, en la ciudad de Lima y continuaron hasta después de la Audiencia Pública en la ciudad de Trujillo.

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 la representante de la Oficina Desconcentrada de la Sunass en Trujillo y por la Oficina de Imagen Institucional de SEDALIB. S.A. 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 Trujillo y localidad de responsabilidad de la EPS, generadores de opinión e influencia en las decisiones de la población. Estas han estado a cargo de la señora Giovanna Fernández Sánchez, representante de la ODS en Trujillo.
2. Se realizaron reuniones uno a uno con los líderes identificados, a cargo del suscrito, de la Supervisora de Servicios al Usuario, el Técnico en Comunicaciones y la representante de la Oficina Desconcentrada de SUNASS en Trujillo, 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 SEDALIB S.A. Dichas comisiones de servicios se realizaron en el mes de marzo, en los distritos de Trujillo, Chepén, Pachanguilla, Paiján,

Malabrigo, Chocope, El Porvenir, Florencia de Mora, La Esperanza, El Milagro, Huanchaco, Víctor Larco y Salaverry, entre otros.

3. En estas reuniones también se recopiló información acerca de los principales problemas identificados con el servicio de agua y alcantarillado en los distritos del ámbito de acción de la SEDALIB S.A., así como opiniones acerca del posible aumento en las tarifas. Para ello se establecieron contactos con autoridades de los gobiernos locales (alcaldes, alcalde delegados y regidores electos), del Gobierno Regional, colegios profesionales, iglesia, universidades, Cámara de Comercio, frentes de defensa, líderes de juntas vecinales y barriales, Direcciones Regionales de Salud, Vivienda, Agricultura, Defensoría del Pueblo, líderes populares y usuarios en general, entre otros. Las reuniones uno a uno con medios de prensa escrita, radial y televisiva local estuvieron a cargo de la representante de la ODS Trujillo, y del Técnico en Comunicaciones y proyectos.. Se adjunta relación de visitas y fotografías.
4. La Gerencia General de SUNASS publicó el jueves 04 de febrero del 2007, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de SEDALIB S.A. así como la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación (Resolución de Consejo Directivo N° 008-2007-SUNASS-CD).
5. Igualmente, se publicó en los días viernes 09 de marzo en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el diario Correo de Trujillo, y el 12 de marzo de 2007 en el diario La Industria de Trujillo, , el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública de SEDALIB.
6. Para explicar el proyecto de Estudio Tarifario de la SUNASS se convocó a una Conferencia de Prensa para el día 13 de marzo de 2007, a la que asistieron 18 representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva. Cabe resaltar que dicha Conferencia se realizó en el Auditorio Los Tallanes al costado de la Oficina Desconcentrada de SUNASS Trujillo y estuvo a cargo del Gerente de Usuarios y del Gerente de Regulación Tarifaria. Las coordinaciones para la convocatoria de medios estuvieron a cargo de la representante de SUNASS Trujillo y de la Especialista en Comunicaciones de esta Gerencia.
7. Por otro lado, el 09 de marzo, 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 [audienciatrujillo@sunass.gob.pe](mailto:audienciatrujillo@sunass.gob.pe) para mayor información e inscripción electrónica de participación de usuarios en la Audiencia Pública.
8. En todas la reuniones uno a uno y grupales se entregó la documentación del proceso de aprobación tarifaria, a fin que la sociedad civil participara en la Audiencia Pública con conocimiento previo del tema, lo que facilitaría su participación y aportes. La documentación entregada consistió en:
  1. Fotocopias con el Estudio Tarifario elaborado por la SUNASS para la determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicable a SEDALIB S.A. (Resolución de Consejo Directivo N° 008-2007-SUNASS-CD).

2. Fotocopias de la Presentación a la Prensa y sociedad civil del Estudio Tarifario, preparada por la Gerencia de Usuarios y Regulación Tarifaria.
3. Fotocopias de los Avisos Convocatoria a la Audiencia Pública publicadas en el Diario El Peruano, la Industria y Correo de Trujillo.
4. Fotocopia de la Nota de Prensa y ayuda memoria del tema.
5. Folletería de SUNASS sobre derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento.

#### **Personas e instituciones contactadas**

1. Municipalidad Provincial de Trujillo
2. Municipalidad Distrital de Chepén
3. Municipalidad Distrital de Pacanguilla
4. Municipalidad Distrital de Paiján
5. Municipalidad Distrital de Malabrigo
6. Municipalidad Distrital de Chocope
7. Municipalidad Distrital de El Porvenir
8. Municipalidad Distrital de Florencia de Mora
9. Municipalidad Distrital de La Esperanza
10. Municipalidad Distrital de Huanchaco
11. Municipalidad Distrital de Víctor Larco
12. Municipalidad Distrital de Salaverry
13. Municipalidad Distrital de Moche
14. Regidores Municipales electos de dichos distritos
15. Gobierno Regional de La Libertad
16. Gobernación de La Libertad
17. Defensoría del Pueblo
18. Contraloría de Trujillo
19. Cámara de Comercio de La Libertad
20. Instituto Nacional de Cultura de La Libertad
21. Colegio de Ingenieros de Trujillo
22. Colegio de Abogados de Trujillo
23. Colegio de Periodistas de Trujillo
24. Colegio de Arquitectos de Trujillo
25. Dirección Regional de Salud de La Libertad
26. Dirección Regional de Salud Ambiental
27. Dirección Regional de Agricultura de La Libertad
28. Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento de La Libertad
29. Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad
30. Proyecto Especial Chavimochic
31. Programa Sub Sectorial de Irrigación PSI La Libertad
32. Poder Judicial Trujillo
33. Arzobispado de Trujillo
34. Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana de Trujillo (30 representantes)
35. EsSalud Trujillo
36. Indecopi Trujillo
37. Universidad Nacional de Trujillo
38. Universidad Particular César Vallejo
39. Universidad Privada del Norte
40. Directivos de la EPS SEDALIB S.A.
41. Sindicato de Trabajadores Empleados de SEDALIB S.A.
42. Sindicato de Trabajadores Obreros de SEDALIB S.A.
43. Administración de SEDALIB S.A. en Chepén

44. Administración de SEDALIB S.A. en Pacanguilla
45. Administración de SEDALIB S.A. en Paiján
46. Administración de SEDALIB S.A. en Malabrigo
47. Administración de SEDALIB S.A. en Chocope
48. Administración de SEDALIB S.A. en Salaverry
49. Administración de SEDALIB S.A. en Moche
50. Asociación de mercados El Tambo en Paiján
51. Junta Vecinal Monterrey en Paiján
52. Junta Vecinal Manco Capac en Paiján
53. Juntas Vecinales del distrito de El Porvenir
54. Comisaría Florencia de Mora
55. Juntas Vecinales del distrito de La Esperanza
56. Asociación de Posesionarios Villa Aeropuerto
57. Comités Integrales de Agua y Desague El Milagro
58. Alcalde Vecinal y dirigentes de El Milagro
59. Alcalde Vecinal y dirigentes de Huanchaquito
60. Alcalde Vecinal y dirigentes de Buenos Aires Sur
61. Alcalde Vecinal de Palermo Norte
62. Alcalde Vecinal de Aranjuez
63. Alcalde Vecinal de Las Casuarinas
64. Alcalde Vecinal de El Cortijo
65. Alcalde Vecinal de Pesqueda

#### **MEDIOS DE COMUNICACION**

- Radio Mundial - Programas:
  - Sin Mordaza
  - Noticiero Mundial
- Radio Libertad - Programa:
  - La Voz de la Calle
- Radio Programas del Perú - Programa:
  - La Rotativa del Aire
- Radio 92.1- Programa:
  - Debate Dominical
- Canal 45 TV – Programa:
  - En Directo
- Canal 21 – Programa:
  - Noticiero Matutino
- Canal UCV Satelital – Programa:
  - Notiero Matutino
- Canal 15 TV - Programa
  - Antena Norte
- Diario La Razón
- Diario La Verdad
- Diario La Industria
- Diario Satélite
- Diario Correo
- Diario Nuevo Norte

9. Entre las principales comentarios por grupos objetivo cabe indicar los siguientes:

La mayoría de los entrevistados mencionaron la supuesta corrupción de funcionarios de la EPS, sobre todo en lo relacionado a la deficiencia del servicio en contraste con

las liquidaciones de hasta 250,000 nuevos soles que recibirían sus altos funcionarios al acogerse al cese voluntario.

Muchos opinaron que SUNASS debería intervenir en ese tema, desconociendo que correspondería a la Contraloría General de la República el control administrativo de las EPS.

### **Alcaldes distritales de zonas en la periferie de Trujillo.**

- Fueron visitados los alcaldes de Chepén, Picanguilla, Paiján, Malabrigo y Chocope
- No estaban informados acerca de las obligaciones de la EPS con respecto a las localidades bajo su responsabilidad.
- La mayoría de las localidades manifiestan que cuentan con escasas horas de abastecimiento, algunos con servicio interdiario. Asimismo comentaron que estarían de acuerdo con el alza, si esto les garantizaba un mejor servicio
- Alguno de los más lejanos, como el de Chepén, dejaron entrever que la distancia con la sede central de Sedalib (Oficina Comercial) no favorecía a la identificación de necesidades de la población.
- Comentaron, en la mayoría de casos, la inconveniencia al no contar con medidores de agua que registren el consumo real, lo que generaba pagos en exceso de parte de la población. La discontinuidad de los servicios, a veces interdiario, no justificaba el volumen pagado mensualmente por asignación de consumo.
- Desconocían por completo la existencia del Plan de Mejora de Gestión o PMO.
- Ninguno mencionó conocer el proceso para elegir al nuevo directorio de la EPS.

### **Alcaldes Distritales de Trujillo**

- Estos alcaldes están un poco más enterados del estado de la empresa y la señalaron ineficiente porque su administración no había podido aumentar las horas de abastecimiento en la ciudad.
- Todos demostraron mucha expectativa acerca de los proyectos financiados por “Agua para Todos”.
- Casi todos mencionaron que se opondrían al alza de tarifas si es que ella no se justificaba.
- Todos querían ver a sus distritos como beneficiarios de las mejoras en ampliación de redes, tanto de agua como de desagüe.
- Todos manifestaron la necesidad de más horas de abastecimiento, conexiones domiciliarias con medidores, ampliación de redes de agua y renovación de redes de alcantarillado que por su antigüedad se rompían frecuentemente.
- Demostraron desconocimiento acerca del PMO.
- Comentaron que el Alcalde de Trujillo les había referido acerca de la necesidad de elecciones de un nuevo Directorio, pero no les había dado fechas. Temían perder representación en el directorio de la EPS.
- Los distritos de El Porvenir, Florencia de Mora y La Esperanza son los más grandes y por ello sus alcaldes son más fuertes políticamente.
- Afirmaron que la EPS debería tener Directorio idóneo para decidir la aplicación del reajuste tarifario, de lo contrario se opondrían a cualquier reajuste.
- El que manifestó estar un poco más convencido fue el alcalde de Huanchaco, cuya jurisdicción recibiría un porcentaje más significativo de población

beneficiada por las mejoras. Al parecer estaba más informado debido a sus contactos en el Ejecutivo.

- Todos afirmaron asistir a la Audiencia e invitarían a líderes de su ámbito.

### **Colegios Profesionales y Cámara de Comercio**

- Se mostraron interesados en el tema técnico y la posibilidad de aporte técnico a la audiencia.
- Se mostraron interesados sobre todo en la conformación del Directorio
- Han recibido invitación del alcalde para postular, pero refirieron que no se han establecido plazos para ello.
- El tema de la tarifa no fue mencionado, al parecer no es significativa para sus representantes
- Asegurarían que participarían en la Audiencia Pública.

### **Alcaldes Delegados y Juntas Vecinales**

- Los visitados han sido sobre todo, y a solicitud de GRT, los beneficiarios de los proyectos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado.
- Muy interesados en el tema por ser los directamente beneficiados o afectados.
- A pesar del anuncio del alza, estarían de acuerdo porque ello traería mejoras.
- La mayoría han participado con la instalación de las redes en sus respectivas zonas. Mencionaron el tema de las contribuciones reembolsables.
- Mencionaron la necesidad de la instalación de medidores para no pagar de más, aunque mencionan presencia de aire en las tuberías por la discontinuidad del servicio.
- El horario de abastecimiento no coincide con lo recibido en la realidad.
- En todas las zonas visitadas, el servicio es discontinuo, incluso interdiario.
- Se quejan de no recibir ni el volumen de agua facturado por asignación de consumo.
- Son grupos muy organizados, debido a que reciben asesoramiento y los convoca Seguridad Ciudadana.
- Al parecer son bastante escuchados por sus respectivos municipios a través del programa de presupuesto participativo de Participación Vecinal.
- Algunos mostraron una discreta filiación política, pero menos lo manifestaron.
- Se pudo apreciar a los seguidores del partido de gobierno y los del alcalde de Trujillo.

### **Defensoría del Pueblo**

- Los representantes de la Oficina Defensorial de Trujillo colaboraron en la ubicación de algunos representantes de la sociedad civil
- Refirieron que esperan las directivas de la sede principal de Lima para participar.
- Opinan que la coyuntura no es propicia para intervenir, según palabras de su representante.

### **Gobierno Regional**

- Los representantes del Gobierno Regional se mostraron interesados en el tema pero observando lo correspondiente al gobierno local.

- Esperan ser parte del Directorio de la EPS, aunque su titular ya fue presidente de la Junta General de Accionistas - JGA.
- Indicaron que participarían en la Audiencia
- Expectantes del resultado de la Audiencia aunque estarían de acuerdo con un alza moderada de tarifas.

### **Indecopi**

- Sus representantes de mostraron interesados en los temas referentes a la defensa del consumidor.

### **Universidades e Iglesia**

- No mostraron mayor interés en el proceso de la Audiencia Pública.

### **Direcciones Regionales de Saneamiento, Salud y Medio Ambiente, Agricultura**

- Mostraron mucho interés en participar y exponer su punto de vista, sobre todo en temas técnicos, como política de expansión de los servicios, calidad del agua potable y disponibilidad del recurso.
- Celebraron el ser invitados y la necesidad del trabajo conjunto entre los sectores.

### **Población**

- Se quejan del abastecimiento discontinuo aunque casi todos comentaron tener almacenamiento de agua que le permita el uso durante el día.
- Quienes no tienen medidor solicitan tenerlo para poder pagar sólo lo que consumen.
- Preocupación de los que tienen medidor de que se les esté cobrando por aire registrado al término de la discontinuidad del servicio.
- Muchos señalaron su desacuerdo del alza de las tarifas si esto no trae mejoras., sobretodo debido a la mala administración de los directivos de la EPS.
- Preocupados por el retiro de los altos funcionarios por cambio de color político, incentivados por el nivel de las liquidaciones que, tal como refieren, salen del bolsillo de los usuarios.
- Indican que existe una mala atención por parte del personal de las oficinas comerciales. En varias ocasiones mencionan a “una señora” de atención al público con malos tratos a los usuarios.
- Desconocen los beneficios de la audiencia pública, pero celebran que se consulte a la población.

10. En el mismo periodo, la representante de la ODS Trujillo coordinó la participación en entrevistas de programas a invitación de los medios de comunicación radial y televisiva. También se brindó orientación e inscripciones para participar como oradores y oyentes en la Audiencia Pública, en el local de la Oficina Desconcentrada de Sunass Trujillo.

11. El área de Comunicaciones de esta Gerencia elaboró y distribuyó notas de prensa que reforzaron la información transmitida por la GRT a los medios de comunicación locales.
12. Esta gerencia ha venido monitoreando de manera permanente la reacción de la población a través de los medios de comunicación y emitió reportes a las diferentes áreas involucradas en la institución.
13. El día 28 de marzo, viajaron a la ciudad de Trujillo, la comisión de representantes de SUNASS, compuesta por el suscrito, un representante de GRT, la Supervisora de Servicios al Usuario y el Técnico en Comunicaciones de esta Gerencia, para realizar reuniones de coordinación previas a la Audiencia con el Alcalde Provincial de Trujillo y su grupo de asesores, así como para atender entrevistas en medios de comunicación y ultimar detalles para la preparación de la Audiencia Pública que se realizó en el Salón Consistorial de la Municipalidad Provincial de Trujillo, el día 30 de marzo de 2007

### **C. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA**

1. La Audiencia Pública se realizó en el Salón Consistorial el día 30 de marzo de 2007 a horas 9:30 am, media hora después de lo programado debido al retraso en la llegada del público asistente
2. A la Audiencia Pública asistieron, tal como se detalla en las fichas de registro adjuntas, 103 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 del ámbito de SEDALIB S.A.
3. El moderador de la Audiencia Pública fue el periodista Willy Mori.
4. La conducción por parte del moderador, quien recibió orientación previa por parte de los funcionarios de esta gerencia, y su experiencia en el contacto con líderes de opinión y autoridades de Trujillo permitieron el correcto desarrollo de la Audiencia Pública.
5. Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

09:30 - 09:45	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Moderador
09:45 - 10:00	Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. José Luis Patiño Vera – Gerencia de Usuarios
10:00 - 11:00	Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de SEDALIB S.A. Lucio Benavente Durand - 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 27 intervenciones por parte de representantes de la sociedad civil previamente inscritos.
7. El cierre de la lista de oradores, con participaciones de 5 minutos cada una, se dio a las 9:30 am el mismo día de la Audiencia. Se inscribieron 38 oradores e hicieron uso efectivo de la palabra 27 de ellos. Cabe resaltar que la Defensoría del Pueblo no presentó representante oficial.
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:
  1. Roger Freddy Gamboa Reyes, Consejo Territorial Municipal del Pesquero Sector Nro. 1
    - El representante no cuenta con medidor
    - Muestra poca continuidad en el servicio
    - Señala que ha reclamado a SEDALIB para colocar un medidor en su domicilio, pero la empresa no ha hecho nada. Sugiere que la empresa debe tener una directiva para la colocación de medidores.
  2. Edwina Blas Ventura
    - Señala que dejando un día recibe una hora de agua.
    - Sugiere que los recibos deben ser uniformes
    - Indica que se ha quejado en la oficina pero sólo ha recibido un mal servicio por parte del cliente.
    - Sugiere que SEDALIB debe incluirlos en la ampliación de la cobertura del servicio, de modo que se mejore la calidad.
  3. Elías Lucio Alba Prettel, Representante del Comité Pro Agua y Desagüe Semi rústica El Bosque
    - Señala que esta organización ha realizado esfuerzos propios y por ello ya cuentan con agua y luz. Debido a los pocos recursos de los pobladores ya no es posible financiar las obras de desagüe, por lo que piden ayuda para hacer el último tramo que les permitirá contar con este servicio en toda la zona.
  4. Rómulo Saldaña Ortega
    - Señala que el servicio que brinda SEDALB es pésimo, y que SUNSS debe regular la asignación de consumo, de modo que se regule la cantidad consumida.
    - De otro lado, señala que en caso de reconexión del servicio, pese a que el usuario paga por dicho concepto no se le repone en el momento.
    - Señala que las actuales tarifas de agua no benefician a los más necesitados, por lo que requieren medidor de modo que se les cobre lo que realmente consumen.
    - SEDALIB debe contemplar proyectos para el ahorro de agua.

- Valoran el aporte de las audiencias públicas y pide que más sean celebradas en la ciudad de Trujillo para mejorar el servicio.
5. José Humberto Flores Cornejo
    - Felicita a SUNASS por la celebración de la Audiencia.
    - Sugieren que para que se cobre lo justo debe implementarse la micromedición, por lo que piden una reglamentación para la instalación de medidores en función a las horas de continuidad del servicio.
    - Muestra preocupación frente al desarrollo de la ciudad de Trujillo, pues no hay servicios suficientes para que la empresa privada ni la industria se instale en Trujillo.
    - Pide que se garantice la continuidad de la provisión de agua en la ciudad, de modo que se brinde un uso adecuado de la red de desagüe
    - De otro modo, sugirió que la presentación del estudio tarifario de SUNASS debe mostrar las fuentes de financiamiento para las inversiones contempladas.
  6. Adrián Ambrosio Narváez, Asociación Cívica de Defensa de los intereses de la región de La Libertad
    - Señala que ha habido un mal manejo de la empresa SEDALIB, por lo que le preocupan las fuentes de financiamiento de los proyectos mostrados por los representantes de SUNASS.
    - Critica la condonación de la deuda de SEDALIB por parte del Ejecutivo.
    - Las inversiones deben ser realizadas por el gobierno central.
    - Asimismo señala que los usuarios deben ser parte del accionariado de SEDALIB, pero la reglamentación vigente no lo permite.
  7. Greta Rengifo Ruiz, Alcaldesa Junta Vecinal Nro. 30
    - Señala que desde 1991 no se han subido las tarifas por lo que SEDALIB es un banco que se hunde. Se debe garantizar que no vayan a colapsar las tuberías.
    - Exige que se instalen medidores en su zona.
  8. Ramiro Carranza Rengifo, Junta Vecinal Palermo Norte
    - Indica que el reordenamiento tarifario de SEDALIB, lo cual es muy criticado por la población.
    - Critica el hecho de que SEDALIB cobre lo mismo a una bodega comercial en casa, pues no se le puede cobrar como un establecimiento comercial.
  9. Carlos Pagador Moya, Proyecto Especial Chavimochic
    - Critica el hecho de que la presentación de SUNASS no haya incluido las fuentes de financiamiento con las que se van a contar.
    - No se incluyen ni el detalle del costo real para proveer el servicio y el costo que se va a tener en el futuro.
    - No se indica si es que se va a contar con explotación de agua subterránea, lo cual es importante para las regiones costeras.
    - Se debe analizar la focalización del subsidio y los reales beneficios de la tarifa social.
    - Se debería cuidar el tema del sistema de atención al cliente de modo que el usuario cuente con un servicio de calidad.

- Señaló que Chavimochic vende el agua a SEDALIB a S/. 0.15 mientras que SEDALIB la vende a S/. 2.30.
10. Félix Miranda Cabrera, Proyecto Especial Chavimochic
    - Los costos deben incluir la fijación de los costos reales del agua tratada.
  11. Carlos Alberto Robles Silva, Presidente de la Coordinadora del Departamento de la Libertad.
    - Señala la importancia de realizar una actualización del catastro, lo cual ha sido solicitado por esta organización desde el 2000.
    - La estructura de costos de SEDALIB es demasiado elevada.
    - Se debe considerar un plan para el tratamiento de los usuarios clandestinos y su incorporación a la zona ámbito de SEDALIB.
    - Con respecto a la instalación de medidores no se puede debido a la poca continuidad del servicio.
  12. Erasmo Linares Paredes, Municipalidad Distrital de Rázuri
    - Felicita la realización de la Audiencia.
    - La zona de Malabrigo presenta aproximadamente una hora de provisión del servicio, pero cuentan con la tarifa más alta.
  13. José Rufino López Rodríguez, Comité Integral de Gestión de Agua y Desagüe de los sectores de El Milagro – Distrito de Huanchaco
    - Reciben el servicio durante 45 minutos dejando un día.
    - Solicitan cambio de redes para mejorar el servicio.
    - No se incluyen las poblaciones marginales en el proyecto de SEDALIB.
  14. Jorge Mendoza Aguilar
    - No están de acuerdo con el incremento tarifario.
    - Se debe ver cuanto se financia a través de las operaciones de SEDALIB y a cuantos usuarios se va a beneficiar.
    - Plantea reducción de gastos y considerar posibles sobrevaloraciones por parte de SEDALIB.
    - Cuestiona a la empresa debido a los casos de corrupción. Señala que funcionarios de SEDALIB se han visto beneficiados por las tarifas sociales. De otro lado cuestiona el plan de incentivos al que se pueden acoger los funcionarios de SEDALIB.
  15. Ángel Rodríguez Horna, JAAS Huanchaquito Bajo
    - Cuentan con un pozo tubular para captar aguas subterráneas.
    - Indica que se carece de calidad en el agua y piden el apoyo del gobierno para construir una planta de tratamiento para la población que actualmente no cuenta con el servicio.
  16. Haro Mendoza Wiesel Hellton
    - Los medidores que se han instalado en su zona presentaron defectos.
    - Cuestiona el rol de SUNASS por prácticas que realiza la empresa. No se dan señales de su función supervisora y fiscalizadora.
    - Recomienda que el incremento se de durante el segundo año, de manera que SUNASS pueda observar el desempeño de la empresa durante el

- primer año para luego dar respaldo al incremento de la tarifa. Se debe verificar, supervisar y hacer.
- Solicita que se dé mayor difusión al contenido del estudio tarifario.
17. Milton Álamo Pesantes, Asociación Juventud Pueblo Continente
    - Pide mayor fiscalización de SUNASS en relación a las obras de SEDALIB.
    - Critica que en zonas urbanas se den abastecimiento por 3.5 horas diarias y denuncia el taponeo de desagües por parte de SEDALIB.
  18. César Quezada Ascote, Asociación de Ex alumnos Marcial A. Charán
    - Se muestra en contra del incremento planteado para SEDALIB.
    - Se debería ahondar en el tema del clandestinaje y en los medidores en mal estado.
    - Se debe dar cumplimiento al rol de SUNASS en cuanto a la supervisión y fiscalización.
    - Para mejorar no se justifica incrementar tarifas, por lo que pide que el gobierno cumpla sus promesas electorales.
  19. Julián Yanavilca Ramos, Colegio de Ingenieros
    - Con respecto al avance del centro urbano de la ciudad de Trujillo, no se avanza de la misma manera en el sistema de agua.
    - Falta renovación de colectores y sugiere que la inversión sea mayor.
  20. Lenin Argumedo Arteaga, Puerto Malabrigo
    - Sugiere que el planteamiento técnico de SEDALIB es incorrecto, con respecto al diseño de la línea de impulsión.
    - Pide que el SNIP debe coordinar con los técnicos de la Municipalidad.
  21. José Aparicio Vargas
    - Solicita que fuentes de financiamiento internacionales sean usadas para mejorar SEDALIB.
    - También señala que es necesario que se reduzcan los salarios de los funcionarios de SEDALIB y se anulen incentivos económicos.
  22. Elena Ordoñez de Romero
    - Se queja del tratamiento de los reclamos por parte del personal de SEDALIB.
    - Solicitó se le coloque un medidor y hasta ahora no ha tenido respuesta.
  23. Giovanni Vásquez Rodríguez
    - Se queja de la forma de financiamiento de las obras de la empresa a partir del incremento tarifario y señala que existe una mala administración en la empresa.
  24. Tito Chiroque Sullón
    - Señala que en el lugar cuenta con una hora de servicio, sin embargo la facturación promedio es de 75 nuevos soles.
    - Concluye que SEDALIB comercia con el agua que es vital para la población.
  25. Segundo Briones Serquén
    - Se queja del tratamiento de los reclamos por parte del personal de SEDALIB.
    - No está de acuerdo con el incremento planteado.
  26. Feliciano Vega Reyes
    - Trujillo cuenta con fuentes de agua, sin embargo el estudio tarifario sostiene que le faltan recursos.

- Señala que se está priorizando en los que cuentan con un servicio deficiente dada la alta demanda por el servicio y siendo conscientes que las metas son bastante altas para la empresa.
- Se requiere asegurar la producción de recursos.

27. Ángel Rodríguez Vega

- Existe un desfase tarifario lo cual se refleja en el servicio deficiente que brinda SEDALIB.
- SUNASS debe velar porque se cumplan las metas planteadas y se debe preocupar de la supervisión de la adecuada atención de los reclamos de los usuarios.

#### **D. CONCLUSIONES**

1. La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Trujillo 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 Trujillo constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de SEDALIB, constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para los distritos del ámbito de la EPS SEDALIB S.A., 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 SEDALIB., constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
4. Las reuniones uno a uno constituyen 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. Con ello se asegura 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 aclarar 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. En las reuniones uno a uno se pudo apreciar que las organizaciones de la sociedad civil no estaban informadas sobre el proceso de fijación de tarifas de SEDALIB. También se pudo apreciar que algunos actores de la sociedad civil no tenían muy claro o desconocían de las funciones de la SUNASS.

7. Se requiere contar con la posición de la Alcaldía Provincial de Trujillo de modo que el estudio tarifario de SUNASS, con la información de la EPS, sea comprendido por los técnicos que se encargaran de ejecutarlo y que harán seguimiento al cumplimiento a las metas de gestión.

## **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. Se recomienda reforzar los canales de comunicación para programar reuniones entre los técnicos encargados de elaborar el Estudio Tarifario (Gerencia de Regulación Tarifaria) y el equipo técnico de la Alcaldía Provincial de Trujillo, de modo que los representantes de la autoridad local conozcan de cerca la metodología del estudio y brinden sus puntos de vista con respecto al impacto de las obras que forman parte del plan de inversiones. Lamentablemente en esta experiencia no se contó con la participación de los representantes de la Alcaldía, pese a las invitaciones realizadas por nuestra institución en varias ocasiones.
3. Durante la elaboración del estudio tarifario es conveniente considerar una reunión simultánea con los representantes del programa Agua Para Todos, el Ministerio de Vivienda, los directivos de la EPS y el Alcalde Provincial, de modo que se consideren todas las fuentes de financiamiento para el plan de inversiones de la EPS.
4. Considerando las quejas con respecto a la atención brindada por el personal de la Gerencia Comercial de SEDALIB, esta gerencia promoverá reuniones y talleres con el personal a cargo del trato al público en las oficinas de SEDALIB de modo que se asegure la correcta aplicación de los procedimientos relacionados al Reglamento de Reclamos de Usuarios.
5. Se recomienda promover la participación de los representantes de la Defensoría del Pueblo en la Audiencia Pública, que como órgano constitucional, supervisa el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Lamentamos el no haber podido contar con la participación de sus representantes, pese a los acercamientos considerados antes de la Audiencia Pública y al rol que, hasta antes de la inauguración de nuestra sede en Trujillo, desempeñó la Oficina Defensorial al recibir las quejas de los usuarios por el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda SEDALIB durante un largo periodo.

**Fotografías de acciones previas y durante Audiencia Pública en Trujillo, marzo 2007**



Representante de ODS Trujillo y Asistente



En la Oficina de RR.PP. de SEDALIB



Con trajadores y Sindicato de SEDALIB



Con el Gobernador de La Libertad



En la Municipalidad de Trujillo



En la Cámara de Comercio de La Libertad



En el Instituto Nacional de Cultura



Decano de la Universidad Nacional de Trujillo



Reuniones con Alcaldes y Regidores



Reuniones con Administradores locales de EPS



Reuniones con Alcaldes delegados Vecinales



Reuniones con Gerentes Municipales



Reuniones con comerciantes de mercados



Reuniones en Municipios Distritales



Reuniones en Administraciones de EPS



Reuniones con Juntas Vecinales - JUVES





Reuniones con líderes vecinales en ODS



Reuniones con Alcaldes Provincial y Distritales



Reuniones con líderes en su zonas



Entrevistas con medios de prensa local



Moderador en Audiencia Pública 30.03.07



Audiencia - Rol y funciones de SUNASS



Presentación de Estudio Tarifario SEDALIB



Audiencia Pública – Sociedad Civil Trujillana



Salón Consistorial Municipalidad de Trujillo



Asistentes de distintas procedencias



Audiencia tuvo gran acogida de participantes



Oradores en representación de Distritos



Alcaldes delegados hicieron uso de palabra



Participación de representantes de grupos juveniles



Oyentes 103 personas, Oradores 27 personas



Cierre de Audiencia Pública en Trujillo