

## INFORME N° 187 -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 SEDAPAR S.A., en la ciudad de AREQUIPA

**Fecha:** 15 de mayo 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 Arequipa, 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 SEDAPAR S.A.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 04 de mayo del 2007.

### A. ANTECEDENTES

1. 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 la ciudad de Arequipa, del ámbito de responsabilidad de SEDAPAR S.A. Estas acciones se iniciaron el 26 de enero de 2007 con la publicación en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano de la aceptación a trámite, por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la solicitud de determinación de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de la EPS SEDAPAR S.A.
2. Para coordinar las reuniones uno a uno con los representantes de la sociedad civil, se contó con el apoyo de las bases de datos proporcionadas por el representante de la Oficina Desconcentrada de la Sunass en Arequipa y por la Oficina de Imagen Institucional de SEDAPAR. S.A.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el jueves 12 de abril del 2007, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de SEDAPAR S.A. así como la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación (Resolución de Consejo Directivo N° 020-2007-SUNASS-CD). La publicación de la Fe de Erratas del proyecto se publicó el viernes 20 de abril, también en Normas Legales de El Peruano. Publicaciones en el diario Correo y El Pueblo.
4. Igualmente, se publicó el día 19 de abril, tanto en el Boletín Oficial del Diario El Peruano como en los diarios locales Correo y el Pueblo de Arequipa, el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública de SEDAPAR S.A.

### 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 Arequipa y localidades de responsabilidad de la EPS, generadores de opinión e influencia en las decisiones de la población, actualizando las bases de datos señaladas en el numeral precedente. Estas han estado a cargo

el personal de esta Gerencia y de la Oficina Desconcentrada de la SUNASS en Arequipa.

2. Se realizaron reuniones uno a uno y grupales con líderes identificados, a cargo del suscrito, el Técnico en Comunicaciones de esta gerencia y el representante de la Oficina Desconcentrada de SUNASS en Arequipa, 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 el contenido del estudio SEDAPAR S.A. Dichas comisiones de servicios se realizaron en el mes de abril.
3. En estas reuniones también se recopiló información acerca de los principales problemas identificados con el servicio de agua y alcantarillado en los distritos de la ciudad de Arequipa, con especial énfasis en aquellos de las zonas altas, que cuentan con servicios discontinuos o carecen de ellos. A través de ellas también se recogió las opiniones acerca del posible aumento en las tarifas y la necesidad de mejora de la infraestructura sanitaria de la ciudad. Para ello se establecieron contactos con autoridades de los gobiernos locales (alcalde provincial, alcaldes distritales 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. Estas reuniones estuvieron a cargo del Técnico en Comunicaciones del área de Servicios al Usuario, señor Mario Salazar Torres y del Representante de la ODS Arequipa, señor Jorge Cabrera Maldonado.
4. Cabe resaltar que gracias a las coordinaciones con la oficina de RR.PP de la EPS se pudo contar con una movilidad y chofer experto y conocedor de las zonas altas de Arequipa, lo que facilitó tomar contacto con líderes vecinales en sus propias zonas y sobre todo que actualmente lideran las movilizaciones poblaciones de protesta.
5. Las reuniones uno a uno con líderes de medios de prensa escrita, radial y televisiva local estuvieron a cargo del suscrito, del gerente de de Regulación Tarifaria y del representante de la ODS Arequipa. Se adjunta relación de visitas y fotografías.
6. Para explicar el proyecto de Estudio Tarifario de la SUNASS publicado en el Diario El Peruano se convocó a una Conferencia de Prensa para el día 12 de abril de 2007, a la que asistieron 45 representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva. Cabe resaltar que dicha Conferencia se realizó en las instalaciones de la OD SUNASS Arequipa y estuvo a cargo de dos funcionarios de SUNASS (Gerente de Usuarios y Gerente de Regulación Tarifaria). Las coordinaciones para la convocatoria de medios estuvieron a cargo del la ODS Arequipa.
7. El 12 de abril se publicó en la página web institucional, el Estudio Tarifario de SEDAPAR, el Proyecto de Resolución que aprueba la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión de la EPS SEDAPAR S.A y las reglas y formato de inscripción para participar como oyente u orador en la Audiencia a realizarse el día 4 de mayo. Asimismo, se apertura la cuenta de correo [audienciaarequipa@sunass.gob.pe](mailto:audienciaarequipa@sunass.gob.pe) para que todos los usuarios puedan obtener

mayor información y realizar la inscripción por este medio para su participación en la Audiencia Pública.

8. En todas las reuniones uno a uno y grupales se entregó la documentación de este proceso para la definición de la versión final del Estudio Tarifario de SEDAPAR, con el fin de 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:
  - Proyecto de Resolución elaborado por la SUNASS para la determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicable a SEDAPAR S.A. (Resolución de Consejo Directivo N° 020-2007-SUNASS-CD). Se incluyó además de la fe de erratas correspondiente.
  - Presentación de la Conferencia de Prensa y sociedad civil del Estudio Tarifario, preparada por la Gerencia de Usuarios y Regulación Tarifaria.
  - Avisos de Convocatoria a la Audiencia Pública de SEDAPAR publicadas en los diarios Correo de Arequipa y El Pueblo de Arequipa.
  - Nota de Prensa SUNASS anunciando la Audiencia Pública.
  - Material Informativo de SUNASS sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento.

Los representantes de SUNASS responsables de realizar las reuniones uno a uno y los talleres de trabajo tuvieron contacto con más 79 entidades y 32 medios de comunicación, tal como se indica a continuación:

1. Municipalidad Provincial de Arequipa
2. Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre
3. Municipalidad Distrital de Miraflores
4. Municipalidad Distrital de Hunter
5. Municipalidad Distrital de Paucarpata
6. Municipalidad Distrital de Cerro Colorado
7. Municipalidad Distrital de Cayma
8. Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
9. Municipalidad Provincial de Castilla
10. Municipalidad Provincial de Samuel Pastor - Camaná
11. Municipalidad Distrital de Tiabaya
12. Municipalidad Distrital de Yura
13. Municipalidad Distrital de Moyebaya
14. Municipalidad Distrital de Dean Valdivia
15. Municipalidad Distrital de Mejía
16. Municipalidad Provincial de Camaná
17. Municipalidad Distrital de Sachaca
18. Municipalidad Distrital de Chiguata
19. Municipalidad Distrital de Sabandía
20. Municipalidad Distrital de Uchumayo
21. Municipalidad Provincial de Caylloma
22. Municipalidad Distrital Characato
23. Municipalidad Distrital de La Joya
24. Municipalidad Distrital de Islay
25. Municipalidad Distrital de Punta de Bombon
26. Municipalidad Distrital de Cocachacra
27. Municipalidad Distrital de Vitor
28. Consejo Menor del Cono Norte

29. Regidores Municipales electos de dichos distritos
30. Gobierno Regional de Arequipa
31. Defensoría del Pueblo de Arequipa
32. Cámara de Comercio e Industria de Arequipa
33. Consejo Regional de Decanos de Colegios Profesionales
34. Colegio Profesional de Ingenieros de Arequipa
35. Colegio Profesional de Abogados de Arequipa
36. Colegio Profesional de Arquitectos de Arequipa
37. Colegio Profesional de Economistas de Arequipa
38. Colegio Profesional de Asistentas Sociales de Arequipa
39. Dirección Regional de Salud de Arequipa
40. Dirección Regional de Salud Ambiental de Arequipa
41. Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento de Arequipa
42. Dirección Regional de Agricultura
43. Compañía Minera Cerro Verde
44. Dirección Técnica Río Chili
45. Arzobispado de Arequipa
46. EsSalud Arequipa
47. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa
48. Universidad Particular Católica de Santa María
49. Universidad Particular Alas Peruanas
50. Universidad Católica San Pablo
51. Directivos de la EPS SEDAPAR S.A.
52. Sindicato de Trabajadores Empleados de SEDAPAR S.A.
53. Frente de trabajadores de Arequipa FDTA
54. Frente de Defensa por los Intereses del Cono Norte (FREDICON)
55. Frente Amplio Cívico de Arequipa (FACA)
56. Frente de Desarrollo e Integración de Cayma – FREDDIC Cayma
57. Comité de Aguas, Desagüe y obras básicas “Augusto Chávez Bedoya”
58. Coordinadora del Frente de Mujeres de Arequipa - COFREMA
59. Asociación de Urbanizaciones Populares de Arequipa (AUPA)
60. Junta de Usuarios de Servicios Públicos de Arequipa JUSEPA
61. Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco
62. Asociación de Usuarios y Consumidores ABC El Buen Consumo
63. Asociación de de derechos de usuarios ADUSELA
64. Asociación de Adultos Mayores no Jubilados Yura y Paucarpata
65. Asociación de Usuarios de SEDAPAR
66. Federación Departamental de Usuarios y Consumidores de Arequipa
67. Frente de Defensa y Desarrollo de Paucarpata
68. Frente Amplio de Desarrollo Distrital de Mariano Melgar
69. Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza de Arequipa
70. Cámara Pyme
71. Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS
72. ACODIAM
73. ACOSMA
74. FEDUCAR
75. Asociación. Víctor Maldonado
76. Asociación Santa Rita de Siguan
77. INCIDES
78. CASTAA

79. Líderes vecinales de zonas tales como: Asociaciones del Cono Norte, Leoncio Prado, Apima, Miguel Grau, Ciudad Blanca, Fadim Yura, FREDICIR, Nueva Arequipa, Gráficos etc.
80. Público en general.

#### **MEDIOS DE COMUNICACION**

1. Radio Programas del Perú:
2. Radio Impacto Regional
3. Radio Universidad
4. Radio Cadena Sur de Noticias
5. Radio San Martín
6. Radio La Karibeña
7. Radio La Exitosa
8. Radio La República
9. Radio Panamericana
10. Radio Texao
11. Radio Libertad
12. Radio Melodía
13. Radio las Vegas
14. Radio Continental
15. Radio Trébol
16. Radio Yaraví
17. Agencia de Noticias Visión
18. Convicción TV Canal 39
19. TV UNSA
20. Canal 4 HTV
21. Perú TV Canal 9
22. Panamericana TV
23. América TV
24. TV Mundo Canal 53
25. TV Canal 23
26. TV. Perú Canal 7
27. Info Perú TV.
28. Diario El Pueblo
29. Diario Correo
30. Diario Arequipa Al Día
31. Revista Vista Previa
32. Semanario El Búho

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

La mayoría de los entrevistados mencionó la supuesta corrupción de funcionarios de la EPS y la necesidad de una reingeniería dentro de la EPS. Algunos vincularon la continuación de relaciones de actuales directivos con ex alcaldes con gestión cuestionada.

Muchos opinaron que SUNASS debería intervenir en la conformación del Directorio de la EPS. Se les informó acerca del Decreto Supremo N° 010-2007-VIVIVENDA. Además se señaló que correspondería a la Contraloría General de la República el control administrativo de las EPS.

### **Alcaldes distritales de zonas en la periféricas de Arequipa.**

- No estaban informados acerca de las obligaciones de la EPS referidas a las localidades bajo su responsabilidad.
- La mayoría de las localidades de zonas altas manifestó problemas acerca de la discontinuidad del servicio, algunas con 2 o 4 horas de servicio diario de agua potable, otras sin servicio de alcantarillado. Asimismo mostraron su conformidad con el alza, si esto les garantizaba un mejor servicio
- La mayoría comentó la inconveniencia de no contar con medidores de agua que registren el consumo real, lo que genera pagos en exceso de parte de la población. La discontinuidad de los servicios, a veces inter diario, no justificaba el volumen pagado mensualmente por asignación de consumo.
- Desconocían en su mayoría la existencia del Plan de Mejora de Gestión o PMO de SEDAPAR
- Cuestionaron la elección de la Cámara de Comercio como miembro del Directorio de SEDAPAR, argumentando que en los últimos años no había aportado a la población con proyectos que mejoraran los servicios públicos. Los señalaron como voceros de Cerro Verde.
- Sugirieron mayor presión para el Estado a través de “Agua para Todos” y sobre todo Cerro Verde participarán con mayores aportes que impidieran el alza en las tarifas.
- Casi todos estaban de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en la EPS para beneficio de la población de su responsabilidad.
- 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.
- Comentaron que todavía no se les ha convocado a elecciones para definir a los representantes del nuevo directorio de la EPS.
- Afirmaron que la EPS debería tener un Directorio idóneo para decidir la aplicación del reajuste tarifario, de lo contrario se opondrían a cualquier reajuste.
- Todos afirmaron asistir a la audiencia y que invitarían a líderes en su ámbito.

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

- Se mostraron interesados en el tema técnico y la posibilidad del aporte técnico a la audiencia.
- Se mostraron interesados, sobre todo, en ser parte del Directorio de la EPS
- Estaban de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en la EPS para mejora de los servicios.
- Casi todos coincidieron en el retraso tarifario de Sedapar y lo que ello perjudica a la EPS como a la población. Se mencionó el manejo político de las tarifas de estos servicios por alcaldes salientes.
- Con respecto a su asistencia en la Audiencia Pública, aseguraron la presencia de los representantes de sus municipios en la Audiencia Pública.

### **Frentes de Defensa y agrupaciones vecinales**

- Los visitados de la población han sido sobre todo, y a solicitud de GRT, los beneficiarios de los proyectos de ampliaciones de redes de agua y alcantarillado en las zonas altas de la ciudad de Arequipa
- 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. Pero también mencionaron que habrían personas que estarían informando mal a la población por asuntos políticos y de liderazgo a su favor.
- La mayoría ha participado con la instalación directa de las redes en sus respectivas zonas. Mencionaron el tema de la retribución de su trabajo a través de las contribuciones reembolsables.
- Mencionaron la necesidad de la instalación de medidores para no pagar de más, aunque advirtieron la presencia de aire en las tuberías por la discontinuidad del servicio.
- Resaltaron que en algunas zonas altas con servicio discontinuo, el real horario de abastecimiento no coincidía con lo detallado en el recibo de agua.
- Se quejan de no recibir ni el volumen de agua facturado por asignación de consumo. En zonas altas se quejaron de la existencia de más de dos reservorios que se encuentran inoperativos.
- Son grupos organizados, pero algunos de ellos tienen líderes muy cuestionados por la rendición de sus cuentas en la administración con la consiguiente pérdida de confianza.

### **Defensoría del Pueblo**

- Los representantes de la Oficina Defensorial de Arequipa escucharon con mucha atención e interés el tema, pero resaltaron que tenían algunas sugerencias que transmitir, relacionadas más a la forma que al fondo de la realización de la Audiencia Pública. Refirieron que la sede central en Lima había alcanzado un documento a SUNASS al respecto.
- No aseguraron participación y refirieron que esperaban las directivas desde la sede principal en Lima.

### **Gobierno Regional**

- Los representantes del Gobierno Regional se mostraron interesados en el tema pero observando lo correspondiente al gobierno local.
- Indicaron que participarían en la Audiencia
- Expectantes del resultado de la Audiencia aunque estarían de acuerdo en la necesidad mayor inversión en los servicios de saneamiento de la ciudad.

### **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 en general**

- 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 la conformación del nuevo directorio de la EPS. Opinaron que debieron haber representantes de la población como son sus líderes vecinales o representantes de Frentes de Defensa o Asociaciones de Consumidores. Señalaron a la Cámara de Comercio con representantes de los grupos de poder local.
  - La mayoría recordaban que SUNASS había organizado una audiencia pública el año pasado y esperaban que ella se realizara de todas maneras.
  - Se corrió el rumor entre la población que AUPA estaba intentando evitar la realización de la Audiencia por no estar de acuerdo con ella, pero por otro lado se mencionó que Fredicon participaría en la Audiencia positivamente, debido a que sus dirigentes estaban de acuerdo con un reajuste tarifario en las tarifas, lo que beneficiaría a la población con servicio limitado o sin servicios.
10. En el mismo periodo, el representante de la ODS Arequipa coordinó la participación de funcionarios de SUNASS en entrevistas en 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 Arequipa.
  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. Cabe resaltar que durante los días previos a la audiencia la Gerencia de Usuarios organizó y realizó el **Foro: Agua Potable para Arequipa: Un reto pendiente**, el día viernes 27 de abril, en el Salón Mariano Melgar de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, en el horario de 09:00 a 14:00 horas, donde también se invitó a los representantes de la sociedad civil antes mencionados y a la población en general. (ver informe adjunto)
  14. Igualmente, el mismo día viernes 27 de abril, en el horario de 18:00 a 21:00 horas esta gerencia realizó un **Taller para Periodistas** en el que también se les recordó la invitación a participar en la audiencia pública del 04 de mayo. (ver informe adjunto)
  15. El día 03 de mayo, viajaron a la ciudad de Arequipa, la comisión de representantes de SUNASS, compuesta por el Gerente General, el Gerente de Regulación Tarifaria y el Gerente de Usuarios, para atender entrevistas en medios de comunicación y ultimar detalles para la preparación de la Audiencia Pública.

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

1. La Audiencia Pública se realizó en el auditorium Santa María de la Universidad Católica Santa María, en la ciudad de Arequipa, el día viernes 04 de mayo de 2007, en el horario de 9:15 a 14:00 horas. La diferencia de quince minutos en el inicio de



la Audiencia se debió a la espera de mayor público para que esté presente en la Sala..

2. A la Audiencia Pública asistieron 174 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 SEDAPAR S.A.
3. El moderador de la Audiencia Pública fue el periodista local Moisés Puma Rodríguez.
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 Arequipa permitieron el correcto desarrollo de la Audiencia Pública.
5. Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

09:15 - 09:30	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Moderador
09:30 - 09:45	Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. José Luis Patiño Vera – Gerencia de Usuarios
09:45 - 10:45	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. Arturo Barra Zamalloa - Gerente de Regulación Tarifaria
10:45 - 13:45	Participación de oradores previamente inscritos
13:45 - 14:00	Clausura de la Audiencia Fernando Momiy Hada - Gerente General

6. Asistieron un total de 174 personas, de las cuales 135 lo hicieron en calidad de oyentes.
7. Hicieron uso de la palabra 39 oradores de un total de 50 inscritos, todos representantes de la sociedad civil.
8. Cabe resaltar que la Defensoría del Pueblo no presentó representante oficial.
9. La Audiencia Pública fue grabada en imagen y sonido en su totalidad.
10. 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. Víctor Enrique Rivera Arenas, Presidente de la Asociación de Usuarios de SEDAPAR Fondo Talavera Soto**

- El regulador debe asegurar que se realice una audiencia preliminar en donde se muestre la situación de la empresa.
- El regulador debe rendir cuentas al pueblo, no a las entidades privadas.
- El déficit de la empresa no puede preservarse los cinco años que se muestran en el estudio.
- Es importante que se realice un seguimiento de las metas fijadas durante el quinquenio. SUNASS debe exponer dichos mecanismos en la misma Audiencia.
- Recomienda firmar un acta entre el pueblo de Arequipa y los de SEDAPAR, entonces si no se cumplen entonces poner sus cargos a disposición.

**2. Genaro Guerra Cruz, Coordinador General de la Zona A del Pueblo Joven Miguel Grau.**

- Se mostró en contra del aumento de la tarifa de agua debido a los altos porcentajes de agua no facturada, pues de esta forma SEDAPAR no está demostrando una buena gestión.
- Piden una reorganización de SEDAPAR debido a las deficientes contrataciones en SEDAPAR, tales como la contratación de familiares de funcionarios en la empresa

**3. Dionis Luis Cárdenas Cervantes, Vicepresidente de la federación departamental de usuarios consumidores de Arequipa.**

- Se mostró en contra de cualquier incremento tarifario para las personas que no cuentan con el servicio.
- El Ministerio de Vivienda debe dictar medidas pertinentes para beneficiar a los que no cuentan con el servicio.
- Como muestra SUNASS existe una morosidad (deudas) de alrededor de 8 millones de soles, ello no debe ser transferido a la población, pues SEDAPAR no es una institución financiera. Menciona un caso de un poblador que gana sueldo mínimo, no puede asumir una supuesta deuda que demuestra SEDAPAR por el orden de 6 mil soles. Una persona en esas condiciones no puede dejar de contar con el servicio de agua, debido a la arbitrariedad de la empresa.
- Las metas de gestión deben ser cumplidas a cabalidad tal como argumenta el estudio tarifario, caso contrario SUNASS deberá sancionar ejemplarmente a la empresa.
- Solicitan la participación de la Defensoría del Pueblo, para que las organizaciones de usuarios integren el directorio de las EPS y de todas las instituciones públicas de Arequipa.

**4. Rolando Ramos Polar, Asociación Vecinal Pueblos Tradicionales de Socabaya.**

- Solicita la reorganización de SEDAPAR y que la empresa sea capacitada técnicamente para plantear proyectos en beneficio de la población.
- Piden la supervisión y la sanción de SUNASS, como regulador, para SEDAPAR.
- Piden información acerca de la estructura de costos de SEDAPAR y acerca del tipo de tratamiento que van a tener las deudas de instituciones públicas en SEDAPAR.
- Los servicios tienen un costo y éste debe ser justo. SUNASS debe velar por reducir los porcentajes de agua no facturada.
- Solicitan que Socabaya tenga un tratamiento diferenciado, es decir el costo de prestar el servicio y no el de Arequipa Metropolitana.

**5. William Cevallos Palli, Presidente del Frente de Defensa y Desarrollo de Paucarpata**

- No hay voluntad política ni de acción para reducir las fugas que existen.
- SEDAPAR no realiza supervisiones de sus conexiones que en el caso de Paucarpata presentan fugas.
- SUNASS debe ser consciente de los incrementos, pues lo que se ha incrementado va a los sueldos de SEDAPAR.
- Indica que en los recibos se señala un cobro desagregado por desagüe pero hasta el momento SEDAPAR no ha mostrado donde van esos fondos.
- Pide el balance económico de la empresa SEDAPAR para analizarlo
- Se muestra no estar de acuerdo con el incremento, no se ha consultado a los usuarios de Arequipa.
- Incremento no va a ser utilizado para las obras, sino para incremento de salarios de SEDAPAR.

**6. Catalino Salcedo Lima, Presidente del Frente amplio de Desarrollo Distrital de Mariano Melgar**

- Mucha preocupación acerca de por qué el incremento del agua potable.
- Los grandes municipios usan mucha agua para los parques y jardines.
- Pide reingeniería total y económica de SEDAPAR.
- El gobierno se ha comprometido a muchas obras y no se ha hecho nada.
- Muy altos son las tarifas de corte y reconexión.
- Se debe crear un comité de vigilancia de SEDAPAR, ya que la SUNASS no cumple con su rol regulador.
- Por qué el municipio no paga la deuda con SEDAPAR si la gente cumple con pagar puntualmente sus impuestos.
- Rechazan el incremento de agua, debido a que no se ajusta a la realidad de Arequipa

**7. Edmundo Laguna Bustamante, Vicepresidente de la Asociación de Parque Industrial “El gran poder”**

- Cono Norte sufren con contar del recurso en Arequipa
- Señala que Arequipa paga el agua más cara del mundo
- Solicitan un análisis de costos reales que el pueblo pueda hacer a partir de la información de SEDAPAR.
- Las audiencias públicas deben continuar para mejorar los servicios en Arequipa.
- Sugieren que se debe realizar una reingeniería en SEDAPAR, la cual es importante para un cambio en la gestión de los servicios de agua.
- Llama la atención los niveles del indicador de agua no facturada, SEDAPAR debe reducir al máximo esos indicadores.
- Señala que son 150 mil pobladores en el cono norte y que la población ha puesto dinero para las obras, pero ello no es reconocido por SEDAPAR.

**8. Federico Jorge Cárdenas Quiroz, Asociación de Defensa de los Derechos del Consumidor**

- La SUNASS trabaja de cara para los usuarios
- Dichos usuarios presentan reclamos por exceso de pago. Existen problemas ante los usuarios y a ellos no se les puede decir que se aumentan las tarifas si es que hay casos como ese ante el TRASS.

- Se debe formar un Comité de Vigilancia para SEDAPAR para representar a la sociedad civil.

#### **9. Gilder Edy Medina Collado, Alcalde del Consejo Provincial de Castilla**

- SEDAPAR no debe ser manejada políticamente.
- En el pasado muchos alcaldes no desearon asumir el costo político de incrementar las tarifas cuando se debía hacer.
- Señala que no se debe manejar a la población que no tiene el recurso para marchar en contra del incremento tarifario para los que tienen agua.
- El no reconocimiento de las tarifas ha llevado a la empresa a un desastre económico.
- Se debe hacer un sinceramiento de las tarifas. Actualmente la empresa sobrevive porque está cogiendo de su patrimonio.
- Se mostró de acuerdo con el incremento tarifario porque ello significa salud, se amplia la cobertura de los servicios a los que no tienen agua en este momento. Eso significa dignidad y un mejor servicio mejorando la infraestructura casi colapsada en Arequipa y se mejorará el servicio en las tarifas.
- El incremento no es una carta blanca se debe supervisar el cumplimiento de las metas de gestión para los años señalados en el PMO.
- Existen obras que las municipalidades han tenido que asumir porque SEDAPAR no contaba con recursos y también deudas que las municipalidades tienen con SEDAPAR. Exhorta a las municipalidades que se predique con el ejemplo.
- Se deben formar las juntas de vigilancia con participación de la sociedad civil y colegios profesionales para mejorar la gestión de SEDAPAR asegurando el logro de los objetivos.
- El agua potable es un servicio elemental y debemos por tanto exigir nuestros derechos y cumplir con nuestras obligaciones.

#### **10. Dante Aurelio Martinez Palacios, Presidente de ADUSELA**

- Señala que existe desconfianza en el manejo de los recursos debido a la corrupción que hay en la empresa y de la que SUNASS ha sido testigo.
- No existe un perfil para ser miembro del directorio de SEDAPAR, tal como se da en el presente con el presidente de directorio de SEDAPAR.
- Señaló que existen algunas irregularidades en la contratación de personal y gestión de SEDAPAR, ello lo demuestran los 11 millones en pérdidas que ha mostrado la empresa.
- No hay programas para el mejoramiento institucional.
- Recomienda que antes de cualquier incremento debe haber un comité de vigilancia ciudadana, sino se seguirán profundizando los casos de corrupción en la empresa.
- Señala que los usuarios no se encuentran actualmente representados en el directorio de SEDAPAR, pues la Cámara de Comercio no cumple este rol.
- Sugiere que se debe asegurar que exista una tarifa social para los colegios y los comedores populares.

#### **11. Mario Dueñas Aragón, Presidente de El Mirador Alto Selva Alegre.**

- Solicita a los que tienen agua, pues ellos no tienen agua hace 15 años. No pueden esperar más para tener este recurso, pues ello se manifiesta en las enfermedades con las que cuentan las familias.
- SEDAPAR va a hacer obras, pero la población exige que las obras sean ejecutadas y que se haga un buen manejo de los recursos. Pues sino se pierde el sentido de la audiencia pública a la cual se ha convocado.

- En incremento va a fortalecer la gestión de la empresa, que es de todos los arequipeños.

#### **12. Luis Fernando Enrique Portal Miranda, poblador de Cerro Colorado**

- La explicación de SUNASS muestra valiosos argumentos técnicos que en la práctica no van a ser aplicados.
- Pide que el trato a los usuarios que presentan reclamos en SEDAPAR es deficiente
- Indicador de no facturación, que muestra la ineficiencia de la empresa, es solventado por los usuarios de SEDAPAR.
- La instalación de medidores no puede responder a criterios arbitrarios tales como ser allegado a algún funcionario de SEDAPAR.

#### **13. Julián Paredes Huanta, Presidente de la Asociación de Adultos Mayores Jubilados de Yura**

- No está de acuerdo con el aumento de la tarifa de agua.
- Los adultos mayores de Arequipa no cuentan con los recursos para afrontar un incremento tarifario.

#### **14. Carlos Cayo Palomino, Consejo Menor del Cono Norte**

- Señala que los pobladores del Cono Norte tuvieron que hacer luchas y marchas para que SEDAPAR decida implementar obras en dicho sector.
- La población se ha sacrificado para contar con el recurso.
- SEDAPAR está conformado por alcaldes y debido a su conformación no decidieron subir el agua, cuyo incremento ha estado postergado desde 1992.
- Se deben sincerar las tarifas no referirse a incremento.
- Señala que en SEDAPAR hay buenos y malos funcionarios y no se puede juzgar a todos con el mismo criterio.
- Señalan la importancia de formar un comité de vigilancia para la gestión de SEDAPAR.
- Están de acuerdo con el aumento del agua potable.

#### **15. Clemente Vilca Coaquira, Alto Cayma**

- La estructura de costos actual de SEDAPAR no ha sido presentada como parte de la Audiencia, no se sabe cuánto se asigna a pagar a empleados, realizar contrataciones de personal, entre otros. Ello no permite hacer un análisis del incremento de la tarifa. Como no existe dicha información, se debe solicitar la respectiva responsabilidad al personal de SUNASS y SEDAPAR, pues el regulador es incapaz de fiscalizar una empresa que debe prestar servicios al pueblo.
- Mantener a 600 trabajadores de SEDAPAR es demasiada carga para la empresa, ello debido a los favores políticos durante años. Propone reducir a 250 trabajadores.
- La empresa debe ser manejada técnica y no políticamente.
- Señalan que pueden existir facturaciones que están privilegiadas, por ello hay una crisis en la empresa.
- No está de acuerdo con el incremento tarifario.
- Cuando haya una reestructuración de costos de la empresa, entonces aceptarán la propuesta de SUNASS.

#### **16. Mariano Merlín Castro, Delegado Pueblo Joven Leones del Misti, Alto Selva Alegre**

- La población no está en capacidad de asumir el incremento tarifario.

- Los cortes del servicio por parte de SEDAPAR deben ser iguales para todos, incluso para los municipios, los cuales deben a la empresa importantes cantidades de dinero.
- Sugiere que se necesita realizar una reorganización total en SEDAPAR.
- Rechazan el aumento de la tarifa de agua.
- Las promesas del gobierno no se han cumplido en Arequipa, no se han hecho las obras que se prometieron.

**17. Alberta Asunta Chávez de Velásquez, Presidenta de la Coordinadora del Frente de Mujeres de Arequipa**

- No hay agua en las partes altas del Cono Norte. Incluso la misma población ha financiado las redes de agua.
- El trato de los trabajadores de SEDAPAR es deficiente cuando los usuarios van a reclamar por sus derechos.
- El agua se estanca y está contaminada, lo cual es dañino para la salud de la población.
- Señala que el cono norte sí apoya el aumento tarifario para que haya más obras en beneficio a la población, para ello es importante conocer la estructura de costos de la empresa, la cual debe estar reflejada en las tarifas.
- SUNASS debe dar charlas para saber como funciona SEDAPAR y no sólo preocuparse por los ingresos que recibe.
- SEDAPAR siempre debe escuchar a los líderes vecinales.

**18. Manuel Vera Paredes, Regidor de Cerro Colorado**

- La organización mundial de la salud define al agua como una necesidad, no debe ser tratada en forma privada ni ser un lujo.
- Señala que se han dado denuncias por robo de agua y no se efectivizan a lo largo del tiempo.
- Los alcaldes no pagan sus deudas, que ascienden a 6 millones, deben pagarlas de modo que la empresa mejore sus indicadores.
- Es importante la obra en desagüe en Arequipa, no ha sido una preocupación para SEDAPAR, para lo cual no hay solución factible.
- Existe un exceso de personal en SEDAPAR, eso ha sido advertido por SUNASS en el 2005 teniendo un ahorro de 5 millones para la empresa.
- SEDAPAR debe tener participación de los usuarios.
- Están de acuerdo con el sinceramiento de la tarifa de agua, ello debe permitir una mejora del servicio.

**19. Florencio Choquepata Pacsi, Presidente del Comité de Agua, Desagüe y Obras Básicas Augusto Chávez Bedoya**

- El cono norte nunca ha marchado en contra de la subida de agua, sino que apoya el sinceramiento de las tarifas.
- Los técnicos responsables deben ser creativos y ver la sostenibilidad de la empresa.
- Los movimientos populares han tenido crisis pues no se proyectan al futuro, y exponer a la empresa a la privatización antes que arreglar la situación de la empresa.
- SEDAPAR debe mostrar cuál es la producción de un m<sup>3</sup> de agua, conocen dicha información y la empresa está enfrentando una situación muy difícil y no cubren sus costos. Frente a ello, su situación se agrava con algunas deficiencias en la contratación de personal.

- Argumenta que SEDAPAR debe elaborar perfiles de proyectos para el financiamiento de las obras, pero actualmente la empresa no cuenta con los recursos para mejorar su capacidad técnica.

**20. Vicente Álvarez Ccora, Asociación Pueblo joven Campo de Marte.**

- Denunció deficiencias en la contratación de personal en SEDAPAR. Debe reestructurar la ingeniería, conscientes del personal que necesita y con el que cuenta.
- Pide que SUNASS supervise eficientemente a SEDAPAR, haciendo visitas de campo.
- Las autoridades deben cumplir con sus promesas electorales y no poner a funcionarios que no corresponden a las necesidades de SEDAPAR. La empresa debe mostrar cuanto recauda y cuanto gasta.
- Se deben mejorar los indicadores de agua no facturada.

**21. Jerónimo Miguel Gutiérrez Soncco, Representante Radio Trébol.**

- Analizando el procedimiento de audiencia, señaló que no se ha realizado la audiencia convocada por la empresa, ello hubiera beneficiado al proceso de fijación tarifaria.
- No se indica con detalle en el proyecto de resolución, la metodología aplicada en la fórmula tarifaria.

**22. Felipe Raymundo Domínguez Chávez, Poblador de Cerro Colorado**

- Se queja de los costos por Cortes de agua
- Existe un costo para las obras (inversiones) pero al no considerarse los costos para la sostenibilidad del proyecto, las obras colapsan. Se deben considerar los gastos de mantenimiento.
- El PMO debe reconocer más obras para el Cono Norte, se deben priorizar obras para esa zona de acuerdo con el crecimiento demográfico. Plantea que los costos en el Cono Norte sean diferenciados a los de Arequipa Metropolitana. Reclaman mayor inversión en micromedición.

**23. Sixto Pedro Choquehuanca Pumahuanca, Presidente de la Asociación de Ancianos No Jubilados de Paucarpata**

- Los adultos mayores no tienen trabajo ni recursos para pagar las facturaciones por servicio de agua.

**24. Antonio Gomero Márquez, Alcalde Consejo Distrital de Alto Selva Alegre**

- El problema del agua es también un tema político. No puede haber democracia sin agua.
- En el pasado Arequipa tuvo una empresa modelo, SEDAPAR tiene una tarifa atrasada desde el año 1992. La empresa ha sido ineficiente, el costo de producción ha ido creciendo pero la tarifa se ha mantenido atrasada, por ello hay poblaciones que no cuentan con el recurso. No se puede cobrar por debajo del costo de producción.
- Arequipa debe ser solidario, considerando que hay 200 mil personas en arequipa que no tienen servicios de agua potable.
- Se muestra de acuerdo con el incremento tarifario.

#### **25. Wilfredo Auca Guzmán, distrito de Sachaca**

- No cuentan con capacidad económica para asumir el incremento tarifario, la mayor parte de la población vive de la agricultura.
- Tienen préstamos con el gobierno para mejorar su producción y no han considerado este incremento en sus presupuestos.

#### **26. Elogia Roque Quispe, Sector de Mariano Melgar**

- Se queja por la incapacidad de SEDAPAR y de SUNASS para mejorar el servicio en Arequipa.
- Piden la renuncia de los funcionarios de SUNASS
- Los pobladores son los que pagan las consecuencias
- Argumentó que sería importante conocer cuanto aporta Cerro Verde en la gestión de SEDAPAR.
- La población no se beneficia del agua así como lo hace Cerro Verde, incluso pagando puntualmente por el servicio.
- En el sector de Mariano Melgar son treinta mil personas las que no cuentan con el servicio. SEDAPAR no se ha preocupado, la misma población ha presentado sus proyectos contratando a externos, ante la indiferencia de SEDAPAR.
- No está de acuerdo con el incremento tarifario, y piden reingeniería total de la empresa para que ello sea posible.

#### **27. Rolando Vilca Pucho, Poblador de Paucarpata**

- El problema del agua es político y social. Para ello el gobierno debe tener una política para mejorar el servicio.
- El programa Agua para Todos debe pronunciarse en este sentido.
- La definición del costo por m<sup>3</sup> es muy importante, SEDAPAR debe mostrar dicha información a la opinión pública. El cálculo que han hecho es de 0.10 por m<sup>3</sup>. Los profesionales de SUNASS deben mostrar como se calcula el costo del agua elaborado por SUNASS. Debe haber un sinceramiento en los costos para luego pensar en incrementar los costos del m<sup>3</sup> de agua.
- La población ha contribuido a las obras de SEDAPAR haciendo las conexiones domiciliarias y de alcantarillado.

#### **28. Alejandro Pariguana Mónica, Junta de Usuarios de Servicios Públicos y no Públicos de Arequipa, JUSEPA.**

- Cuál es el rol de Agua para todos, implica el centralismo de los recursos para Lima. Existe una injusticia en la asignación de fondos.
- Exoneración de tributos dada por Alan García para Cerro Verde, por qué entonces no exonera del IGV a los servicios de agua. Así los fondos del 19% se mantienen para formar un fondo intangible y con ello hacer realidad los fondos de las obras en lugares que actualmente no cuentan con el servicio.
- Cuestiona la idoneidad de los ejecutivos de SEDAPAR para desempeñar algunos cargos tales como el del presidente y el auditor.
- Plantea que SUNASS no debe incluir los costos de conexiones porque finalmente es el usuario el que la paga.

#### **29. Raúl Machaca Cayro, Presidente Frentes de Arequipa**

- SUNASS es para velar por el bienestar de los usuarios y no para incrementar tarifas.
- Piden rendición de cuentas del uso de fondos recaudados por SEDAPAR, pues a todos los usuarios se les cobra 3.6 soles por conexión.



- SEDAPAR debe presentar propuestas de proyectos que beneficien directamente a la población, sobretodo en el tema de tratamiento de aguas servidas.
- Se debe formar una junta fiscalizadora antes de cualquier incremento tarifario, conociendo los verdaderos costos de la producción de un m<sup>3</sup> de agua.

### **30. Edgar Madueño Chávez, Presidente del Frente de Defensa de Matarani**

- La crisis que enfrenta SEDAPAR es la incapacidad de gestión de los que están en la empresa.
- La empresa TISUR en Matarani cuenta con 24 horas, pero las zonas aledañas con pobladores comunes tienen entre 1 a 2 horas. No se puede dar prioridad a las a las empresas en la provisión de agua, mientras que no se le da a la población que lo necesita.

### **31. Gladis Marques Chanamé, Representante del Colegio de Abogados de Arequipa**

- Ha tenido acceso al estudio tarifario que se encuentra en la página web de la SUNASS.
- El objetivo de la mejora plasmada en el estudio de SUNASS se refiere en un 90% a ampliar la cobertura, pero Arequipa enfrenta otros problemas tales como la contaminación del Río Chili.
- Si SUNASS plantea que haya un sinceramiento de tarifas, entonces debería haber un sinceramiento de la información.
- Se debería implementar un indicador de trato y atención al usuario como parte de las metas de gestión.
- SUNASS debería explicar cuales son los componentes del costo fijo.

### **32. Leandro Castañeda Peña, AUPA**

- Si bien la SUNASS recomienda que haya una reestructuración total de la empresa, y reducción del personal de la empresa.
- La SUNASS debe fiscalizar y defender al usuario, pero ha sido indiferente a los malos manejos de la empresa.
- Es preocupante que si bien se cuente con el aporte de la empresa Cerro Verde la planta de tratamiento sea entregada para un mal manejo tal como el de la empresa SEDAPAR. Por ello, es urgente reestructurar la empresa para tomar una decisión de incremento tarifario.

### **33. Gil Rosalio Zapana Huaricallo, Presidente del Frente de Desarrollo e Integración de Cayma**

- Piden la reestructuración total de SEDAPAR, antes que el incremento tarifario.
- Planta de tratamiento se quiere implementar en un terreno que no pertenece a SEDAPAR.
- Denuncian que consumen agua contaminada y presentan documentos probatorios en la Audiencia.

### **34. Wilmer Miscan Sáenz, Representante de la Federación de Trabajadores de Arequipa – FDTA**

- Se muestra de acuerdo con pagar un precio justo por el servicio, pero eso no lleva a aceptar cualquier precio, éste debe ser razonable, no sobre el costo de proveer el mismo.
- Los usuarios pagan el costo de la ineficiencia de la empresa prestadora de servicios, para solucionar el problema entonces se debe reorganizar a la empresa para

ponerla en los estándares latinoamericanos, para ello se deben considerar otras fuentes de financiamiento.

- Se debe incluir el análisis de los costos de la empresa en la exposición de SUNASS y en el estudio tarifario.
- El incremento tarifario tiene un impacto en la economía familiar y debe considerarse en el estudio.

**35. Rómulo Lima Mamani, poblador del Cono Norte**

- El sinceramiento debe iniciarse por revelar la información, de modo que el incremento tarifario no financie sueldos muy altos, de modo que estén al servicio del pueblo.
- El cono norte tiene 2 horas de abastecimiento de agua al día.
- No se puede manejar una empresa ineficiente como SEDAPAR, y que no ha recibido ninguna sanción de parte de SUNASS.

**36. Juan Clemente Quispe Pari, Presidente de la Coordinadora de Desarrollo del Cono Norte – CORDENOR.**

- Desde el 2005 se ha probado la mala gestión por parte de la empresa.
- No puede darse un incremento tarifario para financiar a la planilla de SEDAPAR.
- La mala gestión de la empresa no debe ser trasladada a los usuarios.
- Se debe dar un sinceramiento de tarifas, no incrementar las tarifas unilateralmente, con cambios en la gestión de la empresa.
- Se debe considerar la situación económica de la población para incrementar la tarifa.
- El incremento del agua puede generar y acrecentar los problemas sociales si no se reestructura la empresa.

**37. Verónica Cárdenas Huertas, Vicepresidenta de la Asociación Corporativa de Servicios Múltiples de Usuarios y Consumidores**

- Plantea que el agua debe ser exonerada del pago de impuestos, considerando que el agua es un derecho, pide que la iniciativa sea presentada por Defensoría del Pueblo y SUNASS.
- La empresa se debe al usuario y por ello no se debe permitir la mala atención que reciben los usuarios al presentar sus reclamos.
- Los cortes del servicio deben ser avisados y los pagos que hace el usuario no deben estar afectos a intereses.
- Piden que a partir de la audiencia se creen mecanismos para que la empresa rinda cuentas y que permita la formulación de propuestas.

**38. Jaime Benavides Portocarrero, poblador de Arequipa**

- Pide otra Audiencia para que SUNASS demuestre la información que se ha solicitado y explique porqué considera que este incremento es justo.
- Los alcaldes se comprometieron a realizar mejoras en el sistema de tratamiento de aguas del Río Chili, pero no lo han cumplido. Este financiamiento es prioritario, debe ser, por ejemplo, con recursos de Agua para Todos.
- Piden que Cerro Verde asuma más proyectos de agua potable que beneficien a la población de Arequipa no solamente en la zona norte.

**39. José Vilca Valdivia, Director de la Escuela de Ingeniería Ambiental de la Universidad Alas Peruanas**

- Recomiendan mejorar el trato de las oficinas comerciales de SEDAPAR, calidez en el trato a los usuarios cuando presentan su reclamo. Piden que SUNASS lo fiscalice.
- Recomiendan que el estudio tarifario sea expuesto a una Auditoría Externa que asegure que el uso de las cifras es correcto.
- Se deben mostrar los datos de los costos del agua potable en Arequipa como parte del estudio.
- Se debe promover un uso adecuado de la cuenca en este sentido.
- Se deben promover usos alternativos para la descontaminación de las aguas del Río Chili que es un problema que enfrenta Arequipa.

Asimismo, adjuntamos al presente dieciocho (18) formatos de comentarios debidamente llenados por algunos asistentes a la Audiencia Pública.

**D. CONCLUSIONES**

1. La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Arequipa ha sido correcta en términos de representatividad de la población y organización, debido a la preparación del evento y las coordinaciones y acciones previas de la SUNASS con líderes de opinión y las organizaciones de la sociedad civil. La difusión de la audiencia se ha realizado en diversos medios al alcance de la institución, tales como avisos en el diario oficial y diarios locales, página Web de la institución, talleres participativos con diversos públicos objetivo en la ciudad de Arequipa, y en reuniones uno a uno.
2. La audiencia pública en Arequipa constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de SEDAPAR, 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 SEDAPAR S.A., la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
3. La conferencia de prensa y 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 SEDAPAR. Ello constituye 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 un conocimiento del tema y se van 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 SEDAPAR y formulación de planes maestros. También se pudo apreciar que algunos actores de la sociedad civil no tenían muy claro o desconocían de las funciones de la SUNASS, sobretodo acerca de las acciones de supervisión que han sido efectuadas en Arequipa

## **E. RECOMENDACIONES**

1. A fin de lograr una mayor difusión y participación en la audiencia pública, se recomienda para actividades futuras coordinar con la EPS a fin de imprimir mensajes acerca de la audiencia en los recibos de facturación de la EPS.
2. Fomentar una mayor participación en los talleres participativos con asociaciones de base y colegios profesionales.
3. Se recomienda contar con el estudio tarifario en versión completa en la web, con la debida anticipación a fin de lograr mayores intervenciones con respecto al contenido del mismo en la Audiencia.
4. Se recomienda implementar junto a las empresas prestadoras de servicio de saneamiento, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general.
5. Se recomienda incluir en la presentación la descomposición de los costos de la tarifa en un lenguaje fácil de entender, la comparación con las tarifas de las EPS vecinas, el impacto del incremento en los usuarios con asignación de consumo, así como la relación de usuarios que contarán con la tarifa social.
6. 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.
7. Considerando las quejas con respecto a la atención brindada por el personal de la Gerencia Comercial de SEDAPAR, esta gerencia promoverá reuniones y talleres con el personal a cargo del trato al público en las oficinas de SEDAPAR de modo que se asegure la correcta aplicación de los procedimientos relacionados al Reglamento de Reclamos de Usuarios y fomentar un trato de calidad a los usuarios
8. 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.

**Audiencia Pública** en la que la **SUNASS** presentó el Proyecto del Estudio Tarifario que contiene la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión que serán aplicadas por **SEDAPAR S.A.** en la ciudad de Arequipa para los próximos cinco años.

Auditorio “Santa María” de la Universidad Particular Católica de Santa María de Arequipa, ubicado en la Urbanización San José s/n –Umacollo - Distrito de Yanahuara, Arequipa.

**Viernes 04 de mayo de 2007**









**Foro de Líderes “Agua Potable en Arequipa: Un reto pendiente”, 27.04.07 – Sala Mariano Melgar – Universidad Nacional San Agustín de Arequipa**



100 participantes en Foro de Líderes



Alberto Bautista – Pacto Ambiental Socabaya



Alberto Ferrand– Defensoría del Pueblo



Dante Martínez - Adusela



David Juárez- Municipio de Camaná



Edgar Cuadros – Cordema





Edy Medina – Alcalde de Castilla



Elmer Cruz – Director Reg. Saneamiento



Emiliano Huilca- Regidor Chihuata



Foro SUNASS en Arequipa 27.04.07



Guisella Vargas – Supervisora GU



Jesús Mamani – Regidor Caylloma



Jorge Zegarra – Cámara de Comercio



Laly Postigo – Regidora Tiabaya



Medios de prensa asistieron a Foro



Mario Luna – Expositor Sedapar S.A



Sala llena hasta el final del Foro



Rogelio Rivas – Especialista GRT



Vecino – Rodolfo Bejarano