

INFORME N° 165-2007-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 de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Sociedad Anónima, EPSEL S.A.

Fecha: 15 de abril del 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 Chiclayo - Lambayeque, en la que la SUNASS informó a la población de las 26 ciudades del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Sociedad Anónima, EPSEL S.A., sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para los próximos cinco años.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 28 de marzo del 2008.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y con EPSEL S.A., las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la audiencia pública, y que estarían dirigidas a la sociedad civil, a los medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades de las 26 ciudades del ámbito de responsabilidad de dicha EPS. Estas acciones se iniciaron el 29 de diciembre 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 para EPSEL S.A.
2. Para coordinar las reuniones uno a uno y grupales con los representantes de la sociedad civil, se contó con el apoyo de las bases de datos proporcionadas por la Oficina de Comunicación Social de EPSEL, información que fue incrementándose con el apoyo de los gobiernos locales, regional, las administraciones zonales y distritales de la EPS y el esfuerzo de los funcionarios de esta Gerencia designados para el trabajo con la sociedad civil en dichas localidades.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 9 de febrero del 2008, en el Diario Oficial El Peruano, el Proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPSEL S.A. así como la convocatoria a Audiencia Pública y las reglas de participación (Resolución de Consejo Directivo N° 003-2008-SUNASS-CD). Este proyecto de resolución también fue publicado en el Diario Correo, Edición Chiclayo, que cubre el ámbito de localidades de EPSEL S.A. el día miércoles 13 de febrero de 2008.
4. Asimismo, el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública para presentar el proyecto de Estudio Tarifario para EPSEL S.A. se publicó en el Boletín Oficial del Diario El Peruano y el Diario Correo, edición de Chiclayo, el día viernes 29 de febrero del 2008.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación para la Audiencia de EPSEL S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de cuatro hitos importantes: 1. Conferencia de Prensa (21 de febrero), 2. Reuniones Uno a Uno y grupales en las semanas del 03 al 27 de marzo, 3. Taller con Periodistas y Foro de Líderes de Opinión (13 y 14 de marzo), y 4. Audiencia Pública (28 de marzo).

1. CONFERENCIA DE PRENSA: 21 de febrero

Previo a la Conferencia de Prensa, se realizaron reuniones tanto con Directores, gerente general y gerentes y jefes de línea de EPSEL y con algunas autoridades locales, las que estuvieron a cargo de Katia Villaseca Palomeque, ex gerente de Usuarios (e), José Luis Heredia Vílchez de Especialista de GRT, Mario Salazar Torres, Técnico en Comunicaciones y Proyectos de GU y Walter Linares Cotrina, apoyo de organización contratado por GU, 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; así como el contenido del Estudio Tarifario propuesto para EPSEL S.A. El área de Comunicaciones de esta Gerencia elaboró y distribuyó invitación y nota de prensa a medios de comunicación locales que reforzaron la información transmitida por los representantes de SUNASS.

Entre las inquietudes aparecidas en la reunión sostenida con los **directivos de la EPS**, podemos citar las siguientes:

- Identificación de los problemas financieros de la empresa, generado por la postergación de inversiones en saneamiento, responsabilidad de gestiones anteriores.
- Identificación de problemas operacionales que generan gran descontento en la población como es el abastecimiento discontinuo del servicio de agua potable y las condiciones de la red de alcantarillado agravada por la presencia de lluvias que la destruyen por no contar la ciudad con alcantarillas para aguas pluviales.
- Consultaron sobre la situación económica financiera y operacional de otras EPS.
- Se mencionó las deudas dejadas por administraciones anteriores ocasionada por la administración deficiente, un número de trabajadores excesivo, motivado por la politización de la EPS y compromisos de pagos incumplidos.
- Consideraron que el porcentaje de incremento de tarifas, propuesto en el proyecto de la Sunass era insuficiente para solucionar sus problemas financieros y cumplir sus metas. Una de las propuestas fue la de elevar al 25% la tarifa, ante lo cual Sunass respondió que todo el incremento tendría que estar justificado con la información necesaria que lo sustente. Sólo se aprobarían incrementos que garanticen que las inversiones sean destinadas exclusivamente para mejorar la infraestructura de saneamiento y por ello brindar mejores servicios en beneficio de la población.
- Solicitaron mayor presencia de Sunass en temas de supervisión y fiscalización de los servicios. Solicitaron mayor asesoramiento en la elaboración del PMO de la EPS.
- Manifestaron la necesidad de una mayor coordinación entre las diferentes áreas de le EPS a fin de consolidar la información requerida para la elaboración del PMO. Se identificó algunas inconsistencias en la información contenida el proyecto a presentar.

- Luego de considerar que algunas de las cifras de inversión que se mostrarían en la conferencia de prensa, basadas en el proyecto de resolución publicado, debían ser modificadas y complementadas, se realizó una segunda reunión por la tarde del día 20 de febrero, con el equipo de coordinación del PMO de EPSEL.
- Se sensibilizó a los presentes, dentro de los que se encontraban, miembros del Directorio, gerente general, gerentes de línea, jefes de agua y profesionales y técnicos de nivel de decisión, sobre la necesidad del trabajo en equipo para el cumplimiento de metas de gestión para los próximos 5 años.
- Se les informó acerca de las acciones de comunicación que se realizarían previo a la Audiencia Pública, que tendrían como objetivo sensibilizar a la población de todas las localidades del ámbito de la EPS, acerca del PMO como herramienta de gestión y control para mejorar los servicios.
- Se les aclaró que las actividades de comunicación se realizarían en trabajo conjunto entre la Sunass y Epsel y que ya se venía coordinando con el Directorio, las gerencias y la oficina de comunicación social de Epsel.

Reuniones con autoridades locales, previas a la Conferencia de Prensa

1. – Vicepresidenta Regional, Gerente de Infraestructura y Asesor Jurídico del Gobierno Regional
Luego de escuchar la exposición de José Luis Heredia, especialista de GRT mostraron mucho interés por los problemas de la EPS y del sector, y a nombre del Presidente Regional ofrecieron, entre otros, su apoyo en proporcionar el Auditorio del Gobierno Regional tanto para el Foro con Líderes como para la realización de la Audiencia Pública

Reconocieron así mismo la necesidad de mayor inversión en servicios de saneamiento para mejorar la calidad de vida de la Región y brindarán todo el apoyo necesario, desde su responsabilidad, a fin de que Epsel brinde mejores servicios en las localidades del ámbito de su responsabilidad.

2. Gobernador Departamental de Lambayeque

Manifestó su acuerdo en la necesidad de mejorar los servicios de saneamiento en las diferentes localidades del departamento y señaló la necesidad de mayor inversión sobre este tema por parte de la EPS y las autoridades locales y regionales.

3. Representante de la Defensoría del Pueblo en Chiclayo

Al finalizar la exposición de Sunass, mencionó que los problemas que atienden de los pobladores, es básicamente debido a la discontinuidad de los servicios y el supuesto cobro elevado en los recibos de Epsel, entre ellos referentes a las asignaciones de consumo y acerca del cobro por corte y reconexión.

Otras quejas que reciben es por el mal servicio, considerando que es una zona cálida la continuidad del servicio llega hasta 2 horas y en algunas zonas llega por las noches o muy temprano en las mañanas.

El representante ha ofrecido su apoyo en las acciones previas para poder localizar las zonas con más quejas. Además se le mencionó la realización del Foro programado para el 14 de marzo.

4.- Colegio de Periodistas

El Decano del Colegio de Periodistas de Lambayeque se vio muy interesado en el tema y aseguró su participación en la Audiencia Pública y en la Conferencia de Prensa anunciada.

Dentro de los señalamientos que hizo fue que era evidente que la EPS estaba en muy mal estado de organización y financiero. Resaltó la politización a la que la EPS ha estado sujeta durante los últimos años y la influencia de los alcaldes para sobre poblarla con trabajadores. Señaló la necesidad de una reingeniería en Epsel.

5.- Asociación de consumidores y usuarios de Lambayeque

Muy interesados en el tema sobre todo por ser parte del Consejo de Usuarios Norte de la Sunass. Señalaron entre otros que la EPS se había convertido en caja chica de los gobiernos locales y que estaba sobre poblada de trabajadores que habían ingresado por favores políticos a través de los años. Se incrementaba a diario el mal trato que se brinda a los usuarios con cobros excesivos y servicios de pésima calidad.

Dirigentes de actitud positiva que ofrecieron su apoyo en difusión por decir ser muy cercanos a líderes poblacionales y tener experiencia en plantear alternativas de solución ante problemas en servicios públicos, entre otros.

6.-Colegio de Ingenieros

Entrevistados con el director del capítulo de ingeniería civil, manifestó su preocupación por el estado en que se encontraba Epsel y la necesidad de aplicar una reingeniería en la gestión de dicha EPS. Aunque consideraba importante la participación de un representante del CIP- Lambayeque en el nuevo directorio de la EPS, mencionó que todavía no se veían los frutos de esa nueva designación y que estaban expectantes en los resultados. Resaltó que el Colegio estaría dispuesto a proporcionar profesionales especialistas en la materia, debido a la baja profesionalización existente en la EPS.

7.- Medios de Comunicación

Se logró entrevistas en vivo, en medios de comunicación de prensa local radial y televisiva a fin de informar acerca de la presencia de SUNASS en la ciudad de Chiclayo y comunicar e invitar a la Conferencia de Prensa del día 21 de marzo. Se brindó información a través de: Canal 21 TV, Radio Universal, Radio Star y Radio JHC.

El día 21 de febrero de 2008 se desarrolló la **Conferencia de Prensa**, en la sala del Conferencias del Hotel Las Musas de Chiclayo, en el horario de 10:30 a 12:30 p.m., con la participación de 25 representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva locales. La exposición estuvo a cargo de José Luis Heredia, especialista en regulación tarifaria de GRT, con el apoyo de funcionarios de la GU.

Dentro de las preguntas más resaltantes realizadas por los periodistas podemos citar las siguientes:

- El por qué Epsel había retrasado sus inversiones por tantos años en la EPS.
- El por qué la Sunass no había podido intervenir en ello.
- Mencionaron que si bien era conocida la participación de la sociedad civil en el Directorio de la EPS, todavía no se veían resultados positivos.
- Consultaron sobre quien administraría las inversiones y qué garantiza que las metas y plazos se cumplirían.
- Consideraron importante el ajuste tarifario, esperando que la calidad del servicio mejorara, sobre todo en zonas con pocas horas de servicio.
- Preguntaron sobre la desactualización de las tarifas y el por qué Sunass recién informa sobre esta situación.
- Cómo Sunass realiza su función de supervisión y fiscalización del servicio. La periodicidad debido a los problemas que se detectan en sectores.
- Se tiene alguna supervisión de campo última para conocer la calidad del servicio.

- A partir de cuándo se aplicaría el reajuste.
- En qué consiste las acciones que está realizando la Sunass para comunicar a la población sobre el Estudio Tarifario.
- Señalaron su desacuerdo por los cobros por servicios colaterales como corte y reconexión.
- Señalaron la necesidad de que exista una oficina desconcentrada de la Sunass en Chiclayo.
- Señalaron la necesidad de que haya mayor supervisión y fiscalización de los servicios de saneamiento de parte de la Sunass.
- Señalaron mayor difusión de los derechos y deberes de los usuarios. La EPS no difundía lo suficiente en la población.
- Señalaron la politización de la EPS a través de los últimos años y la contratación de muchos trabajadores recomendados por líderes políticos.
- Señalaron la necesidad de mayor difusión a través de medios de comunicación de rol y funciones de la Sunass.

Lista de periodistas / medios asistentes a conferencia de prensa:

N°	Nombre y Apellidos	Institución / Medio
1	Rodolfo Berredo Bejar	Radio JHC Radionoticias
2	José Ramírez Balcazar	Radio JHC Santa Victoria
3	Segundo vera Villalobos	Radio JHC Noticiero Informativo Regional
4	Manuel Chero Saavedra	Radio WSP
5	Janet Aldana Fernández	TV Perú
6	Juan Rivadeneira Juárez	TV Perú
7	Ronald Ninaquispe	Radio Santa Victoria
8	Silvia Depaz	Andina / El Peruano
9	Pedro Serquen Ganardo	Radio JHC Noticiero La voz
10	Carlos Gonzales Chingay	Canal 27
11	Juan Mendoza Castillo	Diario La Industria
12	Nancy Merosalva Alarcón	Diario La Industria
13	Eliana García Oliva	Canal 27 Univerdal TV.
14	Nelly Cubilla Navarrete	Revista Chiclayo
15	Rossana Melendez Ch.	Radio Chiclayo
16	Jaime López León	ATV
17	Katya Lizarzaburu Infante	Radio Universitaria
18	Juan Aguinaga	Radio JHC
19	Blanca Zapata Marto	Chiclayo en Positivo
20	Patricia Loconi Ramos	Radio Cristal
21	Yris Pozo Fernández	IDL Radio
22	Glenda Raymundo	Revisa El Sombrero

23	Víctor Barreno Quesquén	Diario Correo
24	Jorge Huamanchumo G.	Diario Correo
25	Jorge Vásquez Quepuy	Diario Correo
26	Luis Gonzales Llontop	OCS Epsel
27	César Ayesta Mechán	OCS Epsel

Luego de la Conferencia de Prensa se iniciaron las coordinaciones para conseguir el Auditorio para la Audiencia Pública y el Foro con Líderes en el Auditorio del Gobierno Regional. Para tal fin, la oficina de Comunicación Social de EPSEL coordinó con la con la vicepresidenta del Gobierno Regional de Lambayeque, quien de inmediato accedió a brindar las instalaciones como colaboración de dicha institución. La confirmación de disponibilidad del local se confirmó en los días siguientes.

2. REUNIONES UNO A UNO con líderes locales

Asimismo, entre las semanas del 03 al 27 de marzo del presente, esta gerencia realizó las reuniones uno a uno y grupales, dirigidas a los líderes de la Sociedad Civil cuya identificación estuvo a cargo de la Oficina de Comunicación Social de la EPS en coordinación con las oficinas zonales y distritales. Esta base de datos fue complementada, también, por la información obtenida en otras instituciones, como las municipalidades provinciales y distritales del ámbito de la EPS y por los funcionarios de las áreas de Usuarios y Comunicaciones de esta Gerencia. Cabe resaltar que muchos de los actores de la sociedad civil fueron identificados en campo, en los mismos lugares visitados.

Esta comisión que consistió en visitas uno a uno a líderes en sus propias instituciones u hogares y entrega o remisión de información escrita y verbal en las veintiséis localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS. Esta comisión estuvo a cargo de Mario Salazar, técnico en comunicaciones y proyectos de esta gerencia, quien en la mayoría de visitas estuvo acompañado por el señor Walter Linares, apoyo contratado para tal fin y el señor Ricardo Quevedo, chofer de la Gerencia Comercial de EPSEL quien apoyó a las acciones de manera impecable. Caber resaltar que también se contó con el apoyo de la mayoría de administradores y jefes zonales de las oficinas descentralizadas de EPSEL.

Teniendo como central de coordinaciones la ciudad de Chiclayo, se realizaron visitas a las localidades de Chiclayo y sus distritos Leonardo Ortiz, La Victoria, así como en las localidades de Olmos, Motupe, Jayanca, Pacora, Illimo, Túcume, Mochumí, Pueblo Nuevo, Ferreñafe, Lambayeque, Picsi, Monsefú, Reque, Pimentel, Santa Rosa, Ciudad Eten, Puerto Eten, Mocupe y Zaña.

Por limitaciones de tiempo se envió información a autoridades y líderes, a través de los administradores de Epsel a las localidades de: Salas, Batán Grande, Pósope Alto, Pampa Grande, Nueva Arica y Oyotún.

Cabe resaltar la importante colaboración del señor chofer de la Gerencia Comercial, señor Ricardo Quevedo, quien traslado eficientemente al personal de la SUNASS a la mayoría de los puntos de contacto con la sociedad civil de las localidades visitadas.

En cada localidad se priorizó la visita a sus alcaldes y a los líderes de la sociedad civil con mayor arraigo en la población. A todos ellos se les brindó orientación en el tema de la próxima Audiencia Pública y se les entregó:

- Folleteria institucional
- Aviso de Convocatoria publicado en el Diario El Peruano y Correo
- Ayuda Memoria
- Presentación entregada en Conferencia de Prensa
- Publicación de Resolución de Consejo Directivo N° 003-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 09.02.08
- El Plan Maestro Optimizado – Beneficios – producido por la EPS.

Adicionalmente se les entregó la misma información a los 25 representantes de medios de comunicación local, asistentes al Taller con Periodistas, realizado el jueves 13 de marzo como a los más de 40 asistentes al Foro con Líderes realizado el viernes 14 de marzo de 2008.

A continuación la relación de personas e instituciones, por localidad, visitadas uno a uno en el período del 03 al 27 de marzo de 2008

Nº	Nombre y apellidos	Institución	Teléfono	Ciudad
1	Roberto Torres Gonzales	Municipalidad Provincial de Lambayeque - Alcalde	237642	Chiclayo
2		Municipalidad Provincial de Lambayeque – Gerencia Municipal		Chiclayo
3	Manuel Menéndez Mayanga	Municipalidad Provincial de Lambayeque – Div. de AA.HH. y Participación Vecinal	282092	Chiclayo
4	Francisco Chira	Municipalidad Provincial de Lambayeque – Jefe de participación Vecinal		Chiclayo
5	Margarita Angeles Alburqueque	Gobierno Provincial de Chiclayo – Sub Gerencia de Coordinación de Sociedad Civil		Chiclayo
6	Arturo Gil Reaño	Gobierno Provincial de Lambayeque Gerencia de Infraestructura		Chiclayo
7	Neri Saldarriaga	Vice Presidenta del Gobierno Regional de Lambayeque		Chiclayo
8	Julio Ríos	Gerente de Infraestructura del Gobierno Regional de Lambayeque		Chiclayo
9		Primer asesor del presidente del Gobierno Regional de Lambayeque		Chiclayo
10	Gualy Villanueva Díaz	Gobernador Departamental de Lambayeque	225413	Chiclayo
11	Luis Carvajal Gravello	Colegio de Ingenieros – Consejo Departamental de Lambayeque -		Chiclayo
12	Luis Bazán Centuión	Colegio de Ingenieros – Capítulo de Ingeniería Civil		Chiclayo
13		Municipalidad Distrital de La Victoria		Chiclayo
14	Javier Castro Cruz	Municipalidad Distrital José L. Ortiz – secretaria del Alcalde		Chiclayo
15	Juan Guerrero / Juan Sánchez Requejo / Sala de Regidores	Municipalidad Distrital José L. Ortiz – Seguridad Ciudadana / Participación Vecinal / Sala de Regidores		Chiclayo
16		Cámara de Comercio y Producción de		Chiclayo

		Lambayeque		
17	Luis Muñoz Bravo	Jefe de Administración EPSEL Motupe		Motupe
18	Arq. César Quezada Aguilar	Municipalidad Distrital de Olmos – Dpto Infraestructura y Desarrollo Urbano		Olmos
19	Juan Mio Sánchez	Municipalidad Distrital de Olmos - Alcalde	427008 - 9999666	Olmos
20	Secretaria de Regidores	Municipalidad Distrital de Olmos – Sala de Regidores		Olmos
21		Teniente Gobernador de Olmos		Olmos
22	José Alcarazo Montes	CLASS Santo Domingo de Olmos - Presidente	272066 - 9600576	Olmos
23	José Mio Arroyo	Comisión Central Cruz de Chalpón de Olmos - Presidente	427517	Olmos
24	Walter Mayanga Maco	Teniente Gobernador de Olmos	421708	Olmos
25	Urbano Mio Juárez	Asociación de Comerciantes de Olmos - Presidente	508179	Olmos
26	Dina Mendoza Pizarro	Jefe de Administración EPSEL - Olmos		Olmos
27	Camilo Goycochea Peralta	Municipalidad Distrital de Jayanca		Jayanca
28	Felix Guerrero Facundo	Jefe de Administración EPSEL Jayanca		Jayanca
29	Carlos Santamaría Mondragón	Municipalidad Distrital de Tucume / Defensa Civil	422362	Túcume
30	José Castro Oblitas	Jefe de Administración EPSEL Pimentel	452193	Pimentel
31	William Cabrejos Requejo	Municipalidad Provincial de Ferreñafe - Alcalde	207055	Ferreñafe
32	Julio Castaño Collazos	Municipalidad Provincial de Ferreñafe – Gerente Municipal		Ferreñafe
33	Alfredo Muro Flores	Municipalidad Distrital de Ferreñafe – Asesor		Ferreñafe
34	José Perla Céspedes	EPSEL Ferreñafe – Jefe Zonal		Ferreñafe
35	Dante Sialer Mendoza	EPSEL Ferreñafe - Administrador		Ferreñafe
36	Blanca Sánchez Gracia	Jefe de Administración EPSEL Túcume	9569677 319307	Túcume
37	Carlos Otto Santamaría Baldera	Municipalidad Distrital de Túcume - Alcalde		Túcume
38	Felix Eduardo De la Cruz León	Club cultural Federico Villareal Túcume	422487	Túcume
39		Ong Túcume Vivo	422487	Túcume
40	Antonio Deza Paz	Miembro de Defensa de los moradores		Túcume
41	Carlos Santamaría Mondragón	Municipalidad Distrital de Túcume – Defensa Civil	422362	Túcume
42	Isabel Montalvo Orreaga	Coordinadora del Vaso de Leche	422362	Túcume
43	Carlos Santamaría Mondragón	Defensa Civil de Túcume		Túcume
44	Félix De la Cruz León	Lider Vecinal Túcume		Túcume
45	Sebastián Aldana Jaramillo	Lider Vecinal Túcume	422120	Túcume
46	Antonio Deza Paza	Comité de Defensa de Túcume		Túcume
47	Miguel Rojas	Periodista de Radio Sabor	9420940	Túcume

48	Segunso Alberto Escobar Rugel	Municipalidad Distrital de Pimentel – Gerente Municipal		Pimentel
49		Municipalidad Distrital de Motupe		Mocupe
50	Juan Castillo Cacho	MCLCP - Lagunas		Mocupe
51		Municipalidad Centro Poblado Nuevo Mocupe - Alcalde		Mocupe
52	Marco Antonio Hernández Briones	Municipalidad Distrital de Zaña - Alcalde	431085	Zaña
53	Waler Rivas Julen	Jefe de Administración EPSEL Zaña		Zaña
54	Sebastián Castellano Vivanco	Mesa de Concertación Zaña		Zaña
55	Daniel Pérez Aguilar Amado	Juez de Paz Primera Nominación Zaña		Zaña
56	Maria Elena Zapata Mendoza	Asociación de Mujeres Zaña		Zaña
57		Centro de Salud de Zaña		Zaña
58	Flor Reaño Segura	Escuela de Formación de Lideresas Flora Tristán de Zaña		Zaña
59	Regis Reyes Gonzales	Municipalidad Distrital de Monsefú – Gerente Municipal	411000	Monsefú
60	Manuel Garay Llontop	Municipalidad Distrital de Monsefú – Jefatura de Obras	411000 / 9938756	Monsefú
61	Lázaro Piucón Alvino	Municipalidad Distrital de Monsefú - Alcalde		Monsefú
62	Blas Gonzales Gonzales	Frente de Defensa de Monsefú	411349 / 9967900	Monsefú
63	Benito Azabache Atencio	Coordinador de Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana de Monsefú	505944 / 411184	Monsefú
64	Felix Torres	Centro de Salud Monsefú	411322	Monsefú
65	Norma Castro De la Cruz	Juez de Paz de Primera Nominación Distrito de San José		San José
66	Oscar Relaz Salazar	CLAS Centro de Salud Monsefú	411322	Monsefú
67		Municipalidad Distrital de Monsefú – Gerencia Municipal		Monsefú
68	Carlos Encio Lara	EPSEL – Monsefú - Administrador	411589	Monsefú
69	Marco Arenas Calderón	EPSEL – Santa Rosa - Administrador	9913949	Santa Rosa
70	Esteban Querebalú Fiestas	Juez de Paz de 2da. Nominación – Santa Rosa	313699 / 9955260	Santa Rosa
71	Andrés Palma Gordillo	Municipalidad Distrital de Santa Rosa - Alcalde	418554 / 418312	Santa Rosa
72	Martín Mendoza Yaipén	Municipalidad Distrital de Santa Rosa - Contabilidad	418554	Santa Rosa
73	Juan Segundo Gordillo Jacinto	Juez de Paz 1ra. Nominación Santa Rosa	9426678	Santa Rosa
74	Rosa Albines Nutón	Gobernadora Distrito de Santa Rosa		Santa Rosa
75	Rubi Chumpitaz Faustino	Teniente Gobernadora Santa Rosa	9912556	Santa Rosa
76	José Valentín Galán Chavesta	Asoc. De Armadores de Embarcaciones Industriales Santa Rosa - Presiente	311862	Santa Rosa
77	Rodolfo Nicolás Cumpa	Presidente de las Juntas Vecinales de Santa Rosa	311992	Santa Rosa
78	Rosa Albines Nunton	Gobernadora del Distrito de Santa Rosa	9492608	Santa Rosa
79	Héctor Galán Yontop	Secretario General del Sindicato Único de Pescadores de Santa Rosa	418537	Santa Rosa

80	Feliciano Pintado Córdova	Sociedad Marítima de Pescadores Santa Rosa	311669	Santa Rosa
81	Segundo Velásquez Gonzales	EPSEL San José - Administrador	9863884	San José
82	Mario Alvarado Echeandía	Sindicato de Armadores Pesqueros de San José	9903180	San José
83	Percy Llenque Curo	Municipalidad Distrital de San José - Alcalde		San José
84	José Teodoro Niquén Querebalú	Gobernador Político Distrito de San José	9804111	San José
85	Rosa Pingo Soplapuco	Comedor Popular Elvira García y García – Dist. San José - Presidenta	9851292	San José
86	Julio Puestas Fiestas	Sociedad Marítima Unión de Pescadores – San José - Presidente	799537	San José
87	Walter Sialer Nieto	Municipalidad Distrital San José - Regidor	9475677	San José
88	Javier Castro Cruz	Municipalidad Distrital de Leonardo Ortiz- Alcalde		Chiclayo
89	Juan Guerrero	Municipalidad Distrital de Leonardo Ortiz- jefe de Seguridad Ciudadana		Chiclayo
90	Juan Sánchez Requejo	Municipalidad Distrital de Leonardo Ortiz- Jefe de oficina Participación Vecinal		Chiclayo
91	Erly Huamán Mestanza	Municipalidad Distrital de Leonardo Ortiz- Coordinadora de Vaso de Leche		Chiclayo
92	Manuel Menendez Mayanga	Municipalidad Provincial de Lambayeque – AA.HH. y Participación Vecinal	282092 anexo 116 / 9845961	Lambayeque
93	Margarita Angeles Alburqueque	Miembro de]Coordinación Local de Sociedad Civil de Lambayeque		Lambayeque
94	Daniel Rivera Pasco	Municipalidad Provincial de Lambayeque – Gerente Municipal	252092 anexo 106	Lambayeque
95	Arturo Gil Reaño	Municipalidad Provincial de Lambayeque – Gerente de Infraestructura		Lambayeque
96	Gabriel Peralta	Asociación de Hoteles y Restaurantes - AHORA	205504	Chiclayo
97	César Quezada	Municipalidad Distrital de Olmos – Jefe de División Infraestructura y Desarrollo Urbano		Olmos
98	José Alcarazo Montes	Municipalidad Distrital de Olmos – Regidor		Olmos
99	Pedro Pablo Mio Chunga	Municipalidad Distrital de Olmos – Regidor		Olmos
100	Pedro Soplopuc Maza	Municipalidad Distrital de Olmos – Regidor		Olmos
101	Gustavo Hernández	Municipalidad Distrital de Olmos – Regidor		Olmos
102	Julia López Guerra	Municipalidad Distrital de Motupe – Gerente Municipal	9954962	Motupe
103	Javier Contreras Muñoz	Municipalidad Distrital de Motupe – Alcalde	426013	Motupe
104	Luis Muñoz	Municipalidad Distrital de Motupe – Jefe de Administración	#284185	Motupe
105	Odon Barrios Portilla	Gobernador de Motupe	426783	Motupe

106	Ana Hinojosa de Cevallos	Beneficencia de Motupe - Presidenta	313014	Motupe
107	Mariela Aicon Pizarro	Jefe del programa Vaso de Leche de Motupe	9481949	Motupe
108	Daniilo Goycochea Peralta	Municipalidad Distrital de Jayanca – jefe de planificación y Presupuesto	423160 anexo 24	Jayanca
109	Felix Guerrero Facundo	Epsel Jayanca - Administrador	423232 / 9713956	Jayanca
110	Luciano Morales Cieza	Mesa de Concertación Jayanca	316845	Jayanca
111	Gilberto Juárez Piscoya	Presidente del Vaso de Leche Jayanca	504608	Jayanca
112	Marco Quispe Nevado	Comité de Apoyo de Comunicación y Cultura de Jayanca	423057	Jayanca
113	Juan Manuel Nevado Granados	Secretario Técnico de Seguridad Ciudadana de Jayanca	423010	Jayanca
114	Benigno Valladolid De la Cruz	Frente de Defensa de Jayanca – Secretario de Relaciones Exteriores	423397	Jayanca
115	Felix Gil Mayanga	Municipalidad Distrital de Pacora - Alcalde		Pacora
116	Jorge Fernández	Municipalidad Distrital de Pacora – Gerente Municipal		Pacora
117	Rolando Oviden Jimenez	Frente de Defensa de los Intereses de Pacora - Presidente		Pacora
118	Juana Isabel Castillo Rivera	Mesa de Concertación de Lucha contra la pobreza - Presidenta		Pacora
119	Manuel Carranza Ruiz	Asociación Agro Ecológico		Pacora
120	Lila Lazo Liza	Presidenta del Vaso de Leche		Pacora
121	Juan Pablo Santamaría Baldera	Municipalidad Distrital de Illimo	422179	Illimo
122	Carlos Arrascue Cajusol	Municipalidad Distrital de Illimo – Coordinador del sistema integrado de Administración financiera SIAF	422179	Illimo
123	Manuel Siesquén García	Gobernador político Illimo	9662515	Illimo
124	Luis Inoran Bancos	Juez de Paz 2da. Nominación - Illimo	781236	Illimo
125	Juan Acosta Suclupe	Teniente Alcalde Illimo	9556681	Illimo
126	Luis Paico Tanta	Teniente Alcalde de Mochumí	424120	Mochumí
127	Ernesto Sánchez Calvijo	Secretario Técnico del Comité de Defensa civil de Mochumí	9246329	Mochumí
128	Fany Caponan Valdera	Presidenta del Vaso de leche	424120	Mochumí
129	Juan Antonio Inoñán Moreno	Asoc. Estudiantes Superiores de Mochumí	9448501	Mochumí
130	Anibal Sarmiento Paico	Presidente de la Comisión de Regantes	424110	Mochumí
131	Pablo Segura Huamán	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Gerente Municipal	286995	Pueblo Nuevo
132	Diego Sarnaqué Paiva	Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Alcalde	286995	Pueblo Nuevo
133	Juan Zumaeta Pérez	Municipalidad Distrital de Picsi – Gerente municipal	269004	Picsi
134	Jorge Pizarro Castañeda	Municipalidad Distrital de Picsi – Alcalde	9951564	Picsi
135	Alberto Ugas Barreto	Epsel Picsi - Administrador	9414168	Picsi
136	Segundo Alberto Escobar Rugel	Municipalidad Distrital de Pimentel – Gerente Municipal	452017	Pimentel
137	José Castro Oblitas	Epsel Pimentel	452193 /	Pimentel

			9607101	
138	Roberto Jacinto Purizaca	Municipalidad Distrital de Pimentel – Alcalde	452017	Pimentel
139	Luis Barrera Dávila	Gobernador político de Pimentel		Pimentel
140	Carlos San Martín	Capitán de Puerto	452098	Pimentel
141	Manuel Vergara Salas	Juez de Paz Pimentel	453073	Pimentel
142	Pedro Milton Pejerrey Manzanares	Municipalidad Distrital de Lagunas – Mocupe - Alcalde	98153069	Mocupe
143	César Mondragón	Municipalidad Distrital de Lagunas – Mocupe – oficina de proyectos		Mocupe
144	Carlos César Arévalo	Municipalidad Distrital de Lagunas – Mocupe – Regidor de Proyectos		Mocupe
145	Alvino Sequen Condemarín	Mesa de concertación y Lucha contra la pobreza Mocupe		Mocupe
146	Bernabé Chancafe Esquén	Fundador de Derechos de Mocupe		Mocupe
147	Juan Castillo Cacho	Presidente de Mesa de Concertación Mocupe Nuevo		Mocupe
148	Jaime Nicolás Contreras	Municipalidad Provincial Puerto Eten - Alcalde	414077	Puerto Eten
149	Sebastián Castellano Vivanco	Coordinador Mesa de Concertación – Puerto Eten	414406	Puerto Eten
150	Francisco Nique Rentería	Asociación de Pescadores San Pedro - Presiente		Puerto Eten
151	José Alejandro Niquén Sandoval	Municipalidad Provincial Eten - Alcalde	414360	Eten
152	Rubén Ramos Chumioque	Lider local y ex alcalde de Eten		Eten
153	Jose Luis Cayle Chafloque	Municipalidad Provincial Eten – Gerente Municipal		Eten
154	Pedro Torres Griva	Municipalidad Provincial Eten – Secretario General		Eten
155	Max Chafloque Esqueche	EPSEL – Eten - Administrador		Eten
156	Tulio Coyco	EPSEL – Reque - Administrador	451486	Reque
157	Pedro Castro Celis	EPSEL – Reque – Jefe Zonal	451486	Reque
158	José Humberto Mendoza Esquivés	Municipalidad Distrital de Reque - Regidor	451262	Reque
159	Luis Felipe Menéndez León	Municipalidad Distrital de Reque - Alcalde	451565	Reque
160	Ricardo Torres Diaz	Esade Reque – Mesa de Concertación	451232 / 9751467	Reque
161	Manuel Ramos Zapata	Mesa de concertación de Lucha Contra la Pobreza de Reque		Reque
162	Uzziel Vega Tirado	Frente de Defensa para el Desarrollo de Reque	9884896	Reque
163	Manuel Hurtado Samamé	Mesa de Concertación – Instituciones locales de Reque	451218	Reque
164	Miguel Iglesias Mendoza	Consejero Regional de Reque	9686353	Reque
165	Gaby Delgado Farfán	Mesa de Concertación – Dirigente de PP.JJ. urbano marginales	300951 / 9327577	Reque
166	Raul Liza Puicán	EPSEL Oyotún y Nueva Arica - Administrador		Oyotún y Nueva Arica
167	Segundo Purizaca	EPSEL Pampa Grande -		Pampa

	Castillo	Administrador		Grande
168	Luis Rodríguez Sánchez	EPSEL Pósope Alto - Administrador		Pósope Alto
169	Lucía Campos Figueroa	EPSEL Batán Grande - Administradora		Batán Grande
170	Jorge Alvarado Quiroz	EPSEL – Lambayeque – Jefe Zonal		Lambayeque
171	Manuel Carrión Ciancas	EPSEL – Lambayeque - Administrador		Lambayeque
172	María Olinda Juárez Flores	EPSEL –Distrito de Salas – Coordinadora comercial		Salas
173	Fernando Noblecilla Merino	Ex alcalde de Chiclayo y ex miembro del directorio de EPSEL	9603843	Chiclayo
174	Victor Custodio López	Jefe del INRENA Provincia de Lambayeque	239871 / 9924136	Chiclayo
175	Wilson Enrique Segura Saavedra	Director Regional de Vivienda y Saneamiento de Lambayeque	270570 / 9738459	Chiclayo
176	Gustavo Stein Lora	Construyendo Perú	204720	Chiclayo
177	Angel Fernández De la Gala	ONG Solidaridad	235013	Chiclayo
178	Napoleón Castro Cavalcanti	ONG Solaris Intervida Perú	236322	Chiclayo
179	Flavio Quispe Moncada	ONG Adra Perú	232976	Chiclayo
180	Francisco Espinoza Millones	FONCODES	235101	Chiclayo
181	Jimmy Chavez Torres	Teniente Gobernador deL Distrito Leonardo Ortiz	9821307	Chiclayo
182	Carlos Herrera Torres	Asistente de Teniente Gobernador	9821307	Chiclayo
183	Tania Segura Urbina	Teniente gobernadora de Urb. Popular Urrunaga	9895450	Chiclayo
184	Jesús Moiné Labarta	Obispo de la Diócesis de Chiclayo	233554	Chiclayo
185	Julio Hidalgo Reyes	Defensoría del Pueblo	274051	Chiclayo
186	Otto Zoegger Navarro	Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque	233040	Chiclayo
187	Galvarino Castro Espinoza	Decano del Colegio de Ingenieros de Lambayeque	238661	Chiclayo
188	Luis Carvajal Gravelo	Decano del Colegio de Periodistas de Lambayeque		Chiclayo
189	Camilo Coronel Regalado	Asociación de Usuarios y Consumidores de Lambayeque ACYULAM		Chiclayo
190	Evaristo Diaz Ordoñez	Presidente de PP.JJ. Villa Hermosa – 6 sectores	9035368	Chiclayo
191		Presidente PP.JJ. Milagro de Dios		Chiclayo
192		Presidente PP.JJ. Los Claveles		Chiclayo
193		Presidente PP.JJ. Santa Lucía		Chiclayo
194		Presidente PP.JJ. la Explanada		Chiclayo
195	Moisés Verona Calderón	Presidente de la Mesa de Concertación del Distrito de Leonardo Ortiz	9952886	Chiclayo
196	Alexander Rodríguez Carrión	Mesa de concertación de Lucha contra la Pobreza de Lambayeque – Secretario Técnico	226571	Chiclayo
197	Humberto Oliden	Radio Star	506692	Chiclayo
198	Daniel Chávez Huapaya	Radio Star	506692	Chiclayo
199	Ernesto Vargas	Federación de PP.JJ. y AA.HH.	9660256	Chiclayo

	Chicama	Lambayeque		
200	Juan Alberto Damián Suclupe	Comité Pro Obras las Dunas - Tesorero	9545017	Chiclayo
201	Manuel Menéndez Mayanga	Presidente del Comité de Gestión Nuevo Mocce Lambayeque – Mesa de Concertación Lambayeque	9845961 / 282043	Chiclayo
202	Graciela Santoyo Delgado	Presidenta de Terrazas mercado Modelo Lambayeque	9259119 / 310983	Chiclayo
203	Arturo Solórzano G.	Gerencia de Desarrollo Tinajones PEOT	237221 anexo 107	Chiclayo
204	Juan Tiparra Laos	Presidente de la Junta Directiva Central simón Bolívar Chiclayo	9568600	Chiclayo
205	Yulisa Herrera	Agente Municipal P.J: Simón Bolívar		Chiclayo
206	Jaime Barboza Velásquez	Agente Municipal P.J. Las Brisas		Chiclayo
207	Omar Montalbán Alvarado	Ex miembro del Comité de Gestión Pro Obras Urb. La Brisas.		Chiclayo
208	César Sisniegas Vergara	Universidad de Chiclayo – Facultad de Medicina - Decano		Chiclayo
209	Francisco Belloso Horna	Colegio Médico de Lambayeque - Chiclayo	235554	Chiclayo
210	Julio César Takahashi Mendoza	Hospital de la Solidaridad de Chiclayo – Director Médico	223176	Chiclayo
211	Pedro Serquén Gallardo	Radio JHC – Director del Informativo La Voz	270078 / 9286147	Chiclayo
212	Manuel Sosa	P.J. Francisco Cabrera – Teniente Gobernador		Chiclayo
213	Leonardo Cusque	P.J. Corazón de Jesús – Teniente Gobernador		Chiclayo
214	Victoriano Chinchay	P.J. San Juan de Dios - Líder		Chiclayo
215	Alejandro Cabrejos	P.J. Micaela Bastidas – Líder		Chiclayo
216	Luz Vásquez	Urb. Francisco Bolognesi - Líder		Chiclayo
217	Carmen Carhuagan	P.J. Pastor Stan		Chiclayo
218	Humberto Bravo	Ex director de Epsel y asesor de Tenientes del distrito de Leonardo Ortiz		Chiclayo
219	Wilmer Ramirez Namuche	Colegio de Arquitectos de Chiclayo	233414	Chiclayo
220	Augusto Tello Amenero	Universidad Particular de Chiclayo	498403	Chiclayo
221	Anselmo Lozano Centurión	Av. Unión 1696 Alcalde	222930- 273735	Chiclayo
222	Mercedes Mendoza Flores	Av. Unión Cd 03 Gobernadora Política		Chiclayo
223	Mayor PNP Fernando Bardales García	Av. Pachacutec N° 1510 Comisaría	215922	Chiclayo
224	Elizabet Campos Idrogo	Av. Amauta Cd. 04 Juez de Paz Letrado		Chiclayo
225	Antonio Moreno Romero	Av. Unión 1696 Secretario Técnico de Defensa Civil		Chiclayo
226	José Pita Vidaure	Av. Gran Chimú Administrador Mercado A-Z		Chiclayo
227	Dra. Sonia Luz Valverde Mejía	Av. Inca Yupanqui y Andes Directora del Policlínico “Carlos Castañeda Iparraguirre”		Chiclayo
228	Prof. Amélia Pejerrey Campodonico	El Ayllú Cd 05 Presidente de la Mesa de	9513030	Chiclayo

		Concertación		
229	Asunción Javier Hernández Heredia	M B Lt..08 Presidente Pueblo Joven 1º de Junio	216104	Chiclayo
230	Dr. Enrique Rodas Ramírez	Decano del Colegio de Abogados	231752	Chiclayo
231	Guely Villanueva Díaz	Gobernador Chiclayo	225413	Chiclayo
232	Gral. Víctor Ordinola Ruiz	Jefe II Diterpol – Director	235534	Chiclayo
233	Reducindo Bazán Ayala		205997	Chiclayo
234	Morgants Chauné Acevedo	Pedro Garezón Cda. 2	9443340	Chiclayo
235	Rosario Llerena Fiscardo	Fco. Quiroz Veja Nº 153	9554595	Chiclayo
236	José Torres Ruiz	Inca Roca 1482	9875460	Chiclayo
237	José Pita Vidaure	Administrador	436490	Chiclayo
238	Beneficencia Chiclayo			Chiclayo
237	Asunción Fernández Heredia	Mz. Ñ Lt. 6		Chiclayo
238	Dirección de Salud Lambayeque			Chiclayo
239	Comedor Popular Corazón de Jesús			Chiclayo
240	Comité Vaso de Leche Las Vírgenes del Sol			Chiclayo
241	Comedor Popular “Antonio Raimondi”			Chiclayo
242	Comité Pro Pavimentación y Veredas	Av. Imperio La Victoria		Chiclayo
243	Comité Vaso de Leche “Dulce Amanecer”			Chiclayo
244	Comité Vaso de Leche La Esperanza			Chiclayo
245	Comedor Popular “Nuestra Sra. Virgen de la Paz”			Chiclayo
246	Dr. Wilfredo de Navarro Naranjo		215251	Chiclayo
247	Fernando Bardales G.	Mayor PNP	215922	Chiclayo
248	Ministerio del Interior			Chiclayo
249	Dr. Carlos Castañeda Iparraguirre	EsSalud	214601	Chiclayo
250	Dra. Sonia Valverde Mejía			Chiclayo
251	Comité Electoral Mercado A.D. Distrito La Victoria			Chiclayo
252	Asoc. De Pequeños Comerciantes Mcd. La Victoria		215057	Chiclayo
253	Sr. Antonio Moreno Romero	Municipalidad Distrital de La Victoria		Chiclayo
254	Bach. Anselmo Lozano C.	Alcalde de la MALV	222930	Chiclayo
255	Carmen Cavacho	Agente Municipal P.S. Cerropón		Chiclayo

	Valderrama 256475			
256	Dora Caceda Cobeñas	Agente Municipal P.J. Progresivo Cerropón		Chiclayo
257	Berta Esparraga Juliam	Agente Municipal P.K. Progresiva Morropón		Chiclayo
258	Santos Baltazar Mendoza		272742 – 9287071	Chiclayo
259	Elsi Cabrera		265153	Chiclayo
260	Ramón Mendoza Lescano	Presidente Junta Vecinal P.J. Tupac Amaru – Chiclayo	9586734-208490	Chiclayo
261	Melida Castillo P. de Díaz	Urb. La Primavera	233879	Chiclayo
262	M. Marise Camacho Delgado	Luis Castilla No 120 – 2da. Etapa	236552-9747540	Chiclayo
263	Blanca Cubas Martinez	Agente Municipal	234071	Chiclayo
264	Pascuala López Matos	Agente Municipal P.J. 04 Noviembre	9387342	Chiclayo
265	Avalos Bances J. Wilfredo	Teniente Gobernador El Porvenir - Chiclayo	9665622-490424	Chiclayo
266	Alberto Luna Tacanga	Junta Vecinal P.J. El Porvenir	9225673-943846	Chiclayo
267	Amador Acosta López	Junta Vecinal Comunal P.J. El Porvenir – Chiclayo	490554-941383	Chiclayo
268	José Gamarra Olivos	Junta Vecinal Comunal P.J. El Porvenir – Chiclayo		Chiclayo
269	Grimaldina Díaz Upiscois	Comité Gestión Pro Obras	271454	Chiclayo
270	Alfredo Guillermo Silva		9620064	Chiclayo
271	Íris Lingan Silva	Presidente de la Junta Vecinal Las Américas		Chiclayo
272	Victor Chávez Enriquez	Miembro del Comité Proobras P.J. Zamoro Chino	256318	Chiclayo
273	Soledad Torres Miranda		222327	Chiclayo
274	Dr. Juan Manuel Gamarra Romero	Presidente de la Junta Vecinal Comunal de la Urb. Federico Villarreal Calle Rio Cleotano 525	209469	Chiclayo
275	Juan Victoriano Celis Jiménez	Presidente Comité Pro Obra Urb. Federico Villarreal	205464	Chiclayo
276	José Aguirre Benavidez	Miembro del Comité Pro Obra Urb. Federico Villarreal	206766-9695462	Chiclayo
277	Juan Barrera Silva	Agente Municipal P.J. Diego Ferre	9314233	Chiclayo
278	Pedro Rodríguez Fernández	Presidente del Comité Pro Obra P.J. Diego Ferre	9808019	Chiclayo
279	Juana Mauriola Pena	Presidenta Comité Prada P.J. La Ciudadela	9863214	Chiclayo
280	Isabel Vasquez Zubaeta	Miembro del Comité Proobra Urb. Divino Maestro	9651090	Chiclayo

Entre los principales comentarios y apreciaciones producto de las reuniones sostenibilidad podemos mencionar lo siguiente:

Entre los principales comentarios y apreciaciones producto de las reuniones sostenidas podemos mencionar los siguientes:

Con la población que actualmente tiene el servicio

- La mayoría de los líderes contactados señalan que el servicio es deficiente
- No se ven mejoras desde hace años en los servicios y observan que las redes se van deteriorando cada vez más.
- No ven inversión para mejorar la continuidad del servicio de agua.
- Muchos comentan que por 4 ó 6 horas de abastecimiento les cobran la asignación como si tuvieran más de 8 horas.
- La población misma reconoce no tener conciencia en el uso y valor de los servicios porque la discontinuidad del mismo.
- La propuesta del incremento en la tarifa no les parece muy alta considerando las mejoras que traería a los servicios.
- Muchos estarían de acuerdo con el alza con tal de terminar con los problemas que ponen en riesgo su salud como es el caso de las roturas de las tuberías de desagüe.
- Muchos desconocen el rol y funciones de la Sunass
- Que, haya mayor labor de fiscalización de la Sunass, para que el dinero que se va a invertir en el PMO, no sea destinado a otro fin.
- La Sunass, realice una labor de verificación y fiscalización para el cumplimiento de las obras propuestas en el proyecto.
- La mayoría desconocía la existencia de un reglamento de reclamos a la EPS.
- Se identificó la necesidad de realizar campañas itinerantes de orientación en Chiclayo y sus 25 localidades, comprensión de la EPSEL S.A, a fin de difundir los derechos y deberes de los usuarios. Se identificó que se desconoce el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento. La EPS no lo difunde eficientemente.
- La EPS tiene muchos trabajadores y se le considera politizada.
- No se atiende rápidamente los reclamos operacionales. En temas de atoro de desagües de red pública se demoran hasta una semana.

Con los líderes de las Juntas Vecinales

- En casi todas las localidades no existe una buena organización de juntas vecinales debido a que la población mayoritariamente se dedica a la agricultura o a la pesca.
- La visita a líderes vecinales en sus casas, se realizó con bastante éxito ya que muchos estuvieron ubicados en las bases de datos trabajadas por Epsel y Sunass. Otros fueron identificados o ubicados en trabajo de campo debido a que la EPS no contaba con una base de datos suficiente.
- La mayoría de los reclamos a la EPS son por problemas operacionales relacionados a la rotura de tuberías o atoros de las redes de desagüe que provocan aniegos pero que la EPS demora mucho en atender. Se menciona que a veces se demoran hasta 10 días.
- Temen que las inversiones sean destinadas a atender deudas de la EPS o que sea destinado a sueldos de trabajadores que han ido aumentando en número en cada gestión municipal, sobre todo en las áreas administrativas y no en las operacionales.
- Ven con desconfianza la propuesta por observar la politización de la EPS y el temor de la politización del Regulador Sunass.
- Se desconoce mayormente el rol y las funciones de la SUNASS y se exige la apertura de una oficina en la ciudad de Chiclayo
- En su mayoría, los entrevistados coinciden en la necesidad de mayor presencia de la SUNASS en temas de supervisión y fiscalización de la EPS, así como de la supervisión técnica a las obras prometidas.

- Temen que el proyecto sea una mentira más de la EPSEL y el Estado
- En la charla con los líderes locales de las juntas vecinales, también se identificó la necesidad de mayor información sobre los conceptos en los que se invertiría el dinero. Se mencionó la ineficiencia de la EPS y la politización de la misma. Aceptan que la tarifa es baja y que es necesario que haya una alza si va a ver obras, pero no se conoce cuáles serían las metas a cumplir, por lo que se procedió a dar una concreta y directa explicación del PMO por nuestra parte - SUNASS, logrando la aceptación de todos los concurrentes.

Con las Autoridades Municipales

- Todos los alcaldes conocen el tema. La EPS los ha visitado personalmente o los ha congregado en EPSEL a fin de informarles acerca de los beneficios del PMO.
- Casi todos ellos cambiaron de opinión favorablemente. Muchos de sus temores radicaban en la posibilidad de ser revocados de la alcaldía por este motivo.
- La mayoría menciona estar de acuerdo con la EPS pero desean mayor información proveniente de la SUNASS.
- Algunos de ellos estarían concertando financiamiento para obras de saneamiento teniendo como unidad ejecutora a su respectiva municipalidad. Se les animó a coordinarlo con la EPS.
- Todos de acuerdo con SUNASS en la forma y oportunidad de comunicar a la población sobre el PMO. Muchos se comprometieron a colaborar en su difusión con la sociedad civil.
- Algunos de ellos mostraron mucho interés en ser unidades ejecutoras de los proyectos de saneamiento de sus localidades, observándose que dicho interés radicaba sobre todo en el manejo del dinero de la inversión.
- Solicitarían a la EPS mayor cantidad de personal en las oficinas zonales y distritales debido a que, sobre todo en las localidades alejadas de Chiclayo, dicho personal era insuficiente para atender temas administrativos y operacionales. Muchos de los administradores son multifuncionales. Se necesita mayor cantidad de trabajadores operativos.

Con las Autoridades Regionales

- Funcionarios del Gobierno Regional, están de acuerdo con las inversiones en los servicios de saneamiento.
- Ofrecen colaborar con la EPS en la consecución de sus metas de gestión.
- Han recibido el pedido del Presidente Regional de apoyar a la EPS y a la SUNASS para la difusión del PMO y como en ello colabora el Gobierno Regional. Este apoyo está liderado por la vice presidenta del Gobierno Regional.
- Apoyan con el préstamo de su Auditorio tanto para el foro con líderes como para la Audiencia Pública.
- Consideran de mucha importancia la buena gestión de la EPS que redundará en brindar mejores servicios de saneamiento contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las localidades de la Región Lambayeque.
- Consideran de mucha importancia la presencia de un representante del Gobierno Regional en el Directorio de la EPS.
- Sugieren que sea la Sunass uno de los entes que genere el diálogo y mayor coordinación entre todos los entes involucrados en los servicios de saneamiento de la Región, tales como Organismos Regulador y Rector, EPS, Gobiernos Locales, Gobierno Regional, Direcciones Regionales, Sector Salud, Colegios Profesionales, Cámara de Comercio etc.

- Señalan la urgente necesidad de mayor coordinación de Epsel con el Gobierno Regional para el tema del financiamiento de obras proveniente de Agua para Todos y el cumplimiento de metas de gestión comprometidas en el PMO.

Con los Funcionarios de EPS

- Existe cierto nerviosismo por parte del Directorio, debido a la inseguridad en el cumplimiento de metas para el primer año.
- Propondrían que la tarifa sea elevada en mayor porcentaje (25% aproximadamente) aunque todavía no tendrían total respaldo de inversión.
- La presencia de nuevos miembros en el Directorio de la EPS estaría generando constantes faltas de acuerdo, debido a que estarían pasando por un período de adaptación que estaría generando cierto desconcierto en entre los funcionarios de decisión de la EPS. Se aprecia cierta falta de empatía entre sus miembros.
- Se necesitaría mayor trabajo de sensibilización al interior de la EPS a fin de lograr el pleno convencimiento que las inversiones determinarán las tarifas.
- Se evidencia la necesidad de que exista un área que consolide la información proporcionada por las diferentes áreas, pero que tenga empoderamiento suficiente que permita exigencia de cumplimiento de plazos de entrega de información.
- Se identifica la necesidad de la existencia de una gerencia especialista en temas regulatorios que supervise y controle el avance del PMO a fin que se facilite el cumplimiento de metas.
- Se aprecia que la alta rotación de funcionarios en la EPS genera inseguridad, desaliento y creencia en el cumplimiento de las metas del quinquenio regulatorio.
- Se aprecia la necesidad que sobre todo la GRT de Sunass siga trabajando en el asesoramiento para la implementación del PMO como lo ha venido haciendo hasta la fecha, tanto in situ como a distancia.

Con la población más beneficiada por el proyecto

- Se identificó el deseo de la pronta ejecución de obras a fin de que la EPS recobre la credibilidad de sus clientes.
- Se visitó también a la población tanto del casco urbano como de los barrios periféricos ubicados en una minoría en los cerros rodean la ciudad, zonas altas, y también algunos moradores de sus 25 localidades que serán beneficiarios con mejoras en los servicios de saneamiento propuestos en el PMO, población que mostró mucho interés en el tema, pero se apreció que carecía de información. Todos solicitaban mejora en la calidad del agua y mayor frecuencia en el abastecimiento.
- La EPS ha ido trabajando comunicacionalmente con algunos de los beneficiarios informándoles acerca de los beneficios del PMO.
- Dicha población espera que se cumpla lo ofrecido y que no se entregue sólo a simpatizantes políticos del gobierno o de la Región.
- El mensaje mayoritario es que no se les prometiera sin cumplir; que estarían dispuestos a pagar un poco más, siempre y cuando se vieran las obras. De preferencia pagarían las tarifas una vez terminadas las obras.
- Se considera en igual importancia tanto las obras de agua potable como de desagüe. Sugieren que la EPS considere solucionar también la evacuación de las aguas pluviales, considerando tuberías de desagüe de mayor diámetro.

- Piden que no les alimenten con falsas expectativas y que las obras se cumplan en el plazo fijado por la EPS.
- Piden a EPS y Sunass tengan una supervisión y control estricto a los contratistas responsables de la ejecución de obras. Mencionan experiencias ingratas de Epsel con contratistas a los que inclusive se les ha dado la responsabilidad de ejecución de nuevas obras. Piden que Sunass cree normativa de protección ante casos de obras inconclusas.

Relación con los medios de Comunicación locales

- Desde la Conferencia de Prensa hasta el día anterior de la Audiencia Pública, funcionarios de GU y GRT han concedido entrevistas radiales, a prensa escrita y televisivas, en directo y diferido a medios de comunicación locales, en las que se informó acerca del motivo de la presencia de SUNASS y su función reguladora de los servicios, así como se les invitó a participar tanto al Taller con periodistas, Foro con Líderes y a la Audiencia Pública del 28 de Marzo de 2008.
- Desde la Conferencia de Prensa hasta un día antes de la Audiencia ha sido poco lo que se ha tratado acerca del tema del incremento tarifario y de la tarifa. Han dado prioridad a los problemas de tipo operacional ocurridos en dichos días y a la necesidad de reestructurar la EPS.
- Insisten en el desconocimiento por parte de la población del rol y funciones de la Sunass como organismo regulador.
- Los representantes de los medios insisten en la necesidad de la presencia de una oficina de SUNASS en Chiclayo.
- No manifiestan un evidente descontento con el alza en la tarifa, si ella va a traer mejoras en los servicios.
- Están de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en EPSEL.
- Es importante la aparente buena relación de la EPS con la mayoría de medios debido a que el jefe de comunicaciones es un reconocido periodista local, quien al parecer goza de la amistad de periodistas con credibilidad de en medio.
- Las noticias más atendidas en esos días fueron las referentes al inicio del año escolar, relacionadas al Gobierno Regional y las internacionales referentes al pasado conflicto Ecuador Colombia.
- Las notas de prensa producidas por esta gerencia, la Conferencia de Prensa, el Taller con Periodistas, el material de difusión preparado por la Oficina de Comunicación Social de la EPS y el interés demostrado por hombres y mujeres de prensa favorecieron a rápida comprensión e internalización del tema propuesto por Sunass.
- Muchos sugirieron que Sunass contrate espacios de difusión en medios de comunicación locales, a fin de dar soporte y permanencia en el tiempo al novedoso tema del PMO propuesto por la Sunass.

3.- TALLER CON PERIODISTAS Y FORO DE LÍDERES DE OPINIÓN: 13 y 14 de marzo de 2008

Días previos a la audiencia pública, día 14 de octubre, la Gerencia de Usuarios, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria y EPSEL organizó y realizó el **Foro: Agua Potable para Chiclayo: Un reto pendiente**, al que asistieron más de 40 representantes de la sociedad civil de Chiclayo. El 13 de marzo en el horario de 16:00 a 19:00 horas esta gerencia realizó un **Taller para Periodistas**, al que asistieron más de 25 representantes de los medios de comunicación local y a los que también se les recordó la invitación a participar en la audiencia pública del 28 de marzo.

Taller con Periodistas: Regulación, Tarifas y Procedimiento de Reclamos

Dicho taller tuvo lugar en la Sala de Conferencias del Hotel Las Musas de la ciudad de Chiclayo el 13 de marzo de 2008 de 16:00 a 19:00 horas. El programa fue el siguiente:

HORA	TEMA
16:30 a 17:00 hrs.	Exposición de Supervisora de Comunicaciones SUNASS, Mario Salazar Torres Tema: Regulación en Saneamiento <ul style="list-style-type: none">- La nueva visión del regulador- Rol y funciones de la SUNASS- La importancia de la regulación del Sector Saneamiento- Reto Pendiente
17:00 a 18:15 hrs.	Exposición del Especialista en Regulación Tarifaria de SUNASS, José Luis Heredia Vílchez Tema : Regulación de Tarifas y la Nueva Herramienta Regulatoria: PMO <ul style="list-style-type: none">- Regulación de Tarifas de Agua Potable- Marco Legal- Procesos de Aprobación y Determinación de Fórmula Tarifaria- La nueva herramienta regulatoria : Importancia del PMO- ¿Qué es la estructura tarifaria?- Criterios para la fijación de tarifas- Preguntas de los asistentes
18:15 a 19:00 hrs.	Exposición del Técnico en Comunicaciones, Mario Salazar Torres Tema : Procedimiento de Reclamos de Usuarios del Servicio de Saneamiento <ul style="list-style-type: none">- Marco Legal- Tipos de reclamos, presentación de reclamos- Recurso de reconsideración y de apelación- El TRASS- Preguntas de los asistentes

Foro con Líderes de Opinión - 14 de marzo 2008

El Foro con Líderes **“Agua potable para Chiclayo: Un reto pendiente”** se realizó en el Auditorio del Gobierno Regional de Lambayeque, el viernes 14 de marzo y contó con la moderación de Mario Salazar y las exposiciones de los representantes de SUNASS, EPSEL, Dirección Regional de Salud y del representante del Programa Agua para Todos del organismo Rector del MVCS.

Dicho evento contó con la presencia de más de 40 personas, entre autoridades, representantes de instituciones y líderes vecinales. Inició a las 9:30 horas y concluyó a las 13:00 horas.

El programa del Foro con Líderes “**Agua potable para Chiclayo: Un reto pendiente**” fue el siguiente:

HORA	TEMA
08:30 a 09:20 hrs.	Recepción de participantes
09:20 a 09:50 hrs.	Tema 1: SUNASS en Chiclayo: La importancia del regulador Proyecto Plan de Mejoras de Gestión EPS EPSEL 2008- 2012 José Luis Heredia Especialista en Regulación Tarifaria - SUNASS
10:00 a 10:30 hrs.	Tema 2: Brecha de inversiones en Saneamiento y Desafío 2008-2012 Julio Herrera Jefe Interino de la Oficina de Cooperación y Desarrollo - EPSEL S.A.
10:30 a 10:50 hrs.	Tema 3: Política de inversiones en saneamiento del Gobierno Regional Nery Saldarriaga (*) Vicepresidente - Gobierno Regional de Lambayeque
10:50 a 11:00 hrs.	Rueda de preguntas
11:15 a 11:45 hrs.	Tema 4: Acciones para la vigilancia de la calidad del agua potable Víctor Echeandía Director - Dirección Regional de Salud - Lambayeque
11:45 a 12:15 hrs.	Tema 5: Proyectos con financiamiento de Agua para Todos Richard Montes Jefe de la Unidad de Estudios (e) del Programa Agua para Todos - Ministerio de Vivienda
12:15 a 12:45 hrs.	Tema 6: Visión del Consejo de Usuarios Norte - SUNASS en la prestación del servicio de saneamiento Camilo Coronel Coordinador - Consejo de Usuarios Norte de SUNASS
12:45 a 13:00 hrs.	Propuestas y preguntas de los asistentes

Acciones de comunicación realizadas en las semanas previas a la realización de la Audiencia pública en Chiclayo

En las semanas del 03 al 27 de marzo, una de nuestras representantes de la ODS Trujillo, señora Giovanna Fernández S., fue comisionada para realizar campañas itinerantes de orientación en la ciudad de Chiclayo, con el objetivo de informar a la población acerca de sus deberes y derechos como usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como acerca del procedimiento de reclamos, necesidad de orientación identificada. En estas actividades se identificaron y recabó información

acerca de la problemática referida a servicios de agua y pago de recibos de los usuarios de Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe, información que se puso en conocimiento de esta gerencia y que servirá de base para programar acciones futuras de orientación a los usuarios y de coordinación con la EPS.

Las charlas estuvieron dirigidas a trabajadores administrativos y profesionales de la Gerencia Comercial y oficinas descentralizadas de EPSEL y público en general. Cabe resaltar que la EPS facilitó un espacio para la orientación de SUNASS dentro del área de atención al público usuario que se acercaba a la EPS a pagar sus recibos, recibiendo gran aceptación por ello. Esta locación favoreció también para invitar a los usuarios a participar en la Audiencia Pública del 28 de marzo.

Cabe resaltar que la población contactada solicita mayor presencia de la SUNASS en Chiclayo y demás localidades, tanto en temas de orientación como en supervisión y fiscalización a la EPS.

4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 28 de marzo

La Audiencia Pública, en la que SUNASS presentó, ante la sociedad civil, el Estudio Tarifario de los servicios de agua potable y alcantarillado de las ciudades de Chiclayo, Olmos, Motupe, Jayanca, Pacora, Illimo, Túcume, Mochumí, Pueblo Nuevo, Ferreñafe, Lambayeque, Picsi, Monsefú, Reque, Pimentel, Santa Rosa, Ciudad Eten, Puerto Eten, Mocupe y Zaña., de responsabilidad de EPSEL S.A., se realizó el día viernes 28 de marzo del presente, en las instalaciones del Auditorio del Gobierno Regional de Lambayeque, sito en la Av. Juan Tomis Stack N° 975 (Km. 4.5 Carretera a Pimentel) Chiclayo, Lambayeque.

Dicha evento contó con la participación de representantes de la Sociedad Civil, oradores y oyentes previamente inscritos.

Hicieron uso de la palabra 22 personas de un total de 77 inscritos, y asistieron en total más de 130 personas. También asistieron a este evento representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva locales, algunos de los cuales transmitieron en directo desde el local del evento.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias del proyecto publicado el 18.11.07 en Normas Legales del diario El Peruano, folletería institucional y formato de comentarios, información preparada por esta Gerencia. Cabe resaltar que se fueron entregados 46 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados oportunamente a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen y por ello se contrató el servicio de filmación quien entregó producto en original y copia en formato DVD.

El señor Fernando Noblecilla Merino, reconocido periodista de la localidad, colaboró como Moderador de la Audiencia Pública, tal como se programó y coordinó previamente, quien cumplió con su función satisfactoriamente, como fuera solicitud de esta gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el siguiente programa:

09:30 - 09:40	Palabras de bienvenida y Reglas de Participación Moderador – Fernando Noblecilla Merino
09:40 - 10:00	Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. Fernando Laca Barrera – Gerencia de Usuarios
10:00 - 11:15	Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPSEL S.A. José Luis Heredia Vílchez - Gerencia de Regulación Tarifaria
11:15 - 12:50	Participación de oradores previamente inscritos
12:50 - 13:00	Clausura de la Audiencia Fernando Laca Barrera – Gerencia de Usuarios

El evento contó con la coordinación general del señor Mario Salazar Torres, técnico de comunicaciones y proyectos de esta Gerencia, con el apoyo de los señores Walter Linares Cotrina y Giovanna Fernández Sánchez y de los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social de EPSEL, a cargo del periodista Luis Gonzales Llontop, quienes brindaron todas las facilidades logísticas necesarias. La organización también estuvo apoyada por la Gerencia Comercial de EPSEL a cargo del ingeniero Miguel Zamora Capelli.

RELATORIA AUDIENCIA PÚBLICA DE CHICLAYO

Auditorio del Gobierno Regional de Lambayeque
Viernes, 28 de marzo de 2008

1.- Juan Alfonso Medianero – Representante de la Acyulam

Como representante de la Asociación de consumidores y usuarios de Lambayeque, una institución que siempre está atenta y pendiente a estos temas, queremos aportar y le hemos hecho a través de un diagnóstico local.

Hay que reconocer la baja cobertura de servicios y los problemas de calidad como en distritos de Ferreñafe, Lambayeque, San José, Picsi, entre otros.

La EPS atraviesa por serios problemas financieros, como son los cinco años de balance negativo, es decir de pérdidas. También parte y sufre de una gestión politizada, creando islas administrativas, es decir que hay que hablar de ex alcaldes y funcionarios que facilitaron su ingreso al trabajo.

Las tarifas no cubren los costos reales de los servicios. La insolvencia de los directorios politizados ha postergado la regularización de los costos durante los últimos quince años.

Se subsidia con costos elevados a poblaciones de altos ingresos. Una micromedición no adecuada y discrecional permite favorecer a sectores de alto consumo.

En los sistemas de redes de desagüe antiguas y colapsadas no se cumple con una supervisión eficiente y transparente en la ejecución de obras. Igualmente, la población no tendría programado que acciones de servicio que forman parte de este diagnóstico.

La falta de credibilidad empresarial para producir cambios o para modificar políticas de atención del servicio.

Y frente a ello nuestra opinión es que es necesaria la reestructuración para mejorar las condiciones financieras de la EPS, la reestructuración tarifaria que es importante porque

se va a contar con los recursos adecuados. Pero para ello es necesario el monitoreo, no sólo en las metas de gestión sino que incidan en los conceptos de facturación.

Los incrementos fijados por el regulador son hasta la fecha los más indicados para hacer factibles las mejoras de los servicios de saneamiento. Pero también se plantea que no se tiene previsto para el caso de los incumplimientos de las metas. ¿Como se garantiza la continuidad de las inversiones programadas?. Como en el caso de Sedalib, ¿será sancionado en el caso de incumplimiento de las metas en el primer año? Esto quiere decir que las inversiones programadas podrían estar paralizadas.

En la fórmula de verificación de cumplimiento de metas, las operaciones planteadas no garantizan el 100% de su cumplimiento.

Otro, que si habiéndose partido de indicadores no confiables, la determinación de las metas de gestión tampoco se garantiza que las metas fijadas sean las reales, me refiero a las metas de continuidad del servicio. En los últimos años ha sido reportado por Epsel al regulador como 17 horas continuas. Esto no es cierto porque en la actualidad las 26 localidades que atiende la continuidad del servicio es menor a lo reportado. Se propone para este caso llevar a cabo otra audiencia pública, en la que el regulador y la EPS puedan presentar la propuesta consolidada con los aportes que se han prestando hoy día y, como ha sido reconocido por los representantes de Sunass, la información no ha sido validada adecuadamente, lo que determinó que los valores fijados por la elaboración de las metas de gestión muestre la estructura tarifaria con los siguientes incrementos no sean reales.

Lo que no se ha informado es que durante el quinquenio se ha propuesto facturar una asignación de consumo que indudablemente afectará a los usuarios que no cuenten con micromedición.

2.- Leonardo Cusque R. - UPIS Corazón de Jesús

Soy representante de la UPIS Corazón de Jesús, Habilitación Urbana San Juan de Dios. Contamos con dos piletas de agua, al día tenemos de dos a tres horas el agua, y contando con este programa de agua para todos, venimos a pedirles sea factible contarnos en su programa de proyectos de desarrollo para que se ejecuten obras de agua y de desagüe que actualmente no contamos.

3.- Hectorino Chinchay Huaman

Soy agente municipal de San Juan de Dios del distrito de Leonardo Ortiz. Somos una comunidad nueva y necesitamos agua potable y desagüe. Tenemos dos piletas de agua, a las cuales casi no llega el agua. En la madrugada llega de tres a 5 minutos nada más. La mayoría de la gente saca de pozos de agua y algunos otros compran de cisternas por baldes de agua.

Tenemos una necesidad y acá la solicitud de que se realicen las obras de agua potable y alcantarillado.

4.- Amador Acosta López - P.J. El Porvenir

Soy agente municipal del Pueblo Joven El Porvenir. En mi pueblo joven se viene haciendo obras de agua potable y desagüe en la calle Antonio Raymondí, pero falta cambiar las redes de agua potable y desagüe de todo el pueblo joven, porque ya están deterioradas. También quiero pedir que se haga una mejor supervisión porque las redes están colapsando por los desagües.

Ahora las viviendas son multifamiliares y entre ellas consumen más agua y se paga el mismo recibo. Se debe regularizar cuantas familias viven en cada predio para que se haga el pago adecuado, un poco más de lo que pagan actualmente, porque se supone que consumen más agua.

La Sunass no solamente debe ser un ente regulador de tarifas, sino debe ser un ente de supervisión, supervisar las obras en los asentamientos humanos y pueblos jóvenes que no tienen agua, para que el agua les llegue a ellos también.

Si queremos solucionar los problemas de atoro de los desagües debe haber un buen desfogue de los canales en los que van a desembocar el agua de las lluvias. Por las lluvias las tuberías están colapsando porque no hay canales de lluvias. Que se tome en cuenta que se hagan más grandes las tuberías para que puedan contener también el agua de lluvias.

5.- **Sandro Olivos Peña** – Sindicato Único de trabajadores de EPSEL

Como representante del sindicato de trabajadores de EPSEL, por supuesto, que compartimos en parte de lo propuesto por Sunass en el tema del incremento tarifario, pero queremos advertir que no esta clara la cosa. Por ejemplo se habla en lo que respecta al agua potable y en lo que respecta al alcantarillado, pero aquí solo se ha hablado del sistema agua.

Por otro lado, como aporte, escuché decir que la empresa está muy politizada.

Sí, estamos de acuerdo como gremio sindical y como trabajadores en el incremento tarifario, pero solicitamos la formación de una mesa de trabajo para monitorear el problema, pero que se debe de destinar un porcentaje de lo que es ampliación de cobertura y mejoramiento del servicio, pero que también se termine con el incremento de personal de trabajadores recomendados, porque en la empresa estamos saturados, porque este Directorio y el gerente general de nuestra empresa continúan en ese plan. Es por eso que poniéndome de lado de la empresa es porque exigimos eso ... un incremento de trabajo, pero una mesa para poder monitorear y hacer que las metas de gestión planteadas en el documento de la Sunass se cumplan.

6.- **Víctor Raúl Vega Varias**, Presidente del Directorio de EPSEL

Quisiéramos dejar nuestro agradecimiento a toda la concurrencia, por esta manifestación democrática muy importante, en la cual compartimos todos juntos: Epsel, los usuarios, la Sunass, para analizar la propuesta que ellos están planteando.

El Directorio de Epsel se ha mostrado muy preocupado porque por muchos años no se ha intentado hacer un Plan Maestro. Recordemos que este documento debió haberse presentado hace más de 10 años pero estamos tratando de resolver este problema.

Estamos a la puerta de la probación de este Plan Maestro, este es un evento muy importante. Lo hemos llamado "día D" día de la Audiencia. Este esfuerzo es parte del Directorio anterior y de este Directorio para concluir con este documento que siempre ha sido postergado. Epsel ahora está cumpliendo.

Epsel no ha tenido tarifas nuevas los últimos catorce años, la inflación ha ido subiendo y los otros servicios también, pero las tarifas de Epsel no subieron. No se puede tener servicios eficientes si o hay tarifas.

Además tiene que haber un orden interno en Epsel. En esta parte, como ustedes pueden apreciar, la Sunass está poniendo llaves para protección y esto es muy importante, porque el día que este Directorio se vaya puede venir otro Directorio y peden haber algunos desajustes. Sunass está garantizando el proceso. Sunass pone el punto del equilibrio; por un lado está la empresa que brinda el servicio, con sus derechos y obligaciones y en el otro plato de la balanza está el usuario también con sus derechos y obligaciones y el que da las normas es Sunass.

Agradezco el profesionalismo de Sunass y estamos recibiendo los aportes de todos ustedes para que en los próximos días, tenemos alrededor de 60 más, poder ajustar el documento. Como ustedes saben hay algunos puntos que podemos mejorar, pero hay otros que no podríamos llegar a cumplir porque necesitaremos apoyo y por eso estaríamos pidiendo a Sunass que nos amplíen las metas. Ante ello la Sunass, a través

de su equipo técnico que conoce a nivel nacional la problemática y a través de un diálogo, podremos ajustar con los aportes que hoy día ustedes están brindando.

7.- James Uriarte Núñez – Miembro del Directorio de EPSEL

Agradezco el profesionalismo de Sunass. Sunass nos permite tener una buena comunicación de la EPS con sus clientes, ello mejora la gestión del Directorio. Por ello se ha podido visualizar mejor la problemática completa de la EPS, pasando porque es una empresa con déficit económico. Se habla que en el 2006 hubo un déficit de 4 millones, virtualmente es de 9 millones este año. Quiere decir que lo principal es el problema económico financiero de la EPS.

La intervención de Sunass permite establecer propuestas y la primera es la de mejorar y ampliar la cobertura de agua potable en Chiclayo y en sus 26 localidades. Asimismo, rehabilitar las redes de agua potable y alcantarillado e instalar nuevos medidores y construir nuevos pozos y reservorios.

Recordemos que Sedalib tiene tarifa promedio S/.1.83 por metro cúbico, Epsel S/.1.04, quiere decir que como usuario, si yo voy a Trujillo, debo de pagar el 76% más por la tarifa, es decir que actualmente de 15.50 soles en Chiclayo tengo que pagar 18 soles más en Trujillo. De esos 76% que tenemos de diferencia, que no se ha sincerado oportunamente en Chiclayo como lo ha sido en Trujillo, es que le pedimos a la Sunass, como usuario, sí, el que habla puede responder que no se pague un 76%, pero si un 25% más; lo que quiere decir que tendríamos que pagar solo 6 soles adicionales al mes, que es el 25% de incremento de la tarifa, igual a 20 centavos al día. Cómo no pagar esto si se tiene agua de buena calidad.

8.- Juan Manuel Gamarra Romero Presidente Urb. Federico Villarreal

Saludo como Presidente de la Junta vecinal comunal de la Urbanización Federico Villarreal de Chiclayo.

En los próximos cinco días vamos a enviar a la Sunass un comentario fundamentado sobre el proyecto de Resolución que es el motivo de la asamblea de esta mañana, lo vamos a hacer por escrito.

La intervención verbal en este momento se va a referir a tres puntos específicos que no tienen que ver con este proyecto de resolución, pero sí con Epsel, como empresa y con el problema global de abastecimiento de agua potable y desagüe en Chiclayo.

El primer punto tiene que ver con el funcionamiento de Epsel y con la buena atención al usuario que está subrayada en este folleto que se ha repartido como uno de los objetivos de esta empresa. Hace algunos días me visitó en mi domicilio el señor Walter Linares de Sunass de Lima para invitarme a esta audiencia y me dejó todos estos materiales y me indicó que existía la posibilidad, si yo lo deseaba, para poder participar como orador, para lo cual tendría yo que inscribirme en la Av. Grau 451, a más tardar un día antes de esta Audiencia. Fui hace dos días a inscribirme y me dijeron que tenía que hacerlo en Sáenz Peña. Ayer fui a Sáenz Peña acompañado de otros dos directivos y nos hicieron esperar media hora en la puerta de la calle y no sé por que tuvimos que esperar tanto para una simple inscripción. Cuando nos atendieron nos dijeron que había habido una confusión. Yo sentí mi protesta y la refiero aquí porque esto es un mal trato al usuario.

En segundo lugar pongo el ejemplo que, si una persona va por una calle desconocida por primera vez y se cae en un hueco oculto es comprensible, porque no sabía que había un hueco, es por lo tanto una falta por ignorancia. Si posteriormente esa persona vuelve a ir por esa calle y vuelve a caerse en ese mismo hueco, eso es negligencia, porque la persona ya sabía que había ese hueco. Si posteriormente esa misma persona vuelve a ir por esa misma calle y se vuelva a caer en el mismo hueco entonces eso es

estupidez. Le pongo este ejemplo porque esto tiene que ver con los problemas de agua y desagüe en Chiclayo.

Desde que soy niño, cada vez que llueve en Chiclayo se presenta este mismo problema y cada año, en los veranos, Chiclayo aparece anegado con las lluvias y siempre se habla que hay que corregir esto.

El actual proyecto tiene que ver con las tarifas fundamentalmente para ampliar la cobertura de agua y eso está muy bien, porque gente que no tiene servicio de agua está privada de un servicio fundamental.

Pregunto a Epsel y Sunass... ¿Cuándo piensan terminar con estos problemas y colapsos frecuentes de los sistemas de alcantarillado y de agua en Chiclayo? ¿Por qué no hacen un estudio a fondo y dan solución a estos problemas de una vez para siempre? Ese es el pedido concreto que hago en nombre de la urbanización Federico Villarreal.

9.- Isidro Vélchez Veles – Dirigente del pueblo Joven San José Obrero de Chiclayo

Por el poco tiempo en la exposición enviaremos nuestro documento con nuestros requerimientos a la Sunass. Ha faltado coordinación con los pueblos jóvenes. No con todos ellos se han hecho reuniones con los representantes de la Sunass, como en el sector de 9 de octubre que hay muchos problemas hay atoros constantemente y es una barbaridad.

Con respecto a las tarifas. En el sector donde yo vivo es imposible que se le pueda incrementar, porque el promedio de ingreso de la gente es mínimo, por la falta de trabajo problemática que se tiene a nivel nacional.

Pedimos que nos expliquen el por qué el IGV se le cobra a los usuarios? Este es un impuesto general a las ventas y los usuarios somos compradores y no vendedores de agua.

Se viene cobrando un préstamo del Fonavi que se utilizó para la instalación de nuestras redes de agua y desagüe de hace casi 6 años y va a continuar hasta el 2011. Por derecho de instalación domiciliaria nos cobraron más de 1000 soles, cuando eso podría costar entre 300 ó 400 soles nada más.

La preguntamos a la Sunass ¿Cuántas multas le ha puesto a la EPS por atoros intencionados que hicieron hace unos tres años atrás por cuestiones políticas y por enfrentamientos con el frente de defensa de Lambayeque? No se hizo ninguna. Se denunció con gráficas, por la televisión y por todos los medios y no se hizo ninguna sanción.

Que se explique el ítem al que se aplica el 30 % o al 36 % en los recibos que tengo acá. Nos han presentado algunos cuadros que nos han confundido un poco. La Sunass debe proveerse del libro que ha publicado la Fentap de la situación de las EPS a nivel nacional y que ha sido aprobado a nivel internacional en diferentes países y que fue presentado por el frente de defensa nacional como departamental.

10.- Gisella Santollo Delgado – Comité de Vigilancia del Presupuesto Participativo de Lambayeque.

Para mí, como ciudadana, me llama la atención de que vivo 28 años en Lambayeque, en la parte alta de Upis Los Angeles y tengo conocimiento que 200 familias no tenemos agua, pero siempre se nos manda el recibo para pagar por 20 soles. Pagamos un servicio que no tenemos y cuando hacemos la documentación y reclamamos nunca se nos atiende. Le pedimos a la SUNASS que vea eso, porque si estamos pensando incrementar la tarifa y los que vamos a ser siempre los perjudicados somos los que no contamos con los servicios.

11.- Antonio Riojas Ortega – Regidor de Lambayeque

Lambayeque es una región bastante difícil. Los servicios de agua potable y alcantarillado ya colapsaron prácticamente. Pero vamos a los hechos.

La situación que ustedes nos han mostrado es muy preocupante, pero también hay ineficiencia en la EPS, porque la información es alarmante debido a que solamente se capta el 9% de micromedición. Imagínense cuanto no se mide y sobre eso que no se mide, hay un 40% que no se cobra ni siquiera en lo mínimo, porque es agua que no se revierte.

¿Ustedes han calculado o han proyectado la cantidad que significa? He hecho un cálculo que da casi el 100% del costo. Si se ha mencionado que se tiene 30 millones de soles para renovación, prácticamente se puede llegar a 70 millones de recaudación y eso solamente es tratando de insistir con la medición.

Cuando no se usa el agua... esta se mal usa. En esto tiene que ver mucho la empresa. Cuando decimos empresa, le queremos dar una visión donde el fortalecimiento institucional debe estar a la altura de lo que es ahora. Tiene que haber personal competente, porque si queremos llamar cliente al señor lo vamos a llamar vendedor o empresario, tiene que poner la empresa a otra altura. Si no le dan prioridad para que la empresa mejore con fortalecimiento institucional, personal técnico y aparte dándole prioridad a la medición.

Se esta proyectando 232 millones para llegar al 50 % de medición. Deberían llegar al 100% de medición aunque no se llegue al 100% de la cobertura. La propuesta debe ser modificada priorizando medición y para que la herramienta de gestión se convierta en efectiva, para que la persona que va a trabajar esa herramienta de gestión, también trabaje en equipo.

En Epsel no hay trabajo en equipo, la institución está muy politizada y tienen que hacer una reingeniería total para que todos los trabajadores apunten en la misma dirección, que es mejorar la calidad del servicio. Si no se llega a esto la empresa no va a funcionar.

La persona más importante en cualquier negocio es el cliente, sin embargo el cliente es maltratado. Si se sigue así no van a hacer una mejor empresa. Están pensando en solucionar sus problemas personales. Yo creo que eso se debe cambiar. Deben priorizar micromedición, fortalecimiento institucional y reingeniería general, empezando de cero con una misma visión para no desperdiciar los dineros del Estado. Finalmente quisiera invocar a la EPS que hoy tiene nuevo Directorio traten de trabajar en equipo. Yo creo que si el Directorio no llega a consolidar bien las ideas para dar bien la línea de la empresa, yo creo que va a ser un esfuerzo en vano.

12.- **José Torres Ruiz** – Frente de Defensa del Distrito de La Victoria

Agradezco a la Sunass por invitarnos a participar y explicarnos a la sociedad civil acerca estas asambleas, que siempre deben hacerse, porque en realidad, nosotros como moradores y defensores de los derechos de los pobladores, a veces nos sentimos impotentes ante esta empresa prestadora de servicios, que dicen que es de todos, pero no se si será de todos.

Aquí me extraña la ausencia de las autoridades, que nos representan en cada sector de nuestro pueblo, ¿Solamente están cobrando de repente?... No los hay. ¿Dónde están los que en realidad deben ver por los derechos del pueblo? O solamente están esperando que se les alcance las noticias.

Con respecto a las tarifas... Si al poblador le piden para mejorar sus servicios, no es necesario que le incrementen las tarifas. Las tarifas ya las han incrementado porque casi el total de pobladores de Chiclayo no tiene medidores. Los pueblos jóvenes pagan 8 m3., ¿como pagan si no tenemos medidores? El precio del agua es de 1.40 pero nosotros pagamos 16.60 por 8m3. por agua... entonces quiere decir que ya estamos

pagando demás. Si ahora nos vienen a decir esto... pues creo que ya está preparado y nos vienen a decir que quieren nuestro punto de vista.

Como moradores y ciudadanos queremos ver que es lo que nos conviene o no.

Por otro lado quiero hacer una queja por el Frente de Defensa La Victoria y digo que no se ha considerado en el PMO al distrito de La Victoria, en el programa de proyectos. No se que habrá pasado con el equipo técnico o todavía falta.

En el Pueblo Joven Antonio Raymondi y somos 4000 moradores la población ha hecho su propia instalación y han sacado de su propio bolsillo para hacer sus ampliaciones de agua. Desde el mes siguiente de la instalación pagamos 21 soles, pero donde está lo que nosotros hemos aportado? Ahora nos viene un incremento. ¿Donde están los proyectos? Nuestro proyecto cuesta 12 millones 700, pero lógico, no se va a poder hacer porque Epsel no encuentra plata. Pero nosotros si hemos hecho nuestro proyecto, pero ¿en qué nos beneficiamos si pagamos igual? Esa es la situación de los pueblos jóvenes que tiene mucha deficiencia. Pero si acá se trata de poner el hombro para cambiar, que la atención mejore, que el servicio mejore, creo que por mi parte, como frente de defensa del distrito de La Victoria digo que, si se tiene que dar, que se dé, siempre y cuando también se pongan la mano al bolsillo todos los señores que están al servicio, que los funcionarios bajen sus sueldos inmensos que tienen.

13.- Miguel García Puémape – Usuario

Si ustedes me han visto cojear, es porque he venido con el pie derecho anestesiado para no perderme la oportunidad de participar como representante de la pretendida sociedad civil, en un tema de tanta importancia como el que está en estos momentos en debate.

Ayer sufrí una torcedura de pie motivada por un charco de agua, lo que me llevó a emergencia del hospital. Si yo he podido llegar acá anestesiado, ¿quién saca la cara por el ciudadano común que como yo se afecta por esta infeliz situación que sufrimos en Chiclayo, por el ineficiente manejo de la evacuación de las aguas pluviales?

El aporte mío es el de un especialista graduado en el año 1954 en la UNI y a partir de ese año, es mi deseo de proyectarme a la comunidad a través de mi experiencia profesional.

Menciono lo siguiente y leo la exposición de motivos del PMO. Señalo el 2do párrafo de antecedentes donde dice que Sunass definirá y aprobará la formula tarifaria para las EPS para cada quinquenio en función de PMO que presenten las EPS. Gracias al empeño que tengo yo, sobre este tema por ser mi especialidad, he revisado la norma el diagnostico sobre el cual se ha planteado el PMO para los próximos 5 años.

Chiclayo está caminando velozmente hacia su metropolización. De aquí al 2011 estarán incluidos Lambayeque, Requena, Pomalca, etc. Eso se llama metropolización. El diagnóstico no ha tenido en absoluto presente esta realidad. Es más, en ese análisis no he encontrado en ninguna parte, en lo que respecta Chiclayo, que se diga “la demanda que es cubierta por Epsel para Chiclayo es de tantos litros por día por persona”. Esos son los parámetros necesarios para señalar las metas de gestión.

Lo que refuerza este argumento mío, es donde dice: “incremento anual de número de conexiones domiciliarias de agua y conexiones de alcantarillado”. ¿Cómo se va a proyectar si no se sabe cuál es la tasa de incorporación de nueva población urbana dentro de la metropolización de Chiclayo?

Dentro de las metas de gestión se indica que presión mínima 10 mca para el quinto año, y si el expositor dijo que actualmente teníamos 2.4 mca, como vamos a llegar a los 10 mca. Ahí nomás tienen todo un desafío técnico, señores.

14.- Santos Aldana Ortega – Acode Túcume

Consideremos sensata la decisión del incremento de la tarifa, pero quisiera advertir aquí, que sabido está por la prensa, que en Túcume se van a invertir 10 millones de soles, 8 vienen por el Estado y 2 por el Gobierno Regional. Yo lamento que no esté acá nuestro amigo el alcalde de Túcume, pero era necesario que esté acá para poder confrontar ideas. Felicito la idea de este evento por parte de la Sunass y espero que no solamente sea esta, sino que se realicen audiencias descentralizadas. Y felicito a la Sunass porque hace poco y si no hubiera sido por la participación de la Sunass, yo hubiera sido avasallado por abuso de Epsel en muchos aspectos.

En Túcume debemos tener demasiado cuidado en esa inversión, porque es para mejoramiento de redes de agua potable y alcantarillado y dado el monto significativo, se va a cometer un error si no se hace una audiencia pública allá en Túcume, con la participación de Epsel, la Sunass, el pueblo y el frente de defensa.

Tenemos en Túcume un tanque elevado que está encima del cerro. Se pretende aumentarle de tamaño, pero sabemos que cuando al pueblo joven se le incrementó el servicio de agua potable, la presión bajó y hoy será un error si es que no se llega a un diálogo de que al incrementar el tanque elevado se va a incrementar la presión. La idea es que el pueblo joven tenga su propio pozo y el tanque elevado que está en el cerro alimente a la población de Túcume. Esto evitaría la gran demanda que se va a tener tanto el pueblo joven como la población de Túcume con el crecimiento de la población urbana.

Túcume se queja no tanto por el pago del agua, sino por el mal trato de la administradora de Epsel, la señora no es profesional y comete una serie de abusos. Eso es una injusticia porque se empecina con la gente más pobre. De tal manera sugerimos a Epsel que ponga personal calificado, profesionales, que si los tiene, de tal manera que Túcume no sea atropellado en sus derechos, porque se pisotea y abusa y deseo que esto se tome en cuenta.

15.- Teodoro Martínez Inoñán– Alcalde del distrito de Mochumí

Entendemos que los alcaldes somos el vínculo más cercano entre el Estado y la comunidad y en relación a Mochumí, pensamos que éste es un espacio para encontrar puntos comunes y también puntos en desacuerdo que hay que corregir.

En el recibo que tengo a la mano y que es de mi propia vivienda, dice 4 horas de abastecimiento y por lo tanto discrepamos con lo que dice la Sunass de 17.2. Un problema que no es de ahora, en realidad y que es de décadas.

Mochumí tiene su sistema de alcantarillado colapsado hace más de 30 años, pero hay la voluntad de solucionarlo. Hace una semana se ha firmado el contrato de con la compañía ganadora par elaborar el expediente técnico.

Es cierto que hay clandestinaje de agua y junto con los otros alcaldes tenemos que desterrar la política del perro muerto, y sí, hay que sensibilizar a la población para que esto se termine, hay que ayudar a los alcaldes para que la empresa sea cada vez más rentable.

Nosotros tenemos el 61% de los usuarios activos en Mochumí. La administración en Mochumí tiene sólo una persona para 7500 conexiones, persona que hace de cobrador, administrador, atiende al público, etc. Obviamente cuando hay una emergencia para salir a solucionar algún problema, no hay quien atienda y eso es una deficiencia que hay que solucionar.

Sí creo en el Plan Maestro Optimizado, porque si no planificamos en este país, no avanzamos.

Se nos compara con Sedalib o la empresa de Tumbes o la de Tacna, en los costos, pero también compárennos en sus indicadores económicos financieros, comparen cuánto personal tienen ellos, cómo es el manejo de cada empresa. Solamente nos

muestran cuanto cobran por cada metro cúbico de agua, pero no nos indican cuánto es la rentabilidad de ellos y como es el manejo económico financiero.

En esta tarea los municipios no pueden estar ajenos. Yo soy parte de esa premisa. En el caso de Mochumí, podemos aportar con lo poquito que podamos tener para solucionar el problema, pero falta una campaña de sensibilización. Atención Epsel. Diseñen trípticos, material didáctico para las escuelas, para cuidar el agua, para sensibilizar como se usa el desagüe, donde encontramos hasta frazadas, ladrillos, carrizos, en los buzones, pero falta una campaña agresiva por la radio, por el periódico, en las escuelas, es una gran fortaleza que vayamos y si como alcalde puedo aportar, también lo haré porque somos accionistas.

16.- Oswaldo Ipanaqué – CLAS de Pítipo

Agradecer porque por primera vez se da este tipo de audiencia, dado que la ciudadanía ahora pide participación en estos planes, como lo ha expuesto la Sunass, debido a que son ellos los que están en medio, tanto del cliente como del proveedor.

Pero en este plan lo único que se está apuntando es incrementar las tarifas. Nadie puede aceptar un incremento de tarifas. Estamos apuntando a un consumo que años atrás destinaron para la gente pobre de 8 m³. De agua y a esos se les está incrementando por la tarifa.

Por otro lado quienes no consuman pagarán menos y es correcto. Pero 8 m³. es el consumo de la gente pobre, estaríamos hablando de 40 cilindros de agua mensual. Si usted va y convive con esa gente pobre, es un cilindro y medio que consume. Deberíamos de partir que la Sunass está en medio, entre el consumidor y Epsel, debería elaborar un plan maestro en beneficio de nosotros los consumidores. No solamente apuntar a un incremento de tarifa.

Hasta el momento he escuchado al opositor de Sunass que comparaba un m³. de agua con unas botellas de agua embotelladas. Es falso que eso valga un sol. Los costos del embase es de 15 céntimos y si cuesta es por el embase, la publicidad, el transporte. No podemos compararlos.

También se debe apuntar al usuario pobre. El problema del incremento es por la necesidad de incrementar a los trabajadores de Epsel, que se ha convertido en una agencia de empleo, que se apoya en los recibos de agua que reparten mensualmente a nuestros domicilios y que todos pagamos y tenemos conocimiento.

Deberíamos plantear y proponer que tienen que mejorar el sistema administrativo de Epsel, por la cantidad de trabajadores de lo que se está tratando. No se ha hablado de mejoras en la calidad de agua. Hemos hablado de 8 m³ que va a incrementarnos un sol más y que se va a pagar un costo fijo. Eso no es llegar a mejor calidad de agua.

Las autoridades pertinentes deberían tener muy en cuenta de la cantidad de gente que tiene la EPS y que nosotros la estamos cargando.

17.- Ruben Ramos – Ciudad de Eten

Vengo en representación de la Municipalidad de la Ciudad de Eten y queremos expresar que nosotros entendemos como un servicio óptimo, el hecho que se tenga 24 horas de agua al día, que no hayan atoros en el desagüe, que se tenga una laguna de oxidación y que haya el servicio de desagüe pluvial necesario, porque las lluvias contribuyen a que el desagüe colapse.

En ese sentido observamos que la propuesta de Sunass es bastante atractiva para nosotros, porque de 10 horas al día de agua que tenemos en la actualidad vamos a tener en el primer año 18 horas de agua al día y a los 5 años tendremos 23 horas.

Nosotros tenemos 310 viviendas sin ningún servicio y estamos observando un aumento en los cinco años de 149 viviendas, o sea tenemos el 50% que falta cubrir. En lo que

respecta la desagüe 85 viviendas, pero no se le puede poner agua a una vivienda y no ponerle el desagüe. Allí hay un error de carácter técnico que debe corregirse. Estamos de acuerdo con el incremento de la tarifa porque nos va a beneficiar sustantivamente.

18.- José Catedra Ramírez – Alcalde de la Municipalidad de Nueva Arica

La municipalidad es el ente donde recepcionamos todos los reclamos de la comunidad en general. En esa medida yo quisiera sugerir a los señores de la Sunass, que estamos de acuerdo en el incremento que se debe dar para superar el estado en que se encuentra la empresa Epsel, pero deben de observar en la misma comunidad el estado de vida. Es un pueblo pobre donde la mayoría son agricultores. En el distrito tenemos el servicio de agua fraccionado en dos horarios. También queremos decirles que al implantar una tarifa nosotros tenemos diversos problemas que se vienen ocasionando por la antigüedad de la redes. Estamos elaborando perfiles para conseguir un apoyo del programa Agua para Todos. En esa medida ruego a los funcionarios de Epsel enviar a otros funcionarios para lograr esto. Nosotros estamos detrás de esto y luego podremos decir a la población que le daremos un mejor servicio y no tendremos problemas.

También queremos que decirles que nosotros venimos haciendo inversiones, pocas, pero queremos el apoyo de Epsel para lograr que todos los sectores tengan agua.

Nosotros tenemos en el distrito partes bajas y altas. Los pobladores de las zonas altas no reciben el servicio como los de las partes bajas entonces no podrían pagar el mismo importe. Mi sugerencia es que se les instalen medidores para que esa gente no se sienta insatisfecha porque no es justo que los de abajo tengan agua todo el día y los de arriba no. Hagamos una evaluación consciente para establecer un cobro acorde.

Que se organicen reuniones para que el pueblo pueda saber porque se aplican tales costos.

19.- Primo Ordoñez – Presidente Asociación de Cesantes y Jubilados de Ferreñafe

El Plan maestro Optimizado que se está trabajando y que se está tratando de poner en ejecución, adolece de algunas fallas, principalmente en lo elemental que es en el diagnóstico. No podemos hablar de las proyecciones de obras, de inversiones y de tarifas si no se ha realizado un diagnóstico en el terreno mismo de los acontecimientos y de los sucesos y si se ha hecho un diagnóstico a partir del escritorio.

Pensamos que en el PMO, donde dice que la continuidad promedio del servicio es de 17 horas, tal vez eso será en Chiclayo y Lambayeque y en algunos otros lugares, pero en Ferreñafe no es así, donde hay zonas solo con una hora de servicios al día, en otros dos y en otros tres; lo mejor que se puede lograr es de 6 horas. Sin embargo se dice que son 17 horas y en otro lado del mismo documento en el plan de priorización de gestión de obras se dice que son de 11 horas. En la exposición que nos han hecho funcionarios de Epsel han comprobado, luego de hacer un breve muestreo que son solo 7 horas de servicio total. Esto demuestra que no se ha realizado un diagnóstico correcto y real de la provincia de Ferreñafe y que por lo tanto deja sin validez el documento del PMO. Pierde valor puesto que se han falseado los datos de las informaciones.

La presión hidráulica, dice en el PMO, que es de 2.5 metros en Ferreñafe, sin embargo tampoco es así, en Ferreñafe no llega ni a 1.80 metros; la mayor parte de duchas de los domicilios ferreñafanos está de adorno, no funcionan, no llega el agua hasta allá, hay sectores que apenas llega a medio metro y hay otros sectores que los vecinos han tenido que cavar en el frontis de su domicilio y al fondo de ese pozo instalar un caño de donde sacan el agua. Esa es la cruda realidad de Ferreñafe. Ese es el deficiente servicio que nos da Epsel en nuestra provincia.

Se dice además que la cobertura promedio es de 87%, sin embargo, casi todo el sector periférico de Ferreñafe, que son unidades vecinales, no tienen casi el servicio. Algunos

tienen algunas piletas, otros han hecho obras con la ayuda de la municipalidad o de alguna ONG, han hecho un pozo que no le dan mantenimiento. Incluso el sector salud ha determinado que contiene bacterias coniformes, que no es apta para el consumo, y esa es el agua que consumen esos sectores pobres en la provincia de Ferreñafe.

Epsel sigue con un deficiente servicio por ello planteamos que se haga un nuevo diagnóstico para la provincia de Ferreñafe, porque el que se ha hecho es irreal e incorrecto.

Por estas consideraciones, por ahora, no estamos de acuerdo con la elevación de las tarifas, en el futuro tal vez, siempre y cuando se hagan obras para Ferreñafe y mejore el servicio para que sea más eficiente.

20.- César Humberto Chamán Silva – Delegado de la Asociación Provincial por la Defensa del agua y la vida de Ferreñafe.

Para complementar la información del paisano ferreñafano, el problema fundamental de agua potable y alcantarillado de Ferreñafe es que la cantidad de agua es poca, por eso el servicio es de 6 horas, y como la cantidad es insuficiente no es 17 horas como lo dice Sunass, es un dato erróneo.

En el Plan Maestro no se nota la calidad del agua. Algún orador mencionó que lo central es la calidad del agua, porque la bebemos y esta asegura nuestra salud. La calidad es imprescindible, fundamentalmente la del pozo nº 2. Ferreñafe se abastece de agua del sub suelo a través de 4 pozos. El Pozo Nº 2 desde el 2002, aceptado por Sunass, tengo documentos probatorios, Sunass informa a Epsel y a la municipalidad provincial de Ferreñafe que el Pozo Nº 2 tiene exceso de nitratos que supera los 50 miligramos, que es un indicador y lo acepta la Sunass. El Pozo Nº 2 según el documento que la Sunass ha hecho llegar a Epsel tiene 85 miligramos por litro una diferencia que atenta contra la salud, porque está demostrado científicamente que son factores de riesgo de cáncer de colon. Los nitratos que bebemos son factores que van a aumentar en algunas personas la posibilidad de tener piedras en el riñón y en las vías urinarias, de cálculos en las vías renales. Esta comprobado por la Sunass que es te pozo numero 2 esta atentando contra la salud. El Pozo Nº 4, en el informe que nos ha hecho llegar la Sunass en el 2005, está en el 40%. Últimamente, hace 20 días, y para intervenir ahora con datos concretos, solicitamos con oficio a Epsel que se nos haga llegar los últimos parámetros físicos químicos, todavía no nos ha contestado y esto es una descortesía de Epsel frente a los consumidores.

El otro indicador técnico que dice de la mala calidad del agua en Ferreñafe es la conductividad. En un informe de hace dos meses, el ingeniero responsable de la zonal de Epsel hace llegar a Epsel que la conductividad está sobre de lo normal y la conductividad anormal es consecuencia del exceso de sales en el agua que bebemos. También están en exceso los sulfatos. Entonces tenemos indicadores físicos y químicos que nos dicen que al agua que bebemos en Ferreñafe producto del agua del subsuelo es de mala calidad y debe ser observada para ser de uso humano.

En el Plan Maestro no dice nada de la calidad del agua. Esperamos que Epsel haga un nuevo diagnóstico, concretamente en Ferreñafe, por lo tanto se tiene que hacer un nuevo plan de obras y que este trabajo ya no se haga solamente con la gente de Epsel, sino con la colaboración de los técnicos de la municipalidad de Ferreñafe y la participación de los usuarios y que esas nuevas obras sean incluidas en el Plan maestro Optimizado.

21.- Iván Rapado Presidente Pueblo Joven Simón Bolívar de Chiclayo

Felicitar a Sunass por esta importante audiencia Pública, que convoca a autoridades y gremios del departamento de Lambayeque. Yo no estoy de acuerdo y mi pueblo, en lo

que se refiere al alza de tarifas, por cuanto hay muchos problemas que primero debe de solucionar Epsel a cada uno de los usuarios del departamento de Lambayeque.

Epsel soluciona el problema de desatorar desagües y causa problemas a los pueblos jóvenes. El año pasado hubo problemas en Satélite. Solucionó problemas de atoro y esas aguas que sacó Epsel ocasionó problemas en el pueblo joven Simón Bolívar, donde soy dirigente y presidente del pueblo. Vacío todas esas aguas en las tuberías de desagüe de nuestro pueblo y a la semana siguiente, en la cuadra 9 de Zarumilla y de las cuadras 1, 2 y tres de la calle Pedro Ruiz de Simón Bolívar, se llenaron de desagües que estaban colapsando. Para solucionar este problema tuve que llamar más de 15 veces a Epsel. He pedido a Epsel y lo muestro con documentos, dirigidos al señor Pedro Urdial, gerente de Epsel, donde estoy solicitando el estado situacional del desagüe y agua de la zona, el día 25 de febrero y hasta el momento no tengo respuesta. Miren por todas las áreas que ha pasado y hasta el momento no tenemos solución de esos problemas.

Hay tantos problemas que solo tenemos 9 horas de servicios en el pueblo joven Simón Bolívar. Aun más no se si es viveza de Epsel o es irresponsabilidad de lo que hacen las personas que reparten los recibos de agua. Dos meses consecutivos, señores de Sunass, nuestros vecinos de Simón Bolívar no reciben los recibos de agua, dicen que los vecinos tienen que venir a sacar su duplicado en la empresa, pero cuesta 50 céntimos y no nos llega el recibo a la casa. Hay tantos problemas como estos en Epsel que primero hay que darle un mejor servicio al usuario que pensar en elevar el costo de los servicios.

22.- David Vásquez Vásquez del Pueblo Joven Santiago de Miraflores de Zaña

Mi preocupación es por cuanto nos brindan un servicio muy deficiente. El mes de noviembre del año pasado han incrementado la tarifa y este año quieren incrementarla nuevamente, pero nosotros tenemos una hora de servicio de agua al día.

Yo estoy de acuerdo en que haya el incremento siempre y cuando sea para mejorar el servicio de agua, que no sea para aumentar la burocracia, como parece que en Epsel lo vienen haciendo. Nosotros que somos usuarios reclamamos por un servicio mejor de agua y no para estar manteniendo a un montón de gente que contratan los funcionarios de Epsel. El servicio que nos prestan es malo y lo pongo en conocimiento a la Sunass, porque ellos no están en el campo de los hechos, donde el pobre recibe esa cantidad de agua, ello desde el escritorio determinan el aumento, pero la cosa es ver como la gente vive. Estas reuniones deben hacerse descentralizadamente en cada localidad, para ver que servicio nos brindan y después de eso aumentar la tarifa.

No queremos un servicio gratis, porque todo cuesta, pero que den un servicio reglamentario. En el recibo bien claro dice e 6 de la mañana a dos de la tarde, pero en realidad es solo una hora de servicio que brindan, de 1 a 2 de la tarde y esto es cuando los trabajadores no se olvidan de abrir la válvulas, porque a veces se olvidan y cuando se va a reclamar nos dicen que le servicio está sectorizado. Se debe ir donde el usuario para comprobar el servicio al usuario.

La Audiencia Pública concluyó a horas 13:00 horas

C. CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Chiclayo ha sido correcta en términos de representatividad de la población ya que asistieron representantes de los diferentes sectores socio económicos y socio culturales de los distintas localidades del ámbito de responsabilidad de EPSEL, considerando la preparación del evento y las coordinaciones y acciones previas de la Sunass, con la

colaboración de la EPS, con líderes de opinión y las organizaciones de la sociedad civil. La difusión de la audiencia se ha realizado en diversos medios disponibles, tales como avisos en el diario oficial y diario local, página web de la Sunass, reuniones uno a uno y grupales, taller con representantes de prensa local, entrevistas en medios de comunicación y otros con los diferentes públicos objetivo en la ciudad de Chiclayo.

- Cabe resaltar el esfuerzo de difusión desplegado por la EPSEL S.A. dirigido por su Presidente de Directorio Ing. Raul Vega Varías y los funcionarios de la EPSEL, que lograron tener más informada a la población con la realización de campañas de orientación, charlas y producción de material de difusión impreso y radial mostrando los beneficios de la propuesta del PMO.
- La audiencia pública en Chiclayo constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPSEL S.A., constituyendo un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas para las localidades del ámbito de la empresa prestadora del servicio y el organismo regulador.
- La conferencia de prensa, charla con líderes, taller con periodistas, reuniones uno a uno, previas a la Audiencia Pública, son de suma importancia para fortalecer el proceso de participación de la sociedad civil de la localidad del ámbito de acción de EPSEL S.A. 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.
- Las reuniones uno a uno constituyen espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua, las funciones de SUNASS y sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento. Con esta metodología, los funcionarios de SUNASS tienen una interacción más cercana con la sociedad civil y los beneficiarios del proyecto, y reciben de manera directa sus inquietudes. Con ello se asegura que los comentarios y recomendaciones planteadas lleguen de manera efectiva y oportuna 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.
- 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 mayor del tema y se van identificando a los líderes suficientemente informados.
- 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 EPSEL y acerca de la formulación de planes maestros orientados a mejorar los niveles de eficiencia de prestación del servicio de saneamiento en las ciudades del ámbito de la EPS

D. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las EPS realicen acciones previas a la realización de la Audiencia Pública y que éstas sean comunicadas a la SUNASS oportunamente, de modo que se

evidencie una mayor responsabilidad por parte de la EPS en asumir los compromisos contemplados en la propuesta que SUNASS ha formulado con la información del PMO presentado por la empresa.

- 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 de la propuesta tarifaria de la SUNASS en la Audiencia.
- Se recomienda implementar junto a las EPS, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, luego de la realización de la Audiencia Pública.
- Se recomienda incluir en todas las presentaciones evidencias fotográficas acerca de la situación actual del servicio de agua potable y alcantarillado a los líderes de opinión y sociedad civil, y del trabajo realizado por los técnicos de SUNASS al contrastar la información presentada por la EPS.
- 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.
- Se recomienda realizar una difusión del contenido del estudio tarifario final, adicional a la publicación en la página web de SUNASS.
- Es importante asegurar la participación de los entes de financiamiento tales como Gobierno Regional, Gobierno Local, Programa de Agua para Todos, Agencias de Cooperación Técnica y Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento para que hagan un reporte de sus actividades y compromisos en torno al PMO que genera las tarifas.
- Incluir en la exposición de la Conferencia de Prensa y la misma Audiencia Pública, información de interés para la población que sea proporcionada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de dejar en claro las acciones previas a la Audiencia que realiza la Sunass.
- Promover la participación de la EPS durante la Audiencia Pública, a fin de que la población identifique y diferencie claramente los roles tanto de la EPS, del regulador y las entidades que financian los diferentes proyectos.

Fotografías de Acciones de Comunicación previas y durante Audiencia Pública donde se presentó proyecto de PMO para ser aplicado por EPSEL S. A. en Chiclayo y 25 localidades de su ámbito de responsabilidad



Reunión con Directores de EPSEL



Gerentes y jefes de áreas EPSEL



Gobierno Regional Lambayeque



Conferencia de Prensa 21.02.08



Conferencia Hotel Las Musas Chiclayo



Representantes medios de Comunicación



Respuesta al público asistente



Mayor detalle solicitado por periodistas



Reunión con Asociación Acyulam



Reunión en Colegio de Ingenieros



Entrevista televisiva programa matutino



Difusión del PMO en horario de 8 a 9 am.



Spot sobre PMO contratado por Epsel



Visita a zona de colapso de desagües



Renovación de conexiones de agua



Aguas de lluvia malogran red de desagüe



Canal al que se arrojan basura y desague



Trabajos de renovación de redes de desague



Entrevistas en medios radiales



Visita a Municipalidades



Más de 20 localidades visitadas



Reuniones uno a uno con autoridades



Reuniones uno a uno con líderes vecinales



Reuniones con dirigentes de grupos de base



Reuniones con Jefes zonales y pobladores



Reuniones con coordinadores locales



Reuniones con Direcciones Regionales



Localidades con obras inconclusas



Dirigentes de Frentes de Defensa



EPSEL tiene limitaciones de equipos y personal



Tuberías de agua y desagüe colapsadas



Aniegos por desagüe en muchos sectores



En visita al Alcalde de Chiclayo



Entrega de material de información PMO



Taller con Periodistas 13.03.08



Periodistas asistentes al Taller Periodistas



Foro con Lideres 14.03.08



Expusieron SUNASS, Agua para Todos



EPSEL, Dirección Regional de Salud



Gobierno Regional de Lambayeque



Reuniones grupales de orientación PMO



Juntas Vecinales dist. Leonardo Ortiz



Moderador en Audiencia Pública



Funciones y rol del Regulador Sunass



Proceso de aprobación de tarifas Sunass



Presentación del PMO – Audiencia Pública



Proyecto del PMO de EPSEL S.A.



Asistentes a la Audiencia Pública 28.03.08



Audiencia Pública Chiclayo 28.03.08



Sociedad Civil en Audiencia Pública



Exposición técnica del proyecto de PMO



Entrevista a PD de EPSEL S.A.



Asociación de Consumidores y Usuarios



Sindicato de Trabajadores de EPSEL



Directores de EPSEL S.A.



Sociedad Civil de Chiclayo y 25 localidades



Instituciones públicas y privadas



Autoridades provinciales y distritales



Líderes de pueblos jóvenes y AA. HH.



Participación Vecinal de Gobiernos Locales