

## INFORME N° 037-2009-SUNASS/070

**Asunto:** Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario que modifica el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima, EPS TACNA S.A.

**Fecha:** 28 de enero del 2009

---

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 Tacna, en la que la SUNASS informó a los representantes de las poblaciones de Tacna, Pachía y Locumba, localidades del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima – EPS Tacna S.A., sobre el Proyecto del Estudio Tarifario que sirve de base para el Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero de la EPS y que modifica el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión para los próximos años.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a los representantes de la sociedad civil a participar en la Audiencia Pública realizada el día lunes, 12 de enero de 2009.

### A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT), con EPS Tacna S.A. y nuestra Oficina Desconcentrada de SUNASS en la ciudad de Tacna, las acciones de comunicación que se realizarían, previas a la audiencia pública, y que estarían dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de las ciudades de Tacna, Pachía y Locumba (ver Anexo 1).
2. Estas acciones se iniciaron el 13 de octubre de 2008 con la publicación de SUNASS, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, del proyecto de Resolución que modificaría la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de Gestión de la EPS Tacna S.A. y su exposición de motivos, como parte del proceso de aprobación de reestablecimiento del equilibrio económico financiero, a solicitud de la EPS (ver Anexo 2).
3. 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 EPS Tacna, información que fue incrementándose con el apoyo de los funcionarios de nuestra ODS en Tacna.
4. Asimismo, SUNASS publicó el Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública para presentar el proyecto de Estudio Tarifario para EPS Tacna, en el Diario Correo Regional Tacna y en Boletín Oficial del Diario El Peruano, los días jueves 30 y viernes 31 de octubre del 2008, respectivamente (ver Anexo 3).
5. Cabe resaltar que en Tacna, a partir del 29 de Octubre se desarrolló una huelga indefinida, cuya situación empeoró el jueves 30, cuando el Congreso de la República resolvió el tema de la Ley del Canon Minero, con resultado desfavorable a los intereses de Tacna. Esto generó un escenario violentista en toda la ciudad de Tacna, haciendo insegura la permanencia y el trabajo con las autoridades, líderes y prensa local. Esto no impidió contactos con líderes locales y de prensa cuyo resumen de comentarios se adjunta (ver Anexos 3A Y 3B 3C).

6. Ello motivó una suspensión general del funcionamiento de instituciones públicas y privadas en toda la ciudad, incluyendo a la EPS Tacna S.A. y a nuestra Oficina Desconcentrada de Sunass en esta ciudad. Ante este convulsionado escenario, la continuidad de las actividades programadas, propiciaría un clima de rechazo a los objetivos trazados por Sunass; por tal motivo, luego de las coordinaciones efectuadas con su despacho, se decidió suspender las actividades de Comunicación programadas (ver Anexo 3D).
7. El 4 de noviembre, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Decreto Supremo N° 070-2008-PCM declara el Estado de Emergencia en las Provincias de Tacna, Jorge Basadre, Candarave y Tarata del departamento de Tacna (ver Anexo 4).
8. Ante dicha situación Sunass publicó un aviso de suspensión y postergación hasta nuevo aviso la realización de la Audiencia Pública, programada inicialmente para el día jueves 13 de noviembre del 2008 (ver Anexo 5).
9. Durante el tiempo de Estado de Emergencia, esta Gerencia vino solicitando información al respecto, tanto a la EPS, como a nuestro representante de la ODS Tacna.
10. El día 05.12.08, a partir de las 00:00 horas, se levantó el Estado de Emergencia en la Región de Tacna. Esta Gerencia a esa fecha tenía todo listo para reiniciar las actividades de comunicación, pero ante una llamada telefónica tanto de la Gobernación de Tacna como de la Municipalidad Provincial de Tacna, alertando sobre posibles brotes de violencia en la ciudad, la Alta Dirección solicitó a esta Gerencia dejar es suspenso las coordinaciones hasta indicación expresa por ella.
11. Esta información fue corroborada a través del Oficio N° 214-2008-1508-GOB/TACN, dirigido al Presidente de nuestro Consejo Directivo y recibido el 04.12.08, por el señor Víctor Raúl Urviola Hani, Gobernador Regional Tacna, quien sugirió a través de dicho documento, la postergación del reinicio del proceso de aprobación de la nueva fórmula tarifaria de la EPS Tacna S.A. en un periodo de 30 días, hasta que las condiciones de estabilidad sean favorables, contados a partir del 05 de diciembre de 2008 (ver Anexo 6).
12. De igual forma, el señor Luis Ramón Torres Robledo, Alcalde Provincial de Tacna, a través de Oficio N° 1099-2008-A/MPT, de fecha 05.12.08, sugirió también a nuestro Presidente del Consejo Directivo, la postergación del reinicio del proceso de aprobación de la nueva estructura y fórmula tarifaria de la EPS Tacna S.A., en un periodo de 30 días, hasta que las condiciones de estabilidad sean favorables, frente a probables disturbios en señal de protesta de la población, ellos contados a partir del levantamiento del Estado de Emergencia en Tacna (ver Anexo 7).
13. Habiéndose puesto a consideración de nuestro consejo Directivo tal situación, éste acordó, en reunión 025-2008 realizada el 11.12.08, postergar la Audiencia Pública en Tacna para el día lunes, 12 de enero de 2009. Decisión fue considerada considerando normativa vigente (ver Anexos 8 Y 9).
14. La Alta Dirección comunicó dicha decisión a esta Gerencia ese mismo día. Esto fue comunicado igualmente a la Gerencia General de EPS Tacna como a nuestra ODS en dicha ciudad.
15. Con la aprobación del Consejo Directivo, la Sunass pública, el viernes, 19 de diciembre, el segundo aviso de Convocatoria a Audiencia Pública, esta vez programada para el lunes, 12 de enero de 2009, con el lugar, hora, agenda, lugar de inscripción y reglas de participación (ver anexo 10).

## **B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES**

La estrategia de comunicación para la Audiencia de EPS Tacna S.A. ha incluido el desarrollo de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Reuniones Uno a Uno y grupales con EPS, autoridades y líderes locales, 2. Conferencia de Prensa en Tacna, y 3. Audiencia Pública.

Dichas actividades se ven descritas en detalle en anexo adjunto. También se encontrará en él detalle de reuniones, relación de líderes y medios de prensa local contactados,

### **1.- Situación político –social en Tacna antes de la Audiencia Pública**

- En Tacna, a partir del 29 de Octubre se desarrolló una huelga indefinida, cuya situación empeoró el jueves 30, cuando el Congreso de la República resolvió el tema de la Ley del Canon Minero, con resultado desfavorable a los intereses de Tacna.
- Esto generó un escenario violentista en toda la ciudad de Tacna, haciendo insegura la permanencia y el trabajo con las autoridades, líderes y prensa local. La violencia y los desmanes en la ciudad acapararon la totalidad de la atención de los medios de comunicación local, restando importancia a otros temas.
- Ello motivó una suspensión general del funcionamiento de instituciones públicas y privadas en toda la ciudad, incluyendo a la EPS Tacna S.A. y a nuestra Oficina Desconcentrada de Sunass en esta ciudad.
- Ante este convulsionado escenario, la continuidad de las actividades programadas, propiciaría un clima de rechazo a los objetivos trazados por Sunass; por tal motivo, luego de las coordinaciones efectuadas con su despacho, se decidió suspender las actividades de Comunicación programadas.
- El Paro programado para los días miércoles 29 y jueves 30 de octubre, como medida preventiva, cambió radicalmente el ánimo de los pobladores, cuando se enteraron del resultado de la votación realizada en el Congreso de la República, cuyo resultado fue desfavorable a los intereses tacneños. Inmediatamente la reacción de la población de Tacna fue salir a las calles a realizar protestas, algunas marchas moderadas y otras más violentistas que supusieron acciones de vandalismo y pandillaje, que tuvo como saldo el incendio de la Gobernación, el destrozo del local de Sunat y algunas refriegas en la frontera con Chile.
- El viernes 31 la EPS Tacna tampoco abrió sus puertas y ordenó a todo su personal regresar a casa. Los actos violentistas continuaron y la población se congregó en la Plaza de Armas, y los agitadores realizaban quema de llantas y bloqueo de rutas y carreteras con piedras. La oficina de Sunass tampoco abrió sus puertas y la delegación de Sunass en Tacna, previa coordinación con el Gerente de Usuarios, se mantuvo en el hotel para evitar riesgos.
- El plan trazado por Sunass tuvo que sufrir variaciones y ante la evidente inseguridad de la ciudad, se suspendió las visitas a los medios. Finalmente, en una reunión del equipo de Sunass y en coordinación con el Gerente de Usuarios en Lima, se suspendió la Conferencia de Prensa y se ordenó el cierre de la oficina de Sunass en Tacna durante esos días (ver Anexo 3C).
- El 5 de noviembre del presente, mediante Decreto Supremo 070-2008-PCM, el Gobierno declaró el estado de emergencia en la ciudad de Tacna y cuatro de sus provincias, por 30 días, con el fin de permitir así el normal desenvolvimiento de las actividades de la población (ver Anexo 4).
- La PCM dispuso también que las Fuerzas Armadas asuman el control del orden interno de dicha ciudad, tras algunos actos de violencia protagonizado por radicales. Ambas medidas tuvieron como objetivo, el restablecimiento del orden en las provincias de Tacna, Jorge Basadre, Candarave y Tarata.
- Algunos medios de comunicación en Tacna, mantuvieron una posición radical contra el Gobierno y sus instituciones; los conductores de los distintos

programas hicieron llamados a la insurrección y lanzaron acusaciones graves y sin pruebas contra los alcaldes y autoridades. Esto generó un impacto mediático negativo y fomentó, en la Opinión Pública, el rechazo a la institucionalidad y a las autoridades.

- En ese sentido, dichos mensajes atentaron indirectamente contra los objetivos comunicacionales de Sunass, porque propiciaron un clima de rechazo ante cualquier propuesta que se hiciera a la población, por cualquier institución del Estado.

## **2.- Propuesta de reprogramación de acciones de comunicación en Tacna y de la Audiencia Pública**

- Ante el escenario de aquellos días en la ciudad de Tacna, y ante la necesidad de fijar nuevas fechas para completar las actividades pendientes, tales como la Conferencia de Prensa y la Audiencia Pública, esta Gerencia propuso ante la Alta Dirección posponer las fechas para el desarrollo de estas actividades, hasta que el Gobierno levante el Estado de Emergencia.
- De esta manera, las fechas propuestas para dichas actividades estuvieron condicionadas a la solución político social de Tacna y al levantamiento del Estado de Emergencia, siendo aceptado por la Alta Dirección y por la Gerencia de Regulación Tarifaria, también consultada.
- Por ello, se publicó un aviso, anunciando la suspensión y postergación de la Audiencia Pública hasta nueva fecha, el mismo que se efectuó en el Diario Correo – Edición Tacna, diario de mayor circulación local, el día 10 de noviembre de 2008 (ver Anexo 5).
- Este escenario propició la postergación de la Conferencia de Prensa programada para el viernes 31 de octubre.

## **3.- Reanudación de acciones de comunicación con miras a la Audiencia Pública**

Como se mencionó anteriormente, la Audiencia Pública en Tacna, inicialmente programada para el 13 de noviembre de 2008, fue suspendida debido a los conflictos sociales en dicha localidad y por esas fechas, lo que generó la declaración de Estado de Emergencia en la Región Tacna.

Luego de 30 días calendario y una vez levantado el Estado de Emergencia, la Gerencia de Usuarios (GU) reprogramó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y con la EPS Tacna, las acciones de comunicación que se realizarían previas a la Audiencia Pública del 12 de enero de 2009, dirigidas a la sociedad civil, a los medios de comunicación de las localidades bajo la jurisdicción de la empresa en mención.

Sunass publicó el viernes, 19 de diciembre, en Diario Correo Regional de Tacna, el correspondiente Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública, conteniendo la información relativa al lugar, fecha, hora y reglas de inscripción y participación (ver Anexo 11). EPS Tacna también convocó a Audiencia Pública a través de sus recibos (ver Anexo 11A).

A partir del 02.01.09, la ODS Tacna fue la responsable de distribuir, vía courier y un Oficio de recordación de la Audiencia, dirigido a las diversas autoridades y líderes locales. Se distribuyeron más de 70 oficios, a los que se adjuntó: Fotocopia del Aviso de Convocatoria, Fotocopia de la Resolución de Consejo Directivo N° 082-2008-SUNASS-CD, Fotocopia de exposición preparada para líderes y prensa acerca del proyecto del Estudio Tarifario del PMO de EPS Tacna y brochure institucional (ver Anexo 12).

## **4.- Actividades de comunicación en Tacna del 08 al 12 de enero de 2009**

Durante los días 08 al 12 de enero se desarrollaron las actividades de comunicación con líderes locales y medios de prensa. Estas acciones fueron desarrolladas por la delegación compuesta por David Falcón (Supervisor de Comunicaciones), Mario Salazar (Técnico en Comunicaciones) y Rogelio Rivas (Especialista en Regulación Tarifaria), quienes conjuntamente con los representantes de Sunass en Tacna, Geancarlo Bracamonte (Jefe de Oficina) y Wilmen Núñez (Asistente), desarrollaron las actividades de comunicación con medios de prensa y con representantes de la sociedad civil; así como la Audiencia Pública en la ciudad de Tacna. Así mismo, la gerente general de Sunass, Mercedes Riofrío y el gerente de Regulación Tarifaria, Iván Lucich, viajaron a Tacna para asistir a la Audiencia Pública y establecer un acercamiento entre la Sunass con las autoridades locales, con la población y con los medios de comunicación.

#### **a.- Conferencia de Prensa.**

Se realizó el viernes, 9 de enero a las 10:30 de la mañana en el local de la Oficina Desconcentrada de Sunass Tacna. Asistieron 13 periodistas de diversos medios de radio, prensa escrita y televisión (ver Anexo 13).

En la Conferencia de Prensa a cargo de Rogelio Rivas y David Falcón se expuso sobre los beneficios y la nueva propuesta de financiamiento del PMO, así como las tarifas y entre otros se destacó la delicada situación mundial por la escasez del agua. Cabe mencionar que tanto en la Conferencia de Prensa como a través de entrevistas individuales, se pudo concretar varias apariciones mediáticas (ver Anexo 14)

Se elaboró una nota de prensa sobre la realización de la Audiencia Pública, la misma que se distribuyó a todos los periodistas con los que se tuvo contacto.

#### **b.- Reuniones con dirigentes de grupos organizados de la sociedad civil**

- El viernes 9 de enero, a las 17:00 horas se concretó la reunión con los dirigentes del Frente Unitario por los Pueblos del Perú (FUPP). Los dirigentes de dicho sector absolviéron todas sus dudas y consultas referidas al Plan Maestro Optimizado. El punto más resaltante de su opinión fue el cargo fijo y el 4% en promedio del incremento de la tarifa, con el cual no estaban totalmente de acuerdo.
- El sábado 10 de enero se concretó la reunión con los dirigentes de la localidad de Viñani a las 10:00 horas en la EPS Tacna. Los representantes de dicho sector estaban particularmente interesados en el aumento de las horas de servicio y la ampliación de la cobertura de nuevos servicios.
- El sábado 10 de enero a las 8 de la noche, se concretó la reunión con los líderes de la localidad Ciudad Nueva en su local comunal. Manifestaron su extrañeza por el incremento, considerando que sus alcaldes se había comprometido con la participación del financiamiento de más de 60 millones en obras.
- El domingo 11 de enero a las 15:00, en el local de la EPS Tacna, se desarrolló la reunión con los representantes de la localidad de Once Asociaciones. Al igual que en los grupos anteriores, el tema del incremento de la tarifa sin mejoras aparentes en los servicios en la actualidad, generaban inquietud.

En todas las reuniones y a todos los asistentes se les entregó material de difusión preparado por esa gerencia que consistió en la entrega de un folder institucional conteniendo: exposición de preparada por GRT, copia de publicación de Resolución de

Consejo Directivo N° 082-2008-SUNASS-CD, brochure institucional y formato de presentación de comentarios en la Audiencia Pública (ver Anexo 15).

Los padrones de inscripción para oradores y oyentes, estuvieron disponibles para los interesados hasta el día domingo 11 de enero en nuestro local de la ODS Tacna, sito en Calle Varela N° 123-B, en el Cercado de Tacna.

#### **c.- Campaña Itinerante sobre el ahorro del agua potable**

El domingo 11 de enero, los comisionados Mario Salazar y David Falcón, junto a Wilmen Núñez de la oficina de Sunass Tacna, desarrollaron una campaña itinerante en el mercado “Miguel Grau” en el centro de la ciudad de Tacna, para sensibilizar a la población sobre el uso racional del agua potable, distribuyendo entre la población, el *decálogo del buen usuario*, y las *revistas Los detectives del agua*. Se entregaron más de 200 revistas y más 400 trípticos del decálogo del buen usuario. La campaña duró de 9 de la mañana a 12 del día.

Esta campaña buscó fortalecer la marca Sunass e invitar a asistir a la Audiencia del día siguiente a los contactados.

#### **d.- Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua**

Actividad fue desarrollada por David Falcón, Supervisor de Comunicaciones de esta Gerencia, en coordinación con Geancarlo Bracamonte, Representante ODS Tacna, con el fin de contactar con periodistas locales, para conformar la Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua, promocionada por esta Gerencia (ver Anexo 16).

#### **e.- AUDIENCIA PÚBLICA: 12 de enero de 2009**

La Audiencia Pública, en la que Sunass sustentó el Estudio Tarifario con la propuesta que modifica la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión que sería aplicado por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna Sociedad Anónima – EPS Tacna S.A. en las localidades del ámbito de su responsabilidad, se realizó el día lunes, 12 de enero del presente, en las instalaciones del Colegio Médico del Perú - Consejo Regional 12, Tacna, en el horario de 09:00 a 13:00 horas.

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

Hicieron uso de la palabra 20 personas de un total de 27 inscritos, y asistieron en total más de 150 personas. Entre ellos también asistieron representantes de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva locales, algunos de los cuales transmitieron en directo desde el local del evento (ver Anexo 17).

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución de Consejo Directivo N° 082-2008-SUNASS-CD publicada el 13.109.08 en Normas Legales del diario El Peruano, fotocopia de Aviso de Convocatoria, brochure institucional y formato de comentarios; información preparada por esta Gerencia. Cabe resaltar que fueron recibidos 45 formatos de comentarios llenos, los mismos que fueron entregados el 13.01.09 a la GRT a fin de que sus aportes sean procesados y consolidados, los mismos que servirán para mejorar el proyecto presentado (ver Anexo 18).

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen y por ello se contrató el servicio de filmación quien entregó producto en original DVD, copia del cual también ha sido entregada a los especialistas que analizan el caso en GRT.

El señor Freddy Salinas Medina, 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, a solicitud de esta gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones en anexo adjunto (ver Anexos 19 y 19A), y se cumplió con las entrevistas coordinadamente y referidas a la Audiencia (ver Anexo 20).

El evento contó con la coordinación general del señor Mario Salazar Torres, técnico de comunicaciones y proyectos de esta Gerencia y con el apoyo de la OD Sunass Tacna y Oficina de Comunicación Social de EPS Tacna S.A., quienes brindaron las facilidades logísticas necesarias para su realización.

Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación realizadas y antes mencionadas (ver Anexo 21) y noticias más resaltantes en el período de difusión previo y post Audiencia (ver Anexo 22).

Asimismo, se adjunta la Relatoría de la participación de los Oradores de esta Audiencia (ver Anexo 23).

La Audiencia Pública concluyó a horas 12:30 horas

## **C.- CONCLUSIONES**

### **Referidas a las Acciones previas**

- Los problemas financieros de las EPS son generados por la postergación de inversiones en infraestructura de saneamiento y por la alta rotación de sus funcionarios de decisión.
- La escasez, la mayor demanda del recurso hídrico, la falta de información y la insuficiente educación sobre el buen uso de los servicios, genera malestar en la población servida.
- La fuerte presión política ejercida por los alcaldes miembros de la Junta General de Accionistas sobre el Directorio y sobre sus Gerentes impiden la correcta toma de decisiones técnicas en la EPS.
- La insuficiente trabajo político social de información y convencimiento en temas técnicos, por parte de los directores y gerentes de la EPS hacia sus autoridades, permite que estas últimas tengan discursos políticos, que en muchos caso van en contra de los objetivos de mejora en la EPS.
- La influencia política de los Concedentes, genera inseguridad en la toma de decisiones de quienes dirigen la empresa de agua. Los hace sentir que corren el riesgo de perder sus puestos laborales.
- La presión por sus autoridades desalienta la toma de decisión para cualquier incremento en la tarifa, aún considerándose esta justificada técnicamente y con normatividad que la respalda. Algunos alcaldes y autoridades regionales temen que se les atribuya la responsabilidad de los incrementos tarifarios en agua.
- Los problemas políticos y el factor sociopolítico de los pobladores es sumamente complicado en la zona, por ello la EPS transmite mensajes poco claros para protegerse y dirigir la atención poco positiva hacia la Sunass.
- El incremento en las tarifas de la empresa de agua, a veces se contrapone a los intereses políticos de sus autoridades locales.
- En ocasiones de gran presión mediática, la EPS señala una desmedida responsabilidad de Sunass frente al incremento de tarifas, sin enfrentar su

responsabilidad de presentación del PMO. Esto confunde a la población en el tema de roles y responsabilidades correspondientes al Regulador y a la EPS.

- Es de suma importancia de que la EPS involucre y sensibilice al Gobierno Regional, a través de argumentos técnicos y considerando el ellos el argumento político-social, con el fin de lograr mayores inversiones en saneamiento locales, de preferencia en el que la unidad ejecutora de las obras sea la propia EPS.
- Son la irregularidad e inconveniencia del horario, la falta de continuidad en el servicio y las Asignaciones de Consumo mayores al supuesto volumen abastecido, las que generan gran malestar en la población. A esto se suma la supuesta mala atención de cierto personal en contacto con la clientela.
- Por otro lado, la insuficiente difusión del rol y funciones de la Sunass en la localidad, genera desconfianza en la efectividad del trabajo del Regulador, haciéndose evidente la necesidad de mayor inversión en temas de comunicación.
- Se evidencia la necesidad de mayor acercamiento de la ODS con los líderes de grupos organizados, los mismos que exigen de la Sunass mayor trabajo de campo, con el fin de equilibrar la supuesta información asimétrica proveniente de la EPS.
- Hay insuficiente conocimiento en la población acerca de sus deberes y derechos referidos a los servicios de saneamiento.
- La población señala la supuesta politización de la EPS y sugiere su reestructuración con personal profesional idóneo. Presumen a la EPS como institución que ejecuta promesas político partidarias, con la inclusión de nuevos trabajadores, que en este caso estarían relacionados al partido de la alcaldía provincial.
- Aunque se pudo observar una aceptable relación de comunicación entre la EPS con los dirigentes de los grupos más radicales y a veces adversos a la EPS, esto no garantiza que dichos dirigentes ante sus representados no tengan un doble discurso, tal vez motivados por intereses políticos.
- Ha sido insuficiente la difusión de los beneficios del PMO por parte de la EPS, ya sea a través de los medios de prensa o de material impreso preparado para este fin; esto debido a que ha habido una alta rotación de funcionarios especialistas en comunicación en la EPS, en el tiempo de preparación previo a la Audiencia Pública, que generó limitaciones y debilidad en el tema comunicacional con la población.
- Es importante que las acciones de comunicación con los representantes de la sociedad civil, sean, no solo con sus dirigentes, sino con sus representados. Es conveniente realizar una suerte de mini audiencias en las zonas identificadas como las más complicadas.
- Algunos medios de comunicación locales consideran como productos “más vendibles” las noticias sensibles que afectan la economía de la población por mínima que esta sea.
- Es necesario identificar previamente las características y posturas editoriales de los medios de prensa más destacados de la localidad; de esta manera se podrá elaborar un plan de medios coherente con los objetivos de Sunass y propiciar el contacto con los medios objetivos, ajenos a intenciones políticas y a la crítica parcializada.
- Potenciar el taller con periodistas para explicar con detalle el tema de los PMO, del saneamiento y del problema del estrés hídrico a nivel mundial, con la finalidad de sensibilizarlos con el tema y documentarlos debidamente. Se ha detectado que muchos periodistas comentan y opinan del tema de las PMO y de los ajustes tarifarios con desconocimiento y tergiversan la información, complicando nuestros objetivos como Sunass.
- Es importante concretar reuniones individualizadas con los periodistas de prensa más radicales y críticos a los proyectos de Sunass. Usualmente estos periodistas no asisten a los talleres para periodistas organizados por Sunass. De esta manera

lograríamos un contacto con nuestros principales críticos y nos permitirá conocer su postura crítica y absolver las mismas.

### **Referidas a la Audiencia Pública**

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Tacna ha sido correcta en términos de representatividad de la población, ya que asistieron a ella representantes de los diferentes sectores socio económico y socio culturales de Tacna y distritos del ámbito de EPS Tacna S.A.
- Esto se ha logrado, considerando la preparación del evento, las coordinaciones y acciones previas, tanto de la Sunass, como por parte de EPS Tacna S.A., llevada a cabo con líderes de opinión y las organizaciones de la sociedad civil.
- La convocatoria, para asistir a la Audiencia Pública, se ha realizado por diversos medios disponibles, tales como avisos en el diario oficial y diario local, página Web de la Sunass, reuniones uno a uno y grupales, conferencia de prensa, entrevistas en medios de comunicación y otros con los diferentes públicos objetivo en las ciudad de Tacna. Todo ello en estrecha colaboración de la ODS Tacna y el apoyo de EPS Tacna S.A.
- La audiencia pública en Tacna constituye una señal importante en el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de acción de EPS Tacna 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.
- Pero la falta de autoridades presentes en dicho evento, aunque fueran oportunamente comunicados por la Sunass, restó credibilidad a la propuesta de la Sunass.
- Son la inconformidad ante las asignaciones de consumo y la discontinuidad del servicio los temas más mencionado por los oradores en la Audiencia.
- La conferencia de prensa, reuniones uno a uno y campañas itinerantes de orientación de la Sunass, previas a la Audiencia Pública, son de suma importancia para fortalecer el proceso de participación de la sociedad civil de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS. Ello constituye un espacio vital de comunicación directa entre todos los actores involucrados en el proceso de aprobación de tarifas, es decir la empresa prestadora del servicio, el organismo regulador y los gobiernos Provincial y Distritales.
- Las reuniones uno a uno constituyen espacios para una discusión fluida y directa del tema tarifario, de las obligaciones de la empresa de agua, de las autoridades locales, las funciones de Sunass y sobre los derechos y deberes de los usuarios y de la EPS local.
- Se busca que los comentarios y recomendaciones planteadas por la población lleguen de manera efectiva y oportuna a los funcionarios de la Gerencia de Regulación Tarifaria 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.
- Cabe resaltar que quienes en su mayoría hicieron uso de la palabra se opusieron a cualquier incremento en el tarifa, pero sin justificación que los amparara. Muchos líderes cumplen un rol eminentemente político ante sus representados.
- Considerando ello, las acciones previas de comunicaciones desarrolladas directamente con los grupos de interés, tanto por la Sunass como por EPS Tacna son muy 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.

## D.- RECOMENDACIONES

- Los planes de comunicaciones para difundir los temas referidos al Plan Maestro Optimizado, así como a las audiencias públicas, se ven afectadas porque muchas de las autoridades convierten un tema eminentemente técnico en un tema político. Sus decisiones y/o declaraciones están condicionadas al escenario político y la coyuntura social. Las autoridades evitan confrontarse con los frentes de defensa y líderes populares.
- Es conveniente que la EPS elabore material audio visual e impreso que resalte los beneficios y avances en la aplicación de este Plan Maestro en las localidades de su responsabilidad.
- Es importante que la EPS entienda la necesidad de mayor inversión en temas de comunicación, tanto en prensa radial, escrita o televisiva, que mantendrán usuarios clientes bien informados y aliados a su empresa de agua.
- Debido a las múltiples quejas verbales expresadas por pobladores, en torno a las Asignaciones de Consumo, mayores al real volumen de agua abastecido, sugerimos que Sunass emita normativa para determinar dichas asignaciones de consumo de acuerdo al real horario y continuidad de los servicios brindados por la EPS.
- Esto constituye una barrera para lograr mayor credibilidad en la población hacia el Regulador, quien no puede ofrecer tarifas acorde al real consumo.
- Debido a la exigencia de la población de mayor presencia de la Sunass en temas de Supervisión y Fiscalización, se sugiere mayor producción de notas de prensa, desde la sede central y desde las Oficinas Desconcentradas y Macrorregionales, resaltando dicha labor, esto en estrecha coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
- Se sugiere que Sunass complemente la normativa relacionada a responsabilidad y si es posible obligación de la EPS de mayor inversión en temas de comunicación, transparencia y educación sanitaria en su población abastecida.
- Se recomienda implementar junto a las EPS, mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.
- 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 grupales 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, debe continuar evaluándose 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 con las metas de gestión que deberá cumplir la EPS durante los próximos cuatro años, tanto en la página Web de Sunass como a través de la página Web actualizada de la EPS.
- Es importante asegurar la coordinación y participación, por parte de la EPS, entre los entes de financiamiento, tales como Gobierno Local, Gobierno Regional, Programa de Agua para Todos, Dirección Regional de Salud, Agencias de Cooperación Técnica y Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento con la EPS, Sunass y otros, para que hagan un reporte de sus actividades y compromisos en torno al PMO que genera las tarifas.
- Promover la participación de la EPS en todas las etapas de difusión previas y durante y posteriores a la Audiencia Pública, a fin de que la población identifique y

diferencie claramente los roles tanto de la EPS, del Regulador, del Rector y las entidades que financian los diferentes proyectos.

Atentamente,

**MARIO SALAZAR TORRES**  
**Técnico en Comunicaciones y Proyectos**

Adjunto anexos señalados.

## Anexo 3C

### Comentarios de los públicos objetivos

Entre las inquietudes aparecidas en las reuniones sostenidas, mencionamos las más resaltantes y de acuerdo al público objetivo:

#### Con los directivos de la EPS

- Identificación de los problemas financieros de la empresa, generado por la postergación de inversiones en saneamiento
- La escasez y la mayor demanda del recurso hídrico por la población
- El incremento de población desabastecida producto de la alta migración hacia Tacna en los últimos 10 años, sumado al abastecimiento discontinuo en las zonas periféricas y altas de la ciudad, que genera gran descontento en la población.
- Fuerte presión política, por parte de sus autoridades que en muchos casos va en contra de la necesidad de decisiones técnicas de la EPS. Muchas decisiones técnicas se terminan politizando y se ven afectadas por las consecuencias políticas que ello podría ocasionarle a sus directivos.
- Algunos de los presentes 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, pero por otro lado, existía el temor de que cualquier aumento en la tarifa generaría un descontento en la población, que actualmente se encuentra fuertemente influenciada por intereses políticos.
- Ante este escenario mostraron mucha preocupación ante cualquier incremento tarifario, ya sea generado por el índice inflacionario del país (IPM) o por el Plan Maestro Optimizado (PMO).
- Se apreció un claro temor en participar de la difusión del PMO ante la población, aunque si existió colaboración de la Gerencia General y la Oficina de Comunicación social para que Sunass cumpliera con las reuniones con autoridades y líderes locales programadas.
- Ante tanta presión social y mediática cargada d agresión verbal y física a instituciones y personas públicas, la EPS es muy cauta en sus comunicaciones.
- Se identificó que en torno al tema del PMO, muchas declaraciones a la prensa, por parte de algún representante de la EPS, señalan a la Sunass como única responsable del incremento en las tarifas, hecho que fuera resaltado ante su Gerente General para su corrección y aclaración.
- Se sensibilizó a los contactados, dentro de los que se encontraban, el gerente general, gerentes de línea, jefes y profesionales de nivel de decisión, sobre la necesidad del trabajo en equipo para el cumplimiento de metas de gestión propuestas. Alguno detallo que ya se tenían cumplidas algunas de ellas en el primer año regulatorio.
- Desde su apreciación como funcionarios de la EPS, se dijo que, con esta nueva propuesta la población, estaría de acuerdo con mayor facilidad, pero que ciertos grupos habían solicitado la eliminación del Cargo Fijo propuesto, monto que antes no aparecía en los recibos, aunque siempre estuvo incluido en la facturación, aclararon.
- Se les informó acerca de las acciones de comunicación que se realizaría Sunass en coordinación con EPS Tacna previas a la Audiencia Pública, que tendrían como objetivo sensibilizar a los contactados de todas las localidades del ámbito de la EPS, acerca del PMO, como herramienta de gestión y control para mejorar los servicios.
- Se aprecia un insuficiente trabajo político social de la EPS con sus autoridades, aunque resaltaron su cercanía estrecha coordinación con el alcalde provincial.

- La alta rotación de los funcionarios con capacidad de decisión, ha generado inseguridad en los funcionarios actuales. Esto se traduce, en parte, en la lentitud e inseguridad para brindar la información solicitada por GRT.
- La EPS comenta que ha venido haciendo un trabajo de sensibilización al interior con sus trabajadores, a fin de lograr el pleno convencimiento que las inversiones generarán mayores beneficios para la población y para la empresa.

### **Con la población que actualmente tiene el servicio**

- La mayoría de los líderes contactados señalan que el servicio es de regular a deficiente en los distritos periféricos de la ciudad, sobre todo en las zonas con horario de abastecimiento discontinuo o no cuentan con el servicio. Señalan recibir el servicio de agua en horario nocturno inadecuado.
- Se ven pocos trabajos de mejoras en los servicios, por parte la EPS, desde hace años, sobre todo en los distritos periféricos y observan que las redes se van deteriorando cada vez más. Mencionan que algunos gobiernos locales realizan mejoras en los servicios, pero sin la suficiente coordinación con la EPS.
- Muchos consideran injustas las asignaciones de consumo debido a que cuentan con servicio discontinuo de 2 o 5 horas y se les cobra como si tuvieran 12 o las 24 horas de abastecimiento.
- La mayoría desconoce el procedimiento de atención de reclamos. Algunos han presentado su reclamo en la EPS, que son resueltos, a su juicio, sin sustento técnico. Pocos han sido informados de una segunda instancia administrativa para los reclamos.
- Algunos mencionaron que el recurso agua se hace cada vez más escaso e insuficiente, pero no se estaba haciendo lo suficiente para preservarlo en el tiempo. Algunos mencionaron la necesidad de estudios de conservación de cuenca.
- Algunos líderes reconocen que la población no tiene mucha conciencia en el uso y valor de los servicios, porque se le factura por asignación de consumo o debido a la discontinuidad del servicio.
- Muchos preferirían tener un medidor para pagar por lo que estrictamente consumen, pero les preocupa la presencia de aire en sus caños por efecto de la discontinuidad en el servicio.
- A algunos dirigentes de grupos organizados, la propuesta del incremento en la tarifa, no les parece muy alta considerando las mejoras que traería a los servicios.
- Otros se rehúsan tajante ante cualquier incremento y amenazan con la realización de marchas en contra del incremento en la tarifa.
- La mayoría entiende más el incremento si se le informa en S/. nuevos soles, más que en porcentajes.
- Muchos estarían de acuerdo con el alza, pero una vez viendo las obras realizadas, con tal de terminar con los problemas que ponen en riesgo su salud, como es la carencia del agua o el caso de las roturas de las tuberías de desagüe.
- Muchos desconocen el rol y funciones de la Sunass.
- Señalan la necesidad de que la Sunass realice una labor de supervisión, verificación y fiscalización para el cumplimiento de las obras propuestas en el proyecto para las localidades y que también intervenga en temas de gestión de la EPS.
- Se identificó la necesidad de intensificar las campañas itinerantes de orientación sobre derechos y deberes de usuarios y sobre el buen uso de los servicios en todas las localidades, tanto por Sunass como por la EPS.
- Algunos grupos organizados ya habían recibido charla de orientación acerca de los beneficios del PMO por parte de la EPS y sobre educación sanitaria.

- La EPS tiene muchos trabajadores y se le considera fuertemente politizada. Muchos señalan a su alcalde provincial. Exigirían una reestructuración y la participación de un representante de los frentes de defensa en el directorio.
- Muchos ignoran si será la EPS o los Municipios Provinciales y Distritales, la unidad ejecutora de los financiamientos y proyectos propuestos en el PMO.

### **Con los líderes de las Juntas Vecinales y Frentes de Defensa**

- Las reuniones con los principales Frentes de Defensa, se realizaron en dos oportunidades, tanto en las instalaciones de la EPS como sus locales de reuniones. Dichas reuniones se realizaron con bastante éxito, ya que fueron convocadas por la misma EPS, en coordinación con los comisionados de esta gerencia.
- Estos principales grupos agrupaban representantes del Frente Unitario por los Pueblos del Perú, Base Tacna (FUPP), Viñani, Ciudad Nueva y 11 Asociaciones.
- La mayoría de los reclamos hacia la EPS fueron por supuestas facturaciones elevadas, discontinuidad en el servicio, insuficiente cantidad en horas de abastecimiento, asignaciones de consumo elevadas y falta de micromedición.
- Dichas dirigencias mencionaron que el incremento en la tarifa podría ser razonable, pero no aceptaban el cargo fijo, que según ellos, era una variedad de aumento. Nuestro especialista en regulación tarifaria les explicó con detalles y ejemplos la razón del mismo.
- Ven con desconfianza la propuesta de la SUNASS, por observar la politización partidaria en la EPS y algunos mencionaron el temor de una alianza “sospechosa” con la Sunass.
- Se desconoce en parte el rol y las funciones de la Sunass, aunque dichos dirigentes conocían de la existencia de nuestra ODS en Tacna.
- 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 por los municipios a través del PMO presentado por la EPS.
- Algunos consideran necesaria mayor presencia de la población en la Dirección de la EPS. Los Frentes de Defensa no se sienten claramente representados por los representantes de la sociedad civil en el actual Directorio.
- Algunos dirigentes estuvieron en oposición a cualquier incremento de la tarifa, argumentando la discontinuidad del servicio y la supuesta injusta aplicación de las asignaciones de consumo en zonas con 2 a 4 horas de abastecimiento de agua, en las zonas más altas de la ciudad.
- Se identificó el deseo de la pronta ejecución de obras a fin de que la EPS recobre la credibilidad de sus clientes.
- Algunos manifestaron la conveniencia del incremento de la tarifa, recién desde la puesta en funcionamiento de las obras.
- Se considera en igual importancia la realización tanto de obras de agua potable como de desagüe. Piden que no les alimenten con falsas expectativas y que las obras se cumplan en los plazos propuestos por la EPS.

### **Con las Autoridades Locales**

- Todos los alcaldes o representantes de la Junta General de Accionistas recibieron de la Sunass información complementaria a la que la EPS Tacna ya había proporcionado a sus miembros, en torno a la modificación del PMO y del Estudio Tarifario producto de la Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero de la EPS.
- La Sunass los visitó uno a uno y la EPS los congregó en las reuniones de Junta General de Accionistas,

- Casi todos ellos comentaron su opinión favorablemente y el compromiso con la EPS de aportes para el financiamiento de obras de saneamiento, que en su mayoría, tendrían como unidad ejecutora a los mismos municipios.
- Se apreció que uno de sus pocos temores radicaba en la posibilidad de que el incremento en la tarifa de agua sea utilizado, por la prensa local, políticamente en su contra y por ello tener problemas de votos políticos a futuro.
- La mayoría menciona estar de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en servicios de saneamiento.
- 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, con el MVCS a través del programa Agua para Todos y con el Gobierno Regional.
- Todos de acuerdo con Sunass en la forma y oportunidad de comunicar a la población a través de la Audiencia Pública. Algunos afirmaron serían las unidades ejecutoras de los proyectos de saneamiento de sus respectivas localidades, aunque en estrecha coordinación con la EPS.
- Los alcaldes manifestaron su apoyo a la nueva administración y Directorio de la EPS, aunque aclararon no estar eficientemente informados acerca del quehacer de la EPS.

#### **Con los medios de Comunicación locales**

- Desde el inicio de las acciones de comunicación hasta el mismo día de la Audiencia Pública, funcionarios de GU, GRT y Gerencia General de Sunass, han concedido entrevistas televisivas, radiales y de prensa escrita, en directo y diferidas a medios de comunicación locales. En ellas se informó acerca del motivo de la presencia de SUNASS y su función reguladora de los servicios, así como se les invitó a participar en la Audiencia Pública del 12 de enero de 2009. Estas han sido aproximadamente 4 televisivas, 6 radiales y 6 de prensa escrita.
- Muestran desconfianza ante el alza en la tarifa y la correcta utilización del financiamiento de las obras. Temen mucho de la reacción de la población ante ello.
- Están de acuerdo con la necesidad de mayor inversión en EPS Tacna S.A. aunque unos pocos desconfían de sus directores y gerentes.
- Las notas de prensa producidas por esta gerencia, para las acciones previas, Conferencia de Prensa y Audiencia Pública, así como el material de difusión preparado por la Sunass, han transmitido información veraz y oportuna a los medios de comunicación, que en su mayoría ha aceptado y publicado, gratuitamente. Se adjuntan copias de publicaciones al respecto (ver Anexo 10).
- 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 el Regulador.

## Anexo 9

Detalle de la determinación de nueva fecha de realización de Audiencia Pública:

- 1.- El Reglamento General de Regulación Tarifaria (Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD, determina 30 días hábiles, desde la publicación del proyecto de Resolución en el diario oficial el Peruano (Artículo 16 – Anexo N° 6), hasta la fecha máxima de realización de la Audiencia Pública.
- 2.- Habiéndose publicado el proyecto de Resolución el día 13.10.08, resultan 15 días hábiles hasta el 04.11.08, fecha en que se decretó el Estado de Emergencia en la Región Tacna.
- 3.- Levantado el Estado de Emergencia el día 05.12.08, se tuvieron 15 días hábiles adicionales que vencieron el 30.12.08 como fecha última de realización de la Audiencia.
- 4.- Cabe aclarar que el mismo Artículo 16° del mencionado Reglamento también especifica que:
  - a. Los plazos del procedimiento se entenderán con máximos, salvo disposición expresa en contrario
  - b. La SUNASS, de oficio o a pedido de parte, podrá prorrogar los plazos de las etapas por única vez, hasta por un máximo igual al de los plazos previstos en el Reglamento (30 días hábiles).
- 5.- Considerando la solicitud de prórroga a sugerencia tanto del Alcalde como del Gobernador de Tacna, y la necesidad de ver cual es el clima socio político los primeros días del nuevo año en la ciudad de Tacna, que facilitarán la transmisión de la información propuesta por la SUNASS a autoridades y líderes locales, esta Gerencia sugirió que la realización de la Audiencia Pública se realizara el día lunes 12 de enero de 2009.

## Anexo 3A

### 1. Reuniones con EPS, autoridades y líderes locales

Sunass programó realizar actividades de comunicación previas a la Audiencia Pública durante la semana del 27 al 31 de octubre del presente año. Asimismo, se tenía programada la realización de la Conferencia de Prensa para el 31 de octubre y la Audiencia Pública para el 13 de Noviembre del año en curso.

- **Reunión con la EPS Tacna S.A.**- El miércoles 29 de octubre, la delegación de Sunass: Rogelio Rivas, Especialista de GRT, Mario Salazar, Técnico en Comunicaciones de GU y David Falcón, Supervisor de Comunicaciones de GU) sostuvo una reunión con los directivos de la EPS Tacna, encabezada por su Gerente General William Zúñiga y acompañado de sus Gerentes de Línea. La reunión sirvió para conocer la posición de la EPS frente al tema del reajuste. Los representantes de la EPS Tacna sostuvieron que estaban comprometidos con el reajuste tarifario, pero temían las reacciones de la población por el contexto político de la Región. Durante la reunión se pudo comprobar un factor común en las EPS: muchas decisiones técnicas se terminan politizando y se ven afectadas por las consecuencias políticas que ello podría ocasionarle a sus directivos. Finalmente, se acordó sacar adelante el Plan de Comunicaciones propuesto por Sunass y realizar la Conferencia de Prensa el viernes 31.
- **Reuniones con Líderes de la localidad.**- Estas reuniones permitirán un contacto más estrecho con la sociedad civil y sus representantes. Sunass tuvo reuniones con los representantes de dos grupos: El Frente Único de Defensa Por los Pueblos (FUPP) y más tarde con un grupo de principales dirigentes representantes de la localidad de Viñani, a los que se les expuso en plan de mejoras en el servicio de saneamiento por parte de la EPS. Sunass también explicó el costo y el proceso del tratamiento de agua cruda para ser convertida en agua potable. Con esta exposición se logró posicionar la idea de que no es posible argumentar que el agua potable debe ser gratis, sino que tiene un costo. Ambos grupos estuvieron de acuerdo con los ajustes tarifarios necesarios para dar sostenibilidad al servicio, pero no estaban de acuerdo con el llamado “Cargo Fijo”. Sostenían que el llamado “Cargo Fijo” ya estaba incluido en el coste anterior y que con el aporte de 32 millones de soles de las municipalidades provinciales de Tacna y Jorge Basadre, del Gobierno Regional de Tacna; así como las municipalidades distritales de Ciudad Nueva, Alto de Alianza, Gregorio de Albarracín, Pocollay y Pachía. Sin embargo, Sunass explicó la naturaleza del cargo fijo, la importancia que supone para dar la sostenibilidad al servicio.
- **Reuniones con autoridades locales.**- Mario Salazar y Geancarlo Bracamonte, funcionarios de esta Gerencia, se reunieron también con representantes de municipalidades e instituciones públicas. Estas acciones comunicativas con autoridades y líderes se desarrollaron desde el lunes 27 al jueves 30 de octubre, las mismas que no pudieron cumplirse al 100%, debido a los sucesos derivados de la huelga indefinida y a las marchas de protesta en el departamento de Tacna.
- A continuación se detalla la relación de líderes, autoridades y medios de comunicación locales visitadas uno a uno, durante el período del 27 al 31 de octubre en los distritos de Tacna, Pachía, Locumba, Ciudad Nueva, Alto de la Alianza, Pocollay y Locumba, del ámbito de la EPS, según relación siguiente:

<b>RELACIÓN DE LÍDERES DE OPINIÓN QUE RECIBIERON INFORMACIÓN DIRECTA SOBRE REALIZACIÓN DE LA PROXIMA AUDIENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE TACNA</b>				
	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>
1	Fausto Foraquita Mendoza	Municipalidad Distrital de Pocollay	Alcalde	413182
2	Luis Alberto Mamani Churacutipa	Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	Alcalde	415311
3	Sergio Meza Salazar	Defensoría del Pueblo	Representante	247605
4	José Vela Liendo	Indecopi - Tacna	Jefe	427938
5	Rubén Saira Juárez	Gobernación Provincial de Jorge Basadre - Locumba	Gobernador	
6	Ismael Lavilla Torres	Contraloría General de la República – Of. Reg. Control Tacna	Jefe	245135
7	Julio Dávalos Flores	Municipalidad Provincial de Jorge Basadre - Locumba	Alcalde	475001
8	Valerio Paredes Huayta	Municipalidad Distrital de Pachía	Jefe de Administración y Finanzas	246989
9	Adan Paredes Huanca	Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín	Gerente de Asesoría Legal	402416
10	Abel Milciades Liendo	Colegio de Abogados de Tacna	Decano	423882
11	Julio Celso Espinoza T.	Colegio de Ingenieros de Tacna	Decano	412111
12	Armando Jauregui Maita	Colegio Médico de Tacna	Decano	241917
13	Armando Borda Mandamientos	Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	Gerente de Asesoría Jurídica	
14	Carlos Gonzáles Foc	Cámara de Comercio de Tacna	Presidente	424961
15	Yolanda Choque Figueroa	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Asesora	952506920
16	Jesús Bayona Pérez	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Asesor Técnico	427163
17	Julio Medina Castro	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952886289
18	Jesús Choque Alanoca	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952506920
19	Francisco Javita Jallo	Frente Unitario por los Pueblos del Perú FUPP Tacna	Dirigente	952898364
20	Wilfredo Chino Churacutipa	Asociación Monterrey	Presidente	952622487
21	Rufino Huiracocha Mamani	Asociación de Vivienda Roca Eterna	Presidente	952906201
22	Pablo Pariona Nieto	Asociación Río Azul	Presidente	952991089
23	Carmelo Cáceres F.	Asociación La Unión	Presidente	952910552
24	Genaro Chura Choque	Asociación Villa Los Arenales	Presidente	952637626
25	José Maquera Foraquita	Asociación de Vivienda 23 de junio A6		40386759
26	Ana María Rojas Paco	Asoc. Viv. La Villa de Tacna	Presidenta	04429656
27	Silverio Mamani Gómez	Asoc. Villa Paseo de los Héroes	Presidente	952876840

- En todos los contactos se les brindo orientación en el tema de la próxima Audiencia Pública y se les entregó un folder institucional con copia tanto de la publicación de Resolución de Consejo Directivo N° 082-2008-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 13.10.08, como una breve nota de prensa y fotocopia de la exposición preparada por la Gerencia de Regulación Tarifaria para su mejor comprensión.

### **Anexo 3B**

- **Entrevista con los jefes de informaciones de los principales medios.-** El jueves 30 según el plan establecido, el Supervisor de Comunicaciones de Sunass, junto a la Jefa de Prensa de EPS Tacna, realizaron las visitas a los principales medios de la localidad, para entrevistarse con los jefes de informaciones, explicarles el plan de mejoras programado en el PMO, anunciarles la próxima Audiencia Pública programada e invitarlos y comprometer su presencia en la Conferencia de Prensa; se visitaron 9 medios entre prensa escrita, radial y televisiva. Los medios contactados fueron:
  - Diario La República
  - Diario Correo
  - Diario Caplina (que no guarda relación con la radio del mismo nombre)
  - Panamericana Televisión
  - América Televisión
  - Radio Visión
  - Radio Uno
  - Radio Power
  - Radio Tacna
- No se pudo continuar con más medios de prensa porque en ese momento se realizó la votación en el Congreso de la República en Lima sobre el tema de la repartición del canon minero, la cual fue desfavorable a los intereses tacneños.

## **Anexo 3D**

### **Conferencia de Prensa postergada**

- Programada en un principio para el día viernes 31, debido que supuestamente ese día ya no habría Paro, pero a que en realidad el estado de zozobra continuo unos días más.
- Este contacto con la prensa era muy importante, puesto son los medios de comunicación los encargados de transmitir las noticias más resaltantes y son los encargados de generar la Opinión Pública. Brindar a los periodistas de la Región una información clara y bien enfocada sobre las acciones de Sunass referidas al Plan Maestro Optimizado y los reajustes tarifarios era fundamental para la estrategia comunicativa de Sunass.
- El enfoque que se decidió resaltar fue que “Gracias al compromiso y de las municipalidades provinciales de Tacna y Jorge Basadre, del Gobierno Regional de Tacna; así como las municipalidades distritales de Ciudad Nueva, Alto de Alianza, Gregorio de Albarracin, Pocollay y Pachía, las cuales se comprometen a aportar, en conjunto, más de 32 millones de soles para la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado de dichas localidades, en beneficio directo de los usuarios. El ajuste tarifario propuesto en un principio disminuirá notablemente con este nuevo esfuerzo de estas entidades públicas”. Este enfoque nos permitiría posicionar positivamente el nuevo plan de reajuste tarifario proyectado para las tarifas de la EPS Tacna. Era el incremento en la tarifa la principal queja y reclamo de los usuarios y líderes locales, por ello levantar y reforzar el mensaje-fuerza para la conferencia de prensa con el tema del aporte de estas instituciones en pro de los usuarios, fue la estrategia diseñada y consultada con el Gerente de Usuarios en Lima y con los gerentes de la EPS, quienes estuvieron de acuerdo.
- Lamentablemente, ante el escenario violentista de la ciudad de Tacna, se decidió suspender la Conferencia de Prensa, por la evidente inseguridad que había en toda la ciudad. Esta postergación se haría hasta el levantamiento del Estado de Emergencia y previo a la Audiencia Pública reprogramada para la quincena del mes de diciembre de 2008.

### **Nota de prensa**

- Si bien la Sunass decidió suspender la Conferencia de Prensa, elaboró una nota de prensa que fue distribuida en los principales medios de comunicación de la ciudad de Tacna en los días subsiguientes. La Nota de Prensa suscribía el mensaje definido en la reunión de coordinación con la Gerencia de Usuarios en Lima.

Los medios contactados fueron los siguientes:

- América Televisión
- TV Perú
- Panamericana Televisión
- RadioProgramas Tacna
- Radio Tacna
- Radio Power
- Radio Visión
- Radio Uno
- Radio Fiesta
- Diario Correo

## Anexo 20

### Entrevistas referidas a la Audiencia Pública

Dentro del plan de medios, se cumplió con el objetivo de conseguir presencia en medios de prensa locales. Para ello se redactó una invitación referida a la Audiencia y se visitó los principales medios de comunicación de la ciudad de Tacna, para comprometer su asistencia y promover entrevistas.

La lista de entrevistas referidas a la Audiencia Pública y a la campaña de uso racional del agua potable es la siguiente:

PROGRAMA	MEDIO	PERIODISTA	FECHA	VOCERO SUNASS
"La Revista el Aire"	Radio Tacna	Alfonso Cáceres	09.01.09	Mercedes Riofrío (desde Lima, vía telefónica)
"La Revista del Aire"	Radio Tacna	Freddy Salinas	09.01.09	David Falcón/Geancarlo Bracamonte
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	09.01.09	David Falcón
"En Directo"	Heroica TV	Geancarlo Flores	09.01.09	D. Falcón/G. Bracamonte
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	10.01.09	G. Bracamonte
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	10.01.09	David Falcón
Diario Correo	Diario Correo	Jhon Surco	10.01.09	David Falcón
"La Hora de la verdad"	Radio Líder	Luis Calizaya	12.01.09	D. Falcón/G. Bracamonte
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	12.01.09	David Falcón
"La Revista del Aire"	Radio Tacna	Alfonso Cáceres	12.01.09	Mercedes Riofrío
"América Noticias"	América Televisión	Michael Helfer	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Buenos Días Perú"	Panamericana Televisión	Dora Mederos	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Impacto"	Radio Uno	Beto Vega	12.01.09	Mercedes Riofrío
"Buenos Días Perú"	Panamericana Televisión	Dora Mederos	12.01.09	Iván Lucich
"Mesa Regional"	IRTP-TV Perú	Yolanda Chávez	12.01.09	Iván Lucich

## **Anexo 16**

### **Alianza entre Sunass y periodistas de Tacna, para integrar la Red Nacional de Periodistas Amigos del Agua**

La visita a la ciudad de Tacna, sirvió también para tomar contacto con los periodistas Alfonso Cáceres, gerente general de radio Tacna y conductor del programa “La revista del aire” que se emite de lunes a viernes de 10:00 am. a 1:00 pm. y con el periodista Rubén Cuentas, director del programa “Actualidad” que se emite de lunes a viernes de 10:00 a 11:00 am a través de radio Power.

Ambos, aceptaron integrar el equipo de periodistas convocados por Sunass, para formar una red nacional de un grupo llamado “periodistas amigos del agua”. Ellos aceptaron la propuesta de Sunass, para desarrollar una campaña conjunta para elaborar estrategias de sensibilización emitiendo microprogramas radiales de Sunass y haciendo participar a los oyentes a través de la línea telefónica con preguntas sobre los mensajes emitidos en el microprograma de Sunass. El acuerdo señala lo siguiente:

Los programas periodísticos emitirán en fechas por definir, los microprogramas (de 4' de duración) producidos por Sunass referidos al Calentamiento Global y el ahorro de agua, al Decálogo del Buen Usuario, a las audiencias públicas y en general a los servicios de saneamiento.

Ambos programas llevarán a cabo un concurso para sus oyentes con preguntas referidas al uso racional del agua, su importancia para la preservación del medio ambiente y para asegurar la sostenibilidad del servicio de agua y alcantarillado.

Las emisiones de los microprogramas de Sunass serán emitidos como una cortesía de los periodistas que dirigen los programas mencionados, sin costo alguno para Sunass por sus emisiones.

## **Anexo 19**

### **PROGRAMA DE AUDIENCIA PÚBLICA**

Lugar: Auditorio del Colegio Médico de Tacna

Fecha: Lunes, 12 de enero de 2009

Horario: De 08:30 a 13:00 horas

- 8:30 - 09:30** Inscripción de Participantes Oyentes y Oradores previamente inscritos  
\*G.U.Sunass con apoyo de EPS Tacna
- 9:30 - 09:40** Palabras de bienvenida y Reglas de Participación  
\*Freddy Salinas Medina - Moderador
- 09:40 - 09:50** Palabras de Bienvenida a la Audiencia Pública  
\*William Zúñiga Salinas – Gerente General - EPS Tacna S.A.
- 09:50 - 10:00** Procedimiento de Fijación de Tarifas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento  
\*Geancarlo Bracamonte – Oficina Desconcentrada en Tacna - Sunass
- 09:50 - 10:00** El problema mundial de la escasez de agua para consumo humano y la responsabilidad de los usuarios frente a ello.  
\*David Falcón – Supervisor de Comunicaciones G.U. - Sunass
- 10:00 - 10:40** Presentación del Estudio Tarifario que sirve de base para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión de EPS Tacna S.A.  
\*Iván Lucich Larrauri - Gerente de Regulación Tarifaria - Sunass
- 10:40 - 12:40** Participación de Oradores previamente inscritos
- 12:40 - 12:50** Palabras finales de la Audiencia  
\* Mercedes Riofrío Cisneros – Gerente General – Sunass
- 12:50 – 13:00** Desmontaje

## **RELATORÍA AUDIENCIA PÚBLICA EN TACNA**

**Lunes, 12 de enero de 2009**

**Auditorio del Colegio Médico de Tacna.**

**De 09:00 a 13:00 horas**

### **1.- Fidel Carita Monroy – Representante de la Sociedad Civil**

Un agradecimiento a la empresa de agua y a la Superintendencia por esta Audiencia Pública que permite de alguna manera hacer que la comunidad y la sociedad civil se pueda expresar.

Escuchaba al inicio de la exposición del día de hoy, que también la Superintendencia tenía determinadas funciones. Yo quiero destacar dos: la supervisión y la fiscalización.

Lamentablemente los ciudadanos nos hemos dado cuenta que estas funciones no son cumplidas adecuadamente por esta Superintendencia; y yo quisiera decir, de parte de la sociedad civil, que la Superintendencia asuma este rol importante. Porque dentro de los datos que nosotros hemos podido visualizar y que vamos a tener que considerar dentro de la exposición, está, por ejemplo, el hecho que en Tacna de diga existe un promedio de 17 horas de servicio, y eso la sociedad civil sabe de que no es así.

Yo quisiera ver, por ejemplo nada más, los monitoreos que ha hecho la Superintendencia y explicar esos datos, de calidad, de continuidad y de calidad del servicio. Si es que los tuviera probablemente serían un error. Lo considero así porque el promedio de continuidad en la ciudad es mucho menor.

Y ese es un mal que está generalizado en el país, la información falsa. Espero que la Superintendencia recoja esa inquietud.

Y dentro de este preámbulo, quisiera hacer esta aclaración... El señor Falcón nos dio una buena noticia, de la inversión importante de varias municipalidades y del Gobierno Regional. Yo también quiero darle una buena noticia, en Tacna tenemos inversiones que se han realizado, tenemos reservorios en Cerro Blanco por más de un millón 250 mil cubos. Pero si los señores de la EPS, de la Región o del Proyecto Especial Tacna tuvieran la gentileza de mirarlos, se darían con la ingrata sorpresa que esos reservorios, de los 5 que existen, 3 están vacíos, y por eso en Tacna no hay agua para que la empresa de agua pueda administrar los recursos y entregue los servicios en mejor calidad y oportunidad como debería hacerse.

Y esa también es labor de la Superintendencia, es una labor que no está cumpliendo. Entonces, para poder coordinar con este tema, deberíamos también todos cumplir con las funciones que el Estado nos ha encargado para hacer que la población pueda tener los servicios eficientemente.

Otra de las cosas que quiero remarcar, es el hecho que hace unos días, hemos escuchado indicar, de parte del Primer Ministro y del Alcalde de la ciudad, que en Tacna se va a dar un a inversión de más de 400 millones por una Planta Desalinizadora, sin embargo en este Plan Maestro no he podido ver ese proyecto, que debería de significar, desde el punto de vista técnico, una optimización de los costos de operación, una reducción directa de los costos de la tarifa que el pueblo trata hoy día de retener.

El mismo caso sucede con la Planta de Lodos Activados, por un monto también importante que el Primer Ministro ha dicho en conferencia a nivel nacional y que lamentablemente no hemos visto dentro de este Plan Maestro Optimizado.

Entonces, primer cuestionamiento: Si tenemos un Plan Maestro Optimizado que va a regular tarifas, que no considera proyectos que el primer ministro y el alcalde de la ciudad a nivel nacional se han comprometido a hacer, estaría ya descartado, no validando este Plan Maestro Optimizado, a no ser que la Superintendencia desmienta estas inversiones .

Por otro lado quisiera decir otras observaciones al proyecto que se ha considerado.

Hay otra preocupación. Dentro de los proyectos que se han considerado, están los pozos de Viñani. Quienes tenemos conocimiento de esto, esa cuenta está agotada, no sabemos como la empresa de agua está sustentando este proyecto.

Voy a ir al tema de Viñani, quienes conocemos de este proyecto, sabemos que inversión no se sustenta con tarifas. Las mayores inversiones que se puedan hacer no se sustentan con el incremento de tarifas. Entonces la tarifa justifica un mejor servicio, puede ser renovación sí, pero no nuevas inversiones... en todo caso las inversiones justifican nuevos proyectos. En este caso no justificarían el incremento tarifario.

## **2.- Ricardo Bernabé Hualpa – Comité Vecinal IV – Urbanización La Esperanza**

Como dirigente de base, quiero manifestar que hay un profundo malestar en donde yo vivo, que es el distrito de Alto de la Alianza, por el incremento del alza de agua.

Y coincido plenamente con quien me antecedió con la palabra, en el sentido de que no se puede incrementar la tarifa si es que no hay un buen servicio.

Definitivamente, en muchos sectores de Alto de la Alianza, por ejemplo en San Pedro y San Pablo, no hay agua. En el caso de donde vivo, sería hasta las 5 de la tarde, seis de la tarde a veces, pero ahora a las 2 de la tarde. Entonces hay un malestar en ese sentido, entonces ese malestar también se vive en la parte del cono norte, sobre todo en la parte del cerro, desde Ciudad Nueva, Alto de la Alianza, La Florida. En ese sentido he podido acopiar, he podido escuchar las sugerencias e los vecinos y realmente no se justifica esta alza del costo del agua.

Si el servicio se mejorara, en todo caso, tal vez podríamos aceptar, pero como vecino del Alto de la Alianza, porque es un malestar, un malestar general. De repente en algunas partes hay un poco más de agua, pero en Alto de la Alianza es escasa... bueno así es el servicio de agua.

Por lo tanto lo que plantearía como dirigente de base de la Esperanza, es que nos oponemos tajantemente a esta alza tarifaria, lo que expongo en esta Audiencia, y debe ser así, tiene carácter vinculante... y que al final se someta a voto, porque en todo caso, ¿Para qué se hace a Audiencia, no? Supongo que va a ser así, y si es así en buena hora, y si no lo es, entonces no es correcto... porque se supone que todas las inquietudes y todas las sugerencias de los vecinos tienen que ser tomados en cuenta.

Considero tienen que ser tomadas en cuenta en la medida que se pueda mejorar el servicio de agua, que realmente es lamentable.

Hay otro problema que quiero denunciar también. El problema de los medidores, es un problema de nunca acabar. Por ejemplo en la casa que estoy yo se ha cambiado el medidor, al principio pagamos 25 soles, pero después del cambio del medidor, pagamos 23 soles y luego hubo un incremento de 5 soles y así sucesivamente, llegó un momento a 75 soles. Entonces esto está ocurriendo, esto es real. De alguna que otra manera, también he tenido la oportunidad de denunciarlo por diferentes emisoras. Y aquí creo que EPS debe trabajar seriamente y sobre todo el señor Chávez, gerente de comercialización, me parece que debe, y otros funcionarios que tengan competencia, debieran de resolver este problema de nunca acabar. Y los vecinos nunca denuncian esto, porque de repente les faltó tiempo. Pero es necesario que nosotros los vecinos tengamos que decir esta voz es mía.

También tengo que decir a todos los dirigentes de base, para que se pongan a la altura de las circunstancias. Hay muchos dirigentes que no están cumpliendo su papel fiscalizador su rol de contribuir al proyecto.

## **3.- Guillermo Cucho Vega – Regidor de Gregorio Albarracín**

Por favor en una próxima oportunidad, las personas que deseen tomar un tiempo más, deben hacerlo, Para eso es la Audiencia, para que reciban la apreciación del pueblo de Tacna y no limitar a 5 minutos la participación.

Pareciera que la Sunass quiere justificar el alza de tarifas de EPS Tacna, porque EPS Tacna no tiene la capacidad de venir y solicitar en Audiencia Pública esa alza de tarifas. Yo quiero manifestar claramente que las municipalidades distritales, y se ha manifestado en este documento, estamos financiando los proyectos de agua y desagüe. Y a nosotros nos preocupa el por qué este incremento de tarifas.

Y otra cosa más; hay inversiones de aproximadamente 30 millones de soles que las Municipalidades y Gobierno Regional están financiando, sin embargo, cuando estos proyectos retornen a la EPS... ¿a donde van a ir estos 30 millones?... Considero que el incremento de las tarifas no se justifica en nada.

En vez de que nosotros tengamos un mejor servicio, cada día el servicio es deficiente, por no decir pésimo.

Según la Sunass, el consumo doméstico en Tacna, nosotros debemos tener 17 horas de agua. Sin embargo en Albaracín tenemos agua de 6 de la mañana a 2 de la tarde. ¿Donde la mejora?... Señores de la Sunass, ¿Donde la supervisión? ¿Donde la fiscalización?

Y otro tema que considero que también es importante, es en cuanto a la tarifa que están dando, en la tarifa domestica. Se va a incrementar, sobre todo la doméstica. En la tarifa actual, el consumo de 0 a 20 tenía un precio de 0.66 m3. Sin embargo de 0 a 8 metros cúbicos está saliendo S/.0.86, veinte décimas al consumo de 8 m3., que consume la mínima parte. Pero sin embargo, un hogar con tres hijos, cuatro personas en el hogar, van a pasar de estos 8 metros cúbicos y esto se va a aumentar en 40 céntimos más.

Entonces yo quiero manifestar mi total desacuerdo con esta alza de las tarifas. Entonces yo creo que sí es importante de que el pueblo de Tacna se una para manifestar su rechazo, no a la Sunass, sino a la EPS, porque la EPS es la que ha presentado su estructura de precios y la Sunass se lo está aprobando; y lo que la Sunass está haciendo ahora es justificar esta alza en las tarifas, mientras que nosotros no tenemos un buen servicio...

Quiero dejar bien en claro estos tema y por favor, señores de la Sunass, den un poco más de tiempo a las personas, para escuchar más sus apreciaciones.

#### **4.- Julio Ángel Casas Juárez – Asociación de Ex Plebiscitarios de Tacna y Arica**

Hubiese sido interesante tener la oportunidad que algún funcionario de EPS Tacna hubiese hecho alguna información sobre los tres y cinco años de gestión de la prestación de los servicios de agua potable. Lamentablemente no conocimos la población de Tacna al respecto.

Sin embargo Sunass convoca a esta Audiencia para tratar el proyecto optimizado de agua potable, respecto al quinquenio que se nos viene.

Considero que en próximas oportunidades, se cumpla con informar a la población con este tipo de Audiencias.

Por otro lado quiero expresar mi preocupación respecto a la existencia del Proyecto Especial Tacna.

Estamos viendo que en este proyecto se esta invirtiendo dinero en perforación de pozos para tener agua subterráneas y... ¿Qué hace el Proyecto Especial Tacna?

Me pregunto; han gastado más de 350 millones de dólares, su misión específica es para traer el recurso hídrico de Tacna, y ¿Por qué Tacna, sus pobladores, sus usuarios de agua potable, han tenido que afrontar estos gastos?... bien, es una interrogante.

Sin embrago, es según su proyecto, según la sustentación hecha por el funcionario de la Sunass, se atenderá el recurso hídrico a través de esos pozos de Sobraya, ¿Será cierto?... bueno, tenemos las esperanzas pues.

Otra preocupación que tengo que manifestar respecto a las aportaciones que están haciendo algunas municipalidades distritales y el gobierno regional Tacna

#### **5.- Juan Nina Coaquira – Comisión de Agua – Ciudad Nueva**

Traigo los sentimientos de mi pueblo, en rechazo de incremento incremento del problema que viene... complicidad con la Sunass. ¿Por qué en complicidad? Porque debido a este problema, la EPS solicita a la Sunass y la Sunass le cubre y por esa razón la empresa prestadora de servicios... o sea la Sunass de Lima... porque ellos cobran un tanto por ciento de este incremento, que nos hace a cada uno de nosotros.

Nosotros cada vez que hemos tenido reclamos en la empresa de agua de Tacna; hemos tenido reunión el 27 de setiembre del año 2000, hemos tenido reunión el 5 de octubre de 2000, el 10 de setiembre del año 2004, haciendo un reclamo de nuestros medidores. Que pongan purgadores de agua. Ha ido el pueblo a la empresa prestadora de servicios y ¿donde esta la Sunass que no hace cumplir estos reclamos, que nosotros tenemos, los pobladores?

Sunass solamente está pintado; pero los señores de la EPS... bien gracias.

En navidades y en año nuevo ellos tiene su canasta familiar, y el público ¿Qué tenemos?... se ha dicho que no...usuarios... ¿Qué tenemos?... ¿Qué dice mi pueblo? ¿Qué dice la raza, así como yo, cobrizo?

Nosotros, que no tenemos sueldos, aceptamos este problema del incremento del agua?... No aceptamos, señor. De ello debe saber la Sunass.

Yo lo he dicho en diferentes oportunidades... nosotros no recibimos un servicio como debe de ser. Nosotros recibimos un servicio pésimo. Entiéndalo ustedes señores gerentes... se lo estoy diciendo; no es que yo quisiera hacer hígado, tampoco hacer renegar al público usuario. Sigo explicando de un abuso que nos hacen, de un servicio que es pésimo...

Y nuestros reclamos en Sunass nunca han sido escuchados, por eso estamos aquí.

Y además, aparte de esto, ésta Audiencia no es un lugar adecuado, ustedes nos han traído acá, así como el gobierno Regional nos trae a otro sitio.

Aparte de eso, nosotros los dirigentes hemos tocado las puertas de los Municipios y del Gobierno Regional. Los faltantes de los 32 millones de soles, tienen lo suficiente para hacer esas obras... Además, hay un incremento hacia la población y nunca vamos a permitir eso. Si se hace eso iremos nosotros a presentar nuestros recursos ante quienes puedan escuchar, en la Sunass de Lima.

Yo no estoy de acuerdo con este tipo de incremento, así que téngalo por seguro señores de la Sunass, que nosotros no estamos de acuerdo.

En primer lugar somos pobres, la gente que vive en mi zona y en la zona del sur no tienen una economía suficiente para pagar este incremento de agua. Por eso es mi rechazo en presencia de toda la población.

Si esto hubiese sido en una plaza pública, en un lugar adecuado, hubiera venido esta gente, no sólo como en esta ocasión; somos miles los usuarios de este problema del agua y de alcantarillado.

Lo que es el servicio del agua, yo se que la Sunass y el representante que tenemos en Tacna, el ingeniero ..... está vendado, no ve que problemas tenemos en el agua y en los servicios. Yo quisiera que se dé una vuelta por todo; tenemos buzones sin tapa, tenemos conexiones sin medidores; cobran lo que quieren. En domicilio de cuatro personas nos cobran entre 15 y 20 m3. y nos cobran por aire.

Esa es la realidad que está pasando aquí en nuestro departamento de Tacna.

#### **6.- Ricardo Palacios – Presidente de la Junta Vecinal Vigil**

Creo que en esta Audiencia Pública, la participación de los representantes de la sociedad civil debe tomarse en cuenta y creo que la sustentación del proyecto, como también lo que van a recibir los propietarios, deben ser incorporados en el proyecto de estudio que propone la modificación de la fórmula tarifaria, metas de gestión de EPS Tacna.

Creo que para presentar este proyecto, han realizado un trabajo analítico minucioso, los funcionarios de EPS, más que todo, antes de pasar a la Sunass. Los señores que

conforman el Directorio de EPS, tienen una responsabilidad con la sociedad civil, en cuanto al servicio de agua potable que cada uno de los hogares de Tacna, cuyo servicio disminuye cada vez.

Creo que el servicio, en el Plan Maestro Optimizado, no parece real. Creo que hay mucha distancia entre lo que necesita la población de Tacna y el proyecto.

Creo que nosotros queremos que estas proyecciones para cinco años, del 2008 al 2012, que han realizado en el proyecto no justifica.

Nosotros creemos que en el proyecto se tiene que explicar en cuanto a la infraestructura hídrica; en esto nos referimos a que están considerados los reservorios, la renovación de las redes de agua y desagüe, los medidores y el mejoramiento del servicio básico, el mejoramiento del servicio de agua en la población de Tacna. Si en este proyecto han considerado esto, eso es señal de mejoras.

Pero si nosotros comparamos el proyecto anterior con el proyecto reformulado, de todas maneras hay incremento.

Como pueden ver, cuando nos han mostrado la estructura tarifaria, eliminan el consumo mínimo y consideran S/. 1.60 el cargo fijo. Nosotros no sabemos de donde viene al cargo fijo.

Creo que, en conclusión, que el incremento se hará.

No se explica los proyectos con los reservorios. Hay reservorios que están colapsando. En Piedras Blancas hay reservorios en los conos... en el Cono Sur... el reservorio que alimenta a el Cono Norte... pero que en este momento el agua atraviesa por un momento muy difícil en los reservorios y que han sido considerados en el proyecto, que están presentando. Para mí, creo que los comentarios que van a recibir deben ser considerados.

#### **7.- Alberto Mamani Chambi – coordinador del comité 15 de Ciudad Nueva.**

Yo creo que acá venimos con mucha razón a reclamar la tarifa de lo que es el agua. Como saben ustedes, Ciudad Nueva tiene una población de 48 mil habitantes. Ciudad Nueva esta considerada como de extrema pobreza, donde el agua no llega a sectores más necesitados, donde, en el casco urbano, tenemos el agua aproximadamente entre ocho y seis horas; lo que son las urbanizaciones tienen el agua 6 horas, les llega desde las 6 de la mañana hasta la una de la tarde. Lo que es Baranquillo tiene piletas públicas y solo Dios sabe como les llega el agua, porque a veces le dan agua y a veces no le dan agua.

Mi preocupación es que el pueblo siempre está marginado. Nos indican los grandes funcionarios de la Sunass quienes dicen que son los veladores del pueblo, pero nosotros nos damos cuenta que los recibos nos llegan exorbitantes. Porque uno no consume agua y tenemos que pagar los recibos de 40, 50, 150. Y cuando uno va a la EPS, a reclamar, nos dicen primero pague y después reclame. Todos ustedes lo saben, pobladores público presente.

Yo como dirigente del distrito de Ciudad Nueva; nosotros como dirigentes, hemos gestionado al Gobierno Regional, al Gobierno Provincial, al mismo Municipio de Ciudad Nueva.

Todo porque un grupo de dirigentes, unidos siempre, han luchando por una causa... que se haga el agua.

Yo no quiero hablar de la gran exposición que han hecho acá los funcionarios... para que hablamos tanto, si la burocracia es grande en la empresa prestadora EPS Tacna, donde lamentablemente, tienen funcionarios que no son del área; como se dice vulgarmente, tienen cocineros o rancheros... pero en el campo del agua tiene que ser un ingeniero hidráulico...

Yo creo que todos hemos venido acá a reclamar con mucha razón, porque este problema no es de hoy y siempre lo va a ser. Pero ¿Dónde están los funcionarios de la

Sunass, que dicen que ellos van a velar por los intereses del usuario? Nunca. Pero como se acerca la campaña, ahí salen por un poco de publicidad. Ojala se cumpla.

#### **8.- Julio Medina Castro** – Frente Unitario por los Pueblos del Perú.

Ahorita en Tacna no hay agua. Yo vengo del cono sur donde llega a partir de las 6 de la mañana hasta el medio día, pero sin nada de presión, solo un hilo.

Y el agua es un servicio básico y tiene que tener una tarifa de carácter social, lo cual nos han dado tarifas excesivas.

En el año 2007 la EPS Tacna presenta a Sunass su plan Maestro Optimizado para el cual necesitaba 64 millones, también decían que tenía 29 millones ya, como producto de las transferencias y donaciones. También decía que los 32 millones tenía que sacarlos como producto de la suba, en el orden de casi 16 por ciento. Los 32 millones pretendía sacarlos de nosotros, de la población; y también decía que necesitaba un millón 700 como financiamiento o como endeudamiento con la banca comercial.

Después de varios actos de lucha logramos conseguir los 32 millones del Gobierno Regional y de las Municipalidades. Y están los 32 millones en la EPS; no hay razón ni motivo por qué hoy día hablan de una suba de la tarifa de agua potable; ya está el financiamiento y está totalmente cubierto. Mas bien la EPS proyectaba por los 16% de suba obtener 32 millones. Hoy en día proyecta subir un 4% y con eso, ¿saben cuanto va a recaudar?... más de 8 millones; esos 8 millones no están en el Plan Maestro Optimizado... ¿Dónde están? Están en el aire.

Entonces se está engañando acá que eso va a permitir hacer obras cuando eso ya está totalmente financiado. Si hacemos una aplicación práctica, por ejemplo, con la tarifa actual el que consume 8 m<sup>3</sup>., pagamos más o menos 9 soles con 17 cts.; ahora con la futura tarifa proyectada vamos a pagar S/. 10.14, eso significa un incremento del 10%, o sea los que estamos más abajo vamos a recibir más el incremento. De igual forma los que tiene 20 m<sup>3</sup>. en consumo o asignación de consumo, antes era S/22.93 y ahora con la nueva va a ser S/. 24.79 va a haber un incremento del 8%. La persona que consume 40 m<sup>3</sup>., antes pagaba S/.68.00 y ahora va a pagar S/.78.00, su incremento va a ser solamente 5% ; o sea los de abajo somos los que vamos a pagar mayor de la suba de este proyecto que están planteando.

Nosotros sabemos también que los gobiernos regionales y las municipalidades son los que hacen las obras y esas obras son entregadas a la EPS a título gratuito sin costo alguno, mientras que otra empresa de servicios básicos que es Electro Sur encuentra las inversiones por sus intereses compensatorios y moratorios. Y la EPS ¿Qué?...

De igual forma nosotros sabemos que la EPS proyectaba obtener un endeudamiento de un millón setecientos, decía, pero ahora dice que por ingresos propios. Entonces acá no estamos hablando con franqueza. Ayer decíamos A y ahora decimos B.

También creo que los de Sunass son los que protegen al usuario y como tal tiene que defender al usuario. Nosotros no vamos a dejar, vamos a poner lo escritos como también vamos a implementar medidas de lucha y no vamos a aceptar esta suba.

#### **9.- Jesús Choque Alanoca** – Vicepresidente del FUPP base Tacna

Quiero empezar mi intervención, primeramente reconociendo la actitud que nuestra organización asumió con responsabilidad defender al pueblo de Tacna, cuando se pretendía incrementar las tarifas de agua potable en un 15.8% a través del quinquenio. Con el Frente Unitario iniciamos nosotros esta breve lucha y seguimos hasta el momento tras de esto, para evitar cualquier incremento que se pretenda dar.

Pero hay que asumir con responsabilidad, porque lo que originaba este incremento era la falta, antes, de los 32 millones. Nosotros hemos buscado por diferentes fuentes, hemos tocado las puertas de los municipios y a uno por uno los hemos comprometido, inclusive al Gobierno Regional, para que se le den esos 32 millones de soles y las obras

que se tienen planificado, para este Plan Maestro Optimizado, no queden trucas y también así evitar afectar el bolsillo de los de nuestra población.

Es por esa razón que la Sunass ha postergado la aplicación de la Resolución 061, porque sino, en estos momentos, ya estaríamos afectados por esta nueva tarifa. Es por esta razón también que al día de hoy están informándonos una nueva tarifa mucho menor de la que antes se pretendía imponer.

Pero ahora nosotros tenemos que volver a decirles, señores de la Sunass, que el origen del problema eran los 32 millones de soles. Si se les está dando los 32 millones de soles, ya no debe de haber el incremento. Es más, si hablamos con números, se habla de que es un incremento del 4%, pero en la práctica el usuario no lo ve así. Un usuario que paga de 9.17 soles hasta el momento con 8 metros cúbicos, con esa nueva tarifa va a pagar 10.14 nuevos soles., es decir ya hay un sol de incremento, estamos hablando del margen de un 10%, o sea no es 4%. De la misma forma, un usuarios con una asignación de consumo de, creo que el compañero Medina lo dijo también, se incrementa ahora a 24.70, estamos hablando de otro tipo de incremento.

Lo concreto, yo quisiera que lo oyeran los señores de la Sunass; no nos explicamos por qué nuevamente se pretende subir con este 4%. Analicémoslo mejor esto y re-estudiemos el tema, porque no se justifica.

Lo único que estaría faltando es, que si la EPS se retracta de lo que en un principio se planteaba poner, era el millón 800 que con endeudamientos o préstamos iban a aportar a este Plan Maestro Optimizado. Si esto es así no justifica un 4%, porque un 4% estaría ganando de 8 millones y no de un millón ochocientos que es lo que faltaría.

Entonces señores funcionarios y población de Tacna yo quiero decirles que esto tiene que considerarse. Si en la evaluación se ha cotizado, era justamente para evitar el incremento. Si nuestras autoridades, si nuestros alcaldes han puesto su granito de arena ahí para financiar, de tal manera que EPS cumpla con los planes que tiene trazado con este Plan Maestro Optimizado, se han puesto la mano al bolsillo para financiar, se han puesto de acuerdo con el único fin de evitar el incremento de las tarifas y hoy por hoy se sigue insistiendo en incrementar.

Eso sería todo y yo creo, señores de Sunass, se tiene que escuchar lo que digan las diferentes personas que están interviniendo.

#### **10.- Gustavo Ballona Pérez – Asesor del FUPP Tacna.**

Pareciera que es muy poco el incremento cuando se habla de S/. 1.60, pero hay que ver que ese incremento es un incremento plano, en donde, por igual, se les incrementa a todos. Y no es 4% como engañosamente se les dice promedio, porque a mayor base tributaria la amplitud es mucho mayor. Y el alza en el fondo, considerando que también se tiene que pagar el IGV, es más del 20% en las clases más bajas.

Estos problemas hay que decirlos, porque son dos soles más que van a pagar personas, muchas más económicas; significa en el fondo, para nosotros quizás nada, pero hay posiblemente 20 panes más durante 20 días para mi hijo.

Por consiguiente no tiene, este tipo de estudio que se ha hecho, una base social, sino básicamente una base de sostenibilidad de la empresa en función del incremento tarifario; peor, no en función de los que debería ser la racionalización, el mejor rendimiento, la optimización de los servicios operativos. Eso no se ha propuesto por lo menos.

Por otro lado debemos señalar que si el pueblo en el fondo está financiando casi 33 millones, ¿Cómo es entonces que se le va a incrementar la tarifa? Es algo que no es congruente.

Entonces se le quita el incentivo a los dirigentes, a la población, a hacer marchas, a sacrificarse, a luchar para lograr que los organismos, sean el Gobierno Regional o los gobiernos locales den este dinero para que justamente les cobren mas a ellos; eso es lo que siente la población no siente otra cosa.

No entienden que se va a dar una mejor sostenibilidad cuando no reciben un buen servicio; y cuando no se dice, en este estudio, ¿Cuál es la racionalidad de este servicio? Eso es lo que hace toda la burocracia de la empresa.

Se habla también que es un plan quinquenal, puede ser también un plan a 10 años, y por qué no de dos o tres años? Cuanto más es el horizonte es menor el impacto económico y la retribución de los dividendos. ¿Por qué no por dos o tres años? Creo que eso ha debido de estudiarse aquí.

Y el problema que hay en Tacna, como en otros sitios seguramente, tiene que ser en base a la sostenibilidad de la empresa y en función solamente de dos aspectos: De incrementar los recursos hídricos para los servicios de agua potable y el otro es la optimización del servicio al ampliarse la base tributaria. Son dos cosas: incrementar el agua y ampliar la base tributaria. Cuanto más aportamos o más vana apagar, entonces se va a reducir, se va a abaratar.

Este es el aspecto cardinal que debe concretarse en todo estudio de esta naturaleza. El costo también llega a esto, no se, tal vez existe, no puedo afirmar al 100%, pero lo que si he escuchado no está indicado bajo ese tipo de estudios...

Finalmente yo quisiera señalar que cuando se hace un estudio para este tipo de incrementos tiene determinadas fechas y determinado horizonte. Según la fecha que he podido observar se ha hecho en el 2007 los Estudios Tarifarios, cuando el petróleo bordeaba los 170 dólares el barril; hoy está bordeando los 30 dólares , entonces esto impacta en los costos de material, cemento, fierro, tuberías, agregados, están bajando significativamente, entonces como se actualiza ese incremento, se ha hecho algún supuesto con la realidad. No hay el parámetro de actualización sobre la viabilidad de costos, como cuando se considera una fórmula polinómicas para reconocer los incrementos, no hay una fórmula polinómicas para ver la parte que decrece...

El incremento no es oportuno porque ellos han conseguido el dinero y ustedes han aumentado, eso es lo que queda en el pueblo.

#### **11.- Pablo Pariona Nieto** – Presidente de la Federación de Viñani

Yo creo que acá estamos todos con un solo objetivo, que no se eleve el costo de este servicio básico. Y parece que la Sunass está haciendo un ensayo con nosotros, ya que acá sólo estamos viniendo a decir cual es nuestra opinión.

Porque yo lo que veo es que si esta Audiencia Pública va a ser vinculante o no. Porque realmente señores, acá ya está decidido ¿O vamos el decidir con el pueblo?

Acá nosotros tenemos que decidir si se va a elevar o no el costo de este servicio. Porque sino de nada serviría que nosotros estemos presentes acá y solamente hemos venido a confirmar o autenticar este elevado costo que se va a dar.

Nosotros en Viñañi, las diferentes asociaciones de vivienda no estamos de acuerdo con esta alza. Ya que todos lo dirigentes hemos buscado el financiamiento para que se complete esos 32 millones que faltan. Y falta de un millón ochocientos nada más. Entonces, ¿Qué estamos haciendo?, estamos afectando el bolsillo del pueblo.

¿Para qué están los municipios que han puesto el dinero? Si han puesto el dinero los municipios, es porque están a favor de la población, entonces no habría caso de elevar el costo.

Toda la población de Tacna no va a estar de acuerdo y que acá se decida si se va a elevar o no se va a elevar el costo de este servicio básico.

Como representante de la población de Viñani no estoy de acuerdo y también quisiera que nosotros unidos todo lo vamos a poder.

#### **12.- José Maquera Foraquita** – Presidente de Asociación de Viv. 23 de junio de Viñani.

Como dirigente he observado a la EPS Tacna, antes de presentar este PMO ellos deberían haber hecho una Audiencia Pública y la población debería de decidir si se aumentaba o no se aumentaba. Pero desgraciadamente ha pasado los papeles a la

Sunass y la Sunass la ha recibido. Y de paso comprenda a la población, que no estamos de acuerdo con la suba del agua.

En todo caso, si los 33 millones que faltaban ya lo pusieron los gobiernos locales, ¿Por qué tenía que seguir insistiendo la EPS la suba del agua? Es la gran pregunta.

Entonces señores yo digo que esta Audiencia sea vinculante, y que en este momento se decida si se va a aumentar o no se va a aumentar la tarifa.

Eso es lo que yo quiero plantear a la Sunass y que escuche a la población que no estamos de acuerdo, en caso contrario se tendrá que ver ya otras formas, otras medidas.

### **13.- Neleo Vilca Huanca** – Presidente Asoc. Viv. Nueva Apolonia – Viñani

Antes de empezar mi intervención voy a transmitirles mi preocupación, de parte de los dirigentes de Viñani y a los compañeros que están sentados alrededor, de que esta Audiencia no tenga resultado vinculante. Esto es una preocupación porque siempre que se invita a la población los “utilizan” para, de alguna forma, legalizar o legitimar un acto que finalmente pasan por alto las impresiones y las opiniones en contra y las observaciones no se toman en cuenta. Por eso subrayamos que sea de carecer vinculante.

Este proyecto debe de hacerse nulo, en el sentido de que hay varias variables que de alguna forma no se han evaluado para tomar esta decisión y hacer esta propuesta para luego hacer este proyecto.

Primeramente, debo indicar que las autoridades regional, municipal, las autoridades locales han hecho su esfuerzo y hasta el momento han comprometido más, han invertido parte de su presupuesto... y el presupuesto también es del pueblo... en obras de saneamiento y desagüe.

Esa situación no se ha tenido en cuenta, porque como dijo, quien me antecedió, el presidente de asociaciones de Viñani, tenemos 43 millones en el agua y desagüe de Viñani que ya están prácticamente comprometido su financiamiento y este presupuesto no está contemplado según parece en la relación de las obras que nos han alcanzado, no aparecen en ninguna parte.

También debemos indicar que tiene que haber un sinceramiento de uso a nivel de la ciudad. Hay conexiones domiciliarias que no tienen licencia tampoco pertenecen al grupo adecuado, aquellos que tienen conexión comercial pasan como si fuese doméstica. Esa situación también hay que tener muy en cuenta.

Por eso deberíamos invitar a los amigos de la Sunass a que ejecuten la misión que el Estado les ha encomendado; que se haga una fiscalización exhaustiva, que no se haga trabajo de escritorio, que también vayan al campo a revisar como se está usando el recurso.

Por ultimo, quiero recomendar también a los amigos de al Sunass tener en cuenta la existencia de uso de agua que se esta dando a las mineras, cómo se está usando.

Son todas esas variables que la Sunass y la EPS tienen que revisar adecuadamente antes de formular un proyecto que, a todas luces, vemos que la población lo va a rechazar al 100% y no van a aprobar. Y de repente podemos llevar nuestra memoria un año atrás; las propuestas, las movilizaciones contundentes que el pueblo de Tacna ha hecho en oposición a cualquier incremento.

Y revisando cifras estamos corroborando que no hay incremento, tal vez, si hacemos una evaluación exhaustiva por parte de autoridades encargadas con una entidad independiente, tal vez hasta podremos debatir una baja posible de las tarifas, porque con estas variables parece que estuviéramos pagando más.

Como conclusión amigos de la Audiencia, tengo que recomendar y recalcar en hacer nulo este proyecto como recomendación y que se tenga en cuenta se haga una nueva evaluación, una reformulación y un sinceramiento... y como consecuencia... no sabemos cuanto estamos pagando ahora... tal vez se baje un poco el costo del servicio

de agua. Finalmente que el funcionario de Sunass no sea de escritorio, que cumpla cabalmente su función, pero este trabajo es de campo no de escritorio, revisar informes y presente a su conveniencia las cifras y que también hay que corroborar que esas cifras coincidan con la ciudad, con la distribución física. Y finalmente que sea vinculante esta Audiencia.

**14.- Pascual Chucuya Layme - Comité III Casco urbano de Ciudad Nueva**

Creo que esta Audiencia Pública que el día de hoy se está llevando, quiero decir lo siguiente: Todas las opiniones, todas las sugerencias que han manifestado los diferentes dirigentes tienen que tomarse en cuenta. A veces en estas Audiencias no se toman en cuenta.

Señores funcionarios de la Sunass y de la EPS: el clamor del pueblo ustedes mismos han podido escuchar, cada dirigente que se ha manifestado es el sentir del pueblo.

Por mi sector tampoco tiene agua y si hay agua es por horas y por lo tanto si quieren aplicar el alza, primeramente tiene que mejorar el servicio.

Porque, respetando a todos los funcionarios de EPS, la atención del servicio es pésima en la EPS y quieren incrementar nuevamente, no es justo, señores vecinos.

Por lo tanto yo sugeriría, si EPS tiene sus ingresos propios y los funcionarios de la Sunass tienen que ver qué hacen con sus ingresos propios.

La EPS es hora que ingrese en austeridad; creo que el gobierno habla mucho de austeridad pero que no llega a EPS. Hay fabulosos sueldos que tienen que entrar en austeridad. Y ahí creo que está la solución, para que no se esté sugiriendo más el incremento tarifario de agua.

Yo creo que algunos municipios provinciales y el mismo Gobierno Regional, ya están cumpliendo como lo comprometido por Ciudad Nueva, ya están ejecutando obras y por lo tanto no hay ninguna necesidad de incrementar la tarifa de agua.

Si EPS tiene problemas en la parte de administración, señores vecinos, como ellos tienen tremendos sueldos, que entren en austeridad y con eso se puede solucionar el problema. Yo creo que la población no puede pagar ni un centavo más y por lo tanto creo que las cosas aquí tienen que ser claras.

Más bien yo sugeriría que este tipo de Audiencias, para las próximas que se haga por sectores Cono Norte y Cono Sur, ahí está el sentimiento del pueblo.

Hoy día no han venido muchos dirigentes por factor de tiempo, señores de la Sunass, hoy día todo el mundo trabaja. En ese sentido yo sugiero para la próxima que se haga por sectores y todo lo que se acuerde el día de hoy, los señores de la Sunass, por favor, tienen que tomarlo en cuenta. Hoy día el pueblo dice no a la alza, tiene que ser no a la alza. Para eso es una Audiencia Pública, de lo contrario... para eso estamos los dirigentes, es un rechazo total. Y finalmente les diré una vez más que las Audiencias públicas se hagan sectorizadas.

**15.- Rogelio Llanos Flores – Presidente de Servicios Básicos de Ciudad Nueva**

Lo que yo vengo a reclamar es que, a veces, la Sunass es buena para exigir lo que la norma dice. Yo pregunto a los funcionarios de Sunass: el Decreto Supremo 003-2007 que es el Reglamento General de Supervisión y Sanción; en el artículo 6 indica que primero debe de velar que se dé el servicio en optimas condiciones, y segundo que se cobre por el servicio que presta... ¿Está haciendo cumplir con la norma que se ha dado por su oficina? No señor.

En el segundo punto, es la Resolución del Consejo Directivo 02 Reglamento de Calidad de prestación de servicios de saneamiento, en la cual, en el artículo 71 indica que cuando no hay servicios de agua potable las 24 horas, deben de poner las válvulas de aire la EPS. Pregunto: ¿Cuántas hay en Tacna? ¿Cuántas ha colocado EPS para no cobrar por aire? Ninguna. La Sunass es cómplice de lo que roba al pueblo la EPS, porque está cobrando por aire y no por agua.

Tercer punto. Para el incremento tarifario, la Resolución 09, la Sunass, dice el Reglamento General de Regulación Tarifaria, debe de cumplir dos requisitos: primero debe ser por inflación y segundo necesita plata para inversión.

Inflación no hay señor, porque el petróleo que estaba 150 dólares hoy está en 35 dólares; requisito número 1 no cumple. Requisito número 2, necesita plata para financiar: tiene financiamiento. Nosotros los dirigentes hemos hecho posible el financiamiento. Según este criterio se necesita 64 millones, tiene 32, cuanto faltaría 32; señores de la Sunass con EPS váyanse a sus casas, nosotros gestionamos... porque una de las funciones es velar a favor del usuario, no velar a favor de EPS, porque los organismos que se han creado de los funcionarios del Estado, desde el presidente de la República hasta el último funcionario son trabajadores del pueblo; nosotros les pagamos su sueldo, les pagamos para que velen por nuestros intereses. Nosotros como pobladores somos accionistas de EPS, pero ¿Qué nos hacen? Nos atropellan. ¿El ente fiscalizador la Sunass, fiscaliza, supervisa, vigila en la provincia de Tacna, a la EPS por cobrar por aire?

Sunass está coludido y está pidiendo exprimir más al pueblo de Tacna. Por eso les digo. Si no es capaz de supervisar, fiscalizar y sancionar y no se siente capaz de la EPS de hacer una gestión en Tacna, entonces váyanse y nosotros lo hacemos.

**16.- Alfonso Merlín Chipana** – Coordinador del Comité 28 de Ciudad Nueva.

Nosotros del distrito de Ciudad Nueva, sinceramente, somos más atropellados, porque el agua sale a partir de media noche hasta las 6 de la mañana. Nosotros estamos indignados por este tipo de servicio y por lo tanto la recomendación de parte del pueblo de Ciudad Nueva es que jamás vamos a permitir que suba ni un sol ni céntimos... iremos a las marchas...

Le pregunto yo a los funcionarios de EPS que representan, simplemente son recomendados, ¿Serán profesionales?... nosotros estamos viendo que tipo de funcionarios tienen; somos testigos... Por eso yo les digo una vez más, esperemos, que el pueblo nos unamos mucho más, así como hecho muchas marchas cuando nos iba a sorprender. Ya nosotros del pueblo de Ciudad Nueva ya nos hemos acostumbrado a gases lacrimógenos, golpes... tengan cuidado... que tengan en cuenta... Señores de Sunass ¿vigilan?... Como mi compañero ha dicho, con todos estos atropellos, ¿Alguna vez han sancionado? Nunca señores, simplemente son ... no quiero decir... y espero que esta Audiencia del día de hoy sirva para escuchar al pueblo, señores de Sunass. Estamos nosotros muy molestos por todos estos atropellos. Señores, de repente un poquito me he exaltado, pero es el sentimiento de la población de Ciudad Nueva y como dirigente el día de hoy vengo a exponer esto.

**17.- David Bazán Calle** – Junta Vecinal San Pedro de Alto de la Alianza

Para mi es una sorpresa recibir cachetadotas de la empresa prestadora del servicio a nuestra población. Si bien es cierto que nosotros... hay un incremento del agua, pero deben dar un buen servicio. Yo tengo documentación señores... de que años y años vengo solicitando a la EPS la solución del problema hídrico del sector. No me deja mentir acá el ingeniero Silva; tenemos que levantarnos a las 12 de la noche para poder llenar un cilindro de agua; es muy penoso tener que hacer, a nuestras criaturas, vigilia para que no se llene de agua y tenga que caer.

Yo les pregunto: hasta el momento, ¿Han buscado alguna solución para ese sector? No, cada vez que he ido siempre me dicen: no hay agua. He gestionado para hacer un reservorio en ese sector, tampoco se ha hecho.

Hay un documento que se presentó a EPS solucionando el sistema de ese sector, que tampoco han hecho caso a esa información. Yo le diría al ingeniero Zúñiga: póngase usted en el caso de nosotros, levántese usted a los 12 de noche para ver si viene el

agua, hasta las tres de la mañana. Piense en esa población que años y años venimos con este problema y hasta el momento no se soluciona.

Yo le diría, señor ingeniero Zúñiga, que si hay incremento de la tarifa, debe dar buen servicio.

Se dijo que nosotros teníamos agua en el día, según documento que tengo acá, de 3 a.m. a 12 m. ¿Tenemos agua en el día? Eso es falso. Nos engañan así, como es posible, no pueda una empresa solucionar el problema hídrico del Cono Norte.

Es tiempo que se solucione este problema. Nosotros hemos venido trabajando y luchando y pidiendo apoyo al Gobierno Regional, a las Municipalidades, para que se solucione el problema hídrico de Tacna, pero verdaderamente hasta el momento no veo resultados.

Es muy penoso decir que la gestión que está haciendo con la población de Tacna, en lo que compete al líquido elemento.

Quiero decir que quiero entregar este documento al Gerente General de Sunass, mostrándole la preocupación de la población, los reclamos, los memoriales que hemos hechos para demostrar...

#### **18.- Tomás Jesús Alarcón Eyzaguirre – Comisión Jurídica del Comité Cívico de los Intereses de Tacna.**

Nosotros vamos a formular, en principio, en cuanto al procedimiento, consideramos que esta Audiencia adolece de unidad porque ha traído aquí un Plan Maestro que no es optimizado, un PMO que está completamente desfasado; que no ha sido consensuado con la sociedad civil, como se ha constatado el día de hoy en que ningún representante de la sociedad civil está de acuerdo. En consecuencia esta Audiencia carece de toda nulidad jurídica y tendrá que ser devuelto a foja cero.

En cuenta, al fondo de este asunto, aquí hay un interés de parte de protagonistas que se esconden.

La empresa minera Southern y el propio Apec, pasan su esquema de captar caudales, perjudicando a las zonas alto andinas, captan aguas y secan los humerales en el ayllu y no reiteran en nada a esas comunidades. Esa agua la agarra EPS gratis, la vende y luego la distribuye en infraestructura que el propio pueblo hemos pagado de nuestros bolsillos para esas infraestructuras. El alcantarillado, ni que se diga; a nosotros nos ha costado esa infraestructura por tanto no invierten nada.

Ahora, Tacna este fin de año ha pasado por un proceso, en el cual ya decidió que todos los caudales que utiliza la minera deberían de pasar para nuestro consumo agrícola, ganadero y habitacional.

Hemos obtenido que los 200 litros que se van a Ilo vengán a Tacna, pero con la condición al intendente de recursos hídricos que sea con el mismo uso habitacional y EPS ¿por qué no considera esos caudales y por qué no invierte en el ducto que deba traer agua?, o sea que estamos en un nuevo escenario.

El Plan Optimizado ha caído; no es una pieza jurídica válida que pueda ser admitida por la Sunass.

En consecuencia el día de hoy, aquí que el pueblo decida, que no aceptamos como válida esta Audiencia, tendrá que ser cumplido. Porque de lo contrario el Tribunal Constitucional abundará en nula, puesto que el principio de consulta a la ciudadanía ha sido violado y solamente nos están permitiendo dar comentarios, cuando en realidad la ley establece que deberíamos brindar nuestro consentimiento que es distinto incluso que consulta. Consentimiento se nos debió pedir en el proceso de elaboración del Plan Maestro; entonces debe devolver lo actuado en ese punto.

Nosotros no vamos a permitir que los caudales que se traen a Tacna y que la EPS los vende, sea una manera de enriquecer esa empresa, a costa del sacrificio de comunidades indígenas campesinas como Angamarca y Alto Perú, que están viendo que se les están secando sus puquiales; que sus estatus de agua se secan y eso está

originando que se interrumpa el ciclo del agua. Porque ahí el agua tiene una función reproductora, y en estos momentos están agotando esas aguas que son reproductivas. Esas aguas tiene la función que estén los espejos bastante húmedos, que brotan desde el subsuelo... eso, justamente, alimenta a las nubes y luego por evaporación sube a las nubes y de las nubes bajan y caen a los nevados y de ahí sacan las reservas de agua. Pero si se interrumpe ese ciclo de agua entonces nos están perjudicando, nos están agotando.

Entonces este Plan Maestro por cinco años, en vez de traer más agua, nos va a dejar en una sed absoluta; y en Tacna vamos a tener que irnos de esta ciudad que tanto ha costado a nuestros antepasados mantenerla. Eso es lo que están pretendiendo que se agote.

Por eso este plan no es optimizado, porque va a permitir que se agoten nuestras fuentes de agua dulce. Si la mina quiere seguir, que utilice el agua de mar, pero que nos deje el agua para los tacneños.

**19.-Dimas Pportugal Eyzaguirre** – Presiente de la Red del Adulto Mayo de la Región Tacna.

Vamos a partir de una primera premisa: Las autoridades tanto regionales como municipales no quieren resolver el problema del agua potable en Tacna; y se los demuestro: aquí no hay representantes de la municipalidad provincial ni de las distritales de Pocollay, Alto de la Alianza, Ciudad Nueva o Gregorio Albarracín ¿Están presentes? No les interesa. Demostrado, señores.

Acá estamos demostrando que no tienen interés nuestras autoridades de solucionar el problema de agua potable en Tacna. Demostrado, no hay.

En segundo lugar, nosotros este problema hídrico lo hemos visto ya en dos foros con la presencia de la EPS, a los que hemos invitado. Y les hemos recomendado, primero, que perforen un pozo más en Viñani, que es agua de optima calidad, y cada pozo rinde más de 80 litros por segundo con lo que ya estaríamos cubriendo el déficit, que es alto, algo de 200 litros por segundo.

Segundo: se perfora un pozo en la parte del sector Pocollay, a la altura del Huayco, y esto no lo hablamos así de memoria; nosotros trabajamos con asesores y en este momento tenemos geofísicos, que son dos en Tacna, los únicos, me parece, el ingeniero Zúñiga y el ingeniero Barriga; ellos nos asesoran a nuestra organización; y estamos hablando técnicamente, no estamos hablando de memoria. Que se perfora un pozo en la parte de Pocollay.

En tercer lugar, tenemos... 10 pozos perforados e implementados, señores, pero Sunass, que pasa que no les da la gana de hacerlos funcionar. Eso está solamente para apretar un botón y hacerlos funcionar, e incrementar 700 litros por segundo, con lo que nos sobraría agua; sino que no hay la voluntad de solucionar el problema hídrico.

Y todavía nos quieren subir la tarifa, ¿para qué? Para incrementar la planilla de los empleados de la EPS.

Todas las autoridades trabajan en base a eso, solamente para incrementar y tener contentos a los empleados; el pueblo no les interesa para nada; no les interesa resolver el problema hídrico; para la agricultura, para el agua potable, no les interesa en nada.

El PET se ha gastado 360 millones de dólares, los ha botado al río; no ha solucionado el problema, ni siquiera ha ampliado la frontera agrícola en un metro cuadrado, eso es fácil demostrarlo.

Por lo tanto señores, nosotros del adulto mayor no estamos de acuerdo con la suba de la tarifa.

En segundo lugar, queremos convocar a todas la instituciones que tienen que ver con este problema, para el día de hoy, hoy día, a las seis de la tarde en los altos del Mercado Dos de Mayo que tenemos nuestro local ahí, por favor vengan porque

necesitamos integrarnos; ya no más medidas. Señores, la solución está en integrarnos y resolvamos los problemas ahí, para demostrarles que están mal los de la Sunass.

**20.- Ralfo Liendo Gil** – Representante del gobierno Regional de Tacna.

A nombre del Gobierno Regional de Tacna estamos participando en esta Audiencia.

Porque que en primer lugar, creemos que el tema del agua va más allá de la rentabilidades de empresas o de intencionalidades políticas o politiqueras.

Aquí se trata de un tema del día, que es el agua.

Y entonces cuando hablamos del agua entonces tenemos que hablar de un aspecto social, más allá que de rentabilidad. Pero además queremos decir que en el tema del agua, cuando la población reclama a las autoridades, en su conjunto reclama horas de agua, calidad del servicio y también como se reusa el agua, porque ese es un capital tan importante que debemos saber como utilizarlo.

Y cuando se habla de agua tampoco se debe de hablar de agua solamente para a ciudad, que somos la mayoría, más de 260 mil habitantes.

También debemos de hablar del agua de las comunidades campesinas, como tan bien se ha reclamado acá, en donde viene la responsabilidad del Estado, hablando como Estado; sin hablar de gestiones como Estado Peruano, donde las comunidades campesinas de Alto Perú y Angamarca, precisamente están abandonadas y estamos descapitalizándolas, quitándoles el agua. Ahí hay un tema que hay que resarcir, que hay que remediar, que hay que actuar.

También queremos decir que, en el tema de agua, la población debe saber cual es la estructura de costos que tiene la EPS, para la tarifa de agua. Por eso no sólo debe darse una Audiencia; deben darse talleres de discusión técnica, de discusión social y de discusión de rentabilidades, para abordar los temas específicos técnicamente y socialmente y económicamente. Porque en una Audiencia Pública de esta naturaleza hablamos de generalidades y de cuestiones políticas y de factores sociales, que no se contraponen y que se deben complementar, pero eso requiere de análisis real y eso exige la población.

El Gobierno Regional ha transferido recursos de 21 millones de soles a pedido de las organizaciones y lo ha hecho en momento oportuno, que es parte de la población, pero que está y va a ser invertida para que tengan mejor calidad de agua potable, más horas de agua y haya un buen reuso del agua.

Entonces hay la voluntad política. Más allá de la voluntad política existen, los gobiernos locales que también lo están haciendo. Porque en este tema no tenemos que ser mezquinos, no tenemos que ser gente que aprovecha de las circunstancias políticas para hacer usufructuar en un tema, que corresponde a todos. No hay color político, no hay cuestiones sociales. Hay una función de servicio, de vida, donde fundamentalmente siempre están marginados los que menos tienen. Y eso es parte del sistema de vida de nuestro país lamentablemente. Pero el Gobierno Regional se compromete a actuar, a exigir y también a exigirse a si mismo para que la tarifa de agua no suba precisamente, para que se tenga más servicios, más agua y haya un reuso de esa agua.

No tenemos todas las competencias, como es el tema de la minería, pero sí tenemos la voluntad de exigirle a la gran minería, como Southern que reusa bien el agua; por ejemplo de los 1600 litros por segundo que se les da para uso forestal, ojala para uso poblacional. No es posible que la gran minería se lleve el agua y lo reusen para ellos mismos y no le devuelva nada a la población.

Esa es parte de la gestión que tiene que hacer desde el Gobierno Regional, los gobiernos locales y fundamentalmente el Gobierno Nacional, vía el Congreso de la República que tiene que ver con la Ley General de Aguas o las Concesiones Mineras, entre otros aspectos.

Entonces para culminar, solamente para decirles que el Gobierno Regional no está de acuerdo con la suba de tarifas de agua.

Que la Sunass tiene una responsabilidad grande de fiscalización, de control y de sanción.

Esperamos se optimicen y que todos busquemos una solución para que, sin subir el agua, podamos, en esa capacidad técnica y capacidad política, lograr ese objetivo, sin subir la tarifa de agua, tengamos mejor agua, más servicios de agua y un buen reuso del agua.

Yo creo que eso es fundamental, ahí está la capacidad técnica, de ingenio de los técnicos, de la población, de la población peruana que, fundamentalmente, siempre ha sabido solucionar sus problemas más allá de rentabilidades. Más pago, eso es muy fácil hacerlo; pero ojo, lo que es difícil, para eso está el ingenio de cada uno de nosotros para dar solución integral a los problemas hídricos de Tacna.

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Reunión con Dirigentes de Frentes de Defensa



Presencia de funcionarios de SUNASS y de la EPS



Líderes de marchas y protestas contra la EPS



Reunión con líderes en sus propias sedes vecinales



Reunión con presidentes de asociaciones de Viñani



Características de Paro Regional en Tacna



Ausencia total de vehículos en calles de Tacna



Durante el Paro atentados contra instituciones públicas

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



EPS obligada a cubrir vidrios exteriores ante turba



EPS cierra y pone cartel advirtiéndose a Paro local



Conferencia de Prensa en Tacna del 09.01.09



Se convocó a todos los medios de prensa local



Exposición a cargo del Especialista de GRT



Entrevistas en vivo y grabadas post Conferencia



Reunión con grupos organizados de protestas



Reuniones con dirigentes del FUPP y Viñani



Presencia de prensa en algunas reuniones



Reunión con dirigentes de Ciudad Nueva



Participación activa con preguntas sobre el tema



Reunión con dirigentes zona de 11 Asociaciones



Exposición de beneficios del PMO para Tacna



Continuidad y Asignaciones, dos grandes problemas



Participación en entrevistas en directo locales



Difusión en programas de entrevistas televisivas

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Campaña Itinerante Mercado Dos de Mayo



Entrega de folletería alusiva al ahorro del agua



Campaña realizada el domingo 11 de enero 2009



Impacto directo con padres de familia y niños



Auditorio del Colegio Médico de Tacna 12.01.09



Rueda de Prensa del 12.01.08



Moderador de Audiencia Freddy Salinas



Control de asistencia de Oradores previamente inscritos

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Inscripción de Oyentes y público en general



Bienvenida por Gerente General de EPS Tacna



Participación de Representante ODS Tacna



Participación de Supervisor de Comunicaciones GU



Local apropiado para la participación y escucha



Exposición del Gerente de Regulación Tarifaria



Proceso de aprobación de Plan Maestro Optimizado



Descripción de obras y zonas beneficiadas

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Vista de asistentes a la Audiencia Pública



Participación de la población de Tacna y distritos



Presencia de autoridades y líderes locales



Orador haciendo uso de la palabra por 5 minutos



Participación ordenada y controlada con reloj digital



Entrevista a Gerente de Regulación Tarifaria



Representantes de las Juntas Vecinales



Representados ex plebiscitarios de Tacna

VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Líderes de las asociaciones de vivienda



Líderes de los Frentes de Defensa de Intereses



Lideres representantes de Tacna, Pachía y Locumba



Representada población de Gregorio Albarracín



Representada población de Alto de la Alianza



Representada población de Ciudad Nueva



Representada población de provincias y distritos



Representados personas de red de tercera edad

## VISTAS FOTOGRAFICAS ACCIONES PREVIAS Y AUDIENCIA PÚBLICA TACNA 2009



Representadas autoridades como Gobierno Regional



Palabras finales de la Gerenta General de Sunas



Entrevista de medios a oradores de Audiencia



Vista externa al término de la Audiencia Pública