

## INFORME N° 004 -2012-SUNASS/70

**Asunto:** Informe sobre las acciones de comunicación previas y la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y el de Precios por Servicios Colaterales para EPS GRAU S.A., en la ciudad de Piura.

**Fecha:** Magdalena, 13 de enero del 2012

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta Gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en el Departamento de Piura, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A., sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto del análisis del PMO presentado por la EPS, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión , así como del proyecto de Precios por Servicios Colaterales que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Piura, Morropón, Sullana, Paña y Talara a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 25 de noviembre de 2011, en la ciudad de Piura.

### A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EPS Grau S.A., las acciones de comunicación que se realizarían, previas y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades del ámbito de acción de la EPS
2. Luego de coordinaciones previas, las acciones se iniciaron el 16 de mayo de 2009 con la publicación, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, la aceptación a trámite de la solicitud de EPS Grau S.A. de determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión para los próximos cinco años, así como la determinación de Precios por Servicios Colaterales, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 002-2009-SUNASS-GRT
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 29 de octubre del 2011, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2011-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EPS Marañón S.R.L., para el próximo quinquenio y (ii) los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para establecer los Precios de los Servicios Colaterales que presta a sus usuarios, y su Exposición de Motivos.
4. Luego de haberse programado las acciones de comunicación se definió la fecha de Audiencia Pública para la semana del 21 al 25 de noviembre de 2011.

5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 10 de noviembre de 2011 tanto en el Diario Correo Regional, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente
6. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Piura, se realizó el jueves 24 de noviembre, en las instalaciones de la EPS Grau S.A.
7. Durante los días 21 al 24 de noviembre, se tuvo reuniones con miembros del Directorio, Gerentes y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a algunos líderes locales de Piura, Castilla, Paíta y Sullana.
8. Se realizaron dos micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada. Cabe resaltar que la visita a autoridades y líderes de Morropón y Talara estuvo a cargo de funcionarios de la EPS, con la finalidad de motivar la presencia de las autoridades en la Audiencia del día 25.11.2011.
9. Esta Gerencia coordinó apoyo la Fiscal de Prevención del Delito y de un contingente de personal de la Policía Nacional del Perú para poder mantener la seguridad de los asistentes a al audiencia Pública. Igualmente se tuvo el apoyo de personal de la EPS Grau S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de Defensa Civil en dicho evento.

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

La estrategia de comunicación en coordinación con EPS Grau S.A. tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información, impresa y previa, a autoridades y líderes de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de Prensa, reuniones uno a uno y micro audiencia con líderes locales; y 3. Audiencia Pública.

### **1. Distribución de material informativo previo**

Esta gerencia preparó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, imprimió y envió a la EPS, material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente y facilitar información, tanto a autoridades como líderes de opinión de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS, que pudiera servir para analizar la propuesta con anticipación y para animarlos a una participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, como a través de los aportes escritos enviados a Sunass, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: [audienciagrau@sunass.gob.pe](mailto:audienciagrau@sunass.gob.pe)

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 048-2011-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 29.10.2011, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 10.11.2011, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 150 folders, entre las autoridades y líderes de las localidades de su ámbito de responsabilidad, los mismos que fueron acompañados con carta de presentación de la gerencia general de la EPS. Parte de dicho material fue distribuido por el suscrito en los días que duró la comisión de servicios. Se adjunta parte de los cargos de recepción,

Dicha información también fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno y micro audiencia. El clima social en todo momento fue muy positivo, manifestado en el deseo de mayor comunicación y acercamiento entre los actores relacionados a temas de agua potable y

sanearamiento. Cabe aclarar que en esta comisión se recibió y brindó un buen trato y disposición al diálogo entre población, EPS y Sunass.

## **2. Reunión con EPS, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y grupales**

El lunes 21 de noviembre, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General y funcionarios de la EPS Grau S.A., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario, a ser presentado a la ciudadanía del ámbito de acción de la EPS, que se aplicaría en el próximo quinquenio y las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de las ciudades de Piura, Morropón, Paña, Sullana y Talara. La participación de los 14 funcionarios fue notable. Indicaron sobre el subsidio que se brinda a las zonas periféricas de Piura, la cual debería ser claramente indicada para evitar malos entendidos dentro de la población. Asimismo se mencionó el poder informar de una manera precisa las inversiones a desarrollar y las que ya están realizadas, para poder precisar sobre el gasto que se incurre por el mantenimiento y la operatividad de la nueva infraestructura. Se indicó que también se debería de precisar de quienes son las donaciones que se está recibiendo y el poder separar e indicar de una manera clara las inversiones de agua y alcantarillado. Señalar que a la EPS se le está “exigiendo” que de la facturación se va a destinar un porcentaje a un fondo para inversiones poderlo indicar de manera precisa para que la población y los medios de comunicación puedan estar seguros que la EPS va a realizar obras con el incremento de la tarifa. Se preguntó el por qué no se puede ver el incremento de los sueldos, ni la posibilidad de horas extras. Finalmente, se mencionó que se debía de informar que el proyecto contiene información no actualizada, pues en el caso de agua no facturada y conexiones inactivas no coinciden las cifras con las que se tiene actualmente.

Durante los días del 21 al 24 de noviembre, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como Representante de la Defensoría del Pueblo de Piura, autoridades y líderes de la localidad de Piura, Castilla, Paña, además de algunos líderes vecinales participantes de frentes de defensa o de comités de desarrollo de sus localidades.

A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la Sunass e invitó a participar en la próxima Audiencia Pública, así como también se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances de este proyecto, además de las mejoras de gestión a desarrollar por parte de la EPS Grau S.A.

El jueves 24 de octubre, en el horario de 09:40 a 12:20 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en el Auditorio de la EPS Grau S.A., con la participación de 14 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. (Ver Anexo N° 6). Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Juan Carlos Ecos Rojas y David Falcón García de de GU y de Rogelio Rivas de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización de la señora Ruth Rodrich, responsable de la Oficina de Imagen Institucional de la EPS y demás personal del área; asimismo, del apoyo del Gerente General, Carlos Alva.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron su preocupación sobre quién pagaría por la inversión, si habría un trabajo de educación hacia la población en general y quién se encargaría de ello, la SUNASS o la EPS.

Asimismo, se manifestó que habían proyectos que se estaban ejecutando y otros ya culminados, por lo que pidieron que se aclare este punto.

Se indicó cómo sería en el caso de las localidades en donde se tiene una restricción del servicio si es que ahí también existiría un incremento en la tarifa.

Se insistió sobre la necesidad de la instalación de micro medidores pero cuando el servicio sea continuo, para evitar que la población se vea afectada.

Se preguntó sobre el tema del pago del FONAVI en los recibos de agua.

Señalaron la falta de implementación de campañas de socialización e información dirigidas a la población, básicamente para la implementación de los micro medidores. Preguntaron si es que los nuevos medidores serían cobrados a los nuevos usuarios.

Se consultó acerca de las inversiones por localidad y de por qué el impacto tarifario en ellas era diferente.

Todas las inquietudes fueron absueltas por los representantes de Sunass como por el Gerente General de EPS GRAU S.A. No hubo mayor disposición en contra a las propuestas del proyecto de Estudio Tarifario.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 048-2011-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT, block, lapicero y folletería institucional. Al final de la Conferencia se distribuyó la Nota de Prensa preparada por esta Gerencia; se adjunta noticias aparecidas relacionadas al tema

Con la colaboración del Área de Imagen Institucional y la Gerencia General de la EPS se realizó, las micro audiencias programada en los distritos de Castilla y Piura Cercado, con la participación de 10 y 13 personas respectivamente. Líderes de la comunidad y público en general, todos pertenecientes a grupos organizados, demostrando un gran y positivo interés en las propuestas presentadas para su respectiva localidad

En este periodo, también se brindó 01 entrevista en el medio de comunicación Canal 5 Panamericana Tv.

Cabe resaltar que la EPS la difundió en medios de comunicación, breves avisos radiales acerca de los beneficios del Plan Maestro Optimizado e invitó a participar a la población en la Audiencia Pública, además de la realización de charlas informativas en centros educativos de la ciudad. Dicha difusión se realizó durante la semana del 14 al 22 de noviembre.

Dentro de las inquietudes más resaltantes identificadas a través de las reuniones uno a uno con líderes locales, Funcionarios, trabajadores y Sindicato de la EPS, además de la población que estuvo presente en las micro audiencias podemos mencionar:

- La necesidad urgente de una mayor inversión para mejorar y ampliar las redes de agua y desagüe en las zonas de Paíta y Sullana.
- Preocupación, por el incremento en la tarifa de los servicios de saneamiento, pues una parte de la población cuenta con un servicio deficiente y de manera interdiaria, como es el caso del servicio que se brinda a la población de Paíta y Talara.
- Algunos líderes rechazan cualquier incremento al considerar la calidad del servicio actual deficiente.
- Funcionarios de la EPS solicitan que se brinde información actualizada al momento de conversar con la población, para evitar el contar con dos tipos de información.
- Varias de las zonas periféricas reclaman por el servicio que les brindar la EPS, por lo que reclaman una mayor inversión.
- Informar de una clara las fuentes de financiamiento y precisar que en las inversiones no se considera el mantenimiento de la infraestructura nueva.
- Dudan acerca de las obras que se vienen desarrollando en la ciudad de Piura, pues consideran que el Consorcio que hace las obras no las hace con transparencia.
- Regidores de la Municipalidad de Piura indicaron que las tarifas no deberían de diferenciarse en *doméstico 1* y *doméstico 2*, sino que sea una sola tarifa con un costo único.
- Funcionarios de los municipios de Piura y Castilla, consideran que la EPS no cuenta con una buena imagen hacia la población por lo que se deberían de desarrollar las obras primero y después iniciar un incremento en la tarifa.
- Líderes de Piura consideran que la mala gestión de la EPS se debe principalmente a que las autoridades la han utilizado como botín político. Por eso piden que la actual

administración sea más transparentes, para que se informe lo que realmente ocurre en la entidad.

- Sienten a la SUNASS muy lejana, a pesar de contar con una oficina desconcentrada, pues al ser la Región Piura la segunda en importancia por su población, consideran que debería ser dotada de mayor personal, para que supervise y fiscalice las acciones desarrolladas por la EPS con la implementación de estudio tarifario.
- Es necesaria la realización de campañas de educación sanitaria y de deberes y derechos de usuarios de servicios de saneamiento y sobre todo acerca del buen uso de los mismos, a fin de evitar desperdicios y el uso inadecuado del servicio de agua potable.

### **3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 25 de noviembre de 2011**

La Audiencia Pública, en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil de las poblaciones del ámbito de responsabilidad de la empresa EPS GRAU S.A. sobre el proyecto, del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión y la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el viernes 25 de noviembre de 2011, en el Auditorio del Colegio de Contadores Públicos de Piura, en la ciudad de Piura, en el horario de 09:15 a 11:00 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la participación de autoridades y representantes de la Sociedad Civil, con oradores y oyentes de la población previamente inscrita. La organización y desarrollo estuvo a cargo de Juan Carlos Ecos Rojas de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal a cargo de Rogelio Rivas, especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y el proceso de aprobación de tarifas y precios para las EPS y los comentarios finales estuvieron a cargo de nuestro Carlos Benites Saravia, Gerente de Usuarios de SUNASS. Se contó con la presencia y participación del Gerente General de EPS GRAU S.A, señor Carlos Alva León, funcionarios de la EPS, funcionarios de la municipalidad de Castilla; también con la participación de la señora Ruth Rodrich, jefe del Área de Imagen Institucional de la EPS y coorganizador de todas las acciones de comunicación desarrolladas y demás trabajadores de la EPS, directamente involucrados en la elaboración del Plan Maestro Optimizado, quienes brindaron todas las facilidades logísticas necesarias para la realización de la Audiencia Pública.

En la Audiencia Pública participaron de más de 50 personas, 10 de las cuales hicieron uso de la palabra. Además, se contó con el apoyo de miembros de la PNP dentro y fuera del local y de un representante de la Fiscalía de Prevención del Delito, para brindar la seguridad de los asistentes y para garantizar se respete el desarrollo de la Audiencia Pública

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de la Resolución del Consejo Directivo N° 048-2011-SUNASS-CD, la presentación en PPT del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EPS GRAU S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 11 formatos de comentarios escritos fueron entregados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 01.12.2011

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas

### **C.- CONCLUSIONES**

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Piura se llevó de una manera correcta, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, funcionarios de la EPS y público en general.

- El acercamiento con la población a través de las acciones de sensibilización, socialización y comunicación, que se realizaron para presentar el proyecto de estudio tarifario, fortalece la relación Regulador–Empresa–Autoridades–Usuarios. En general la información fue bien recibida por los interesados, intercambiándose información importante entre la ciudadanía, la EPS y el Regulador, que ayudarán a mejorar los proyectos presentados. Las convocatorias se llevaron a cabo en coordinación con la EPS.
- La realización de la audiencia pública y los otros espacios de comunicación y consulta logrados, contaron con la participación de los usuarios de manera representativa, abierta, de libre expresión de ideas y con una concurrencia previamente informada sobre lo que se iba a someter a consulta, no vinculante y que se cumplió a cabalidad.
- Se percibe que la población desea que sus autoridades, de los gobiernos Regional y Provincial, inviertan más en temas de saneamiento en las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS. Pide se elaboren proyectos que sean elaborados y consultados con la población.
- Muchos de los dirigentes mencionaron estar de acuerdo con la micro medición, resaltando que ello ayudará a mejorar la economía familiar, al pagar sólo lo consumido y evitar un mayor pago debido a las asignaciones de consumo, consideradas como excesivas.
- La Defensoría del Pueblo y usuarios, solicitan una mayor presencia supervisora por parte de la SUNASS, toda vez que se indica que por la gran cantidad de usuarios a nivel de la región es necesaria la presencia no solamente de un personal para orientación, sino personal para ver el tema de fiscalización que es importante.
- Solicitan que EPS GRAU informe periódicamente y de manera transparente, los avances de obras e inversiones propuestas en el presente Estudio, a través de audiencias de rendición de cuentas.
- Piden la elaboración de un Proyecto Integral de Saneamiento para las zonas que no se verán beneficiadas con la obra de agua y alcantarillado que actualmente se viene desarrollando.
- Los alcaldes y regidores distritales y provinciales han tomado cierto interés en el tema de saneamiento pero considerar primero que se debería de mejorar el servicio para poder hacer las restructuración de las tarifas. Asimismo, indican que los usuarios domésticos deben estar en una sola categoría para así evitar posibles descuentos de la población.
- Se pide que desarrolle, por parte de la EPS GRAU, campañas de educación sanitaria dirigidas a niños y adultos. La Sunass entregó material educativo referencial para futuras actividades de educación sanitaria a ser implementadas por la EPS y en la UGEL de la Región Piura.
- Los comentarios y recomendaciones planteadas por la población, han sido anotadas por el especialista en regulación tarifaria, tanto en las acciones de comunicación como en la Audiencia Pública, con el fin de lograr una propuesta de estudio tarifario más cohesionado.

#### **D.- RECOMENDACIONES**

- Es muy importante y necesario que la EPS GRAU, realice más campañas de información y difusión para resaltar los esfuerzos que realiza la empresa, en mejorar los servicios, así como la importancia de tener un Estudio Tarifario aprobado e inversiones y obras que mejorarán la calidad de vida de sus pobladores. También una efectiva difusión de los derechos y deberes de los usuarios.
- Esa necesario que Sunass promueva, conjuntamente con la EPS GRAU campañas de educación sanitaria en colegios, para promover e incentivar el uso responsable del servicio de agua potable y cuidar de manera adecuada los servicios de alcantarillado.
- Sería conveniente realizar campañas de orientación acerca del rol y funciones de la SUNASS, así como acerca de los deberes y derechos de los usuarios y EPS de los servicios de saneamiento en la localidad de Piura. Ello ayudaría a fortalecer la marca e imagen de la SUNASS como organismo Regulador y se daría a conocer aún más la labor que realiza la misma, en cuanto a la supervisión, fiscalización y atención al usuario.

- Es necesaria la realización de campañas de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y de sensibilización con los usuarios clandestinos e inactivos, toda vez que parte de la población tiene el temor de que al contar con un medidor pagará más por el servicio.
- Es recomendable que la EPS lleve a cabo mecanismos de rendición de cuentas frente a las autoridades y la población en general, como una manera de transparentar su gestión luego de la aprobación del Estudio Tarifario realizado por la Sunass y aplicado por la EPS, bajo el control de sus autoridades.