

INFORME N° 079-2011-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 EMAPISCO S.A, en la ciudad de Pisco, Prov. de Pisco, Dpto. Ica.**

Fecha: Magdalena, 07 de diciembre del 2011

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta Gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Pisco, Provincia de Pisco, en el Departamento de Ica, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPISCO 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 Pisco, Túpac Amaru Inca y San Andrés a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 02 de diciembre de 2011, en la ciudad de Pisco.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EMAPISCO 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 12 de agosto 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 EMAPISCO 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° 013-2009-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 09 de junio del 2011, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 021-2011-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMAPISCO S.A., 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 acciones de comunicación y Audiencia Pública para la semana del 18 al 22 de julio de 2011, publicándose el respectivo Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública el jueves 07 de julio de 2011 tanto en el Diario Correo de la Región, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
5. El 15 de julio Sunass recibió el Oficio N° 121-2011- EMAPISCO S.A.G.G., el Ing. Alberto Santaria Soto, gerente general de la EPS, a nombre de su Junta de Accionistas solicita la postergación de las acciones de comunicación y Audiencia Pública programada, por considerar su inconveniencia para fechas cercanas al cambio de Gobierno. Nuestra Gerencia General atiende dicha solicitud, a través del Oficio N° 155-2011-SUNASS-030,

postergando dichas actividades y publicó un comunicado de postergación el 20.07.2011 en el Diario Correo Regional distribuido en la ciudad de Pisco.

6. Sin perder coordinaciones con la EPS, SUNASS recibe el 28.10.2011 el Oficio N° 218-2011-EMAPISCO S.A.G.G. donde propone el 02 de diciembre como fecha de realización de la Audiencia Pública en Pisco, propuesta que es aceptada por nuestra institución a través del Oficio N° 257-2011-SUNASS-030, definiéndose la realización de acciones de comunicación en Pisco del 28 de noviembre al 02 de diciembre de 2011.
7. SUNASS publica un nuevo Aviso de Convocatoria a Audiencia Pública el día 17.11.2011 tanto el Boletín Oficial del Diario El Peruano como en Diario Correo, edición Pisco.
8. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Pisco, se realizó el miércoles 30 de noviembre, en las instalaciones de EMAPISCO S.A.
9. Durante los días del 28 de noviembre al 01 de diciembre, se tuvo reuniones con alcaldes de la Junta General de Socios, con los miembros del Directorio, Gerentes y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a líderes locales de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru Inca y se realizaron dos (2) micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
10. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMAPISCO S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública y para contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil en dicho evento

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EMAPISCO 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 audiencias 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: audienciaemapisco@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 020-2011-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 09.06.2011, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 17.11.2011, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 120 folders, entre las autoridades y líderes de las tres 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 del suscrito en los días que duró la comisión de servicios.

Dicha información también fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno y dos micro audiencias. 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

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

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

El lunes 28 de noviembre, se sostuvo la primera reunión informativa el gerente general y el martes 29 con miembros del Directorio de la EMAPISCO S.A. 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 Pisco, San Andrés y Túpac Amaru Inca. De igual forma el 01.12.2011 nos reunimos con todo el personal de la EPS. La participación y el interés de los funcionarios y trabajadores fue notable, con preguntas y sugerencias relacionadas al tema de comunicación y al compromiso del cumplimiento de las metas, propuestas para el primer quinquenio regulatorio por la Sunass.

Durante los días del 29 de nov. al 01 de dic., se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con los Alcaldes Provincial y distritales de Pisco, Consejera Regional por la provincia de Pisco, Representante de la Defensoría del Pueblo, jefes de la UGEL, Dirección de Salud Ambiental, Administrador local del Agua y algunos líderes vecinales participantes de frentes de defensa o de comités de desarrollo de sus localidades, entre otros. 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 EMAPISCO S.A.

El miércoles 30 de noviembre, en el horario de 10:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EMAPISCO S.A. en Pisco, con la participación de 17 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar Torres y Guillermo Vásquez Rojas, Especialista de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización del señor Edgar Rodas Camasca, responsable de la Oficina de Comunicaciones de la EPS y demás personal administrativo, liderados por su Gerente General, Ing. Alberto Santaría Soto.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron:

- El malestar de la población en torno ante la poca presión para que Forsur terminara las obras encomendadas a tiempo. Se realizaron muchas obras en paralelo y muchas ellas de aparente mala calidad. No hubo el apisonado suficiente para el tendido de las tuberías, mencionaron.
- No se apreció una eficiente participación de la EPS en la supervisión de obras a cargo de Forsur. Se evidenció falta de personal en número y competencia para dicha función.
- La EPS no ha empleado eficientemente los medios de comunicación para informar su sobre su accionar en los tiempos de emergencia ni lo suficiente en la actualidad.
- Se insistió sobre la necesidad de la instalación de micro medidores, debido a la inconveniencia del pago de consumos mínimos y asignaciones de consumo elevados. Se resaltó que debido a ello los trabajadores de la EPS recibían el maltrato de la población y viceversa, por ello había tensión entre las partes.
- Se mencionó que algunos trabajadores o ex trabajadores se prestaban para realizar instalaciones clandestinas en la localidad.
- Señalaron la falta de implementación de campañas de socialización e información dirigidas a la población. Sólo hay propaganda discontinua en medios y no se sostiene con mayor frecuencia en el tiempo.
- Preguntaron acerca de cómo se había financiado la realización del Estudio Tarifario y como habían participado de ello la EPS y la Sunass.
- Se comentó la falta de atención oportuna e inmediata de las llamadas telefónicas de los usuarios, ocurridas por problemas operacionales en las redes de agua o de desagüe. Se dijo que muchas de ellas no eran atendidas o demoraba demasiado en atenderlas.

- Se consultó acerca de las inversiones por localidad, el impacto tarifario en ellas y el significado del cargo fijo y el por qué del pago diferenciado por agua potable y por alcantarillado. También acerca de los precios por servicios colaterales, como son el costo por cierre y reapertura de conexión.

Todas las inquietudes fueron absueltas por los representantes de Sunass, así como por el Gerente General de EMAPISCO S.A. No hubo mayor disposición en contra a las propuestas del proyecto de Estudio Tarifario. Se resaltó la necesidad de la apertura de una oficina desconcentrada de Sunass en Pisco para tener mayor atención a reclamos de la población.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 020-2011-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.

Con la colaboración de la oficina de comunicaciones de la EPS se realizaron las dos (2) micro audiencias programadas. La primera de ellas con líderes vecinales de Pisco y la segunda con líderes vecinales del distrito de Túpac Amaru Inca; durante los días 29 y 30.11.2011. Estos grupos organizados demostraron un gran y positivo interés en las propuestas presentadas para su respectiva localidad.

En este periodo, también se brindó entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, a través en medios de comunicación radial y televisiva, tales como con Cadena Sur Tv. Canal 31, Radio Tv. Paracas Canal 2, Canal 41 Olma Visión, Radio Mix, Radio Stereo Pisco.

Cabe resaltar que la EPS la difundió en medios de comunicación, breves spots radiales y televisivos acerca de los beneficios del Plan Maestro Optimizado e invitó a participar a la población en la Audiencia Pública. Dicha difusión se realizó durante la semana del 28 de nov. al 02 de diciembre.

Dentro de las inquietudes más resaltantes identificadas a través de las reuniones uno a uno con líderes locales y población en las micro audiencias podemos mencionar:

- La urgente necesidad de mayor inversión, para mejorar y ampliar el horario de abastecimiento en las zonas altas y la ampliación de redes de agua y desagüe en Pisco.
- Preocupación de que el cambio climático afecte aún más la disponibilidad de agua para consumo humano.
- Preocupación, aunque moderada, por el incremento en la tarifa de los servicios de saneamiento. Algunos líderes rechazan cualquier incremento al considerar la calidad del servicio actual. Otros estarían de acuerdo si es que ven señales significativas de mejoras en los servicios.
- Urgente necesidad de mejora en la continuidad del servicio y calidad del agua potable abastecida sobre todo en las zonas periféricas. Algunos ponen en duda la potabilidad del agua en épocas de lluvia donde aprecian el agua abastecida por el servicio con aparente impureza de limo y arena.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS estuvo fuertemente influenciada políticamente por anteriores alcaldes, sindicándola como la caja chica de los gobiernos locales. Perciben cierta transparencia en la actual administración de la EPS en relación al tema.
- Insatisfacción por el pago de las asignaciones de consumo. Solicitan urgente instalación de medidores domiciliarios, pero ello una vez que las redes estén preparadas, a fin de que el aire acumulado en momentos de discontinuidad no afecten el registro de los medidores.
- Se percibe que la EPS no viene aplicando tarifas de acuerdo al número de unidades de uso. Falta difusión de la EPS en torno a temas comerciales de su competencia, tales como actualización de catastro técnico, comercial y sobre la instalación de los micromedidores.

- Agradecen a Sunass ya la EPS por la organización de reuniones que faciliten información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Se percibe la necesidad de 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.
- Los pobladores de las zonas altas se quejan por la falta o continuidad de los servicios de agua. Se solicita mucho redes y conexiones de desagüe. Algunos grupos organizados vienen trabajando con la EPS sus proyectos de desagüe, pero estos son demorados por causas ajenas a su voluntad y por responsabilidad de la EPS, del gobierno local o del Gobierno Regional..
- Algunos grupos proponen considerar un aporte voluntario para la conservación de las cabeceras de cuencas que abastecen de agua a sus respectivas localidades.
- También la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales para evitar la contaminación de su mar y evitar la propagación de enfermedades infecciosas producidas por los insectos voladores y rastreros que las aguas servidas generan y que ponen en riesgo su salud y su calidad de vida.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 02 de diciembre 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 EMAPISCO 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 02 de diciembre de 2011, en el Centro de Recepciones y Convenciones Océano, en la ciudad de Pisco, en el horario de 09:30 a 12:00 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 Mario Salazar Torres de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal a cargo de Guillermo Vásquez Rojas, especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y los comentarios finales a cargo del Gerente de Regulación Tarifaria de la Sunass, Iván Lucich Larrauri. Se contó con la presencia y participación del Gerente General de EMAPISCO S.A., señor Alberto Santaría Soto, Directores de la EPS; también con la participación del señor Edgar Rodas, de Comunicaciones 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 exitosa realización de la Audiencia Pública.

En Audiencia Pública participaron de más de 60 personas, 15 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 un representante de Defensa Civil, por la seguridad de los asistentes y para garantizar se respete el aforo del local, respectivamente.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la de la Resolución del Consejo Directivo N° 020-2011-SUNASS-CD, la presentación en ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPISCO S.A. formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 33 encuestas y 24 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los últimos han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 06.12.2011.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Se adjunta relatoría de los 15 oradores.

Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas. Se adjunta archivo fotográfico de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

C.- CONCLUSIONES

- La realización de la Audiencia Pública en la ciudad de Pisco 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, sociabilización 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.
- Cabe aclarar que la limitada participación de la población en los diversos espacios de comunicación brindados por la EPS y por la Sunass, se debió, en parte, a que los problemas apreciados y vividos por la población, en torno a los servicios de saneamiento, se han ido solucionando en los últimos meses con el término de muchos trabajos a cargo del Forsur, trabajos que incomodaron mucho y distrajo la atención de la población hacia dicho tema; sumado a que, por comentarios de algunos pobladores contactados, la población no presta mucho interés a temas relacionados con los servicios de saneamiento, aunque la necesidad de mayores mejoras es evidente en las zonas menos favorecidas como Pisco Playa, debido tal vez a la falta de inversión y al incumplimiento de promesas por sus autoridades. Se percibe una preocupante pérdida de credibilidad en la autoridad provincial y por ende a la EPS, identificada como empresa municipal.
- 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, que en algunos casos ha trabajado en la instalación de sus propias redes a través de la participación vecinal organizada.
- Se aprecia la insuficiente comunicación y coordinación entre los gobiernos Provincial y Regional y entre ellos con la EPS. Al parecer la demora en el análisis de los proyectos e inversiones que estaría en manos del Gobierno Regional de Ica, con sede en Ica dificulta la realización de mejoras.
- Parte de los líderes contactados en las reuniones individuales o grupales, consideran que no hay coordinación suficiente entre la EPS y otros organismos del Gobierno, como el Regional, para lograr mayores inversiones y trabajos de mejoras de los servicios existentes; esto incrementa la insatisfacción de la población.
- Muchos de los contactados perciben una supuesta politización al interior de la EPS, aunque menor que en años anteriores. Se aprecia en el nuevo Directorio y Gerencia General mayores esfuerzos de transparencia y reordenamiento en la gestión, aunque no serían del todo aceptados por algunos dirigentes de 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. Solicitan mayor difusión de dicha información por parte de la EPS al respecto.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para sus localidades y la apertura de una oficina desconcentrada en Pisco. También solicitan mayor presencia de la Diresa en el tema del control de calidad de agua para consumo humano.
- Algunos líderes vecinales solicitan que la Sunass supervise muy de cerca, el control de la calidad del agua, que en ocasiones, al parecer frecuentes, llega con arena y limo, según comentaron en Túpac Amaru Inca y que pone en tela de juicio la potabilidad de la misma.

- Se ha observado un importante interés en la población de conocer más acerca de sus servicios de saneamiento y recomiendan a la EPS iniciar campañas de educación sanitaria dirigidas a niños y adultos. Sunass entregó material educativo referencial para futuras actividades de educación sanitaria a ser implementadas por la EPS y junto con la UGEL Pisco. La EPS coordinaría dichas acciones.
- Solicitan que EMAPISCO S.A. 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 San Andrés y Túpac Amaru Inca, buscando financiamiento a través de los gobiernos Central, Regional, Provincial y Distritales.
- 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

- 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 Pisco. 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.
- Debería considerarse, un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo y que esté de acuerdo a la continuidad del servicio recibido en Pisco, San Andrés y Túpac Amaru Inca; así como de la correcta aplicación, por parte de la EPS, de la facturación por unidades de uso que podría estar afectándole, por no tener un catastro comercial ni operacional actualizado.
- Es muy importante y necesario que Sunass promueva que la EMAPISCO S.A. 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.
- También la realización de campañas de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y de sensibilización con los usuarios clandestinos e inactivos.
- 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.
- Es recomendable que la EPS fortalezca la gestión político social con sus autoridades locales, sobre todo con los consejeros regionales, para que ellos estén lo suficientemente informados, convencidos y comprometidos con las necesidades y avances en las mejoras de los servicios de saneamiento locales, lo que favorecerá a aceptar, primero, los incrementos en las tarifas necesarios para la operación y mantenimiento de la infraestructura que les ha venido en donación, y evitar así tomar decisiones políticas que pudieran ir en contra de las decisiones técnicas elaboradas profesionalmente por la Sunass y por la EPS.
- Es recomendable que la EPS realice mayor difusión del contenido del Estudio Tarifario final con las metas de gestión que deberá cumplir durante los próximos cinco años, tanto en su página Web actualizada, así como a través de los medios de comunicación radiales y televisivos en las localidades de su ámbito de responsabilidad.
- Es importante, que de existir el sustento técnico correspondiente, planteado por los representantes de la sociedad civil en la Audiencia Pública, en las diversas reuniones realizadas y a través del correo electrónico creado para tal fin, sean evaluados y acogidos los planteamientos expresados, lo que servirá para la mejora del proyecto del ET elaborado por la Gerencia de Regulación Tarifaria.

E.- RELATORIA DE ORADORES EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE SUNASS EN PISCO

Auditorio del Centro de Recepciones y Convenciones Océano de Pisco el viernes 02 de diciembre de 2011.

1.- Jorge Luis Vega Soto.- Secretario de Defensa del Ambiente y RR.NN. de la Coordinadora Provincial de la Sociedad Civil de Pisco – COOPROSOC

En la presentación que se hizo se menciona que el 63% de agua no facturada está subdividido en tres rubros: conexiones inactivas, fuga de la red antigua y en conexiones inactivas y conexiones clandestinas. Pero conexiones inactivas si se tiene un 26% definido esa área, o sea un 37 % que correspondería a fugas en la red antigua y conexiones clandestinas. Pero mencionó que estos cinco mil usuarios son aproximadamente que tiene como evidencia probable que tiene con conexiones clandestinas. Si nosotros supiéramos que cosa significa estos 37% podríamos decir con precisión cuanto corresponde a fugas en la red antigua. Y en el cuadro del árbol de causas efecto Emapisco, ahí se puede ver que la empresa tiene muchas cosas por solucionar. No hay cobranzas por deuda, hay una inadecuada gestión comercial, hay inadecuada facturación, hay usuarios clandestinos, no hay controladores por parte de Emapisco, hay baja calidad de agua y hay temor también al incremento tarifario. También hay una inadecuada operación y mantenimiento de los sistemas, y hay insuficiente capacitación técnica. Por todos estos problemas, pedir que haya un incremento, para los usuarios del 37% que sí pagamos sería castigar al usuario cumplidor. Nosotros no creemos que el incremento se pueda dar solamente con castigar al usuario cumplidor, a ese 37% , cargarle más aunque sea una cantidad tan pequeña como comprarse una coca cola o comprarse una bebida de S/. 1.20, o una bebida de S/. 1.50 no?, porque si va a haber el incremento de S/. 1.13 con el IGV más el redondeo va a ser S/. 1.50, entonces eso sería como comprarse una gaseosa, pero no debería cargársele al cliente cumplidor. Para el cliente cumplidor, la empresa debería tener un programa para poder que esa tarifa que no se paga que debe ser el 37% descontamos a lo que corresponde a perdidas por fuga en la red antigua, entonces esa red que va a entrar en el programa de inversiones para reponerse podría pagarse con el porcentaje que no se le cobra y no cargársele al usuarios cumplidor. Y en lo que se mencionó con respecto a precios colaterales , aquí tengo a la mano, pedí si podía usar diapositiva, tenía una serie de diapositivas,; este es el Reglamento General de Regulación Tarifaria que se mencionó y en este Reglamento se ve la ineficiencia. Por ejemplo aquí dice que la problemática y medidas adoptadas, dice: mala instalación, lo tramos que se reemplazaron han sido enterrados con pendientes muy pequeñas y con deficiencias en empalmes y buzones y registros, la mayoría de ellas, previo, no han pasado las pruebas hidráulicas. Esta ineficiencia muestra la poca capacitación técnica que han tenido los funcionarios que trabajan y operan en Emapisco. Nosotros podemos decir que tampoco, que sus funciones, este es el manual de funciones de Emapisco, no cumplen con las funciones.

2.- Roberto Emilio Rojas Muñante – PENUD

Efectivamente, han reconocido las deficiencias, el ingeniero gerente y como muy bien ha ilustrado quien ha expuesto. En realidad, ha habido oportunidades muy buenas pero que después del terremoto hubieron mejores: por ejemplo en el programa del Techo Propio del Banco Mundial, señaló que habían unos tips de un millón de soles, para el programa de Techo Propio., pero el Estado Peruano invertía un millo 500 mil soles. Así mimo, perdón... del Programa de Agua para Todos, es de Agua para Todos. Así mismo, Forsur, es una entidad que empezó mal. Quien empieza mal, termina mal. Todos sus proyectos, todas las situaciones que tienen están judicializadas, es decir que están con proceso judicial. Dentro de los programas no se ha señalado el Canon. Existe un canon minero y una de las metas con todos los gobiernos que es auspiciada por la cooperación técnica internacional, señala que la salud es algo vital, y el agua es el elemento y el componente necesario para toda gestión y que sin ella no podemos vivir. Pero no he escuchado peticiones, que pena que no estén acá los alcaldes, que han hecho ellos por la mejora de nuestras necesidades que es el agua, entonces qué queremos, que se haga una reingeniería. Existe en el Gobierno un programa de la sociedad civil, donde hay unos gerentes, capacitados para este tipo de cosas. Y del mismo modo tiene que atarse a través de convenios con la cooperación técnica internacional, con las universidades. Muy bien decía el señor sobre la

Teoría de Arquímedes, donde con poco se pueden hacer muchas cosas, cuando se adecua la ingeniería y esto existe. Si usted agarra El Peruano usted ve que casi todo los días hay resultados, hay convenios con la cooperación técnica internacional. Eso no le he escuchado decir al ingeniero acá. Hay tantas cosas que es conocido, falta gestión, falta una capacitación de sus empleados, de sus obreros. Siendo el agua vital y ahora con el cambio climático que se viene, tampoco he escuchado cuánto es la capacidad productiva y la capacidad vegetativa. Y esto es un quinquenio, hasta cinco años, y después qué. Y entonces esto es la manera, más que todo de una reflexión para que nosotros, cada uno de los que hemos asistido, tengamos, no solamente como ciudadanos organizados, dar nuestros aportes.

3.- Manuel Arturo Zavala Quispe.- Dirigente del Centro Poblado Carlos Tizón Pacheco. Distrito de San Andrés.

Me extraña ver no estar acompañado de los Directores, me extraña que los alcaldes no tomen este tema crucial, señores de la Sunass, dirigentes populares, pobladores presentes. Este es un tema social como lo dije desde un inicio, acá hay cosas que no se dicen o se dicen a medias,. Se quiere cargar al usuario domestico, que somos la gran mayoría, con los incrementos para realizar una buena operación en esta empresa que es necesaria, necesita operar, pero tampoco podemos ser nosotros los que pongamos siempre el hombro, los domésticos. Porque acá hay algo que quizás no se dice, no se comenta o se desconoce, y es el tema de las empresas industriales. ¿Por qué se están pegando las empresas industriales a la población? Se están pegando a la población porque quieran darle más trabajo a la gente o quieran apoyar al pueblo. Señores, las empresas industriales se apegan al pueblo, por qué?, Por el agua potable. Ellos son los que deben de cargar y apoyar a Emapisco para que puedan sacar, porque ellos son los que se llevan la mayoría de agua, ¿saben ustedes la cantidad de agua que necesita un a empresa industrial para operar en un solo día? Se necesita lo que quizás consume un centro poblado , lo que consume un asentamiento humano,. Allí debe apuntarse para que pueda levantarse Emapisco y pueda operar eficientemente. No al usuario doméstico, a las empresas industriales. Ahí tiene que estar apuntado todo, todos los costos. En San Andrés, cuántas empresas hay? Cuantas envasadoras hay? Se les está cobrando lo debido? Ahorita ya están creciendo una red industrial y un colector industrial, con unas tuberías de 12 pulgadas y 6 pulgadas,. ¿Para qué es el tendido? Por ahí va a pasar ingentes cantidades de agua potable que ha sido utilizada por estas empresas. Por qué a los usuarios domésticos quieren cargarnos todo? Señores de la Sunass, ustedes creen que venir acá y decir que estamos de acuerdo y que se haga un incremento tarifario, nadie los va a aceptar, nadie, ningún usuario doméstico. Queremos así que ustedes replanteen el incremento, y utilicen a todas las empresas industriales apegadas a la población.

4.- Eleodoro Calderón Villagaray.- Dirigente de Túpac Amaru Inca

Al gerente de Emapisco, creo que es importante su presencia. Me da mucha pena que no estén los alcaldes de San Andrés, Pisco y Túpac Amaru Inca. Su presencia de ellos es muy importante como autoridad, eso nos hace creer que no tiene interés en su pueblo. Quiero empezar diciendo que escuchado atentamente la intervención del gerente de Emapisco, donde decía que esto va a ser A1, Creo que es importante para ser A1 tenemos que saber administrar la empresa, tenemos que capacitar al personal obrero y empleado, porque por ahí deben de empezar también los gerentes. Y los del Directorio o hacen muchos esfuerzos por hacer algo para que esta empresa se mejore. Es importante que la gerencia de Emapisco tome esta iniciativa porque de esa manera la empresa puede creer y para crecer hay que cumplir con todas sus obligaciones. Y acá hay una gente que no paga su agua, pero a nosotros que somos ciudadanos comunes y corrientes que tenemos un servicio nos cortan a los dos meses. Acá quiero aclarar, bien claro que la municipalidad provincial de pisco debe 84 mil 371, la municipalidad de San Andrés debe 24 mil 424 y la municipalidad de Túpac Amaru 48 mil 117. Creo que esto es importante que nos expliquen por qué esta deuda acumulada se sigue dando a acabo. Ellos nos deben dar ejemplo a nosotros, a todos los ciudadanos porque así debe ser la empresa. Todos estos errores se tienen que corregir y si estoy hablando mal el gerente me tiene que demostrar lo contrario acá. Esto yo lo puedo comprobar con recibos, porque esos están en Emapisco donde tu pagas donde están los recibos. Ahora, esta empresa para crecer tiene que corregir todos los errores porque de esa

manera podremos sobresalir. La Sunass lo dijo bien claro, para prosperar, para crecer como empresarial nosotros tenemos que dar ejemplo para la empresa corregir la relación de trabajo. Porque un desagüe tenemos que monitorear y no esperar a que colapse porque malogra las pistas y no lo pagan, simplemente es un gasto que asumen las municipalidades.

5.- Narciso Silla Gavilán.- Dirigente de Túpac Amaru Inca

En primer lugar somos dirigentes del comité 17 y el servicio de agua potable es deficiente. A las 5 de la mañana se está secando. Las personas que se levantan después de esa hora no tienen agua hasta el otro día. Yo quisiera ingenieros que nos tengan en consideración y además nosotros le presentamos un documento el año pasado pero no nos ha atendido. Otro punto, también queremos regularizar los documentos en cada domicilio del comité 17. También he presentado un documento pero me ha sido rechazado en la oficina de agua potable.

6.- José María Quiroz Delgado.- Dirigente de la urbanización La Alborada

Quisiera exponer como técnico. Para mí, la tarifa es una miseria lo que están subiendo., desde el punto de vista práctico, desde el punto de vista de manejo empresarial, y lo que sí quisiera tocar un punto calve y que se puede tomar como antecedente peligroso para las demás empresas prestadoras del servicio. Se está poniendo el cargo fijo de 1.77 permanente, como el recibo de luz que nos pone el cargo fijo de 3 soles y no se sabe para qué es. La telefónica ya está tratando de poner un cargo fijo adicional, lo mismo va a ser en internet. Nosotros tratemos de anular eso. Ustedes en los recibos anteriores no existen ese cargo fijo, simple y llanamente nos dicen del agua potable, desagüe y punto más el IGV, etc. Eso está bien. Si es que hay que subir la tarifa, que se suba, bajo la misma modalidad, no crear rubros adicionales que va a servir como antecedente, se los digo porque como estamos es este tipo de reclamos en otras entidades, va a tener como antecedente para otras empresas prestadoras de servicios. Después se ha hablado de la tarifa a nivel de industrias y comercios en la zona. Entiendo que un cuadro tarifario se hace a nivel estandarizado de una población. Pero todas las poblaciones en el país no son las mismas. Hay poblaciones en donde el sector industrial o comercial inciden bastante, esto ya lo dijo el señor antes,. Un cilindro de agua vale dos o tres soles, el metro cúbico ocho soles, en un pueblo joven, sin embargo en una industria pagan 50, por 50, 100 ò 200 metros cúbicos de agua. Entonces lo que tiene que verse es ese tipo, como financiarse adecuadamente y que el agua sea cobrada de acuerdo a quien lo usa y beneficiar a la población. Lastimosamente no tengo mucho tiempo, voy a hacer llegar una propuesta técnica, conocemos un poquito el tema de Emapisco por haber hecho un estudio situacional de la empresa, a cabalidad en tiempo pasado y en base a eso y lo que han escuchado hoy día vamos a hacer llegar una propuesta técnica sobre este particular.

7.- Juan Tauje Crisóstomo.- Presidente de la Junta Vecinal de Apoyo y Progreso – T.A.I.

Acá dice regulador., o sea en caso de medidores. Antes de la instalación de medidores hay que ver la cantidad de agua para los usuarios. A mi parecer debe construir más reservorios, hablando de la parte alta de Túpac Amaru. Acaban de exponer que solamente reciben media hora y se está terminado a la cinco de la mañana. ¿y los niños que están durmiendo y tiene que ir a la escuela? Y la ropa que tiene que labra y preparar su alimento ¿con qué? Es que prácticamente no hay servicio de agua en esa altura. Hay que tener esa consideración, señores representantes de Sunass. No se trata de cobrar nomas por Emapisco. Así no es. Yo vivo también en Ica y estamos pagando seis o siete soles nada más. En Emapisco yo pago 18.70, y pago todavía y a veces no hay agua, media hora, y paga la factura. Yo soy de la zona baja pero no me quejo. Hay que progresar las necesidades, de la gente, de los habitantes que viven ahí. Entonces pues señores. Uno, hay que construir más reservorios, primero y antes de instalar, como repito, los medidores; se solicita agua, ahí está la instalación de los medidores ¿Qué medidor va a instalar sino hay agua? Fiscalización, tanto se habla de fiscalización. Señores, nunca he visto fiscalización. Cada vez que he ido a solicitar me han dado un documento, no me han atendido, luego de una semana atienden. Esos precios colaterales como dicen yo he tenido que comprar llaves y otros materiales para que instalen el agua. ¿Eso es justo? Vaya a usted a reclamar con este recibo, me dicen. Vengo acá a Emapisco y no tienen materiales. Entonces ¿A dónde está yendo el ingreso de nuestra plata? ¿En qué están gastando? Eso es lo que dije yo, ¿no es

por ese servicio? ¡Para comprar materiales? Yo pago y todavía encima tengo que comprar materiales. No puede ser así, entonces para mí hay un mal servicio de agua., hay deficiencia pues de agua., absolutamente. Por ejemplo para bañarse, un día iremos con nuestra toalla para bañarnos en Emapisco. Allí no hay agua pues. Ha quedado deteriorado todo, por la pista, pues. He presentado un documento y luego de una semana recién vienen. Necesitamos de inmediato el servicio. Necesitamos también capacitar al personal. Yo he trabajado cuatro años en Jass, en Ica, y conozco todas las instalaciones, cuál es el manejo de ingresos y egresos. Y ahora esa demasiada suma de pago, de tarifa, debe bajar a 12 soles o 15 soles, porque se demasiado ya. De qué agua estamos pagando por esa cantidad si no hay agua suficiente. Consideración antes de cobrar. Después nos llega de un mes dos meses y ya están cortando ya. Por qué no lo cobran cuando no hay agua los días que no hay agua. Aquí señores, el ingreso y el egreso debe ser informado a la comunidad. Todos los usuarios deben de trabajar, ingeniero, gerente general. Informados con este tipo de reunión, deben de informarnos.

8.- Alejandro Atilio Calderón Best.- Morador del A.H. 14 de setiembre

Señores, he entendido por la exposición que ha hecho el señor Guillermo Vásquez de Sunass, que, se comprende no?, y a la vez se le felicita la gestión por haber encontrado, este es un sistema bastante colapsado, el terremoto en realidad hizo bastante daño, en todo el sistema de agua así como de alcantarillado de nuestra ciudad. Por otro lado mi pregunta sería la siguiente De acuerdo a las metas de gestión que se han propuesto ¿se deberán considerar otros proyectos que necesiten los asentamientos humanos o urbanizaciones, se podrán considerar en esto mismo? Por otro lado, ¿el incremento tarifario es permanente o transitorio? ¿Es un incremento que se va a hacer permanentemente o solamente por la etapa que se va a llevar a cabo con este proyecto? Así mismo, si bien es cierto hemos entendido que se pretende mejorar por los usuarios actuales los servicios por todo, para posteriormente regular las tarifas e incrementar el consumo. Entonces creo que en esa parte habría que planificar... para evitar la interferencia. Y por otro lado, digamos, la empresa Emapisco debería brindar cierta solución, como por ejemplo la capacitación del personal técnico debería ser una de las cosas prioritarias. Por otro lado, la publicidad del servicio, o sea, los proyectos, ejecución y logros, también deben de darlos para que así también los conozca la ciudadanía, para que participe de todas estas cosas en realidad, porque es una de estas cosas que ustedes tienen que darse cuenta señores que hay planes, que en estos momentos hay muchas personas que desconocen inclusive de esta audiencia, por decir hay poca asistencia comparado con la ciudadanía que tenemos en la provincia. Entonces significa que falta un poco más de publicidad. Ahora, de acuerdo a la Ley de Aguas, la nueva Ley de Aguas, que deben ser los costos de agua deben ser para aquellos que realmente consumen, el agua de una manera industrial, de una manera negociable y priorizar el uso por su importancia también. Se tiene que priorizar, el uso poblacional es necesario,. Yo tengo asentamiento donde nos falta recolectar el agua hacia la red, pero también hay que ser francos que nos está faltando el sistema de desagüe que es muy importante, como el agua. Y por último señores, hay que garantizar responsablemente los servicios de la empresa, conexiones, uso de material etc. Para garantizar los servicios de la empresa. Debe ser obligatoriamente que la empresa haga de conocimiento de sus avances y logros a la ciudadanía.

9.- Luis Canelo Acasiete.- Representante de la Municipalidad distrital de San Andrés

Si bien es cierto hay bastante preocupación en lo que respecta al sistema de alcantarillado y agua, en nuestro distrito de San Andrés estamos pasando por muchos problemas. Problemas porque quizás no ha habido una fiscalización con respecto a las obras. Para mí, no es gracias a Dios que apareció FORSUR, sino que para nosotros ha sido un desastre. Si bien es cierto y creo que no me dejan mentir, cada uno de ustedes, que si vemos nosotros o analizamos pueblo por pueblo vamos a ver la cantidad de deficiencias que están habiendo en nuestra provincia y distritos. Nosotros, para los ciudadanos del distrito de San Andrés es preocupante porque lo han escuchado todos ustedes, que nosotros recibimos el agua que les sobra a la provincia de Pisco, es un rezago. Quizás es consecuencia que es por ideas políticas, por problemas políticos. Yo recuerdo que en el año 2009 se aprobó el reservorio aprobado para el distrito de San Andrés y hasta el momento no se ha ejecutado. Y como es posible, como lo ha dicho un compañero también dirigente del distrito de San Andrés, que se nos quiera cobrar un cargo fijo de 1.77 a los

usuarios, igual que a las plantas industriales; no puede ser posible que estas plantas que ganan un montón de dinero hoy en día utilizan cantidad de agua, como lo dijo el compañero. Y un ejemplo le doy. La industria de Aceros Arequipa, para hacer una tonelada de acero necesita de 300 mil litros de agua, ahí nomás vean la diferencia. Por eso señores de la Sunass que es un organismo bastante transparente que me causa a mí admiración, que cuya misión dice que para ser líderes hay que ser líderes y que haya transparencia, aquí habremos muchos dirigentes, porque el que les habla, además de ser asesor del alcalde, yo también soy dirigente de los bolichitos, que todos me conocen. En los bolichitos hay un 90% de personas de San Andrés. Causa admiración porque tenemos los dirigentes de los pueblos aledaños o de las zonas rurales, se encuentra el dirigente que es el vecino del Comité de Lucha y el que les habla, como dirigente de los pescadores, no ha habido una transparencia, a no ser con quienes se hayan reunido, porque manifestado han tenido una reunión con dirigente de San Andrés., por eso nos causa bastante admiración.

10.- Erasmo Huamán Sante.- Miembro del Frente de Defensa

Yo quiero empezar diciendo que no hay que echarle toda la culpa al terremoto del 2007. Hay que hacer memoria a los 450 muertos y gracias a ellos es que de una u otra manera es que el Estado Peruano, a través de FORSUR, y a través de otras dependencias ha empezado a ayudar y a renovar el agua y desagüe de hace cuarenta años en la provincia de Pisco. Yo tengo 70' años y 60 años viviendo aquí. Pero aquí ya lo dijo, particularmente el ingeniero Jorge Vega, las deficiencias. Pero también hay que decir que en este proceso a partir del 15 de agosto del 2007 hay una responsabilidad, además de esas que dice este documento de Emapisco, de Emapisco. Acá está el gerente, gracias a Dios también, pero siempre han tratado de excluir o quitar el cuerpo, han dicho claramente, en control interno institucional de la Región Ica, tienen 10 casos, 10 casos judicializados y con informes negativos del trabajo de FORSUR, sean de agua o sean de desagüe. Simple y llanamente, según la jefa de control interno de la institución, porque simplemente Emapisco decía, nosotros no participamos, no podemos recepcionar, no podemos vigilarla, no podemos hacer la labor de supervisión. Entonces siempre han quitado el cuerpo. Y su responsabilidad es la misma, es de ellos su responsabilidad. Es responsabilidad de los alcaldes, de los tres socios de la conquista: Túpac Amaru, San Andrés y particularmente Pisco, A través de la creación de Emapisco, en la época de cuando Roberto Díaz empezaron, por decir, como 80 trabajadores entre los funcionarios, los técnicos y trabajadores obreros, hoy día han doblado, lo que no dice en el informe... es decir, en sus gastos operativos están también sus funcionarios, serían doblados, han doblado de funcionarios. Entonces es indudable que los 18 mil y pico de usuarios que pagamos formalmente nuestra agua, no va a alcanzar, porque si multiplicas por 20 soles, promediando, son 270 mil soles mensualmente que recuda la empresa Emapisco, no le alcanza pues. Hay responsabilidad de Emapisco, porque todos los días que nos digan, hay como 20 tanques que a partir de las 6 de la mañana van al reservorio N° 1, cagan y recargan. La pregunta es ¿Cuánto ingresa por esos tanques que se llevan, son tanques de 20 mil litros, ¿Cuánto ingresa a Emapisco que puede palear el problema de ese costo operativo yo digo porque esa es mi área o mi zona en la que diariamente estoy a partir de la 5:30 de la mañana. Entonces ha responsabilidad de Emapisco en ese sentido. La situación que dicen ustedes en la página 59, de este informe, las grandes empresas, las grandes empresas fueron responsables de haber deteriorado, desagües, fundamentalmente, por las características físico químicas.

11.- Luis Vega Arguedas.- Dirigente de la Sociedad Civil

Felicitaciones a las exposiciones y lamentamos efectivamente por la no presencia de la autoridades en estos momentos, muy lamentable y muy triste para nosotros los pisqueños de que no estén los alcaldes en estos momentos. Se habla que evidentemente que Emapisco es una empresa prestadora de servicios y viene haciendo un monopolio, aquí en nuestra provincia. Es un auténtico monopolio que en estas circunstancias esté sufriendo circunstancias de mala recaudación y resultados en que su recaudación sea, por no decir mínima, poca. Pero también es responsabilidad de todos los usuarios pisqueños, Nueva villa y San Andrés que tengamos que hacer uso debido de todas las bondades y de todas las necesidades que necesita para conllevar a un buen uso de este líquido elemento. He escuchado también que el Plan Maestro Optimizado, los programas de inversión que ha efectuado en estas exposiciones, también nos damos la

sorpresas de que se habla de muchas obras con proyectos de tanques elevados, y de conexiones colaterales, entre otros. ¿Garantizamos acaso la permanencia del agua? ¿Hasta cuantos años tenemos la permanencia? ¿Tenemos proyectos de inversión para la captación de nuevos pozos? Eso es muy importante. Queremos saber también si el incremento tarifario, o que nos pide mejor va a ir incrementándose a una cuenta, he escuchado a una cuenta especial? ¿Quién va a garantizar que eso y que las autoridades de paso, porque aquí para nadie es un secreto de que anteriormente de que Emapisco y las empresas prestadoras de servicio han sido caja chica de los alcaldes de turno, anteriormente e indudablemente. Solamente con un buen profesionalismo y con responsabilidad se puede hacer estos grandes proyectos. A nadie de nosotros nos va a gustar indudablemente, cuando nos preguntan ¿quieres que te incremente la luz, el agua o el teléfono? Indudablemente a nadie le va a gustar sacar un sol más del bolsillo. Pero en el aspecto social en los proyectos de inversión que están ustedes en estos momentos comentando es necesario darle pues a Pisco exigimos nosotros un buen servicio. Exigimos también de una u otra manera la sensibilidad a las empresas prestadoras de servicios. Veo yo también con mucha preocupación, por ejemplo, de los cobros colaterales, cuando hablan de excavación de zanjas, eliminación de desmontes y relleno. Denle es esa oportunidad a l usuario para que ellos optimicen, vean la posibilidad de que ellos mismos puedan hacer sus propias zanjas, puedan hacer su relleno y la eliminación del desmonte. Eso va a ayudar, porque viene a ser el 50% del costo de una instalación, denles en esa oportunidad a los usuarios para que ellos puedan determinar si es que ellos puedan hacerlo, a pocos costos. Otro de los aspectos, queremos más que todo que nos garanticen si ese incremento, indudablemente va a estar bien custodiado, ¿Cuál va a ser la intervención de la sociedad civil en esta supervisión ¿es posible crear un mecanismo?

12.- **Rosa Soto Chávez.**- Miembro de la Junta Vecinal Zona Sur

Los trabajos que han estado haciendo son ineficientes. Nosotros en Camahuey y en Quiñones hemos sido, quizás y con el perdón de la palabra, nos íbamos a mechar con los trabajadores, con los inspectores porque son unos malos inspectores, porque hacían unos trabajos hoy y mañana estaba todita el agua rebalsada. Sobre todo en mi casa, yo no porque sea grandaza y el inspector se bajito, me supe expresar como hombre y yo como mujer, casi me lo mecho, porque tres veces tuvieron que abrir la zanja en mi casa. Yo le dije: si el terremoto no me ha botado mi casa, yo la cuido mucho, porque es el sudor de mis hijos y el sudor mío, porque yo soy viuda soy y era el sustento porque mis hijos ya son mayores, ahora yo vivo solita en mi casa, y me estaban filtrando agua por tres oportunidades, la tercera no lo aguanté y por eso les digo, casi me lo mecho al supervisor, porque él va y supervisa y le dice a los trabajadores: hazle su trabajo pero él no regresa nuevamente para ver si ese trabajo lo hicieron bien. Ellos dicen, no el trabajo es de Emapisco, el trabajo ya no nos pertenece a nosotros, llame a Emapisco. Llamé a Emapisco y Emapisco me dice: no ese trabajo no nos pertenece a nosotros sino a ellos. ¡Entonces con quien nos entendemos? No hay una persona con quien entenderse, hasta que al fin si no me pongo yo brava no me arreglan esa situación. Ahora en Camagüey está el desagüe al tope, toditas las casas en Camagüey está que se regresa el desagüe hacia las casas. Hemos llamado a Emapisco, fue la primera vez y dijeron que ya arreglaron. A los dos o tres días nuevamente estaban los desagües adentro de las casas. ¿Cómo es posible? Y ¿así nos quieren subir la mensualidad del agua? A los pobres después de que hemos venido del sismo, que con la justas tenemos para comer. Yo soy una persona viuda, una persona de 70 años, aunque quizás muchos digan que no los represento pero que tengo 70 años, mis hijos son los que me mantienen y un sol más que me puedan aumentar en el agua me quita el menú porque ya no voy a comer el menú completo, sino tendría que comer la mitad del menú. Y no solamente yo, hay muchas madres que pasan por lo mismo, por mi situación, sobre todo porque hemos sido los más sufridos, porque hasta ahora nadie presta ayuda para Pisco Playa. Estamos ya colapsados por todo. Disculpen que me haya exaltado pero me duele mucho que siendo pisqueña, que ya está, de que esté a la puerta de que San Pedro me recoja y no voy a ver que mi Pisco Playa sea mejor que ahora, o quizás que las autoridades, ahora dicen que quieren que el señor alcalde no ha venido. Quisiera, no es porque esté en parte del señor alcalde, pero el señor alcalde está de luto.

13.- Catalino García Briones.- Presidente de la Coordinadora Provincial de la Sociedad Civil - COOPROSOC

En la exposición se decía 20 horas por día de agua, ¿quisiera saber en qué sector de Pisco para poder mudarme a ese sitio? Tener ese privilegio. Ahora necesita Emapisco para cumplir las metas incluso y yo pregunto ¿Por qué si estamos viendo en la exposición que el 63% no se cobra, con aguas perdidas y conexiones clandestinas? Solamente Emapisco está viviendo con el 37% ¿ustedes imaginan si Emapisco pudiera cobrar el 100%? ¿Acaso sería necesario elevarnos la tarifa? ¿Por qué ociosamente busca uno la fórmula más simple? De elevar la tarifa del costo tarifario y no desarrollar políticas o una reingeniería que conlleve a cobrar ese 63 %. ¿Por qué no desarrollar esas políticas de desigualdad, entre una vivienda humilde con un lavatorio , con un servicio higiénico mínimo, frente, esa casa paga 23 soles mensuales, frente a una residencia o a un gran restaurante que tiene piscina, que tiene varios pisos , varios gastos de agua mayor, y paga 9 u 11 soles. No sé por qué. Porque pareciera también en estas situaciones como en las situaciones del agua de las empresas que hemos mencionado anteriormente, existe o existiría corrupción. <yo creo que eso hay que corregirlo. Yo creo que en un sentido práctico. No soy técnico pero en una forma práctica interpreto la opinión pública de la población pisqueña. ¿Por qué optar en subir la tarifa? De repente para nosotros o para otras personas, es un incremento irrisorio, 1.20, 150 es irrisorio, pero como dice la señora, un sol es importante para las personas que viven en las zonas marginales, en el Molino, personas que un sol les sirve para una cena, para comprarse unos cuantos panes, ¿Por qué? Yo he dado mi opinión, es que no estoy de acuerdo con el alza tarifaria y más bien estoy de acuerdo, de que todos nosotros, como sociedad civil, colaboremos. ¿Cómo vamos a colaborar? Con la información, con la conciencia que hacemos uso del agua y debemos pagar, acá no debe haber más el pepe el vivo.

14.- Miguel Romero Díaz.- Secretario de la COOPROSOC

Voy a comentar lo que en un principio tomo la palabra el ingeniero Santaria, quien nos dice que quiere que sea Emapisco una de las mejores en saneamiento. Todos queremos eso, todos lo deseamos, pero eso depende también del contribuyente., Acá se ha visto de que el S/.1.13 tratan de incrementar, pero sin IGV; con IGV, redondeando es S/. 1.50, esto es para mantenimiento y otras cosas para la empresa. Yo propongo de que, se encuentra acá el ingeniero Santaria, le comenté y le vuelvo a comentar que es necesario de que se haga un catastro de contribuyentes, o sea un catastro de saneamiento para así tener el conocimiento fijo de todo lo que pagamos del agua. Así mismo señores, también ver el cambio de Directores, porque hay directores que no saben ni qué cosa es el agua; así que es otra de las cosas que yo propongo. Y hay otras cosas también señores de que pedirle a Emapisco a través del municipio de que intervenga un miembro de la sociedad civil como director, para que sirva como fiscalizador y así mismo estar detrás de los ataques del agua que se pueda hacer, porque eso es perjudicial para la salud de cada uno de nosotros. Y por último señores, pedirles de que haya una homologación tarifaria, porque ya hemos escuchado de que el agua, hay casas que tiene piscina y pagan menos de lo que pagamos nosotros en otras casas. Así que señores, para terminar, quiero decirles a los señores de la Sunass de que es necesario de que se implante una oficina o que haya un representante de la Sunass aquí en la ciudad de Pisco.

15.- Luis Miguel Chacaliza Ramos.- Vecino de la calle Independencia.

El caso que me trae acá es una queja al directorio del señor Santaria, sobre el pedido que le hice en el 2009, la conexión de agua y de desagüe. Solamente me instaló el agua y no el desagüe. He ido a su oficina varias veces, antes de que empiece la obra de trámite de independencia, a exigirles que me pusiera el desagüe, pero nunca me dio respuesta. Llegue con la ingeniera que estuvo a cargo en ese tiempo, en el 2009 y le he pagado varios pasajes para que vaya a inspeccionar mi casa y todo el tiempo me decía que ya vamos a hacer. Después le he hecho otra solicitud, otra carta en el 2011 y hasta ahorita no tengo el desagüe, pago un recibo con derecho a desagües y agua. Mi vecino que tiene conexiones de agua y desagüe paga menos que mí y otra con una conexión clandestina, yo mismo le hice presente al señor Santaria en su oficina; tengo fotos del predio, la clandestinidad del agua. Han ido varios ingenieros a inspeccionar esto y han visto esa conexión y hasta ahorita no proceden. Pero yo que vengo exigiendo el desagüe no nos quieren instalar. ¿Por qué motivo? Si antes de que hicieran la pista yo le dije bien claro que

quería la instalación. La conexión que hice, la instalación del agua no le ha costado ni un sol a Emapisco, porque yo fui el que pague la obra para llegar a la instalación, así mismo me cobraron Emapisco por el derecho de conexión. Yo le dije bien claro que yo le había pagado a usted y yo pedí el desagüe porque tenía que ir a hablar a Emapisco para que den una orden para que pongan el buzón afuera. Fui con la ingeniera que estuvo en ese entonces, de la arquitecta que estaba a cargo del señor Ríos. He ido varias veces, hemos ido hasta mi casa, le he pagado el pasaje y hasta ahorita no hay solución. Y así quiere cobrar usted el consumo, más, ya han expuesto más de 18 personas que le han dicho que no y además que dice Emapisco así quiere subir el costo de nosotros los usuarios que estamos pagando puntualmente la ineficiencia de todo su personal,. He ido a catastro y uno de los señores de catastro me dijo no, esa señora paga, me dijo. Pero qué paga. Esa conexión es del 515, 517 es esa conexión y está en el 535, en mi predio. Como es posible que le hayan dado la conexión de otro predio a mi conexión, de mi calle, de mi predio que está con el 535. Se lo he dicho varias veces y ese señor me dijo: paga. Ellos saben y usted también sabe, yo me he acercado a su oficina varias veces y me ha dado su indiferencia, si yo soy mujer si me atiende, pero como soy hombre no me atiende. Esos es todo.

F.- VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Visita al alcalde distrital de Túpac Amaru Inca



Visita uno a uno al alcalde distrital de San Andrés



Reunión con todo el personal de EMAPISCO S.A.



Personal de EPS escuchando a personal de la SUNASS



Preguntas y respuestas de personal de EPS



Participación del personal operativo y administrativo



Entrevista en programa de Tv. De mayor sintonía



Entrevista en medios de comunicación radial de Pisco

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Participación en noticieros diurnos y nocturnos



Entrevistas concedidas tanto a la Sunass como a la EPS



Realización de reuniones grupales como micro audiencias



Participación de líderes vecinales de Túpac Amaru Inca



Reunión grupal con líderes de Pisco pueblo y playa



Manifestación de comentarios e inquietudes de vecinos



Fachada del local donde se realizó la Audiencia



Inscripciones en local de Audiencia Pública 02.12.2011

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Audiencia Pública presentación de ET para EMAPISCO



Moderador de Audiencia dando inicio al evento 02.12.11



Palabras de bienvenida del Gerente General de EPS



Exposición principal a cargo de Especialista de GRT



Organización del evento a cargo de personal de GU



Participación de autoridades y líderes locales de Pisco



Vecinos de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru Inca



Escuchando atentamente la exposición de la SUNASS

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Muchos tomaron nota de información para ser comentada Participación de personas de ambos géneros de Pisco



Desarrollo de Audiencia con total normalidad



Presencia de personal de la PNP y de Indeci en el local



Participación de defensores del Ambiente y RR.NN.



Representantes de instituciones técnicas de Pisco



Participación de dirigentes de centros poblados



Representante de Dirigentes de Túpac Amaru Inca

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Dirigente de Zonas altas de Túpac Amaru Inca



Presencia de dirigentes de urbanizaciones del distrito



Asistieron presidentes de juntas vecinales locales



Presencia de moradores de asentamientos humanos



Participaron representantes de autoridades distritales



Participaron dirigentes del Frente de Defensa local



Presentes diversos representantes de sociedad civil



Presentes damas representantes de amas de casa local

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN – PISCO – 28NOV/02 DIC. 2011



Coordinadores provinciales de la sociedad civil



Dirigentes expresaron sus dudas e inquietudes del tema



Vecinos manifestaron algunas quejas acerca del servicio



Palabras finales del Gerente de Regulación Tarifaria