

INFORME N° 058-2011-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 EMAPA San Martín S.A, en la ciudad de Tarapoto, Prov. de San Martín, Dpto. San Martín.**

Fecha: Magdalena, 06 de setiembre 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 Tarapoto, Provincia de San Martín, en el Departamento de San Martín, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPA San Martín 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 Tarapoto, Bellavista, San José de Sisa, Saposoa y Lamas a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 26 de agosto de 2011, en la ciudad de Tarapoto.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EMAPA San Martín 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 25 de junio de 2011 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 EMAPA San Martín 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° 004-2011-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de SUNASS publicó el 04 de agosto del 2011, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2011-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMAPA San Martín 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 Audiencia Pública para la semana del 22 al 26 de agosto de 2011.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el jueves 11 de agosto de 2011 tanto en el Diario Ahora Amazonas, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente. Cabe resaltar que para este último, por un error de imprenta, también se publicó una Fe de Erratas el día 14.08.2011.

6. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Tarapoto, se realizó el miércoles 24 de agosto, en las instalaciones de EMAPA San Martín S.A.
7. Durante los días 22 al 25 de agosto, se tuvo reuniones con miembros del Directorio, Gerentes y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a líderes locales de Tarapoto, Bellavista, San José de Sisa y Lamas y se realizaron seis (6) micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
8. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMAPA San Martín 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 EMAPA San Martín 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: audienciasanmartin@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 031-2011-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 04.08.2011, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 11.08.2011, 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 cinco 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 seis 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 población, EPS y Sunass.

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

El lunes 22 de agosto, se sostuvo la primera reunión informativa con miembros del Directorio, Gerente General y trabajadores de la EMAPA San Martín 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 Tarapoto, Bellavista, San José de Sisa y Lamas. La participación y el interés de los más de 28 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 22 al 25 de agosto, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con el Alcalde y Regidores Provinciales de San Martín, Gobernadora Provincial de San Martín, Consejera Regional por la provincia de San Martín, Representante de la Defensoría del Pueblo de San Martín, Alcaldes distritales de Banda de Shilcayo y Morales, Jefe de Defensa Civil, Comisario de Tarapoto, autoridades y líderes de las localidades de Bellavista, San José de Sisa y Lamas, presidente de la Cámara de Comercio de San Martín, 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. Se nos concedió la participación por espacio de 20 minutos en una reunión de AMRESAM que convocó a autoridades y funcionarios municipales de toda la Región San Martín, acercándonos con nuestro mensaje a más de 50 personas reunidas.

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 EMAPA San Martín S.A. Todos ellos coincidieron en que, por la importancia e interés del tema, esto debió haber sido difundido con más días de anticipación, a fin de que más personas se informen y participen en el evento.

El miércoles 24 de agosto, en el horario de 10:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EMAPA San Martín S.A. en Tarapoto, con la participación de 16 periodistas de los diversos medios de comunicación, radial, escrita y televisiva, (Ver Anexo N° 6). Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar Torres y José Salardi Rodríguez, Sub Gerente de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización del señor Ernesto Guillén, responsable de la Oficina de Imagen Institucional de la EPS y demás personal administrativo, liderados por su Gerente General, Ing. Benjamín López Cahuasa y por el señor Otto Melendez de la Oficina de Planificación.

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

- Queja ante la discontinuidad del servicio e incumplimiento de promesas políticas por parte de autoridades salientes y actuales.
- Se insistió sobre la necesidad de la instalación de micro medidores, debido a la inconveniencia del pago de consumos mínimos y asignaciones de consumo. 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.
- 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.
- También se dijo que no había un mensaje de responsabilidad en el uso y obtención del recurso hídrico, entre otros temas relacionados a la prestación de los servicios de saneamiento.
- 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 más del 50% de ellas no eran atendidas y a demora era mayor.
- 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.
- Finalmente se preguntó acerca del pago por concepto de deudas al Fonavi.

Todas las inquietudes fueron absueltas por los representantes de Sunass como por el Gerente General de EMAPA San Martín 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 Tarapoto 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° 031-2011-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 Gerencia General de la EPS se realizaron las seis (6) micro audiencias programadas. La primera de ellas en la localidad de Bellavista con 11 representantes se autoridades y prensa local; la segunda en San José de Sisa con 8 líderes locales; la tercera en Lamas con más de 12 líderes y autoridades locales, todas ellas durante los viajes del día 23.08.2011. Al día siguiente 24.08.2011 y en horas de la noche y con 23 dirigentes de las AA.VV. Venecia, La Florida, Las Flores, El Paraíso y Vista Hermosa, en el distrito de La Banda del Shilcayo. Finalmente el día 25.08.2011 y en horas de la noche nos reunimos primero con 11 dirigentes de las AA. VV. Nueva Esperanza, Loma de San Pedro, San Isidro y Brisas de Palmiche, en su local comunal y luego en el Sector La Paz de Atumpampa con 20 dirigentes locales. Todos estos grupos organizados demostraron un gran y positivo interés en las propuestas presentadas para su respectiva localidad.

En este periodo, también se brindó 11 entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, a través en medios de comunicación radial y televisiva, tales como con Solar TV, Radio Tropical, Radio San Antonio, Radio Tv La Riverena, TV Tarapoto, Radio Panamericana, Vía Tv Tropical, Radio AW, Perú Tv, Radio Imagen, Diario Voces, Diario Ahora, Revista Línea Verde, Radio Laser 100, Revista Ashishito.

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 22 al 26 de agosto.

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 las redes de agua y desagüe en Tarapoto.
- Preocupación de que el cambio climático afecte aún más la disponibilidad de agua para consumo humano. La población percibe disminución en las fuentes de agua por la tala de bosques en la cabecera de las cuencas
- 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 estarán 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 cierta coloración.
- 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 y en su autoridad local, 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 micro medidores.
- 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 regional. Funcionarios de EPS han tomado cuenta de ello y han concedido citas para retomar la tramitación.
- 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 sus ríos 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: 26 de agosto 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 EMAPA San Martín 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 26 de agosto de 2011, en el Auditorio del Colegio de Contadores Públicos de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, 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 José Salardi Rodríguez, sub gerente de la Gerencia de Regulación Tarifaria y los comentarios finales a cargo de nuestro Gerente General de Sunass, Fernando Laca Barrera. Se contó con la presencia y participación del Gerente General de EMAPA San Martín S.A., señor Benjamín López Cahuasa, Directores de la EPS, Alcalde Provincial de San Martín; también con la participación del señor Ernesto Guillén, de Imagen Institucional 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 70 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° 031-2011-SUNASS-CD, la presentación en ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA SAN MARTÍN S.A., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 37 encuestas y 11 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los últimos han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 01.09.2011.

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 Tarapoto 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 éstos coincidieron con las fechas en que se sucedieron muchos cortes de energía eléctrica en toda la población, por parte de Electro Oriente, lo que incomodó 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 mejora es evidente, debido tal vez al incumplimiento de promesas por sus autoridades. Se percibe una preocupante pérdida de credibilidad en la autoridad local 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.
- 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 San Martín, con sede en Moyobamba dificulta la realización de mejoras.
- Se aprecia un significativo interés en el tema por parte del alcalde provincial, pero se evidencia la falta de mayor información y asesoramiento por parte de la EPS.
- 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 y con otra administración. Se aprecia en el nuevo Directorio y Gerencia General mayores esfuerzos de transparencia y reordenamiento en la gestión.
- 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.
- 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 Tarapoto. 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 coloración, poniendo 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 en la UGEL San Martín.
- Solicitan que EMAPA San Martín 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 todas las localidades del ámbito de la EPS, 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 Tarapoto. 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 Tarapoto, Bellavista, Saposo, San José de Sisa y Lamas; 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 EMAPA San Martín 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 el alcalde provincial de San Martín y 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 vendría 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.

RELATORIA AUDIECIA TARAPOTO

Viernes 26 de agosto de 2011 – Auditorio del Colegio de Contadores Públicos de San Martín

1.- **Augusto Grandes Shuña** -. Presidente del Comité de Desarrollo de Atumpampa – Morales.
Vengo de la Cuadra 10 y 12 de Ramón Castilla. Quiero exponer algunas necesidades por las cuales nuestra comunidad está pasando por estos días. Quizás no es una necesidad de sólo estos días, si no es una necesidad de años. Por lo que sinceramente, es este momento, quiero agradecer a nuestro señor Alcalde Provincial y Distrital y también al Gerente de Emapa San Martín, porque nuestro proyecto que hemos venido esperando por muchos años se va a hacer realidad, gracias a la gestión que veníamos haciendo nosotros en un seguimiento desde el 2007 hasta la fecha. Ahora me siento contento y feliz y también la comunidad entera, por este beneficio que vamos a adquirir a través de nuestras autoridades, que nos están representando en estos días.

2.- **Wilfredo Amasifuen Fasanando**.- Presiente de la Asociación Conservación Ecológica Cerro Escalera - Alto Ahuashiyacu

Quizás la preocupación de ustedes es nuestra preocupación. Uno, en vista que nosotros como asociación representamos al Gobierno Regional a través del CR que es el Área de Conservación Regional, donde nosotros a través de ellos firmamos un convenio de conservar y proteger una zona donde nacen las principales aguas que Emapa capta para el consumo de nuestras familias, todo eso. Como les digo, nosotros como asociación tenemos un problema, porque en verdad hay varias asociaciones que entran a sacar agua de Minoyacu, de Las Cataratas, del Monoyacu, que son afluentes del Ahuashiyacu que se abastece de agua. No sé si habrá una política para ver ese tema en Emapa San Martín. Otra cosa. Causan un daño ecológico, porque ya están represando las aguas ¿para que se van? y además no hay un control, tanto de calidad y tanto como de a donde se van esas aguas, el agua se desperdicia, no hay un control. No sé cuántos cubos por minutos captan agua esos señores. Otro, a la Sunass, quisiera yo quizás, en la exposición no se ha visto ningún proyecto de conservación y protección donde nacen los ríos. Por lo menos yo quisiera, señores de la Sunass, siquiera 10 céntimos se incluyan en la tarifa para hacer esas labores de reforestación. No sé quién le planteará, pero siquiera 10 céntimos mensual, se incluya, no se incrementa, se incluye en el recibo para conservar, sino se va a quedar sin agua. Por eso digo señores, es importante esta audiencia. Nosotros como asociación pedimos a través de eso. Señores, está en sus manos, para que en cualquier momento; ahorita estamos en problema de racionamiento de agua, porque no hay agua en las nacientes, no se está desforestando; nosotros con nuestros guarda parques voluntarios estamos cuidando nosotros allá, pero sin ningún sueldo. Por esos señores, es la hora de siquiera 10 céntimos en recibo incluirlo ahí.

3.- **Guido Díaz Ruíz**.- Vecino de la Banda del Shilcayo

Tomando en cuenta la carpeta que nos han alcanzado a los participantes, en el segundo dice: ¿Qué buscamos? Buscamos promover el bienestar de los usuarios de servicios de saneamiento en términos de calidad, en primer lugar, segundo, eficiencia y tercero es el precio. Pero nosotros acá estamos viendo que primero se aplican los precios y después se va a buscar lo que es calidad y eficiencia. Pienso que primero se debe iniciar por la calidad del producto, por la eficiencia, porque en todas partes del mundo para vender un producto se mejora primero la calidad y luego se busca el precio. En segundo lugar, quiero tocar el tema de los proyectos. Tenemos los proyectos de Cashiyacu, tenemos el proyecto de Ahuashiyacu Shilcayo. Pero nuestros afluentes, nuestros ríos, cada día se va disminuyendo, no se está pensando en un

proyecto grande como el Huayaga o el Mayo, porque con el crecimiento de la población que tenemos cada día en nuestra región, que va incrementándose año a año, dentro de 10 años considero, que incluyo, nuestros afluentes van a quedar chicos y por lo tanto, creo que esos proyectos alguna vez van a aquedar muy pequeños para la demanda de la población. En ese contexto yo plantearía se piense en un proyecto grande para poder dar solución a lo que es nuestro problema de la provincia de San Martín. Y luego tengo un tercer punto. En los cobros de los recibos anteriores, de 1 metro cúbico hasta 25 m³, se venía cobrando 0.902 y luego de 26 m³ a más se cobra el doble, es decir 1.804. ¿Esto se va a mantener o no se va a mantener en la nueva reglamentación tarifaria? Y de no ser así y se piensa disminuir para cobrar un poco más. Entendí en un programa que salió un funcionario de la Sunass o de Emapa, quiere decir que hasta 10 m³, le van a descontar 1 sol me parece al usuario, y de 17 m³, se va a incrementar algo de 2 soles. No sé si estoy equivocado. Pero de ser esto el punto, si hasta 25 m³ antes se cobraba el 50 % menos de lo que se venía cobrando a partir de 26 m³; ese término de 25 m; pienso yo, estadísticamente, estaría abarcando casi a una mitad de la población, porque es la gente que menos consume agua, pero va a ser muy difícil encontrar personas que van a consumir menos de 10 m³, entonces lo que pienso es que aquí se va a perjudicar a la gran mayoría, si es que aplicamos a partir de 17 m³. Yo pienso que eso se debe de tomar una reconsideración para ver de qué manera o se sienta afectado el pueblo.

4.- Arquímedes Vargas Rodríguez.- Decano del Colegio de Ingenieros de San Martín

Como miembro del Colegio de Ingenieros del Perú, creo que somos una institución muy seria y representativa de la sociedad civil, por ende solicito a la empresa Emapa que siempre coordinemos acciones a fin de involucrar a nuestros profesionales en el tema de saneamiento. Veo que el proyecto y felicitar por esta audiencia porque es la primera vez que se está haciendo. Quiero mencionar que el proyecto es ambicioso cuando se plantea el incremento de usuarios en menos cinco años, más de cinco mil en todo el proyecto de EPS, considerando que ahora las fuentes de agua que abastecen a la ciudad de Tarapoto particularmente y en todas las provincias que están involucradas en Emapa, no garantizan un proyecto a largo plazo. Concuerdo con el ponente anterior que decía el por qué no se piensa en megaproyectos para primero dar solución al tema de agua. Y lo que decía el ponente anterior, también era, que para pedir un incremento tarifario, creo lo primero es dar un mejor servicio, Yo para vender un producto, primero mejoro mi calidad y le digo sabe que ahora esto cuesta 100 soles y no cuesta 20, entonces, ¿cómo? si no se ha mejorado en gran proporción la calidad del servicio, se pretende incrementar la tarifa. Realmente, yo sé que Emapa siempre está en más de...; hace poco he sido miembro del Directorio y conozco un poco de cerca el tema de Emapa y siempre se ha dicho que Emapa está en pérdida, toda la vida desde que yo tengo uso de razón está en pérdida, producto de ese no incremento de tarifas; pero para eso hay que mejorar la calidad. El otro tema es que vamos a ver que cómo se garantiza a largo plazo el incremento de usuarios si no tenemos la garantía que nuestras fuentes que abastecen al ciudad de Tarapoto sean de garantía a largo plazo. Entonces más bien pediría a los directivos de que en lo sucesivo para pensar en incrementos se mejoren estos servicios.

5.- Julio César Huaymana Shapiama .- Dirigente de la Asociación de Vivienda La Paz

Agradecer la oportunidad que nos conceden la Sunass y Emapa San Martín a fin de compartir nuestras necesidades. Como presidente de la Asociación de Vivienda La Paz, Atumpamapa, cuadra 15 de Jr. Ramón Castilla, es una urgencia muy seria, así, nuestra necesidad. No tenemos el desagüe desde hace muchísimos años, 10 años que estamos allí y no se tiene desagüe. Estamos en serios problemas de salud, problemas con salud y como personas civilizadas

necesitamos el acercamiento de la empresa Emapa hacia la población, y así mismo la Sunass, haciendo el trabajo que le compete, así como hemos visto, las funciones que tiene para con Emapa y con la población, les invitamos cordialmente así como a las autoridades municipales de la provincia y fiscalizadores para que vean la necesidades que tenemos. Por lo tanto, les animamos a ustedes las autoridades visitarnos, acercarse a nosotros, tenemos que tener diálogo, ver realidades y empezar a hacer algo por nuestra asociación. Por lo tanto decirnos, que en cierto modo, nos sentíamos muchos años abandonados, desconocidos, pero este acercamiento del día de ayer en que se realizó en nuestra asociación de vivienda fue muy maravilloso. Así mismo entonces, les digo señores autoridades de la Sunass y de Emapa San Martín y la municipalidad, muchísimas gracias por ello. Éxito en el trabajo que les toca a ustedes.

6.- Hildebrando García Moncada .- Periodista de Radio Regional

La Audiencia Pública, entiendo, busca sugerencias para alimentar este proyecto. Evidentemente aquí estamos representantes de instituciones y organizaciones representativas, así como también de periodistas, que obviamente también somos usuarios de Emapa San Martín. La inquietud de todos, señores, es que se mejore el servicio. Si el incremento tarifario es para continuar igual o peor, entonces nada habríamos hecho. Pero para mejorar el servicio tenemos que pensar ya en un proyecto grande. Si vamos a seguir esperando Cashiyacu Cumbaza, creemos que vamos a continuar igual. A los usuarios de Morales, Banda Shilcayo y Tarapoto, le está sucediendo lo que le sucede al adolescente, la camisa le va quedando chica, y eso es lo que le está sucediendo a Tarapoto, Morales y a la Banda del Shilcayo, mis estimados amigos. El servicio está quedando chico. Han transcurrido 20 ó 25 años y estamos con ese mismo servicio de hace 25 años. Es por eso que ya no tenemos las 24 horas de agua al día. En ese sentido es importante, entonces tal vez, mejorar el servicio con nuevas captaciones, un proyecto grande como la captación de Río Mayo, en ese sentido haría que pensar que hay que cuidar también nuestras cuencas... alguien que me precedió que había que grabar por lo menos 10 céntimos al usuario... yo estoy muy de acuerdo con ello...

7.- Víctor Manuel López Villacorta.- Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Aquí nos presentan en realidad un documento que ha sido elaborado técnicamente pero que se aplica de acuerdo a la cantidad de usuarios, veamos, Saposoa, 14 millones de inversiones y ¿saben cuántos usuarios tiene? 1619, Tarapoto tiene 21 mil usuarios, inversión 15 millones; Lamas, su inversión es casi 14 millones y tiene 1745 usuarios. Punto numero dos: si yo fuera a comprar un pan a 50 céntimos pero el panadero me dice, no señor, usted me tiene que pagar un sol para mejorar el pan le levanto el precio. Es lo que está pasando aquí, la Sunass dice lo siguiente: Vamos a levantar para mejorar el servicio, cuando debe ser al revés, tengo que mejorar el servicio para levantar la tarifa. ¿Sí o no?. Entonces nosotros pues, ya de una vez por todas... y quien sería el responsable en el alza; nosotros que estamos aquí en el evento. El responsable en las lazas no es el de la Sunass, no es Emapa; es el alcalde, los alcaldes son los culpables. Y por lo tanto que creo que de una vez por todas debemos de poner las cosas en su lugar. Si efectivamente van a haber alzas de tarifas, tienen que primero mejorar el servicio. Como los señores funcionarios de Sunass no viven en Tarapoto, no saben que agua no hay; ayer en todos los barrios de Fonavi no ha habido dos días de agua, no ha habido ni una sola gota, y dicen que hay de 13 a 14 horas de agua, no hay. Tenemos que ser sinceros y realistas. No podemos en realizada tomar las cosas así, ligeramente como si estuviésemos en campaña, una serie de opiniones... como ven ustedes, están mal hechos, no es de acuerdo a las necesidades de una población sino aquellos que entendemos se tomó muy en cuenta de acuerdo a ciertos criterios tomando en cuenta a quienes favorecen, donde está la mayor población eso me parece muy

importante. Por otro lado, pero es si queremos dejar constancia en esta situación: por primera vez Emapa San Martín, que siempre se ha manejado en rojo, y por primera vez este año va a terminar en azul y gracias a una gestión de los alcaldes, al señor Grundel que está manejando adecuadamente, transparentemente este tema. Pero hay una cosa importante antes de terminar: señor de Emapa, mejore el trato que se le da a los usuarios en Emapa.

8.- Javier Pinchi Morales.- Dirigente de la Asociación de Vivienda La Paz – Jr. Ramón Castilla
Simplemente he venido a esta audiencia para recalcar que en nuestra zona hay problemas de salud y también que Emapa nos atienda como lo dijo nuestro dirigente que nos tomen en cuenta a nuestra asociación y eso es todo, muchas gracias.

9.- Ernesto Pinchi Ushiñahua.- Dirigente de la Asociación de Vivienda La Florida.
Saludos a los presentes. Quiero pedir un fin público, cual es el agua que se funde con nuestro corazón H₂O. Estimados conciudadanos, el agua es el pulmón del planeta, sin embargo así como el hombre no vive sin la mujer, son dos cosas muy poderosas en la vida y que debemos darle importancia a cada pregunta de nuestra vida y nuestra existencia, porque el agua es nuestra fuerza, es la gota de amor y de vida que nos hace a todos felices. En esta oportunidad le llamo a todos los presentes que debe haber una comunicación mucho más cercana, jamás en la historia, entre municipalidad, Emapa, nuestras asociaciones y caseríos, sacrificamos nuestro trabajo y logramos un triunfo por la unidad por un buen servicio del agua. Somos cinco asociaciones Las Praderas, La Venecia, Vista Hermosa, Las Flores, La Florida que hemos sido creados hace 15 ó 20 años; tenemos agua ahorita, pero no tenemos el desagüe a pesar de que vivimos en la ciudad de Tarapoto, un pueblo muy desarrollado ¿por qué nos mecen tanto? Tenemos un proyecto, pero no nos hacen caso, no tenemos desagüe, señor alcalde de la provincia de Tarapoto, tristes vivimos en un lugar donde no hay agua, no hay desagüe que debe haber. Así hemos vivido en la florida, La Venecia, La Pradera, más de 15 ó 20 años sin desagüe. Antes de terminar quiero decir que Emapa San Martín no nos siga meciendo, como a ese bebe que se calle, se calle, que no siga llorando. Espero que el trabajo sea positivo, inmediato, para bien de la salud de todos los asentamientos humanos. Y muchas gracias por darnos esta oportunidad, el agua es la vida y el futuro y no hay que desperdiciarla. Aquel que la desperdicia es un criminal.

10.- Lalo Sangama Ríos.- Presidente del Frente Único de la Banda del Shilcayo
Yo creo que siempre nos estamos centrando a inversiones de cómo mejorar de cómo agrandar al usuario. Pero yo creo que no debemos olvidar de cómo podemos recuperar lo que nosotros estamos emitiendo como desperdicio, en este caso de las aguas servidas. No hay ni un solo proyecto de lo que tiene en la Región de Emapa para tratar de hacer un proyecto de recuperación, si todos somos conscientes de que el agua se nos está yendo, sin embargo seguimos haciendo proyectos para captar más agua para nuestra provincia. Entonces yo quisiera invocar a que Emapa empiece a hacer proyectos de esa índole, de esa magnitud. En nuestro distrito de la Banda de Shilkcayo están las tres captaciones que alimentan de agua a nuestra provincia. Pero no hay políticas claras de cómo seguir conservando esto, cómo seguir que estas tres captaciones en épocas de sequía no desabastezcan de agua a nuestra provincia. Entonces ahí podríamos hacer captaciones o tener almacenes de aguas como represas para que podamos evitar esto. Y justamente todos vamos a estar de acuerdo de que un incremento del precio es de acuerdo a la calidad y en estos momentos creemos y consideramos que no es pertinente, porque la calidad así no lo amerita. Entonces amigos de Emapa y amigos de la Sunass, nosotros como pobladores y como usuarios creemos que debe haber políticas para conservar, para recuperar esas aguas servidas que estamos emitiendo y que poco o nada a nadie le interesa. Y otro que las

aguas que arrojamos como desperdicio ¿A dónde se están yendo? Eso también tenemos que ver, que no contamine más los ríos. Entonces yo creo que alternativas para solucionar todos estos tipos de problemas hay, pero todo va a depender de la política que ustedes el Directorio de Emapa emprenda y haga socializar y socialice a todos los usuarios, a todas las autoridades, a todos los representantes de los diferentes distritos.

11.- Manolo Rojas Cuchani.- comunicador Social del Radio San Martín

Quien les habla es el poeta Manolo. Yo quiero agradecer al alcalde, al Directorio de Emapa, que esta presentes, les conozco como personas nobles y sinceras y sé que Emapa San Martín van a entregar con letra verde. Al final voy a preguntar si es necesario lo que está poniendo la Sunass, número, el precio de acuerdo a la población. Pero antes, para matizar este evento, les voy a recitar , dentro de mi espacio “El peligro asecha”, para que mediten: Uno , dos tres y cuatro, cuatro, cinco, seis y siete, ocho, nueve diecisiete, son los años que pasaron como el río de Shilcayo, del Cumbaza y del Gera , convertidos en cementerios van quedando, en tierras y arenas. Pensar que fueron ríos navegables de balsas y canoas, hoy da pena verlos, casi secos igual que adobes en las ruinas. El peligro está que asecha y el culpable se divierte sin poder ver de cerca el sinónimo de la muerte. Orando algunos dicen: Dios está castigando. ¿Cuál Dios? ¿De qué Dios nos hablan? Yo no vi al Nazareno extinguir los árboles, tampoco secar las aguas de los ríos, desdichados en culpar al inocente, sabiendo que la avaricia estrechada con el mal uso determinan la destrucción de los bosques. Y aquí me quedo preguntando: ¿Será Emapa el culpable que no tengamos agua? Yo no escucho en ningún medio de comunicación que nosotros somos culpables. Nosotros somos culpables, sí señor, porque nosotros, por nuestras narices y por nuestros ojos, están desforestando donde nacen los ríos, riachuelos y quebradas. Yo estoy loco. Como e el año 1970 que me decían que era loco porque decía que cuiden sus bosques de 150 mil hectáreas a las autoridades y hoy como locos estamos cuidando o sea no estaba loco. Entonces a la Sunass, mis amigos, de acuerdo a la población, de acuerdo a sus necesidades, pongan un precio exacto, para que todos nos sintamos felices. Y me despido de ustedes agradeciéndoles. Cada semilla por sembrar hace falta a la vida, espacio para crecer, espacio para florecer. Si el egoísmo no maltratara la conciencia, frutos de amor el mundo cosecharía.

12.- Rosa Agustina Paredes Piña.- Regidora de la Municipalidad Provincial de San Martín

Quiero referirme a tres aspectos en esta mañana. Uno que tiene que ver con la convocatoria de verdad a este evento tan importante, que no solamente las organizaciones que están presentes acá pueden haber tenido la oportunidad de hacer llegar algunas sugerencia con respecto al tema que nos está convocando el día de hoy; por lo tanto, yo hubiese querido que esté mayormente esa población que se ve involucrada en este tema, especialmente cuando se trata de un incremento de tarifas. Y como ya, los que me han antecedido la palabra, han manifestado ya que acá la Sunass es un órgano que viene a regular el precio de un servicio, pero que el servicio debe ser de calidad y debe tener la eficiencia necesaria como para poder solicitar que nuestra población pague más. Otro tema al que quiero referirme también es, a parte de la convocatoria, es que la difusión que debió haberse hecho más de ese Plan Maestro Optimizado. Sabemos que no podemos pedir el incremento de una tarifa si es que la población no está informada de los beneficios que va a recibir de ese incremento. Y en buena hora que haya habido la participación de nuestro amigo Víctor Amasifuen para tocar un tema también muy sensible que está íntimamente relacionado con este tema del agua. Nosotros sabemos que el agua es vida y por lo tanto también que nuestra conservación debe ir en la conservación de nuestras micro cuencas. De verdad estoy sumamente preocupada, porque no responde a mis expectativas. Yo he venido pues a participar de una audiencia en donde la sociedad civil, donde esa población que se va a ver perjudicada por este incremento y que debe haber visto en esta rendición de cuentas, como

una oportunidad de recibir todas las explicaciones necesarias en donde se justifique este incremento, y no ha sido así. Bueno, de todas maneras estamos acá para hacer llegar nuestras sugerencias y para solicitar, pues a la Sunass, de que debe tener presente en ese diagnóstico que se ha hecho y final, cuando nosotros presentamos este incremento se debe señalar. Nos han dicho alegremente de que 13 horas de agua tenemos, pero al final, cuando nos piden el incremento no nos señalan de esas trece horas, cuanto en incremento en horas de servicio va a haber. Entonces es un tema que también debe tocarse. Si nosotros vamos a pedir que se incremente una tarifa al menos se justifique que en esos lugares donde no hay la atención con ese servicio o en donde hay un número reducido de horas de cobertura de agua, entonces se vea. Esto falto precisar también de esas trece horas que nos han señalado en el diagnóstico, ¿Cuánto de horas de atención se van a incrementar? De verdad este es un tema que necesita de un mayor análisis y me hubiese gustado que esta audiencia tenga una participación mucho más activa de la población que realmente va a sacar los centavos de su bolsillo para pagar este incremento de tarifa.

13.- Alfredo Llontop Reátegui.- Representante del Colegio de Ingenieros de San Martín

Saludando a las autoridades y felicitando porque siempre es una iniciativa en la que estamos ventilando nuestros problemas. Así como también Electro Oriente, hizo también un fórum para ver los problemas, creo que estas dos entidades que grandes problemas está afrontando en la región, deben coordinar, porque creo que haciendo este esfuerzo para tener agua es competencia de estas dos empresas. Porque si bien vemos que Electro Oriente, con sus dos centrales hidroeléctricas Gera I y Gera II, no están rindiendo sus frutos en lo que respecta a la generación de energía, por cuanto no tenemos agua. El problema acá es la deforestación. Creo que estas dos empresas deben unirse para tratar mejor este tema. Puesto que si nosotros podemos realizar ahora un megaproyecto, podemos no solamente turbinar y generar energía, si no también podemos satisfacer las necesidades que tiene la población. Y así mismo, debe considerarse también en el proyecto el tratamiento de las aguas residuales, que muy bien esto se puede reutilizar para la agricultura. Y esta región realmente captura mucha agua que viene de los ríos para hacer su producción. Yo creo entonces que debe fundamentarse en este proyecto estos temas que es de competencia de todas las partes, incluido los municipios ya que aquí se encuentran las autoridades. Yo creo que aquí debe de haber un consenso para poder poner nuestros precios pero en un tiempo prudencial. Debe de ponerse un tiempo. Decir, bueno, te voy a subir la tarifa pero vamos a hacer esto, en este tiempo; puede ser reforestación, puede ser tratamiento de agua y algunas infraestructuras de saneamiento. Yo creo que si se plantea el tema conjuntamente, creo que vamos a tener mejores resultados, y un mejor servicio acá para la población.

14.- Enith Bardales Estrella.- Dirigente de la Asociación de Vivienda Venecia de la Banda del Shilcayo

Voy a ser breve. El tema del servicio de agua es muy importante para todos nosotros como seres humanos. Vemos la cruda realidad, de nuestro servicio de agua, no quiero decir potable porque nuestro servicio, en toda la región San Martín no está potabilizado. De que nosotros como asociaciones de vivienda, somos 4 asociaciones estamos involucrados en un proyecto que hemos venido trabajando desde el año 2004. Agradecer también a CARE–USAID que nos han brindado ese trabajo que hemos trabajado como comunidad, también agradecemos bastante que nosotros como asociaciones de vivienda contamos con nuestro servicio de agua las 24 horas del día, siempre y cuando no tengamos fuertes lluvias o tengamos dos o tres días que tengamos mal tiempo.

15.- Llanina García Ramírez.- Presidenta de 6 asociaciones de la Banda del Shilcayo

Gracias por la primera audiencia que se está realizando acá en Tarapoto. Consideramos que esta es la primera audiencia pública que se está realizando en todo este proceso de Emapa San Martín, y hay que felicitarlo, yo creo que es una iniciativa que hay que seguir realizándole posteriormente, porque el encuentro que se tiene que hacer entre la población y sus autoridades tiene que ser el camino para hacer una coordinación exitosa. También quería explicar el tema sobre el que Emapa San Martín, si bien es cierto es la empresa encargada de todo el proceso de organización del servicio de agua potable, yo quería hacerle una crítica para que de aquí en adelante corrija estos pequeños errores. La administración que se tenga que hacer en Emapa San Martín tiene que hacer una administración eficiente. Si hubiera sido una administración eficiente, considero que todos estos temas que se están ventilando con la autoridad de una mala administración que se ha venido haciendo anteriormente, de los malos manejos que se ha venido haciendo, porque valgan verdades, eso es una realidad que no podemos decir que no ha sucedido. Entonces la sugerencia que se podría hacer, por ejemplo, es que de aquí en adelante se dé una administración transparente, que eso le va a fortalecer en este caso a la institución de Emapa San Martín. Otra cosa, también sobre el tema de la expansión de los asentamientos humanos, esta vez quiero hacer hincapié en la parte alta de la Banda del Shilcayo; también yo considero que en este trabajo no está inmerso nuestro Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín, que tiene que ver qué políticas se va a implementar para de una vez parar este crecimiento de todos estos asentamientos humanos, porque también se está talando todo lo que es por ejemplo la zona del Trancayacu y del Shoclina, que lamentablemente, en la actualidad no existe nada, o si fue hace años un río, un pequeño riachuelo, ahora ya no hay casi nada. El tema fundamental que me trae acá, este día, es para darle a conocer y aprovechar que nuestro Alcalde está acá, hemos tenido una reunión con los representantes, en este caso de la Sunass, en la cual nosotros tenemos un proyecto de desagüe que está beneficiando a Paraíso, Vista hermosa, las Flores, La Florida, La Venecia y Las Praderas. Somos 6 asociaciones pro vivienda que estamos inmersos en este proyecto. Ya tiene código SNIP, está trabajando conjuntamente con Emapa San Martín, el expediente técnico, porque ahora se trabaja el perfil y paralelo a ello se trabaja el expediente técnico. Pero a la altura de la escuela de Policía se tiene que hacer una ruptura de la vía, que hay que tramitar un permiso a PROVIAS Nacional y en ese trabajo es lo que está haciendo actualmente Emapa San Martín, pero quisiéramos que también nos apoyen en este caso a supervisar para que también Emapa San Martín valga la autocrítica también hay que darle el debido aporte y soporte para que este proyecto de una vez se finiquite. Ahora yo quisiera decirles, que también hemos tenido conocimiento de que hay un acuerdo, un acta del 2009 con el Gobierno Regional, con el Presidente César Villanueva, en la cual ellos se comprometen a buscar el financiamiento. Yo creo que me han antecedido dos personas en la cual ellos dicen cuál es la necesidad de que de una vez se haga realidad. Señor alcalde, en dos oportunidades quisimos reunirnos con su persona, pero lamentablemente no hemos podido, pero consideramos que nunca es tarde para poder de esta manera reunirnos y hacerle ver que la parte de estas 6 asociaciones pro vivienda que están inmersos en el distrito de la Banda del Shilcayo. Hay que hacer realidad el proyecto de desagüe, que está bastante avanzado. Considero que un poquito el empuje de usted, un poquito el empuje del presidente César Villanueva y también de los demás amigos, porque esto será un trabajo coordinado, vamos a poder hacerle realidad a este proyecto, porque valgan verdades nosotros tenemos toda la predisposición de también apoyar a la gente de Emapa San Martín y a su alcalde.

F.- VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Reunión con Directores, Gerentes y personal de EPS



Informando y unificando criterios de comunicación



Activa participación del personal de todas las áreas



Respuesta ante inquietudes y dudas de trabajadores



Reunión con Alcalde Provincial de San Martín – Tarapoto



Alcalde, Regidores y Asesores de la MPSM - Tarapoto



Respuesta a inquietudes y dudas de autoridades



Visita a la Gobernadora Provincial de San Martín

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Reunión con la Consejera Provincial de San Martín



Reunión con el Representante de Defensoría del Pueblo



Reunión con Presidente de Frente de Defensa de Banda



Reunión con Alcalde Banda de Shilcayo y Pdte. de CCT



Visita a la Sucursal de EMAPA San Martín en Bellavista



Micro audiencia con autoridades y pobladores Bellavista



Entrevista por medios radiales y Tv de Bellavista
MST



Micro audiencia con autoridades y pobladores de S.J. de Sisa

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Visita a la Sucursal de EMAPA San Martín en S.J. de Sisa



Micro audiencia con autoridades y pobladores de Lamas



Conferencia de Prensa en Tarapoto – 24.08.2011



Participantes acudieron a local de EMAPA San Martín



Exposición de Sub gerente Sunass – Proyecto de E.T. y PSC Respuesta a inquietudes a cargo de ambas instituciones



Entrevistas a Sunass sobre proyecto de Estudio Tarifario
MST



Entrevistas por mayoría de medios asistentes a C.P.

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Entrevistas a Gerente General de EMAPA San Martín



Reunión con Alcalde del Distrito de Morales



Micro audiencia con dirigentes de Banda de Shilcayo



Expresión de inquietudes y dudas sobre propuesta



Participación activa de dirigentes de AA.VV. Venecia



Entrevista en instalaciones de Solar TV - Tarapoto



Entrevista en Radio Tropical – programa de 07:00 am MST



Entrevista en Radio San Antonio – programa de 08:00 am

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Visita a responsable de Salud Ambiental – Tarapoto



Participación en reunión de autoridades de la Región



Participación en reunión de Municipalidades de la Región



Entrega de material de información y educativo a UGEL



Micro audiencia con dirigentes de Atumpampa y Morales



Diálogo y respuesta de inquietudes de participantes



Micro audiencia con dirigentes de la Sector La Paz



Micro audiencia con dirigentes del Nueva Esperanza

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Dirigentes de zonas sin agua potable ni desagüe



Entrevista en Radio Televisión la Rivereña



Inscripción de Oradores de la Audiencia Pública



Autoridades locales, Sunass y EMAPA San Martín S.A.



Moderador Audiencia Pública en Tarapoto 26.08.2011



Participantes en la Audiencia Pública Sunass - Tarapoto



Inscripción de Oyentes en la Audiencia Pública Tarapoto



Bienvenida a Audiencia Pública por Gerente de EMAPA

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Procedimiento de aprobación de Tarifas y Precios Sunass



Presentación de Proyecto de Estudio Tarifario EMAPA



Propuesta de Precios Serv. Colaterales EMAPA San Martín



Participación de autoridades y público en general



Autoridades, colegios profesionales, prensa, dirigentes



Colaboración de orden y seguridad por PNP e INDECI



Agradecimiento por realización y solicitud de nuevas obras



Aportes de población para mejorar proyecto presentado

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Oradores presentan inquietudes con información brindada



Propuestas de solución a problemas de saneamiento



Participación libre de Oradores previamente inscritos



Representantes de la prensa local hicieron uso de palabra



Dirigentes reafirman pedidos de servicios antes solicitados



Representantes de Frentes de Defensa y Comités



Presencia de Regidores provinciales y distritales



Participación de representantes de Colegios Profesionales

VISTAS FOTOGRÁFICAS DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN del 22 AL 26.08.2011- Presentación de proyecto de Estudio Tarifario y de Precios de Servicios Colaterales- EMAPA San Marín S.A.



Participación de dirigentes de zonas menos favorecidas



Solicitud de atención a requerimientos de servicios



Palabras finales a cargo de Gerente General Sunass



Respuesta a preguntas e inquietudes de participantes



Desarrollo del evento con normalidad y respeto



Participación de Alcalde Distrital de Morales



Entrevista final por medios de comunicación locales



Fortalecimiento de relación Autoridad-Regulador-EPS