

INFORME N° 025-2012-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y el de Precios por Servicios Colaterales para EMSAPA CALCA S.R.L., en la ciudad de Calca, Prov. Calca, Dpto. Cusco.**

Fecha: Magdalena, 09 de abril del 2012

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta Gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Calca, Provincia de Calca, en el Departamento de Cusco, en la que la Sunass sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSAPA CALCA S.R.L., 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 Calca a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes, 30 de marzo de 2012, en dicha ciudad.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) y la Gerencia General de EMSAPA CALCA S.R.L., 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 la localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. Cabe resaltar que este proceso de comunicación ha tenido dos etapas. La primera iniciada en el año 2009, con la publicación del domingo 27 de setiembre del 2009, en Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, a cargo de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la aceptación a trámite de la solicitud de EMSAPA CALCA S.R.L. 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° 023-2009-SUNASS-GRT.
3. Debido a ello, nuestra Gerencia General de SUNASS publicó el 26 de diciembre del 2009, en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2009-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría (i) la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMSAPA CALCA S.R.L., para el próximo quinquenio y (ii) los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para establecer los Precios de los Servicios Colaterales que presta a sus usuarios, y su Exposición de Motivos.
4. Por ello esta Gerencia programó y realizó las acciones de comunicación, tales como Conferencia de prensa, reuniones personales y grupales con autoridades y líderes locales, en el período del 20 al 26 de enero de 2010, actividades que fueron interrumpidas por el desborde del Río Vilcanota e intensas lluvias que afectaron seriamente parte de la ciudad de Calca y otras localidades vecinas, que les hicieron vivir momentos de zozobra ante la fuerza de la naturaleza.
5. Luego de consulta, tanto a la Gerencia General como a la Gerencia de Regulación Tarifaria, esta Gerencia solicitó poner a consideración de nuestra Alta Dirección la

postergación de la presentación del proyecto de Estudio Tarifario, hasta nuevo aviso, a través del Informe N° 020-2010- SUNASS/070, en el que se adjuntó copia de la solicitud del entonces Gerente General de EMSAPA CALCA S.R.L. quién pidió *“considerar el cambio de fecha de todas las actividades programadas hasta que se generen condiciones favorables para los propósitos que tenemos en común”*... Así mismo se adjuntó copia del Decreto Supremo N° 015-2010-PCM, donde se declaró en Estado de Emergencia por sesenta (60) días calendario, por condiciones de alto riesgo, por desastre natural en diversas provincia del Cusco, entre ellas la provincia de Calca.

6. El Acuerdo N° 13 de la Sesión 04 de nuestro Consejo Directivo, realizada el 26.02.2010 resolvió prorrogar y autorizó a nuestra Gerencia General fijar nueva fecha para la realización de Audiencia Pública – Resolución de Consejo Directivo N°009-2010-SUNASS-CD.
7. Con un proyecto actualizado, Sunass publicó el pasado sábado 18 de febrero de 2012, la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2012-SUNASS-CD, del proyecto de Resolución que aprobaría la Fórmula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión que aplicaría EMSAPA CALCA S.R.L. y los costos máximos de unidades de medida de las actividades para establecer los Precios por Servicios Colaterales que presta a sus usuarios.
8. Luego de haberse programado las acciones de comunicación en coordinación con GRT y la GG de la EPS, se definió como fecha de Audiencia Pública para la semana del 26 al 30 de marzo de 2012.
9. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 14 de marzo de 2012 tanto en el Diario del Cusco, edición Calca, como en el Boletín Oficial del Diario El Peruano, respectivamente.
10. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Calca, se realizó el jueves 29 de marzo, en las instalaciones de EMSAPA CALCA S.R.L.
11. Durante los días 26 al 29 de marzo, se sostuvo reuniones con el Gerente y trabajadores de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades locales y regionales y a líderes locales de Calca 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.
12. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMSAPA CALCA S.R.L. 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 EMSAPA CALCA S.R.L., 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 autoridades y 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 a líderes de opinión de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; información que pudiera servir para analizar la propuesta con anticipación y para animar 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: audienciaemsapacalca@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de Sunass consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2012-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 18.02.2012, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 14.03.2012, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios, encuesta y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 170 folders, entre las autoridades locales y regionales y líderes locales, 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. Se adjunta parte de los cargos de recepción.

Dicha información también fue entregada a la mano en las reuniones uno a uno y en las 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 población, EPS y Sunass.

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

El lunes 26 de marzo, se sostuvo la primera reunión de coordinación con el Gerente General de la EPS, en la que estuvieron presentes también su administrador y contador y se iniciaron las coordinaciones logísticas para las diferentes acciones de comunicación. El martes, en horas de la mañana nos reunimos con el Gerente General y todo el personal de la EMSAPA CALCA S.R.L., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario a ser presentado a la ciudadanía y que se aplicaría durante el próximo quinquenio, así como las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la ciudad de Calca. La participación y el interés de los trabajadores operativos y administrativos fueron notables, 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 27 al 29 de marzo, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con Regidores Provinciales de Calca, Gobernador Provincial, Consejero Regional por Calca, Representante de la Defensoría del Pueblo de Calca,, Asociaciones de comerciantes y usuarios, autoridades y líderes dirigentes de Asentamientos Humanos locales, Cámara de Comercio, jefes de la UGEL, Dirección de Salud Ambiental y algunos líderes vecinales participantes de frentes de defensa o de comités de desarrollo de su localidad.

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 y de las mejoras de gestión a desarrollar por EMSAPA CALCA S.R.L.

El jueves 29 de marzo, en el horario de 11:00 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en las instalaciones de la empresa EMSAPA CALCA S.R.L., con la participación de 4 periodistas de los cinco medios de comunicación, radial y televisiva local. Esta actividad estuvo bajo la responsabilidad de Mario Salazar Torres y David Falcón García de GU y Rogelio Rivas Gutiérrez, especialista de GRT de Sunass, con el valioso apoyo y organización del personal de la EPS, liderados por su Gerente General, Ing. Erwin García Vara.

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

- Sus inquietudes y opiniones ante la supuesta deficiente calidad del servicio brindado por la EPS, afectado por la discontinuidad y la falta de inversión, lo que generaba gran insatisfacción en la población.

- Aunque aparentemente la propuesta del incremento en la tarifa no les preocupaba mucho, según manifestaron, lo que si concitaba su mayor descontento era que un proyecto de mejoramiento de los servicios de agua potable y alcantarillado para Calca, hasta el momento administrado por la Municipalidad Provincial de Calca, gracias a una inversión de 14 millones de soles, no había concluido y según ellos el dinero ya había sido gastado sin rendirse cuentas al respecto ni haberse entregado las obras a la EPS.
- Al inicio de la reunión se aclaró que el proyecto de Plan Maestro Optimizado presentado por la EPS era un proyecto diferente al Plan Maestro desarrollado por su municipalidad provincial, información que fue entendida, pero también quedó en claro que la población tendría la misma confusión al respecto, situación que percibimos y aclaramos durante las diferentes reuniones uno a uno y grupales con autoridades y líderes locales antes de dicha reunión con la prensa local.
- Se pudo apreciar que la insatisfacción mayor, referida a los servicios de saneamiento locales, fue generada por las obras ejecutadas por la municipalidad, más que por el desempeño de la EPS. Valoraron el esfuerzo del personal de la EPS, a quien reconocían su sacrificio y dedicación a pesar de sus limitaciones logísticas y de cantidad de personal operativo.
- También se reconoció que un buen porcentaje de la población usuaria de los servicios de la EPS hacía mal uso de los servicios, utilizando agua potable incluso para regar huertas y cultivos, a través de conexiones clandestinas identificadas por la EPS, pero que no eran cortadas por supuestas presiones políticas de sus autoridades.
- Se consideró la necesidad de la instalación de micro medidores, debido a la inconveniencia del pago de asignaciones de consumo; pero ello condicionado a que la red pública garantizara que no hubieran distorsiones por elementos exógenos por abastecimiento discontinuo.
- Se resaltó que el número de los trabajadores operativos de la EPS era insuficiente para atender emergencias. Señalaron la insuficiente de información dirigida a la población a través de los medios de comunicación sobre todo en los momentos de corte programados y sin programar.
- Se consultó acerca del impacto tarifario cuando el proyecto municipal se entregado a la EPS, el significado del cargo fijo, los beneficios de contar con un micro medidor, el por qué del pago diferenciado por agua potable y por alcantarillado y también acerca de los precios por servicios colaterales, como son el costo por cierre y reapertura de conexión. Todas las inquietudes fueron absueltas tanto por los representantes de Sunass como por el Gerente General de EMSAPA CALCA S.R.L. No hubo mayor disposición en contra a las propuestas del proyecto de Estudio Tarifario.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 009-2012-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 dos (2) micro audiencias. La primera de ellas con más de 70 dirigentes en el local del centro Recreacional de Calca, con dirigentes de la micro cuenca del Vilcanota, reunidos por el tema del presupuesto participativo municipal y la segunda en el Salón Consistorial de la Municipalidad Provincial con todos los Regidores provinciales y algunos líderes locales reunidos en Sesión Ordinaria (20 pers. aprox.). Estos grupos organizados demostraron un gran y positivo interés en las propuestas presentadas para su respectiva localidad y manifestaron sus inquietudes y dudas en torno a tema presentado.

En este periodo, también se brindó 6 entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, a través en medios de comunicación radial y televisiva, tales como en Radio Municipal, Radio La Soberana, Radio La Poderosa, Radio Color y Calca TV, quien filmó toda la audiencia pública.

Cabe resaltar que la EPS la difundió en medios de comunicación, breves mensajes radiales invitando a participar a la población en la Audiencia Pública. Así mismo distribuyó a través del

volanteo en puntos importantes de la ciudad, la invitación y programa de la Audiencia Pública. Dicha difusión se realizó durante la semana previa y del 26 al 30 de marzo.

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

- La urgente necesidad de mayor inversión para mejorar y ampliar las redes de agua y sobre todo de desagüe en Calca central y periferia.
- La población percibe que el recurso agua es abundante en la zona, y por una evidente falta de educación sanitaria no reconoce el valor económico del agua potable. Al ser explicado se obtiene aceptación.
- 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, sobre todo en cuanto a la discontinuidad, porque no se concluyen las obras del Plan Maestro de agua potable para Calca, ejecutado por la Municipalidad Provincial. Otros estarán de acuerdo si es que ven señales significativas de mejoras en la calidad del agua potable abastecida, la misma que presenta turbidez en ocasiones.
- Urgente necesidad de mayor vigilancia de la calidad del agua potable abastecida. Algunos ponen en duda la potabilidad del agua, en casos por su coloración y exigen mayor presencia de la DIRESA, así como de la Sunass en dicho tema.
- Algunos de los contactados consideran que la EPS estuvo fuertemente influenciada políticamente por alcaldes en años anteriores, sindicándola como la caja chica del gobierno local, incluso para solventar supuestos gastos de alimentación. Perciben en la administración actual mayor transparencia e intensidad de mejora. Pero también perciben la falta de actuación oportuna del Gobierno Regional de Cusco, en la solución de problemas de saneamiento. No se percibe una eficiente comunicación entre estos entes del Estado ni información sobre su quehacer en el tema.
- Un sector de la población manifiesta insatisfacción por el pago de las asignaciones de consumo irreales para lo que creen que es su consumo y solicitan urgente instalación de medidores domiciliarios. Otro sector no está de acuerdo por ser grandes consumidores o usuarios que hacen mal uso de los servicios, como es el regado de huertos y sembríos con agua potable. Hay quien sugirió que la EPS instalara una tercera red con agua no tratada para riego de huertas y jardines.
- Se identifica que la EPS no viene aplicando tarifas de acuerdo al número de unidades de uso. Catastro comercial y técnico muy desactualizado, según sus directivos. Ausencia de difusión, por la EPS, de comerciales de su competencia y de interés de los usuarios.
- Agradecen a Sunass y a la EPS por la organización de reuniones que faciliten información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado. Esperan información de parte de la Municipalidad Provincial – Plan Maestro – y del Gobierno Regional del Cusco, en torno al tema.
- Solicitan a la EPS y a Sunass la realización de campañas de educación sanitaria y de deberes y derechos de usuarios de servicios de saneamiento, sobre todo acerca del buen uso de los mismos, a fin de evitar desperdicios y el uso inadecuado por la población. También campaña de información previo a la instalación de micromedidores.
- Solicitan búsqueda de financiamiento para ampliación de redes de desagüe y la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales para evitar la contaminación del río Vilcanota 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.
- Piden la intervención de la Sunass con la fiscalización y auditoría en la entrega a la EPS de las obras saneamiento pendientes por la Municipalidad Provincial a través de su Plan Maestro de mejoramiento de los servicios de saneamiento. Piden su intervención para que en coordinación con el organismo Rectos MVCS, identificar y sancionar una supuesta corrupción en la administración de los bienes del Estado destinado a mejorar los servicios de saneamiento de su localidad.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 30 de marzo de 2012

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil de la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSAPA CALCA S.R.L. 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 30 de marzo de 2012, en el Auditorio del Centro Recreacional de Calca, sito en Av. Vilcanota s/n, frente al Terminal Terrestre, en la ciudad de Calca, Provincia de Calca, Departamento de Cusco, en el horario de 09:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del suscrito, debido a la ausencia del periodista contactado por la EPS para tal fin, y con la participación de autoridades y representantes de la Sociedad Civil, con oradores y oyentes, de la población, previamente inscritos. La organización y desarrollo estuvo a cargo de Mario Salazar Torres, de la Gerencia de Usuarios, la exposición principal a cargo de Rogelio Rivas Gutiérrez especialista de la Gerencia de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo de David Falcón de GU. Se contó así mismo con la presencia y participación de autoridades y líderes vecinales locales y del Gerente General de EMSAPA CALCA S.R.L., ingeniero Erwin García Vara, como coorganizador de todas las acciones de comunicación desarrolladas y otros trabajadores de la EPS, directa o indirectamente 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, 13 de las cuales hicieron uso de la palabra. Además, se contó con el apoyo de miembros de la PNP y de Indeci dentro y fuera del local, 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° 009-2012-SUNASS-CD, la presentación en ppt del Proyecto del Estudio Tarifario y de Precios por Servicios Colaterales para EMSAPA CALCA S.R.L., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por esta Gerencia. Un número de 19 encuestas y 14 formatos de comentarios escritos fueron entregados, los últimos han sido entrados a la Gerencia de Regulación Tarifaria el 02.04.2012.

Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Se adjunta relatoría de los 13 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 Calca 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 la poca frecuencia, por parte de la EPS, de generación de espacios de comunicación en torno a los temas de servicios de saneamiento; sumado a ello y por comentarios de algunos pobladores contactados, la población no presta mucho interés al tema debido, tal vez, al incumplimiento de promesas al respecto por parte su alcalde provincial, quien por aquellos días gozaba de poca popularidad y simpatía debido su relación con la población y a la solicitud de vacancia al cargo presentada por algunos pobladores. Coincidió también con una sentencia del Poder Judicial en su contra y por otro tema. Se percibe cierta pérdida de credibilidad en la EPS, debido a su identificación como empresa municipal.
- Algunos ciudadanos comentaron su deseo de que sus autoridades, de los gobiernos Regional y Provincial, inviertan más en temas de saneamiento y en Calca. Piden se elaboren proyectos que sean elaborados por la EPS 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 carencia de los proyectos e inversiones estarían motivados por la ausencia de coordinación con el Gobierno Regional de Cusco y la supuesta enemistad o rivalidad entre sus autoridades local y regional.
- Muchos de los dirigentes mencionaron estar de acuerdo con la instalación de micro medidores, pero condicionando a que antes la calidad del servicio mejore y que la Municipalidad Provincial de Calca rinda cuentas entorno a los 14 millones recibidos para su Plan Maestro, no considerados en la propuesta de Sunass.
- Un buen número de líderes coincide que la micro medición ayudará a mejorar la economía familiar, al pagar sólo por lo consumido y evitar un mayor pago debido a las asignaciones de consumo.
- A la Sunass se le solicita mayor presencia supervisora y facilitadora en la búsqueda de inversiones en saneamiento para su localidad y la apertura de una oficina desconcentrada en Calca. 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 más frecuentes, llega con cierta coloración, poniendo en tela de juicio la potabilidad de la misma. Leer relatoría de la Audiencia Pública.
- 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 escolares y adultos. Sunass entregó material educativo referencial para futuras actividades de educación sanitaria a ser implementadas por la EPS en coordinación con la Unidad de Gestión Educativa de Calca.
- Solicitan que EMSAPA CALCA S.R.L. 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, así mismo, se fortalezca a EMSAPA CALCA con inversiones para su implementación con equipos y maquinarias. La EPS no cuenta ni con bicicletas para el desplazamiento de sus operarios, se comenta.
- 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 Calca. 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. Se encontrarían aliados estratégicos, como la Unidad de Gestión Educativa y la EPS.
- Debería considerarse la urgente actualización del catastro comercial y operativo, así como el sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo y que esté de acuerdo a la

continuidad del servicio recibido en Calca. También la correcta aplicación, por parte de la EPS, de la facturación por unidades de uso que podría estar afectándole, por no tener un catastro actualizado.

- Es muy importante y necesario que Sunass promueva que la EMSAPA CALCA S.R.L. 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 y la realización de efectiva campaña de educación sanitaria antes de la instalación de nuevos medidores y para la identificación y 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, regidores 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. Esto favorecerá para la aceptación, primero, de 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 la localidad 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.- RELATORÍA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA EN CALCA - Viernes 30 de marzo de 2012 – Centro Recreacional de Calca.

1.- Ever Zegarra Cano.- Representante de la Diresa – Calca

Realmente, para mí es importante tomar parte de este organismo, porque nosotros somos la entidad que presta la vigilancia de Emsapa. Nosotros sabemos que el agua es el elemento químico más abundante de la naturaleza y también es el más utilizado, por lo tanto, nos tiene que dar una seguridad extrema, una seguridad, que nosotros tenemos que hacerla confiable. Realmente cuál es el ámbito en que nosotros intervenimos. Intervenimos a la empresa Calca que es la empresa que nos da este elemento químico, que es el agua. Solamente hacemos intervención de vigilancia, y total, que esa agua que nos brindan sea totalmente segura. También damos calidad de agua entre nuestros análisis, análisis bacteriológicos y análisis químico, físico químico. Vemos también la educación sanitaria a todo nivel, en escuelas, colegios, instituciones tutelares. En fin, hacemos la participación de toda la comunidad en el monitoreo, en el cloro, prestamos seguridad de que el nivel de cloro sea el adecuado; esté dentro de los valores normales; las inspecciones sanitarias, el muestro, el análisis bacteriológico, el análisis físico químico, la toma de muestras de metales pesados. El informe técnico y el apoyo a las CATS y Comités de Cloración. Bueno, yo aparte, a título personal, quería recordarles que toda esta exposición, queda comprendido que nosotros tememos mucho en la pérdida del agua, o sea, sabemos que hay mucha, aproximadamente el 75% del agua que Emsapa nos brinda, prácticamente ese es el porcentaje de agua que se pierde. Entonces tenemos que ver que eso se controle más y se ponga medidores.

2.- Jaime Núñez del Prado Salinas.- Presidente de la Cámara de Comercio de Calca

En primer lugar yo creo que hay que mostrar nuestra extrañeza por la ausencia de muestras autoridades. ¿Dónde está el alcalde? Creo que es importante de que esté acá para que tome las decisiones y es una de las personas que deben estar presentes si o si acá. En primer lugar es ese. Segundo, es respecto al tema del Plan Maestro. Yo creo que en Calca no puede oponerse a la necesidad de poner medidores, no creo que hay una persona que se oponga a ello, pero creo que primero debemos recibir un informe del Plan Maestro, ¿cómo está y dónde están los 14 millones? Cuando tengamos eso, suban, no treinta céntimos, como dijeron en un momento, suban un sol si quieren en cada año, pero queremos saber en primer lugar ¿dónde están los 14 millones del Plan Maestro, dónde han puesto adecuadamente todas las tuberías de agua potable, por qué no se ha conectado hasta ahora las tubería de alcantarillado, el desagüe como estaba previsto en el Plan Maestro y dónde está la planta de tratamiento de aguas servidas? Cuando esté eso, creo que todos vamos a poder aceptar todo lo que ustedes quieran y todo lo que ustedes deseen, porque principalmente está la transparencia. Y en tercer lugar, ya para finalizar. Esto es una Audiencia Pública y ayer tuve la oportunidad de asistir a la conferencia de prensa, en mi condición de prensa de Calca y yo quiero dejar constancia de que esto no es una aprobación de puntos porque se ha dicho que después de esto, las sugerencia se elevan a las instancias superiores y con la corrección y aprobación de ellos, tendría que aprobarse el incremento y la instalación de medidores. No es una audiencia en donde estemos aprobando o desaprobando esto, simplemente no tiene nada que hacer con la aprobación. Yo creo que, si hay un momento que aprobaron las tarifas y los micro medidores, volveremos a reunirnos acá y diremos, adelante señores, pongan los medidores ya es hora que Calca cambie.

3.- Manuel Valencia Mamani.- Asociación de Panificadores de la Provincia de Calca

En primer lugar, quiero observar un asunto, y mi persona viene luchando desde hace tiempo en cuanto a la tarifa del agua de la provincia de Calca, que paganos, la Asociación de Panificadores. Nosotros, actualmente y ya desde hace tiempo, pagamos 44.50 soles, y el uso que damos al agua, en comparación con familias numerosas, es mucho menos y nosotros somos los que pagamos mucho más caro por agua en la provincia de Calca. De lo cual hice llagar mi queja a la Sunass en donde, para empezar, nos informó que ellos son los que regulan la calidad, la eficiencia y precio. Yo recibí la respuesta de parte de Sunass que, en cuanto a los precios tarifarios, era autónoma la empresa. Vuelvo a la empresa y dicen que es la Sunass la que hace cumplir las tarifas. Entonces no encuentro una solución. Eso es la primera queja. Lo otro, en

cuanto a la tarifa de agua, lo que nosotros pagamos en Calca, en mi sector, es muchísimo más caro, y también de algunas familias pagan ocho soles. Una vez estuve en una pasantía en donde nos han dado charla también los prestadores del servicio de agua, donde una familia, conformada de 5 a 7 personas pagan, máximo con medidor, 8 soles y en Ilo donde es difícil de captar el agua para dotar a la población. Eso es un ejemplo para llegar a la situación del medidor de agua, que nos están proponiendo en Calca, va a disculpar el público en general; yo desde hace tiempo, a los diferentes gerentes que pasan por Emsapa Calca, les he propuesto, yo personalmente les planteé, les pregunté, les consulté, ¿Cuál sería el mecanismo de aplicar el medidor y ninguno, de todos los gerentes que pasan, vamos a decir, algunos me informan, que si usted paga 44 soles nosotros le ponemos medidor, pero sui consume más de 44.50 usted va a empezar a pagar más; entonces, en contra del usuario. Alguna vez consulté al ingeniero Erwin García y él me responde que aplicaría el medidor, si se instalaría en algún momento, empezando de cero, tendría que marcar cuántos metros cúbicos y multiplicado el precio pagaríamos. Creo que más o menos comparto esa idea, y no sé cuál será, en esa parte, lo que nos va a explicar Sunass a lo posterior. Años atrás, en las gestiones locales anteriores, había un Directorio que administraba Emsapa Calca, conformado por dos o tres regidores y alguna vez se ha conformado por el representante de los usuarios, de la sociedad civil. Nombramos a una persona, en aquella fecha, para que fuera partícipe y no nos ha informado. No sé por qué y para qué se hizo nombrar, porque el que se hace nombrar representando a la sociedad civil debe de informar, debe de investigar en dónde se desperdicia el agua y a donde le falta. Ustedes saben, muchos desperdician agua y muchos pagamos por eso; subsidiamos, en este caso la asociación de panificadores de la provincia de Calca. Van a disculpar, no es una ofensa, y que es una información real.

4.- **Mauro Corimanya E.** – Usuario de la Avenida Vilcanota

Aquí vengo con algunas inquietudes con respecto al aumento del agua, una de las cuales me parece importantísima. De acuerdo a nuestros técnicos que hemos escuchado, que esto de la cuestión tarifaria, va a ser en función de la calidad del servicio que se presta. Nosotros señores, tenemos el problema del agua hace muchos años. Hace muchos años, tal como el señor que nos ha antecedido, hemos utilizado el agua del Huamanchoque como fuente principal para poder dotar de agua a la ciudad de Calca, en el 80%. Pero posteriormente a eso y como consecuencia de lo que citaba el señor, del Directorio de aquella época, se ha mandado a hacer el proyecto que en la actualidad, ahora, le llaman el Plan Maestro y que a todo el mundo le consta. Y fue en el gobierno del señor Núñez del Prado, que el gerente de operaciones de la empresa del Cusco hizo un proyecto para traer agua desde Totorá. Bueno, lo concreto es lo siguiente, a eso voy. Nosotros necesitamos y queremos saber cuál es la situación operacional actual de la empresa, cuáles son sus deficiencias. Nosotros como usuarios, con todo el respeto que se merece el amigo García Vara, que es mi amigo, le voy a decir con toda sinceridad que lamentablemente la calidad del agua que nosotros recibimos, no obedece a los estándares que pide la Sunass. No creo que se esté cumpliendo con los estándares anuales que pide la Sunass, porque yo sé que ustedes tienen estándares de calidad anualmente, en cuanto a lo que se refiere a análisis químico, microbiológico, turbiedad, etc, etc. La otra cuestión importante que, me parece, para poder implementar esta nueva estructura tarifaria, sería importante de que nosotros sepamos con un informe, de un balance de resultados, de un balance general y de un estado actual, cuál es la situación real y actual de la empresa, si realmente tiene ganancias o arroja pérdidas, eso lo va a mostrar obviamente el estado de resultados y el balance general, sí o no. Lo otro, que creo que es importantísimo también señalar, lamentablemente también señores, en nuestra ciudad, tengo que reiterar lo que dijo el señor Núñez del Prado, lamentablemente, no es de nuestro manejo, es lo relativo al Plan Maestro. El Plan Maestro estaba diseñado para atender los parámetros óptimos de la calidad del agua y del servicio, pero eso no se ha alcanzado. Entonces, para nosotros señores, nos gustaría saber si en estos momentos el señor gerente nos puede decir si realmente, ¿cuál es el patrimonio de la empresa? ¿Si la Municipalidad Provincial de Calca le ha dotado de los activos que tiene como propiedad a la empresa para que pueda realmente manejarse como empresa y relativo al asunto de la estructura tarifaria? Yo simplemente le recomendaría, le sugeriría que como cualquier empresa comercial o cualquier empresa industrial, lo que se maneja siempre es el fondo de equilibrio, el fondo de equilibrio tiene costos variables.

5.- Yadir Mujica Maldonado.- Asociación Andina de Defensa al Consumidor - AADECC

Mi saludo a todas aquellas personas que se ha tomado el tiempo para venir y escuchar qué es la que va a pasar con la empresa por cinco años. Yo también valoro de que en esta audiencia esté gente tan joven y preocupada por el servicio más importante de Calca. Un servicio público requiere de un buen prestador del servicio, pero también requiere de un buen usuario. Y lo que tiene que quedar bien claro aquí es que no hay un criterio más justo en la vida que aquella persona pague por un servicio que aquella consume. El hecho de tener medidores debe ser parte de su vida, tienen ustedes que estar conscientes, que cuando tengan un medidor, van a mejorar sus hábitos de consumo y la empresa también va a funcionar mejor. Yo vengo del Cusco, no se imaginan que en la empresa de agua, que se llama Seda Cusco, cuánta gente va todos los días pidiendo un medidor, porque ya se han dado cuenta que cuando controlan su consumo y cuando pagan por el consumo que realmente realizan, el medidor es un elemento fundamental. Quiero recoger parte de las palabras del expositor, el representante de los panaderos, ¿cuánto van a consumir ustedes?, pues ustedes van a consumir en función del consumo que realmente realicen, ya no van a pagar un monto imaginario que no se ajuste a sus hábitos de consumo. Van a pagar lo que estrictamente consuman. Esto es lo que va a pasar y eso va a generar buenos hábitos de consumo también. Pero seguramente, muchos de aquí estarán pensando ¿Cuánto consumo yo? No tenemos la menor idea de cuánto consumimos. Entonces yo si les quiero pedir a los representantes de Sunass y a la gerencia correspondiente que aplique este régimen de facturación gradual, que está contemplado en el reglamento de calidad y que pude supervisar que la empresa, en este caso, Emsapa aplique correctamente estas normas, para que ningún usuario se vea perjudicado. Brevemente, de qué se trata. Cuando a ustedes les instalan el medidor, la primera facturación será la menor entre la facturación que les cobraban antes y las que le debería de corresponder con el medidor, en el primer mes, para que ustedes se vayan acostumbrando al medidor y sepan cuanto consumen. Ese derecho está reconocido en las normas de la Sunass y tendría que ser respetado por la población. Yo solamente quiero terminar indicando que este servicio seguramente va mejorar también en temas operativos, continuidad, cobertura, micro medición, tratamiento de aguas. Esperamos que junto a eso exista una buena gestión comercial, que la empresa pueda atender nuestros requerimientos; lo decía el anterior interviniente, que no sabemos cuáles son los Estados Financieros de la empresa. Quizás un block, si no se puede poner en el página web, un bock donde se indique la situación financiera de la empresa, para que ustedes perfectamente puedan saber cuál es su circunstancia. Bueno, solamente quería expresarles eso y este tema tiene que salir adelante, pero no debería ser como un cheque en blanco. Hay que participar en este proceso, creemos que una mejor empresa, todos queremos un mejor servicio sobre todo.

6.- Juvenal Zapata Palomino.- Dirigente del Frente de Defensa – Factoría Pitusiray

Seré muy corto y lacónico en muchos aspectos y quiero felicitar primeramente a los estudiantes que han venido y ojalá que el futuro se identifique con los problemas de nuestra población. Nuestra población tiene muchos problemas y lamentablemente no sabemos enfrentarlos. Segundo quiero felicitar a los tres regidores que vemos presentes aquí y el resto, no sé donde estarán y no se identifican; felicitar a la organización del Frente de Defensa. Permítanme avanzar. Veo con mucha extrañeza que nuestra población no se preocupa por los problemas que están sucediendo en nuestro pueblo. Pero empecemos con esto. Si ustedes ven el folleto y me acompañan, dice: nuestras funciones. La Sunass debe cubrir ciertas situaciones, si cumple o no. Primero tiene que evaluar y aprobar los Planes Maestros Optimizados, que realmente en Calca hay irregularidades por la situación del Plan Maestro. Hay un problema con el agua y el desagüe, es un problema. Empecemos con Los Descalzos. ¡Cuántas veces han sacado y vuelto a poner los tubos de Los Descalzos, en toda la situación de calle! Eso perjudica la situación de la empresa. Ahora están haciendo un problema con la situación del desagüe de toda la situación de la población de San José y de Urcos. ¡Nadie dice nada y nadie fiscaliza! Los pocos que fiscalizamos somos mal vistos, hasta por la misma población. Ahora, de acuerdo a esa función, lean vuestros folleos que dicen: “mantener y ampliar la infraestructura hídrica, reservorios, represas, redes de agua potable y desagüe, medidores”. Los señores de la Sunass han venido a poner los medidores, pero ¿habrán supervisado esas obras que están allá arriba? Pregunto. En segundo lugar, aquí en nuestra población tenemos tantos recursos de agua. Si bien estamos mal

utilizando, también el agua que consumimos es un agua pesada. Ustedes cogen y van a ver cuánto de sarro quedan en nuestras vajillas ¡y de esto no dice nada!, la población. Segundo, quiero decir que la Sunass, si está interesado, que rinda primeramente o fiscalice acerca del Plan Maestro, que ya lo dijo el señor Núñez del Prado, que toda la población pedimos esto. Han utilizado recursos de nuestra; dicen que es independiente la Municipalidad de Emsapa; han utilizado esos recursos para pagar a trabajadores fantasmas; lo hemos probado, pero lamentablemente esto sigue mermando los ingresos de la situación de nuestra empresa. Y para terminar, quiero decirles, ¿Cómo nos van a cobrar? ¿Por metro cúbico de consumo o por un mínimo? Entonces por eso tenemos que tener una nueva reunión y planificar esto, porque, así por así, están utilizando políticamente estas cosas, no lo vamos a aceptar, que nos rindan las cuentas primero y ahí nosotros aprobaremos todo lo que hemos podido ver.

7.- Patricia Quiñones Gamarra.- Secretaria General del Frente de Defensa de Calca

Primeramente, nosotros queremos hacer la interrogante aquí, al representante de la Sunass, si es que ellos, como institución tutelar del recurso agua, ven la calidad del agua que consumen los ciudadanos. Porque si ustedes no están informados, Calca es una de las provincias del Cusco con un alto grado de enfermedades neoplásicas, y se atribuye estas enfermedades al tipo de agua que consumimos los calqueños. Dos; el recurso agua es nuestro, el agua es de nosotros, y lo que nosotros tenemos que pagar es por el servicio y por la calidad del producto que nos dan. El servicio lo conocemos. Ahorita, queridos compañero, amigos, vayamos al caño y tomemos un poco de agua ¡todo blanco, lleno de cloro, mucho cloro, en exceso! Se ha hecho un estudio y dicen que hay, en la cantidad de cloro, está en exceso de lo permitido. Segundo, ponemos en un depósito y esto se sedimenta. La Sunass antes de pretender, instalar o controlarnos el consumo a los ciudadanos, primero debería de velar por la calidad del producto que nosotros consumimos. Tercero, nosotros los calqueños, como representante del Frente de Defensa, lo digo contundentemente, no vamos a permitir ningún Plan Tarifario mientras no se rinda cuenta, porque en algún momento se dijo de que el Plan Maestro es una obra ajena o aparte a Emsapa. Pero no olvidemos que Emsapa es una empresa municipal, entonces nosotros no podríamos hacer oídos sordos o ciegos y pretender pasar por alto estas cosas. Y bueno pues, la interrogante es ésta, señor representante, ¿cuánto, si es que se pretende hacer este Plan Tarifario, cuándo llegaría a costar, aproximadamente el consumo de 15 m³?, que es el promedio de una familia de 4 a 5 integrantes por mes. Si ustedes y han calculado eso. Nosotros hemos estado haciendo un cálculo aproximado de 15 m³, que es el consumo aproximado por familia de 3 a 4 ó hasta cinco integrantes. Se dice que es 0.33 el servicio de agua y por desagüe 0.08 centavos. Sumados estos dos conceptos más el IGV aproximadamente resultaría 16.95 nuestro consumo mínimo. Creo esto, para nosotros, no es posible; primero porque no tenemos agua de calidad y segundo porque el servicio es pésimo. Queremos cuentas claras, las rendiciones a toda la población que posteriormente podríamos hablar si hay mejoras en el servicio y la calidad del producto, se puede hablar más.

8.- Victoria Carrillo Ramírez.- Usuaría del Barrio Belén

Deberíamos estar todos, pero desgraciadamente no están para que escuchen el clamor de la población de la mayoría. Yo quisiera hacer una pregunta a este organismo señores. Si son un organismo que norma, supervisa, fiscaliza y sanciona, yo quiero hacerles una pregunta. Si ustedes ¿han normado, han fiscalizado el actual funcionamiento de Emsapa Calca, señores? Quiero hacer otra pregunta si, ¿tomamos realmente agua potable? Nosotros cuando abrimos los caños en la mañana, sale agua color crema o chocolate. ¿Esos es agua potable, señores? Y mi pregunta es exclusivamente a ustedes señores, que si ustedes han supervisado o han fiscalizado a la empresa Emsapa. ¿Qué condiciones nos brinda en su funcionamiento en la actualizad, señores? Es una calidad pésima que nos brinda. Ahora, el famoso Plan Maestro, que se trata del agua potable y alcantarillado ¿En qué ha quedado señores? Funcionarios de este organismo, han dejado todas nuestras aceras en malas condiciones; mis aceras están totalmente escarbadas; como yo poseo una empresa aquí, porque aquí, el organismo, la Osinerg me exige que cumpla con las normas y todo estaba bien hecho, mis aceras, mis cajas, pero sin embargo, el Plan Maestro ha hecho nuevas conexiones y lo ha dejado ¡Yo les invitaría a que vayan y vean en qué condiciones está, señores! Ahora, para pagar el pueblo de Calca, nos están diciendo que

vamos a pagar en metros cúbicos el desagüe. ¿Qué desagüe, señores? En esa avenida Vilcanota, que esta frente del hospital, frente a un centro educativo, no tenemos desagüe señores. Yo, particularmente, en mi casa, no tengo desagüe señores. Sufro del desagüe, porque tengo que llevar a dos cuadras, hacia acá, a dos cuadras de la avenida Tomás. Entonces, ¡por qué señores ustedes no han averiguado estas cosas y van a venir a imponernos un precio! Yo pienso que ustedes deben de fiscalizar, supervisar y sancionar, señores. Y para terminar, señores pueblo de Calca, esta reunión ha debido de participar todo el pueblo de Calca y hacer un llamado con anticipación aunque sea de un mes, a todo el pueblo para que venga y participe y sepa cómo nos quieren cobrar estas tarifas, cuando la calidad es muy pésima. Y para terminar yo quisiera hacer un llamado al señor gerente, el ingeniero Edwin de Emsapa, que por favor, le suplico. Le ruego que vaya a fiscalizar en qué condiciones se encuentra el monumento al Puma; al hacer esta obra del Plan Maestro, han dejado una válvula que es un charco de agua, detrás del monumento al Puma, donde pasan miles de visitantes, señores. He estado, año tras año, reclamando a los otros gerentes y no hacen caso. He presentado cartas y no hacen caso señores. Así que señores, de este organismo, les ruego que ustedes vayan a fiscalizar a ver en qué condiciones está el agua que tomamos; si tomamos el agua potable o no, señores.

9.- Paulino Baca Pacheco.- Usuario del Barrio Inclán

Pregunta técnica, por favor. Me gustaría que lo anoten y tengan en consideración. La primera pregunta. ¿En base a qué informe técnico se está elaborando las tarifas?, que, dicho sea de paso, no están claras en las hojas que nos mostraron. Me gustaría sinceramente que aclare los costos colaterales que dicen, porque son costos operativos, ¿no es cierto?, los costos colaterales que nos están poniendo acá, pero tampoco aclaran. Sería bueno que aclaren esas cuestiones técnicas para saber. Porque nosotros, para aceptar que se pongan medidores en los domicilios, me parece que también es saludable que se tenga los medidores para un consumo eficaz del agua. Eso no es ningún problema ¡Pero en base a qué quieren poner! Ya sabemos que el Plan Maestro está colapsando actualmente. Actualmente no se ha terminado. Nos sabemos del informe económico del Plan Maestro. No tenemos ningún informe económico. Sabemos que se ha utilizado recursos de la Municipalidad; han empezado a perforar las calles de la avenida Inclán y continúa así, la avenida Inclán, sin ser reparado. Entonces de qué tarifa hablamos, de qué costos hablamos si todavía no se ha terminado esa obra. Hablamos de agua potable cuando sólo tenemos agua clorada, sin ningún análisis técnico, sanitario del agua. Me hace entender, espero señores de la Sunass y de Emsapa, que se regularice y espero que esta sea la primera reunión para poner tarifas reales al agua de Calca. Por otra parte, otra pregunta técnica. ¿Las obras que hace Emsapa tienen habilitación urbana, tienen catastro? Ahí están, ahí vemos, por esos las quejas, que en los diferentes sectores que me antecedió, simplemente el agua no sube, porque el agua nunca va a subir de su nivel. Jamás va a subir el agua, por eso tenemos en San José el anegamiento. Están simplemente arreglando lo que ya hicieron, cuando es una obra nueva, supuestamente. Todas esas cosas me gustaría que se arregle, señores de la Sunass, fiscalice, porque ustedes son un ente fiscalizador, me parece y también un ente que tiene que velar por un mejor servicio. En ese entender, me gustaría que en la próxima reunión nos informen económicamente del Plan Maestro, que en base a eso se quiere poner medidores en la provincia de Calca.

10.- Elohim Casazola Montañéz.- Gobernador Provincial de Calca

Bueno, casi todos los vecinos han presentado un reclamo común. En efecto, el agua todavía no es de calidad, no es potable. El día de ayer, el día de hoy, hemos podido percibir que el agua está saliendo turbia; pues hace un momento escuché que hay un control de calidad, de desparasitación, una serie de análisis, supervisiones, etc., cosa que creo que no se está cumpliendo como debe ser a cabalidad. Y es cierto, la población de Calca al igual que otras poblaciones quiere calidad de vida, quiere calidad de agua. Pero a la fecha, como lo ha manifestado la mayoría de participantes, todavía no se ha concluido, creo, este Plan Maestro. Hay muchos barrios que todavía no tienen acceso a esta agua. En el sector de Chacchapampa ahí tenemos por ejemplo, otra captación, que no viene a ser de este Plan Maestro. Entonces, nosotros, por ejemplo, en mi barrio, hemos sido perjudicados durante la instalación de este Plan Maestro de aguas y habíamos hecho la sugerencia de la instalación de las tuberías, a lo cual

nosotros hemos recibido por casi todo un mes aire; todo el tiempo teníamos aire, teníamos un vapor. Yo tengo los servicios higiénicos en el segundo piso y básicamente toda mi habitación se ha inundado de vapor. Ya ha malogrado toda la infraestructura, y ya he hecho el reclamo correspondiente a los ingenieros; y los ingenieros han indicado que no era yo el técnico y que ellos sabían lo que hacían. A veces hasta malcriadeces hemos recibido. Han hecho la instalación a mi domicilio y justamente, como les había manifestado, nunca llegué a tener el agua. Nuevamente me instalaron a la tubería antigua. Entonces yo también me pregunto, ¿de qué voy a pagar? Si han dicho que había tuberías oxidadas, llenas de sarro y todo eso y se ha vuelto a instalar esas tuberías. Creemos que todavía hay mucho que hacer. Tenemos, todavía, que recibir este informe del Plan Maestro y sí, todos los pobladores, gustosamente van a aceptar este medidor. Porque esto también hay mal uso del agua. Tenemos muchos de nuestros vecinos que si riegan chacras, canchones, huertas y restaurantes que le dan mal uso al agua, caños malogrados. Y hace años atrás hemos estado insistiendo que la autoridad municipal debería de fiscalizar; fiscalizar a esas personas que justamente riegan canchones, que riegan sus huertos y que tienen pilas malogradas. Pero a la fecha, no hay una estadística siquiera de ello. Entonces cómo podemos decir, ya de una vez, pónganos el medidor. Incluso, las tapas de alcantarillado, que eran sólidas, de metal, de fierro, ahora son latas que ya se han oxidado, que no se pueden soldar. Entonces no hay calidad del servicio. Entonces nosotros esperamos como población que se llegue a este control, primeramente, que haya el informe correcto de lo que es el Plan Maestro y todos estaremos gustosos que nos instalen el medidor.

11.- **Américo Cáceres Santos**.- Presidente de la Junta Vecinal José Gálvez

He tenido la oportunidad de escuchar muy poco, pero este tema ya lo habíamos tomado en el gestión anterior. Habíamos nosotros visto de que se iba a invertir un dinero del Estado, pero con condiciones. Nos iban a dar un dinero, aproximadamente también 10 millones de soles para mejorar todo lo que es el agua y desagüe de Calca, pero también para nosotros hacer un uso racional del agua. Pero nosotros no vemos eso en nuestra provincia, mejor dicho, no vemos eso en nuestro distrito, en nuestra población. Y eso, empezamos por la Municipalidad, Si nosotros entramos a sus servicios higiénicos de la municipalidad, ahí empieza a estar malogrado todo y desperdiándose cantidad de agua. Ya las personas que me han antecedido han pedido ya los reclamos necesarios acerca del Plan Maestro, acerca de la administración, acerca como se deja las calles, cuando hacen una instalación, hacen una apertura de zanja y nos dejan la pista tiras realmente. Lo que nosotros tenemos que ver, que ser conscientes, los calqueños, y quienes vivimos incluso en el planeta es hacer el uso racional del agua, conscientes. ¿Acaso no estoy viendo que al frente de la casa nomás cinco aspersores, de día y de noche, saliendo el agua?, agua que por más que digamos clorada, tiene su costo. Ya se ha invertido ahí un dinero en mejorando... Y ahora el pueblo de Calca tenemos que exigir también que la administración sea buena, excelente. A que el agua realmente sea potable, no clorada. Exijamos, pidamos que mejore todo esto, pero también nosotros tenemos que tener compromiso como seres humanos. Bueno, no solamente voy a venir para pedir, pedir y pedir. Yo tendré que decir que mi caño no esté malogrado, inmediatamente solucionado. Yo primero decir, colóquenme un medidor, señor. ¿Por qué? Porque yo sé usar el agua en mi casa. He propuesto en anterior gestión que empiece por el alcalde y los regidores, cuando estaba yo de regidor, por nosotros, hacer colocar nuestros medidores, para que el pueblo de Calca vea que nosotros somos los primeros en aceptar para hacer un uso racional de nuestro líquido elemento que es primordial para la vida. Pero ¿qué hacemos nosotros? Cuantos restaurantes hemos visitado nosotros, cuantas quintas, de agua desperdiándose. ¿Es justo eso? Yo pregunto ¿es justo, a todos los calqueños? No. Entonces mi pedido, yo los felicito a los señores de la Sunass que han venido ahora y han explicado, pero les vamos a pedir que cumplan con todas las exigencias del pueblo. Que sean correctos en su administración, vamos a tener nuestros medidores, pero exigimos un buen servicio. No vamos a aceptar así, por así, que nos coloquen medidores sin tener calidad de agua y queremos que nos muestren la calidad que vamos a consumir. Yo, con toda sinceridad no me niego y si en algún momento van a decir de que se coloquen, seré el primero en instalarme, pero que me den agua de calidad.

12.- Eloy Guillermo Rodríguez Yopez.- Director del INAC 28 de Calca

Hemos podido sopesar este problema desde el año 2004. El año 2004 ya se tuvo este gran problema de querer instalar los medidores. Realmente, como parte del Directorio que en ese entonces hemos estado se hizo retroceder, por el mismo hecho que se requería, para que haya la instalación de agua, calidad de agua. Debe haber calidad, si no va a haber calidad, indudablemente estamos decidiendo sobre nada. Tuvimos la suerte de querer hacer que Calca se dinamice, especialmente con el turismo. Pero ¿qué nos pide el Ministerio de Turismo? Que en Calca haya calidad de agua. Y si no, no vamos a invitarles, porque el turista va a venir y hasta va a querer cocinar, y si no utilizará agua mineral. Entonces quedamos en este suspenso en que necesitamos calidad de agua hasta para dinamizar nuestra provincia de Calca. Creo que en eso nadie esté en contra posición. Sin embargo felizmente en alguna medida ya se ha mejorado las cosas. Como por ejemplo, nuestra captación era anteriormente de nuestras filtraciones del canal de riego, de ahí se captaba el agua. Esos se ha mejorado y hoy se tiene la captación de los manantes, hasta donde hemos podido hacer las visitas, nosotros. Lo que quiero decir que en alguna medida ha habido alguna mejoría. Debe recordar el profesor Hermógenes cuando se nos dio el nivel de de la calificación del agua con mercurio y que por eso, cantidad de nuestra población estaban siendo parasitados, enfermos, increíblemente, contraer hasta el cáncer. Sin embargo, creo que es urgente, creo que el clamor, señor representante de la Sunass, usted tiene que llevar. Nadie se va a negar a un medidor siempre y cuando haya calidad de servicio. Frente a una calidad de servicio, quien no a va a querer pagar para más, por nuestra salud. Efectivamente, nuestra población se caracteriza por ese verdor, porque tengamos jardines, plantas; debe de haber doble servicio, vale decir, uno que es el agua potable , porque hoy requerimos la evacuación, requiere también del agua potable; no debe ser con agua potable, debe ser con otro tipo de agua, que no sea saneada. De tal manera que estamos haciendo mal uso, efectivamente como dijeron anteriormente, nadie está en contra de todo ello. Creo que hemos podido ver que nuestra población hasta que hace mal uso, todos creo, hacemos mal uso, abusamos de nuestra agua. Creo que tenemos que tener, así como lo decía, esa conciencia del uso del agua. De ello estamos pendientes, pero si debe haber una calidad de agua sobre la cual han abundado mucho más todas las personas. No es necesario que venga toda la población de Calca , creo que aquí hay personas que han venido efectivamente en representación de muchos usuarios a tener que poner su clamor y a poner sus buenas sugerencias, sus buenos reclamos, para que en base a ellos se pueda tangibilizar aquello que con tanto clamor queremos que sea calidad de agua.

13.- Juan Barrios Ferro.- Director del Colegio Sagrado Corazón de Jesús

Ciertamente es un tema de mucha preocupación y también de mucha necesidad e importancia para la población. El agua, como líquido y también como recurso al mismo tiempo, es muy importante, inclusive, equiparado como vida. Aquí en la población, claramente hemos podido entender lo siguiente. Se ha emprendido un Plan Maestro, denominado mal o bien, con un presupuesto, aproximadamente de 14 millones de soles. Pero el Estado asigna este recurso no por querer tal vez solamente darle solución a esta situación de emergencia, sino de por medio también establece condiciones. Y ¿Cuál es esa condición? Justamente es que este servicio de agua tenga que ser primero instalado estos medidores para darles supuestamente el uso adecuado. Segundo, de todos los problemas que tiene que solucionarse con el tiempo antes de realizarse la suba, pero no está complementándose esto a la fecha, prácticamente esta exigencia que hace el Estado con esa condición que ha puesto, ahora se nos quiera establecer, esa exigencia que el Estado hace, no se puede invertir el dinero así por así, sino tiene que ser bajo el cumplimiento de la condición. Por otro lado, en la sociedad, es cierto que desde años anteriores se ha hecho el estudio e inclusive, algunos talleres donde se le está dando un uso, tal vez no adecuado a este líquido, los propios ciudadanos, muchos de ellos riegan sus canchones, tienen otro tipo más de requerimiento donde el agua es usado para este fin y consecuentemente esta agua se le puede estar dando un mal uso, no un uso racional. Pero hasta ahí podemos entender. Si tenemos ya la presencia de la Sunass y también en coordinación con Emsapa, entendemos claramente de que aquí ya se quiere parametrar el uso racional del agua. Nosotros podemos entrar en condiciones de aceptar esta propuesta, lo entiendo como propuesta, siempre y cuando

el agua... en cuanto nos brinden este servicio catalogado y calificado en términos de calidad, pues estaremos como lo acaban de indicar muchos de los consumidores en las condiciones de tener que aceptar o permitir las instalaciones de estos medidores. Y segundo también, ¿cuándo tenemos que permitir? Cuando haya una rendición que haga transparente de estos recursos que se han invertido en esta obra del Plan Maestro; porque a esta fecha, definitivamente, señores de la Sunass, es imposible que esta población pueda aceptar cuando de por medio esa obra no se ha concluido; si no se ha concluido consecuentemente no podrá haber rendición de cuentas y seguramente el gerente de Emsapa ya ha informado y ¿por qué no se está siguiendo con la segunda etapa de esta obra? Es justamente porque el Gobierno Regional también está exigiendo que se haga un balance, un informe de esta obra y si es que no se hace ese informe adecuado ¿qué recurso en contraprestación se puede dar? Cuando a la fecha podemos inclusive constatar las propias instalaciones de agua y desagüe que están completamente irregulares. Vayan ustedes a verificar a la zona de Pesquera, el desagüe está debajo de los dos metros, por debajo del nivel del agua, ¿Cuánto va a concluir esta obra?

F.- Vistas fotográficas de acciones de comunicación - Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



Reunión con trabajadores de EMSAPA CALCA S.R.L.



Participaron con mucho interés despejando dudas



Material producido por la EPS invitando a Audiencia



Volanteo en calles del programa de Audiencia Pública



Micro audiencia con principales dirigentes locales



Dirigentes de la micro cuenca del Vilcanota reunidos



Micro audiencia donde se les invitó a participar en la A.P.



Representantes de la zona urbana de la ciudad de Calca

Vistas fotográficas de acciones de comunicación en Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



Gerente General de Emsapa en Conferencia de Prensa



Representantes de la prensa radial y televisiva local



Palabras de bienvenida por Sunass en Conferencia de Prensa



Exposición detallada de la propuesta de Estudio Tarifario



Programa radial de mayor sintonía local en Calca



Participación en entrevista radial en directo al medio día



Micro audiencia con regidores y líderes políticos locales



Invitación en la Sesión Ordinaria de la Municipalidad

Vistas fotográficas de acciones de comunicación en Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



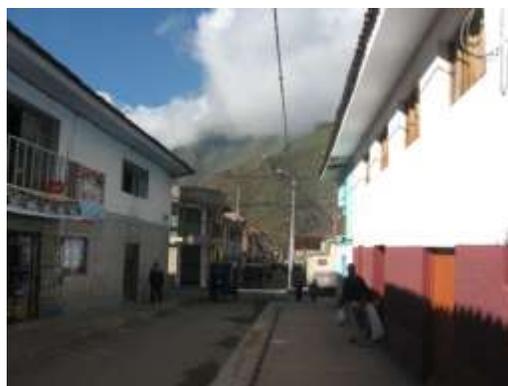
Vista parcial de la zona urbana de Calca, Cusco



Vista parcial de la zona urbana de Calca, Cusco



Vista de calle típica de la localidad de Calca, Cusco



Vista de calle típica de la localidad de Calca, Cusco



Inscripciones en Audiencia Pública Calca del 30.03.2012



Inscripción de oyentes de la Audiencia Pública Calca



Inscripción de Oradores de la Audiencia Pública de Calca
MST



Participación de principales líderes locales de Calca

Vistas fotográficas de acciones de comunicación en Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



Bienvenida a Audiencia Pública por Emsapa Calca S.R.L.



Bienvenida a Audiencia Pública por Sunass



Procedimiento de aprobación de tarifas para EPS del país



Exposiciones acompañadas de material impreso entregado



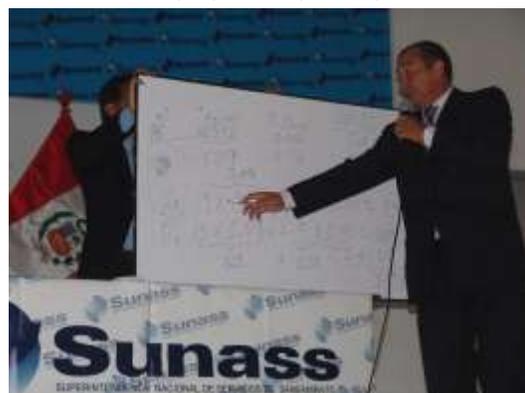
Presentación del Proyecto de Estudio Tarifario Emsapa



Presentación del proyecto de precios por colaterales



Inquietud de asistentes por el cálculo de la tarifas



Explicación en detalle a cargo de especialista en tarifas

Vistas fotográficas de acciones de comunicación en Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



Vista parcial del público asistente a la Audiencia Pública



Vista parcial del público asistente a la Audiencia Pública



Público proveniente de todos los sectores de la localidad



Participación de población y prensa local en el evento



Asistieron a la Audiencia autoridades y público en general



Vista parcial del público asistente a la Audiencia Pública



Estuvieron presentes representantes de comerciantes



Representantes de instituciones y grupos organizados

Vistas fotográficas de acciones de comunicación en Calca del 26 al 30 de marzo de 2012



Participación de dirigentes vecinales



Participación de la Dirección Regional de Salud



Representantes de asociación de consumidores y usuarios



Participación de instituciones educativas



Participación de dirigentes políticos y público en general



Participación de representantes de Frente de Defensa



Aclaración final referente a proyectos presentados



Palabras finales de término del evento a cargo de Sunass