

INFORME N° 078-2013-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó la propuesta de Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües" para EPS GRAU S.A., en la ciudad de Piura, Prov. Piura, Dpto. Piura.**

Fecha: Magdalena, 20 de setiembre del 2013

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 Piura, Provincia de Piura, en el Departamento de Piura, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa **EPS GRAU S.A.**, sobre la propuesta de **Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües"**, que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Piura a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 14 de junio de 2013, en la ciudad de Piura.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EPS GRAU S.A., las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación e interesados de la localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 27 de abril del 2013, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2013-SUNASS-CD, con el proyecto de resolución que aprobaría costos máximos de unidades de medida de actividades requeridas para establecer precios de servicios colaterales: "Factibilidad de Servicio para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües", que serían aplicados por EPS GRAU S.A.
3. Luego de haberse programado las acciones de comunicación se definió la fecha de Audiencia Pública para la semana del 12 al 14 de junio de 2013.
4. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 31 de mayo de 2013, tanto en el diario Correo /edición Piura, así como en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano", respectivamente.
5. Nuestra representante de la ODS-Piura, señorita Irina Palomino Távara, fue informando acerca de noticias, del clima social y coordinaciones con EPS, in situ y a distancia, en días previos a las acciones de comunicación y con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.
6. Durante los días 12 y 13 de junio, se tuvo reuniones con el Gerente General y Jefes de línea de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y representantes de instituciones relacionadas e interesadas en el tema, con el fin de entregar información previa y animarles a participar en la audiencia pública programada.
7. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EPS GRAU S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública ya que el evento se desarrollaría en las instalaciones de su sede institucional.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

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

Esta gerencia, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, preparó, imprimió y envió a la EPS, material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de Piura, para analizar la propuesta de precios por servicios colaterales con anticipación y promover su participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, como a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: audienciagrau@sunass.gob.pe

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 010-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 27.04.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 31.5.2013, 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 30 folders, entre las autoridades y líderes locales, los cuales fueron acompañados con una carta de presentación de la gerencia general de la EPS. Parte de dicho material fue distribuido por el suscrito en los días que duró la comisión de servicios. Se adjunta parte de los cargos de recepción.

La misma información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno. El clima social fue relativamente positivo, manifestado en la necesidad de mayor comunicación y acercamiento entre los actores relacionados a temas de agua potable y saneamiento.

Reunión con EPS, y reuniones individuales

El miércoles 12 de junio, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General y gerentes de EPS GRAU S.A., en donde se informó sobre la propuesta a ser presentada ante la ciudadanía y acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la localidad. Los funcionarios de la EPS participaron con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema.

Durante los días del 12 al 13 de junio, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como con el Gerente Municipal provincial de Piura, Alcaldesa distrital de Castilla y Cámara de Comercio de Piura entre otros. A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la SUNASS e invitó a participar en la Audiencia Pública.

Cabe resaltar la valiosa colaboración brindada por la Oficina de Imagen Institucional de EPS Grau S.A., liderada por la señora Ruth Rodrich de Távara quienes en coordinación con Irina palomino Távara, representante de nuestra ODS Piura facilitaron la realización de las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 14 de junio de 2013

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante la sociedad civil del ámbito de responsabilidad de la empresa EPS GRAU S.A., la propuesta de **Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües"**, se llevó a cabo el viernes 14 de junio de 2013, en el Auditorio de la EPS GRAU S.A., sito en Jr. La Arena y Zelaya s/n – urb. Santa Ana, Piura, en el horario de 10:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del licenciado Manuel Merino Hinojosa, de la OII de EPS GRAU S.A., con la participación de representantes de la Sociedad Civil, con oradores y oyentes de la población previamente inscritos. La organización y desarrollo estuvo a cargo del señor Mario Salazar Torres con el apoyo de la señora Ruth Rodrich de la OII de EPS GRAU S.A. La exposición principal estuvo a cargo de Otto Meléndez Navarro, especialista en Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, señor José Luis Patiño Vera. También participó activamente el señor Carlos Alberto Alva León, Gerente General de EPS GRAU S.A. con bienvenida y comentarios finales.

La Audiencia pública tuvo una asistencia promedio de 30 personas de las cuales, 3 inscritas hicieron uso de la palabra. Se contó con el apoyo de miembros de seguridad de la institución fuera del local para garantizar la seguridad de los convocados. El término del evento, SUNASS y EPS GRAU S.A. ofrecieron una rueda de prensa para 7 representantes de medios de comunicación local, donde absolvieron dudas e inquietudes relacionadas a la propuesta presentada.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 010-2013-SUNASS-CD, la presentación de la propuesta de Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües", formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por la Gerencia de Usuarios.

Cabe resaltar que Toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas. Se adjunta archivo fotográfico del evento realizado.

C.- CONCLUSIONES

- Las acciones de comunicación previas a la Audiencia Pública, que incluyeron la entrega de información impresa y reuniones con la EPS, autoridades y personas interesadas en el tema, así como con periodistas de medios de comunicación de Piura, han servido para identificar los intereses y posiciones particulares y de grupo y en base a ello informar, sensibilizar, involucrar y animarlos a participar más activamente en temas de servicios de saneamiento, con especial énfasis en la propuesta tarifaria.
- La apreciación e inquietudes de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:
 1. De la **EPS**
 - Brindó muchas facilidades de apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, sus directivos mostraron interés y la suficiente presencia en los medios de comunicación para hacer aclaraciones y transmitir información que transparentara su responsabilidad ante la presentación de la propuesta, resaltando el importante rol que cumple la SUNASS en la fijación de precios por Servicios Colaterales.
 2. De las **autoridades municipales**:
 - Manifestaron su interés pero desconocimiento técnico de la propuesta, pero con la confianza que la SUNASS estaba cumpliendo con su función de REGUALCIÓN DE los precios por servicios colaterales. No dejaron de resaltar el cuidado que debían tener ante su posición política, para evitar pérdida de popularidad. Aunque se invitó a participar a los alcaldes provinciales y distritales del ámbito de la EPS no se apreció mayor interés en conocer acerca del tema.
 - 3.- De las **instituciones y grupos organizados**:
 - No se logró mayor interés o respuesta sobre tema, aunque fueron convocados con comunicación escrita especial a los representantes de instituciones afines al sector vivienda, construcción y saneamiento locales. Sólo se contó con la presencia de representantes de CAPECO Colegio de Arquitectos y Cámara de Comercio Sullana.
 - 4.- Representantes de la **prensa local**:
 - Consultan si la EPS planteó los costos de la propuesta presentada y si dichos montos afectarían la economía de los usuarios

- Consultaron si para el cierre de los desagües, uno de los colaterales presentados, afectaría la salud de la población.
 - Preguntaron si es que habrá supervisión o filtro, por parte de SUNASS, para el otorgamiento de la factibilidad a las urbanizadoras, considerando recientes noticias de estafas a la población por parte de vendedores de terrenos rústicos.
 - Preocupación ante la frecuente construcción de condominios que están saturando las redes existentes antigua y de diámetro insuficiente para el servicio de desagüe.
 - Preguntaron acerca de la vigencia de los precios por servicios colaterales propuestos.
 - Aparte mencionan que la población no percibe claramente mejoras en los servicios, debido al colapso de tuberías de agua y desagüe en diferentes puntos de la ciudad y porque la EPS no acude pronto a resolverlos, transcurriendo hasta 72 horas sin ser atendidos.
 - Se cuestiona la baja presión en algunas zonas, la falta de prevención ante problemas operacionales y si la EPS cubre daños a los usuarios ocasionados por anegamientos en sus viviendas producidos por roturas en la red pública.
 - Resaltan la necesidad de mayor supervisión y fiscalización a EPS GRAU S.A. por parte de la SUNASS.
- Se realizaron reuniones con gerentes de EPS autoridades municipales de Piura y Castilla, y actores técnicos de la localidad.
 - Se realizó rueda de prensa con entrevistas en directo en programas radiales.
 - A la audiencia pública asistieron más de 30 personas, 4 de las cuales hicieron uso de la palabra. Sus comentarios están plasmados en detalle en la relatoría adjunta.
 - La Audiencia Pública en la ciudad de Piura se llevó de una manera correcta y programada, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, funcionarios de la EPS y público en general.
 - El acercamiento con la población fortalece la relación Regulador–EPS–Autoridades–Usuarios.
 - La participación de la población en espacios de comunicación y consulta, fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.
 - Solicitan que EPS GRAU S.A. intensifique sus espacios de información a través de los medios de comunicación. Piden mayor supervisión en las zonas periféricas con participación de SUNASS a través de su oficina desconcentrada.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere que una vez aprobada la propuesta de precios por servicios colaterales, se exhorte a la EPS a una mayor difusión a través de sus locales de atención al cliente y de folletería a su alcance.
- Se sugiere exhortar a la EPS fortalecer la comunicación con sus autoridades políticas, a fin de brindarles información técnica que fortalezca su posición y responsabilidades técnicas y logre alianzas estratégicas sólidas y sostenibles, aminorando presiones políticas de sus gobernantes.
- Se sugiere seguir manteniendo informada a la población a través de la EPS GRAU S.A. y de nuestra Oficina Desconcentrada de la SUNASS en la ciudad de Piura, así como la supervisión de la gerencia correspondiente del cabal cumplimiento de dichos precios.
- Se sugiere exhortar a la empresa a mejorar y brindar una imagen de mayor transparencia en la gestión, frente a su población, en temas gerenciales, operativos, administrativos y de control de la calidad del agua abastecida y de los servicios de saneamiento. Ello permitirá una mejora en la percepción de logros de la EPS.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EPS GRAU S.A. realice campañas de educación sanitaria, sobre el correcto uso del servicio de alcantarillado.

Fotografías de Audiencia Pública: presentación de la propuesta de Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües" para EPS GRAU S.A., en la ciudad de Piura, el viernes 14 de junio de 2013.



Inscripciones en el local de EPS GRAU S.A.



Auditorio de EPS GRAU S.A.- 14/06/2013 10 a.m.



Palabras del Moderador de la Audiencia Pública



Palabras de bienvenida del Gerente General de EPS



Palabras del Gerente de Usuarios de SUNASS



Expositor especialista en regulación tarifaria GRT



Desarrollo de la propuesta de precios por S.C.



Vista de asistentes a la Audiencia Pública

Fotografías de Audiencia Pública: presentación de la propuesta de Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües" para EPS GRAU S.A., en la ciudad de Piura, el viernes 14 de junio de 2013.



Vista de asistentes a la Audiencia Pública



Representante de Municipalidad de Morropón



Representante del Colegio de Arquitectos Piura



Representante de Junta vecinal de Sullana



Orador manifestando sus interrogantes



Precisiones técnicas a cargo de Gerente de EPS



Precisiones técnicas a cargo de Gerente de SUNASS



Atenta escucha del público asistente al evento

Fotografías de Audiencia Pública: presentación de la propuesta de Precios por Servicios Colaterales: "Factibilidad de Servicios para Nuevas Habilitaciones Urbanas y Redes" y "Cierre y Reapertura de Desagües" para EPS GRAU S.A., en la ciudad de Piura, el viernes 14 de junio de 2013.



Miembro del Consejo de Usuarios Norte – Piura



Aclaraciones en torno a funciones del CUN-Piura



Rueda de Prensa en Piura del 14.06.2013



Participación de prensa escrita, radial y televisiva



Entrevista en vivo para programas locales



Representante de ODS- Piura en declaraciones



Visita a Gerente de la Municipalidad Provincial Piura



Visita a Alcaldesa Distrital de Castilla - Piura