

## **INFORME N° 033-2013-SUNASS/70**

**Asunto:** Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C, en la ciudad de Huancavelica, Prov. Huancavelica, Dpto. Huancavelica.

**Fecha:** Magdalena, 21 de mayo 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 Huancavelica, Provincia de Huancavelica, en el Departamento de Huancavelica, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPA HUANCVELICA S.A.C., sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la EPS, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión 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 Huancavelica a participar en la Audiencia Pública realizada el día viernes 26 de abril de 2013, en la ciudad de Huancavelica.

### **A. ANTECEDENTES**

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EMAPA HUANCVELICA S.A.C., las acciones de comunicación que se realizarían previamente 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. Las coordinaciones de esta gerencia con la EPS se iniciaron el 14 de mayo de 2008 y retomadas en el presente año, con la publicación, en "Normas Legales" del Diario Oficial "El Peruano" y por parte de la Gerencia de Regulación Tarifaria, de la Resolución que dispuso la admisión a trámite de la solicitud de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión de EMAPA HUANCVELICA S.A. para los próximos cinco años, Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 004-2008-SUNASS-GRT.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 21 de marzo del 2013, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2013-SUNASS-CD, que aprueba el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, que serían aplicadas por EMAPA HUANCVELICA S.A.C., para el quinquenio 2013-2018, así 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 abril de 2013.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 5 de abril de 2013, tanto en el diario Correo /edición Huancavelica, así como en el "Boletín Oficial" del diario "El Peruano", respectivamente.
6. Nuestra representante de la ODS-Huancayo, señora Ángela Bastidas Román, 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.

7. La Conferencia de Prensa en la ciudad de Huancavelica, se realizó el jueves 25 de abril, en las instalaciones de EMAPA HUANCVELICA S.A.C.
8. Durante los días 22 al 25 de abril, se tuvo reuniones con el Gerente General y Jefes de línea de la EPS, además de realizar visitas uno a uno a autoridades y líderes de la localidad de Huancavelica, realizándose 3 reuniones grupales a manera de micro audiencias, con el fin de entregar información previa y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
9. Esta gerencia coordinó apoyo logístico con EMAPA HUANCVELICA S.A.C. 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 HUANCVELICA S.A.C., 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. 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, 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 Huancavelica, para analizar la propuesta tarifaria con anticipación y promover su participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública, a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico disponible para tal fin: [audienciahuancavelica@sunass.gob.pe](mailto:audienciahuancavelica@sunass.gob.pe)

Cabe resaltar que a solicitud verbal del Presidente del Directorio y Gerente General de EMAPA HUANCVELICA S.A.C. en visita a nuestra Alta Dirección, no se realizaron acciones de comunicación en Izcuchaca, debido a que en la actualidad la EPS no brinda servicios de saneamiento en dicha localidad debido al colapso de su infraestructura, ni tampoco existen inversiones en su Plan Maestro Optimizado, ni con recursos propios de la empresa, para presentarse en la Audiencia Pública y proponer mejorar dicha situación.

La información en folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 007-2013-SUNASS-CD, publicada en Diario Oficial El Peruano el 21.3.2013, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública del 5.4.2013, 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 80 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 y en las tres micro audiencias. 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, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y grupales**

El lunes 22 de abril, se sostuvo la primera reunión informativa con el Gerente General y la mayoría de trabajadores de EMAPA HUANCAVELICA S.A.C., en donde se informó sobre el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el próximo quinquenio a ser presentado ante la ciudadanía y acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo con representantes de la sociedad civil de la localidad. Los trabajadores de la EPS participaron con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema.

Durante los días del 22 al 25 de abril, se sostuvo breves reuniones con algunas autoridades y líderes locales, tales como el alcalde provincial de Huancavelica y alcalde distrital de Ascensión. También con los gobernadores provincial y distrital, Representante de la Defensoría del Pueblo en Huancavelica, Defensa Civil, Comisaría Sectorial de PNP, Vice Presidente de la Región Huancavelica, Cámara de Comercio, Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, Indecopi, entre otros y se entregó información a la Dirección de Salud Ambiental, Administrador Local del Agua y algunos líderes vecinales participantes de frentes de defensa o de comités de desarrollo de la localidad.

A todos ellos se les informó acerca de las propuestas de la SUNASS e invitó a participar en la Audiencia Pública, así como se les informó sobre las acciones a desarrollar, para que la población pueda conocer a detalle los alcances del proyecto de Estudio Tarifario y de las mejoras de gestión a desarrollar por EMAPA HUANCAVELICA S.A.C.

### **Conferencia de Prensa**

El jueves 25 de abril, en el horario de 11:30 a 12:30 horas, se llevó a cabo la **Conferencia de Prensa**, en la Sala de Reuniones de EMAPA HUANCAVELICA S.A.C., con la participación de 8 representantes de los 11 medios de comunicación radial y escrita convocados. Esta actividad fue presidida por el Gerente de Regulación Tarifaria de la SUNASS, Iván Lucich Larrauri y Jorge Toledo Manrique, especialista de GRT como expositor. Participaron también el Presidente del Directorio y el Gerente General de EMAPA HUANCAVELICA S.A.C., señores Aníbal Requena Zuasnar y Daniel Rodríguez Dionicio, respectivamente. El evento fue coorganizado por Mario Salazar Torres de GU-SUNASS con la señora Ana Fernández del área de comunicaciones de la EPS y el apoyo de Ángela Bastidas Román de la ODS Huancayo.

- Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas manifestaron sus inquietudes y opiniones sobre la calidad del servicio brindado, lo que generaba insatisfacción en algunos sectores de la población.
- Manifestaron su preocupación sobre el reajuste en la tarifa y el supuesto rechazo de la población a cualquier aumento y de cómo se sensibilizaría a la población de la necesidad del reajuste. Estuvieron de acuerdo que con el reajuste se favoreciera al primer rango de consumo de usuarios domésticos.
- Concitó mayor preocupación el 54% de agua no facturada, el estado de las redes del centro de la ciudad por su antigüedad y la falta de medidores en las conexiones.
- Resaltaron que la rentabilidad y la utilidad neta de la EPS se recuperaría con la solución de los problemas expuestos.
- Cuestionaron, sin mayor sustento, la cifra de población obtenida desde el INEI.
- Los periodistas dicen escuchar las quejas de los usuarios y la opinión de un servicio deficiente todos los días y sugiere mayor información y educación sanitaria para la población a través de los medios de comunicación.
- Piden aclaración sobre quién autoriza las tarifas de agua potable y si la municipalidad puede ser sancionada porque ante la continuidad del servicio no hay descuento en los recibos de agua.

- Pidieron que en detalle se explique cómo el Gobierno Regional gastó el préstamo obtenido de la KFW, qué se logró y qué se pudo recuperar.
- Manifestaron su preocupación por el plazo en la fijación del reajuste tarifario y la protesta de la población por tener la percepción de recibir un servicio deficiente.
- Reconocieron que es también responsabilidad de la población del uso adecuado del agua potable y también de los atoros en las redes de desagüe.
- Se mencionó promesas incumplidas de autoridades referidas a la renovación de redes, la supuesta politización de la EPS ante la negativa de las autoridades de reajustes oportunos de las tarifas y la inclusión de más trabajadores administrativos.

Todas las inquietudes fueron absueltas por el Gerente de Regulación Tarifaria y el especialista en Regulación de la SUNASS. No hubo mayor disposición en contra 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° 007-2013-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional. Al final de la Conferencia se distribuyó la Nota de Prensa preparada por la Gerencia de Usuarios.

Con la valiosa colaboración de la Ana Fernández de la EPS, se realizaron tres reuniones grupales a manera de micro audiencias. La primera se desarrolló con el Alcalde provincial de Huancavelica y 6 Regidores provinciales. En la segunda nos reunimos con el presidente y 5 dirigentes del Frente de Defensa de Huancavelica. Estos dirigentes, provenientes de grupos organizados, expresaron sus inquietudes, temores y dudas en torno al proyecto de Estudio Tarifario, demostraron interés en el tema aunque manifestaron su desacuerdo con el reajuste tarifario propuesto y con el pago del crédito a la KFW. La tercera reunión grupal se sostuvo con 15 dirigentes del Programa del Vaso de Leche, provenientes de los diferentes sectores de la ciudad.

En este periodo, también se brindó más entrevistas en diversos programas de noticias y en directo, a través de medios de comunicación radial, como: Radio Huancavelica, Radio Master Mix, Radio Libertad, Radio Real, Radio Satélite, Radio Calor y Diario Correo Huancavelica.

Cabe resaltar que la EPS difundió en medios de comunicación, breves mensajes radiales invitando a población y el periodismo a la Conferencia y Audiencia Pública. Ello generó, por otro lado, declaraciones y mensajes de desacuerdo al proyecto y la audiencia pública, sobre todo por conductores de programas radiales de evidente oposición política en contra del alcalde provincial.

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:

- Preocupación y desacuerdo manifiesto por el proyecto de incremento en las tarifas de los servicios de saneamiento. Algunos líderes rechazan cualquier incremento por considerar una supuesta mala calidad del servicio actual, sobre todo en cuanto a la discontinuidad en las zonas altas de la ciudad de Huancavelica. Manifestaron estar de acuerdo si la calidad mejora.
- Se percibe que no hay la suficiente comunicación de la EPS con los gobierno distrital de Ascensión y la rivalidad política del Gobierno Provincial con el Gobierno Regional para la búsqueda de mayores inversiones y obras que solucionen los problemas existentes en los servicios de saneamiento.
- No se conoce de los esfuerzos de la EPS en conseguir inversiones financiadas por el Gobierno Central.
- Se percibe preocupación por la disponibilidad del recurso agua, opinándose que es limitada y mal administrada. Se manifiesta preocupación por la calidad del agua abastecida por la EPS, señalando la supuesta presencia de arsénico en rangos no permisibles y por ello no es lo suficientemente potable y corre riesgo de estar contaminada. Manifestaron la urgente necesidad de mayor vigilancia de la calidad del agua potable abastecida, exigiendo mayor presencia de la DIRESA y la SUNASS para controlar a la EPS.

- Algunos de los contactados consideran que la EPS está políticamente influenciada por la municipalidad provincial. Todavía no perciben mayor transparencia en la administración actual. Reiteradamente se recibe la queja que EMAPA Huancavelica no responde oportunamente ante las quejas de los usuarios.
- Insatisfacción por el pago de asignaciones de consumo. Muchos solicitan la instalación de medidores domiciliarios condicionada a la instalación de equipos en la red que garantice que no pagarán aire por agua debido a la discontinuidad en algunos sectores.
- Agradecen a la SUNASS y a la EPS por la organización de reuniones que faciliten información relacionada a los servicios de agua potable y alcantarillado, pero esperan mayor presencia y continuidad a través de diversas acciones de comunicación.
- No les resulta fácil entender que la tarifa es para operar y mantener la infraestructura y que está en operación gracias al préstamo de KFW. Se quejan que nunca ha habido una rendición de cuentas transparente por parte de los administradores de la inversión.

### **3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 26 de abril de 2013**

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y la sociedad civil de la población del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPA HUANCVELICA S.A.C., el proyecto del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, que serían de aplicación por la mencionada EPS para el próximo quinquenio, se llevó a cabo el viernes 26 de abril de 2013, en el Auditorio del Poder Judicial de Huancavelica, sito en Jr. Torre Tagle s/n – Palacio de Justicia de Huancavelica, en el horario de 09:30 a 12:30 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Rubén Sánchez Lizama, 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 Ángela Bastidas Román de Comunicaciones y Proyectos de GU y de la ODS Huancayo respectivamente. La exposición principal estuvo a cargo del señor Iván Lucich Larrauri, Gerente de Gerencia de Regulación Tarifaria y la bienvenida y los comentarios finales a cargo del Gerente de Usuarios SUNASS, señor José Luis Patiño Vera. También participaron activamente el señor Jorge Toledo Quiñonez, especialista en Regulación y la señora Yolanda Castillo Vilchez, Supervisora de Comunicaciones GU.

Se contó con la presencia y participación en la bienvenida y en los comentarios finales del evento del Gerente General de EMAPA HUANCVELICA S.A.C., Ing. Daniel Rodríguez Dionicio, acompañado de algunos trabajadores de la EPS. Resaltamos el valioso apoyo de la señora Ana Fernández del Área de Comunicaciones de la EPS, como coorganizadora de todas las acciones de comunicación desarrolladas.

Cabe resaltar que un grupo organizado de ciudadanos en un número aproximado de 70 personas y liderado por Dirigentes del Frente de Defensa y Asociación de Fonavistas de Huancavelica, protestaron frente al Auditorio de la Audiencia ante el supuesto reajuste tarifario, sin todavía contar con mayor información. Aunque dicha dirigencia es reconocida en la localidad como acostumbrada a realizar marchas y protestas, se les invitó a que, en forma ordenada y por la tranquilidad de quienes ya estaban presentes, ingresaran al recinto de la Audiencia. Esto se realizó con el valioso apoyo de la Policía Nacional y el personal de seguridad del Palacio de Justicia de Huancavelica. Aunque inicialmente se completó el aforo del local de 100 personas, quedando algunas otras fuera del local, parte de los asistentes decidió su retirada antes de la exposición principal, proponiendo sin justificación alguna la cancelación de la Audiencia informativa. La organización decidió continuar por respeto a los demás asistentes presentes, lográndose una asistencia promedio de 30 personas de las cuales, 8 de 15 inscritos hicieron uso de la palabra. Se contó con el apoyo de miembros de la PNP, dentro y fuera del local para garantizar la seguridad de los convocados.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 007-2013-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C., formato de comentarios, encuesta final, lapicero y folletería institucional; material preparado por la Gerencia de Usuarios. El final del evento, el señor Beder Jurado Capcha, representante del Frente de Defensa de Huancavelica, entregó un Memorial firmado por algunos pobladores a nuestro Gerente de Usuarios, documento que fue ingresado y derivado a la gerencia de Regulación Tarifaria para el respectivo análisis el 29.4.2013.

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 de las diferentes acciones de comunicación, realizadas y antes mencionadas.

### **C.- CONCLUSIONES**

- Las acciones de comunicación previas a la Audiencia Pública, que incluyeron la entrega de información impresa y reuniones con la EPS, autoridades políticas, dirigentes de instituciones y gremios, representantes de grupos vecinales organizados y periodistas de medios de comunicación de Huancavelica, 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 de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:
  1. De la **EPS**
    - Si bien brindó apoyo logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, sus directivos mantuvieron perfil bajo, sin la suficiente presencia en los medios de comunicación para hacer aclaraciones, ni transmitir información que transparentara su responsabilidad ante la presentación su Plan Maestro Optimizado y el correspondiente Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C. Se intentó trasladar toda responsabilidad a la SUNASS.
  2. De las **autoridades municipales:**
    - Manifestaron que para dichas fechas era inoportuno el anuncio de cualquier reajuste en las tarifas de agua, ya que como gobierno local habían aprobado recientemente dos incrementos en temas de arbitrios y pasajes. Aparentemente estuvieron de acuerdo con la propuesta tarifaria, pero prefirieron permanecer en perfil bajo en torno al tema, asumimos cuidando su posición política y evitando perder popularidad. Evitando, tal vez, mayor compromiso con inversiones relacionadas al tema que comprometen sus presupuestos.
  3. De las **autoridades provinciales:**
    - Aparentemente estuvieron de acuerdo con la propuesta tarifaria, pero prefirieron permanecer en perfil bajo en torno al tema, asumimos cuidando su posición política y evitando perder popularidad. Propusieron revisar la información y estudiar la posibilidad de apoyo con inversiones que serían confirmadas a través de la EPS.
- 3.- De los **grupos organizados de vecinos y gremios:**
  - Algunos líderes expresaron su desacuerdo y negativa al incremento en la tarifa, aludiendo, en su mayoría, a la dudosa calidad del agua potable que sostienen contiene arsénico y la atención que reciben de la EPS. Pero también se hace la salvedad que aceptarían el incremento tarifario si comprueban que los servicios mejoran en calidad del producto y atención por parte de la EPS. Solamente aparece el tema de continuidad en la población de zonas altas y periféricas, las que cuentan en algunos casos con sólo 4 horas de abastecimiento diario, según sus comentarios.

- Desconocimiento por falta de información de la unidad ejecutora y de la EPS del resultado de las inversiones producto del préstamo de la KFW y de la infraestructura sanitaria que ya está en uso y mantenimiento.
- Desacuerdo con el pago de la deuda a KFW. Sostienen que debe ser asumida por el Gobierno Central o Regional y no por la tarifa de agua potable y alcantarillado.
- Los líderes representantes de los comerciantes locales, mayormente dirigentes del Frente de Defensa, manifestaron su oposición porque no les convendría el incremento o la actualización del catastro comercial.
- Algunos líderes poblacionales proponen que el reajuste sea asumido por el Gobierno Central o el Gobierno Regional del cual no ven participación. Sostienen que cualquier incremento en la tarifa perjudica su economía. Amenazaron implementar acciones de protesta ante el incremento en las tarifas propuesto. Comentaron dirigentes del Frente de Defensa y de Asociación de Fonavistas.

#### 4.- Representantes de la **prensa local**:

- Manifestaron insatisfacción ante la calidad del servicio brindado, respaldados en las opiniones de sus oyentes
  - Manifestaron su preocupación por el reajuste en la tarifa y el supuesto rechazo a ello por la población. Pobre trabajo de sensibilización de la EPS y del gobierno provincial.
  - Algunos manifestaron estar de acuerdo con el reajuste en la tarifa, pero condicionado a la mejora en la calidad del servicio.
  - Reconocieron la responsabilidad de la población en el uso adecuado del agua potable, Prensa dice escuchar las quejas de los usuarios todos los días y sugiere mayor información y educación sanitaria para la población a través de los medios.
  - Pidieron aclaración sobre los responsables de las tarifas de agua potable.
- Se realizaron más de 15 reuniones 1 a 1 con autoridades, como los dos alcaldes de la Junta de Socios (Huancavelica y Ascensión), Gobernadora Provincial, Comandante PNP, representante de Defensoría del Pueblo, ALA, Direcciones Regionales de Salud, Infraestructura, Educación, entre otros y con dirigentes de frentes.
  - Se sostuvo 3 micro audiencias con autoridades y dirigentes vecinales, transmitiendo información de primera fuente a más de 35 personas.
  - Se participó en 5 entrevistas en directo en programas radiales.
  - A la audiencia pública asistieron previamente contactadas, 8 de las cuales hicieron uso de la palabra. Sus comentarios están plasmados en detalle en la relatoría adjunta.
  - Aunque hubo una manifestación de protesta por un grupo local, la Audiencia Pública en la ciudad de Huancavelica 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.
  - Como se lee en el discurso de los oradores del anexo N° 9, aunque el reajuste en la tarifa media por metro cúbico para los usuarios de Huancavelica es de S/.0.11 (de S/. 0.90 a S/ 1.01), algunos dirigentes de grupos de usuarios contactados se oponen a aceptarlo. Menos aún la variación de S/.0.50 por m<sup>3</sup> por el pago del crédito de KFW. Esto debido al escaso o nulo trabajo de

sensibilización por parte de la EPS acerca del valor económico de los servicios de saneamiento. Se comprueba a través de la conversación que usuarios pagan sumas mayores a los 100 soles en telefonía o electricidad, sin mayor problema y contando con escasa o nula información acerca de dichos servicios públicos.

- Muchos de los dirigentes mencionaron estar de acuerdo con la instalación de micromedidores y la presencia supervisora fiscalizadora de la SUNASS. También mayor supervisión y control de la DIRESA en el control de la calidad del agua abastecida.
- Solicitan que EMAPA HUANCVELICA S.A.C. informe a través de audiencias de rendición de cuentas. Piden mayor transparencia y menos politización en la gestión de la EPS.

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

- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C. se exhorte a la EPS a una mayor difusión mayor del mismo, en todos los grupos objetivos que mostraron interés en el tema y fueron contactados a través de las acciones de comunicación realizadas por la SUNASS. Esto generará una recuperación gradual de la confianza de los usuarios a su EPS.
- 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.
- Cabe resaltar que incluso cuando se apruebe la tarifa final, en la práctica ello, no va a significar que se esté contando con la aprobación total de la población. Por ello es necesario seguir manteniendo informada a la población a través de la EMAPA HUANCVELICA S.A.C. y de nuestra Oficina Desconcentrada de la SUNASS en la ciudad de Huancayo.
- 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 compromiso de deuda con KFW y Ministerio de Economía y Finanzas, con información oportuna a sus usuarios con comunicados oportunos, a través de medios de comunicación de prensa escrita, radial y televisiva predominantes en la localidad de Huancavelica.
- Por otro lado, la SUNASS debería exigir a la EPS un sinceramiento gradual del cobro por asignaciones de consumo, así como la correcta aplicación de la facturación por unidades de uso esforzándose por lograr los catastros comercial y operacional actualizados.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EMAPA HUANCVELICA S.A.C. realice campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Vistas de la ciudad de Huancavelica



Vistas de la ciudad de Huancavelica



Vistas de la ciudad de Huancavelica



Vistas de la ciudad de Huancavelica



Reunión con trabajadores de EMAPA HUANCAVELICA



Presentación del Proyecto de Estudio Tarifario



Respuestas a consultas e inquietudes de trabajadores



Participación atenta y activa de los trabajadores asistentes

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAMEL S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Reunión con Alcalde Provincial de Huancavelica



Respuesta a consultas e inquietudes de Regidores



Reunión con el Gobernador Provincial de Huancavelica



Reunión con coordinadora desarrollo social Cáritas



En Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza



Reunión en Defensoría del Pueblo de Huancavelica



Reunión con funcionarios de Autoridad Local del Agua



Reunión con el Alcalde Distrital de Ascensión

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Reunión con Presidente de la Cámara de Comercio



Reunión con Gobernadora Distrital de Ascensión



Reunión con el Vicepresidente Regional de Huancavelica



SUNASS y EPS consultan sobre proyectos de A.P. en GRH



Reunión con Decano de Colegio de Ingenieros Hvca.



Reunión en la DIRESA – Salud Ambiental Huancavelica



Resalta necesidad de mayor coordinación interinstitucional



Reunión con Director Regional de Educación Huancavelica

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Reunión con principales líderes poblacionales locales



Asociaciones de Servicios Públicos y Fonovistas



Reunión con líderes vecinales del Distrito de Ascensión



Reunión con líderes barriales de zonas altas de la ciudad



Reunión con agrupación de frentes de defensa local



Reunión con lideresas del Club de Madres Huancavelica



Explicación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA



Respuesta a consultas y dudas de dirigentes vecinales

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Entrevista por parte de reconocidos periodistas locales



Entrevista a Gerente y Especialista en Regulación tarifaria



Participación en programas radiales en vivo y diferido



Presencia de prensa con transmisión de entrevistas en directo



Conferencia de Prensa del jueves 25 de abril de 2013



Participación de periodistas de prensa escrita y radial



Participación de Presidente y Gerente General de EMAPA



Exposición detallada del proyecto a cargo de Especialista

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Presencia de 9 de los 11 medios de comunicación locales



Respuesta a preguntas e inquietudes de periodistas



Pobladores al exterior del recinto y previo a la Audiencia



Fonavistas marchan en protesta contra ajuste tarifario



Audiencia Pública de presentación de Estudio Tarifario



Auditorio con lleno total inicial y antes de protesta



Agrupación Fonavista solicita el ingreso a Auditorio



Dirigente Beder Jurado pide abandono de sala en protesta

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Auditorio luego del retiro de protestantes fonavistas



Exposición a cargo del Gerente de Regulación Tarifaria



Participación de reconocido periodista del medio local



Uso de la palabra del Colegio de Ingenieros Huancavelica



Mesa principal con representantes de SUNASS y EMAPA



Presencia de la Diresa, Control de Salud Ambiental



Gerente General de EMAPA HUANCVELICA S.A.C.



Comentarios del Gerente de Usuarios de la SUNASS

**Registro fotográfico de acciones de comunicación en Huancavelica – Presentación del proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCVELICA S.A.C. – Del 22 al 26 de abril de 2013.**



Precisiones acerca del proyecto presentado por SUNASS



participación del Presidente de Directorio de EMAPA



Aunque disminuido en número se mantiene expectativa



Palabras finales de algunos asistentes a la audiencia



Presencia de resguardo policial al exterior de Audiencia



Entrevista en vivo a Gerente de Usuarios de SUNASS



Entrega de memorial por dirigente de Frente de Defensa



Aclaración acerca de puntos resaltantes de audiencia