INFORME Nº 008-2017-SUNASS/070

sunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para la EPS SEDAPAR S.R.L., dirigido a la población de Rioja de la Región de San Martín.**

Fecha: Magdalena, 17 de febrero del 2017

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 Rioja, en la Región San Martín, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS SEDAPAR S.R.L.** 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, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Rioja, localidad del ámbito de su responsabilidad, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 3 de febrero de 2017**, en la ciudad de Rioja.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la EPS SEDAPAR S.R.L. 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 las localidades del ámbito de acción de la EPS.

2. Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el 21 de agosto de 2016 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 el inicio de aprobación de oficio de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y de precios por servicios colaterales, de la EPS SEDAPAR S.R.L. para los próximos cinco años, en segundo quinquenio regulatorio, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 015-2016-SUNASS-GRT. En esa oportunidad, se le solicitó a la EPS, ir elaborando o actualizando una base de datos de los principales autoridades y actores sociales de Rioja y Moyobamba, con el fin de alcanzar, a dichos actores sociales, información de la propuesta de Estudio Tarifario.

3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 22 de diciembre del 2016, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo Nº 026-2016-SUNASS-CD, que aprobaría el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían aplicados por la EPS SEDAPAR S.R.L. durante el quinquenio 2017-2022, así también su Exposición de Motivos.

4. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS, se definieron fechas de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días del 29 de enero al 3 de febrero de 2017.

5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 18 de enero de 2017, tanto en el Diario Amanecer / edición Rioja, distribuido en las localidades de Moyobamba y Rioja, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. EPS también convocó a través de mensajes difundidos en medios de comunicación escritos, radiales y televisivos.

6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el viernes 3 de febrero de 2017.

7. El gerente general de la EPS, CPC. Ernesto Andrés Tarazona Rengifo y la CPC Nicole Del Aguila Reátegui, del área de Planeamiento y Presupuesto de la EPS, fueron informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, en días previos a las acciones de comunicación y con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.

8. Durante los días 29 de enero al 3 de febrero, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Rioja y Tarapoto, con la finalidad de presentar el proyecto del Estudio Tarifario, entregar información previa, recoger sus aportes y opiniones y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.

9. Por iniciativa de la EPS y por el envío de notas de prensa desde su gerencia General, se difundió, por medios radiales y televisivos de Rioja, la Convocatoria para la Audiencia Pública, durante los días previos al evento, difusión que fue generando un clima positivo en la población, en torno a los servicios de saneamiento.

10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con la EPS SEDAPAR S.R.L. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 3 de febrero, con el fin de 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 la EPS SEDAPAR 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 previa, electrónica e impresa, a autoridades y líderes de la localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencias de Prensa, reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias con autoridades y líderes provinciales y distritales de localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 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 SEDAPAR S.R.L., material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de las localidades de Rioja y Moyobamba, para facilitar el análisis de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, promoviendo la participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública o a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico institucional disponible para tal fin: audienciasedaparsrl@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo Nº 026-2016-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 22.12.2016, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios, encuesta anónima y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 80 Oficios de invitación a acciones previas en las 2 localidades, entre las autoridades y líderes.

Dicha información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno y grupales, realizadas previo a la audiencia, en las 2 localidades visitadas. La distribución del material por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad del área de planeamiento y presupuesto, quienes pusieron mucho empeño en su distribución y contactos personales.

El clima social en el que se trabajó fue bastante positivo, comparado con el del primer quinquenio, manifestado en la buena actitud de la EPS para la comunicación y acercamiento entre los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de las ciudades.

Cabe resaltar que también, se envió, vía correos electrónicos personalizados, el proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo, a los señores Congresistas de la República por la Región San Martín, a Gobernadores y Consejeros Regionales.

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

Comisión de servicios (Del 29 de enero al 3 de febrero de 2017):
Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de la EPS SEDAPAR S.R.L. en donde se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el quinquenio 2017-2022, proyecto a ser presentado ante la ciudadanía y también acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo.

Debemos señalar que, tanto la Presidenta de la Junta General de Socios y Alcaldesa de Rioja, el gerente general, así como los jefes de área, participaron con interés, con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema. Cabe resaltar que el proyecto corresponde al segundo quinquenio regulatorio, por lo tanto hubo algunas inquietudes acerca del primer quinquenio y de cumplimiento de metas respectivo, interrogantes que fueron absueltas en detalle por el especialista en regulación tarifaria de SUNASS y por el gerente y jefes de la EPS.

Se encargó a EPS SEDAPAR S.R.L., distribuir Oficio circular, previo a la audiencia pública, dirigido tanto a autoridades como a principales líderes, recordándoles la convocatoria pública publicada para participar, tanto en las microaudiencias como en la audiencia pública. Ello se realizó a partir del 18.01.2017 y en las localidades de Rioja y Moyobamba donde se encuentran las autoridades regionales.

Se sostuvo importantes reuniones con la alcaldesa provincial de Rioja, con autoridades locales y regionales, así como con muchos líderes de la sociedad civil. Algunos opinaron estar de acuerdo con la necesidad de mayores inversiones en Rioja, y pocos manifestaron su preocupación por la reacción de la población ante la actualización tarifaria. Coincidieron en aseverar la necesidad de que en la nueva administración de la empresa, prevalezcan las decisiones técnicas antes que las políticas. Sugirieron a la EPS realizar mayores acciones de comunicación con el fin de generar tranquilidad poblacional ante la propuesta y ofrecieron brindar su apoyo para la socialización y sensibilización de la propuesta.

Asimismo, se realizaron 40 reuniones uno a uno, 15 reuniones grupales y 1 microaudiencia con autoridades y líderes de la sociedad civil, permitiendo brindar mayor información y recojo de opiniones y aportes en torno al tema, y también acerca de la percepción de la calidad de servicios recibidos de SEDAPAR S.R.L. A todos se les entregó material impreso informativo y convocó a participar en la Audiencia Pública, e informó acerca de las acciones de comunicación, desarrolladas y necesarias para informar en detalle los alcances del proyecto de Estudio Tarifario y de las mejoras de gestión para EPS SEDAPAR S.R.L.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS estuvo conformada por los señores Mario Salazar Torres, Geraldine Leyva Ramírez (GU), Danny Melissa Flores (Gestora de Región San Martín) y Jackeline Lucero Zevallos y Roberto Cruz Toribio (GRT). En todas ellas se contó siempre con más de un representante de la EPS SEDAPAR S.R.L. Luego, para la conferencia de prensa y para la Audiencia Pública, se integró al equipo de SUNASS, José Luis Patiño Vera, Gerente de Usuarios de SUNASS y Laura Chahud Carrasco, especialista en comunicaciones.

Conferencia de Prensa – Rioja

La Conferencia de Prensa se realizó el jueves 2 de febrero, en el horario de 10:30 a 12:00 horas, en el local de la sede central de la EPS, en Rioja, con la participación de 11 representantes de medios de comunicación convocados.

Este espacio de comunicación fue presidido por el Gerente de Usuarios José Luis Patiño Vera, por Gerente General de la EPS SEDAPAR S.R.L., Andrés Tarazona Rengifo y por Jackeline Lucero y Roberto Cruz, especialistas en Regulación Tarifaria de SUNASS, como expositores.

El evento fue coorganizado por GU-SUNASS a cargo de Mario Salazar Torres y Geraldine Leyva Ramírez, de Fortalecimiento de Relaciones Institucionales y Andrés Tarazona y Fiorella Manayales de SEDAPAR S.R.L.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas solicitaron mayor precisión acerca de la actualización tarifaria propuesta y también acerca de su aplicación.

SUNASS informó al detalle acerca de la realidad operacional, financiera y económica de la EPS, así como las inversiones con recursos propios para el quinquenio de más de 700 mil soles, contenidas en el proyecto y relacionadas básicamente en mejorar la operatividad y sostenibilidad de la EPS. No considera mayores inversiones en infraestructura sanitaria debido a que ellas se encontrarían incluidas en el proyecto Rio Negro, todavía no transferido a la EPS y que tienen como unidades ejecutoras al Gobierno Regional de San Martín. Se aclaró acerca de cuáles son las responsabilidades de la EPS y se deslindó responsabilidades atribuidas a la unidad ejecutora del proyecto actualmente sin culminación.

Dentro de las principales preguntas realizadas por los periodistas, podemos mencionar:

- ¿Cada cuánto tiempo se evalúan los costos de la empresa de agua?
- ¿La propuesta de actualización tarifaria es una decisión ya tomada o todavía se está en proceso de consulta?
- ¿Mayores costos para la población garantizarán la mejora en los servicios?
- ¿Desde cuándo se actualizarían las tarifas propuestas?
- ¿ha habido un análisis de costos de los colaterales, considerando los costos de materiales actuales en la localidad de Rioja?
- ¿La propuesta de precios por servicios colaterales, son precios mínimos o máximos?
- ¿SEDAPAR S.R.L. ha actualizado últimamente sus catastros comercial y operacional?

Todas las preguntas e inquietudes de los representantes de prensa, relacionadas con la propuesta presentada y con los servicios de saneamiento, fueron absueltas tanto por el Gerente de Usuarios de SUNASS como por Gerente General de la EPS. Cabe resaltar que a pedido del equipo de SUNASS también estuvieron presentes en dicha reunión todos los jefes de área de la EPS, con el fin de que pudieran escuchar, directamente desde los periodistas, la percepción de la población referida al tema.

Es importante señalar que durante el período de duración de la comisión de servicios en la localidad Rioja, el equipo de SUNASS participó en siete (7) entrevistas en medios de comunicación, concertadas por SEDAPAR S.R.L., en las cuales que se expuso acerca del rol y funciones del regulador, detalles de la propuesta y convocatoria a la Audiencia Pública.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo Nº026-2016-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional de SUNASS. Al final de la Conferencia de Prensa y entrevistas al Gerente de Usuarios, se distribuyó la Nota de Prensa N° 024-2017 y N°026-2017 luego de la audiencia pública, ambas preparadas por el área de comunicaciones de la Gerencia de Usuarios.

Cabe resaltar que para mayor difusión, SEDAPAR S.R.L. informa que convocó a la población a participar en la Audiencia Pública a través de algunos medios de comunicación, tales como: Radio Santo Domingo 102.1 FM, Radio Stereo 100.1 FM, Radio Exitosa 90.9 FM, Radio Nova entre otros; tanto de Rioja como de Casma y Huarmey contando además con el apoyo de difusión de periodistas asistentes a las conferencias de prensa de Rioja.

Reuniones grupales

Con la coordinación de SEDAPAR S.R.L., se realizaron, entre otras, **15** reuniones grupales y **1** microaudiencia.

En todas estas acciones de comunicación, los asistentes expresaron su interés en el tema y sus preguntas estuvieron relacionadas a la realidad de los servicios brindados por SEDAPAR S.R.L.; la mayoría coincidió en la necesidad de mayor inversión en los servicios de saneamiento, para

mantener y mejorar la continuidad, cobertura y calidad de agua en las redes en agua potable y mayor disponibilidad del servicio de alcantarillado, que en algunas zonas no contaban, así como del tratamiento de las aguas residuales; sobre esto último, se percibió, en los contactados, la prolongada espera para el término de obras de la PTAR de Rioja, actualmente en construcción por el Consorcio contratado por el Proyecto Especial Alto Mayo – PEAM del GRSM.

Un pedido recurrente fue gestionar y lograr mayores inversiones a través de los gobiernos central, regional y local para que la tarifa al usuario no sea impactada.

Cabe resaltar que se pudo apreciar que muchas en muchas reuniones estuvo presente la preocupación por la conservación del eco sistema hídrico y por los efectos que el cambio climático y los desastres naturales, que podrían acontecer y que afectarían los servicios de saneamiento de su ciudad.

Muchos de los contactados manifestaron reconocer que la EPS, a pesar de su tamaño, se había mantenido y mejorado en continuidad, comparada con lo existente hace más de cinco años. No conocían mucho acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS y la relación de ésta con las obras del Proyecto Rio Negro, parcialmente cedido en uso a la EPS. En otras opiniones e inquietudes de algunos contactados, se percibió una posición más política que técnica, mencionando la imposibilidad de unirse a las EPS de Moyobamba o de Tarapoto incluso.

Cabe resaltar que a través del contacto con las personas de la localidad se pudo evidenciar el desconocimiento del procedimiento existente de atención de reclamos de usuarios y por ello el rol y funciones de la SUNASS, en general.

En el contacto con autoridades y sociedad civil riojana se ha percibido la necesidad de mayor acercamiento de la EPS con sus públicos, que podría ser más efectivo al contar con un área dedicada a fortaleceré su imagen institucional y comunicaciones, actualmente inexistente, pero que es asumida por la misma gerencia general. A través de estos contactos se pudo conocer el insuficiente interés, de la población, para conocer más sobre su empresa de agua, tal vez debido a la pobre valoración económica que tienen los servicios de saneamiento en la población, comparados con otros servicios públicos como telefonía, cable o electricidad o debido a la insuficiente información difundida por la propia EPS o a través de la municipalidad local. Se observó que los grupos sociales no estaban tan bien organizados como se pensaba ya que no fue fácil convocarlos.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 3 de febrero de 2017

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de la empresa SEDAPAR S.R.L., el proyecto del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y que serían de aplicación por la mencionada EPS para el quinquenio 2017-2022, se llevó a cabo el viernes 3 de febrero de 2017, en el Auditórium del Gran Bombonaje Rioja Hotel, Rioja, ubicado en JR. Faustino Maldonado N° 515, Rioja, San Martín, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Royer Rengifo Panaifo, con la participación de más de **90** asistentes inscritos, **16** de los cuales hicieron uso de la palabra, de 16 inscritos. La organización estuvo a cargo de SUNASS a través de los señores Mario Salazar Torres, Geraldine Leyva Ramírez de Fortalecimiento de Relaciones Institucionales y del equipo de organización por parte de la EPS SEDAPAR S.R.L., liderados por su gerente general, CPC. Ernesto Andrés Tarazona Rengifo y por la CPC. Nicole Del Aguila Reátegui, Jefe de Planeamiento y Presupuesto.

La exposición principal estuvo a cargo de Jackeline Lucero Zevallos y Roberto Cruz Toribio, especialistas en Regulación Tarifaria; la bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo de José Luis Patiño, Gerente de Usuarios; la supervisión de inscripciones y demás requerimientos logísticos estuvo a cargo del Geraldine Leyva Ramírez y de Danny Melissa Flores Reyna, todos miembros del equipo de SUNASS.

Fue muy importante la participación, tanto en la bienvenida como en los comentarios finales, del Gerente General de SEDAPAR S.R.L., CPC. Ernesto Andrés Tarazona Rengifo, acompañado de sus principales jefes de área y demás personal técnico y administrativo.

El evento se desarrolló con total normalidad y se contó con el apoyo de miembros de la PNP y de Defensa Civil Municipal, al interior y exterior del local, para garantizar la seguridad de los convocados.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo Nº 026-2016-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para SEDAPAR S.R.L. formato de comentarios, encuesta anónima final, lapicero y folletería institucional de SUNASS; 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 de las diferentes acciones de comunicación realizadas, 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 Rioja, 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**

- Brindó mucho apoyo de organización y logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, encabezado por su gerente general y por el equipo designado para tal fin, proveniente de las áreas de planificación, comercial, operaciones y administración.
- Se percibe que su personal, aunque pasa por el proceso de adaptación ante reciente rotación de cargos, acepta y apoya a su gerencia general y desea involucrarse más con la actual gestión, informándose de los avances, propuesta y compromiso de su EPS.
- Se observa que no se viene trabajando lo suficiente en el acercamiento con los usuarios, a través de reuniones con los grupos organizados de la sociedad civil. Pero si se rescata la importancia de contar con un espacio televisivo informativo de tres veces por semana, demedia hora de duración.
- Se distingue la necesidad de mayor trabajo interno de mejora del clima laboral entre las áreas y con el personal de contacto directo con el público, como son las comercial y operacional, para mejorar la imagen institucional. Requerirían de personal responsable de comunicaciones tanto externas como internas.
- Por ser ésta una propuesta de Estudio Tarifario para el segundo quinquenio regulatorio, se percibe, en la nueva administración, mayor interés y preocupación en cumplir metas propuestas por la SUNASS, aunque consideran relativamente modesta la propuesta, comparada con la brecha de inversión de la EPS calculada en unos 120 millones de soles aprox. Debido a su falta de inversiones y a la escases de recursos propios, parte de la población manifiesta cierto descontento con la EPS.
- Reconocieron que parte del incumplimiento de metas del primer quinquenio se debió a a externalidades, como la demora en la transferencia de obras bajo responsabilidad del gobierno regional de San Martín.
- Se percibe mayor interés en la toma de decisiones técnicas de su accionar, contrarrestando la significativa presión política, que al parecer, pudiera ejercer su autoridad local, de la cual, al parecer, recibe mucho apoyo en decisiones.
- Se apreció la necesidad de fortalecer más y mejor la información, acerca de la realidad actual de la EPS, en sus autoridades políticas regionales, de quienes se observa

desconocimiento de información técnica importante, que les permitiría tomar decisiones que favorezcan la gestión de la EPS.

- La EPS apoyó en la coordinación para entrevistas, transmitidas por periodistas de medios radiales y televisivos de Rioja, información que transparentó su responsabilidad ante la presentación su PMO y el correspondiente proyecto de Estudio Tarifario, presentado por SUNASS.
- Se percibe en la EPS una débil difusión acerca de los derechos y deberes de sus usuarios.
- Se escuchó, de algunos de sus usuarios contactados, quejas por supuesta sobrefacturación o facturación indebida. Representantes de áreas comercial y operacional tomaron nota para la respectiva atención.
- Se aprecia que requiere reforzar sus estrategias de comunicación, sensibilización y educación sanitaria con la sociedad civil. Requeriría mucho mayores inversiones al respecto.
- Se pudo apreciar que existe insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con el Gobierno Regional, así como también con otras instituciones del Estado con sede en Moyobamba y Rioja, que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos, tales como con ALA, OEFA, DIREFISA, Minagri, Indecopi, Defensoría del Pueblo, colegios profesionales, etc.
- Se aprecia una fluida relación de comunicación con algunos medios de prensa, pero de algunos de estos identificamos un supuesto condicionamiento económico, poco saludable y que a mediano plazo podría perjudicar a la EPS.
- La EPS necesitaría identificar y fortalecer aún más su relación con aliados estratégicos, sean instituciones del Estado o grupos organizados de la sociedad civil, de los cuales no cuentan con mucha información disponible.
- Se observa que con urgencia debe mejorar y fortalecer la atención de reclamos de usuarios, tanto en el área comercial como la operacional. Durante el 2015 y lo que va del 2016, el TRASS de SUNASS reporta no haber recibido de la EPS expedientes de apelación. Ello dejaría en duda la correcta aplicación del procedimiento de reclamos establecido, pudiendo dejar desprotegido al usuario.
- Se evidencia carencia de material informativo y de distribución al usuario, disponible y relacionado con deberes y derechos en servicios de saneamiento. No se apreció material impreso suficiente del procedimiento de reclamos, disponible en las ventanillas de cobranza.
- Aparte, el área comercial no estaría cobrando a sus usuarios con base a las unidades de uso. También, los trabajadores del área de operación no estarían utilizando oportuna y eficientemente los implementos de seguridad personal disponibles y proveídos por su administración.

2. De las **autoridades locales y regionales** :

- Se percibió que la autoridad municipal provincial y asesores están lo suficientemente informados acerca de la realidad de sus servicios de saneamiento. Se constituyen como buenos aliados para encontrar soluciones a los problemas en saneamiento.
- Al parecer, en las administraciones municipales anteriores no se informó a sus autoridades la preocupante situación de los servicios de saneamiento de la localidad, deducible de situación de la EPS y su falta de inversión en mejoras.
- La información acerca del proyecto Río Negro a cargo del GRSM aparentemente no es de fácil acceso a la EPS SEDAPAR S.R.L. aunque la relación entre estas dos instituciones, no sería tan distante.
- Las autoridades provinciales contactadas, se mostraron de acuerdo en que SEDAPAR S.R.L. es una "empresa" de agua y que necesita de inversiones para mejorar. Se comprometieron verbalmente a apoyar a la alcaldesa provincial y a la EPS en la sensibilización del tema con su población y en colaborar en la toma de decisiones técnicas y no políticas.
- La mayoría de las autoridades políticas y técnicas contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta; aunque pocos si expresaron su preocupación por la posible reacción de la población ante una actualización tarifaria.
- Propusieron que SEDAPAR S.R.L. y la SUNASS promuevan mayores espacios de información a la sociedad civil, con el fin de educarla en torno al valor económico del agua potable y a la correcta utilización e importancia de los servicios de saneamiento. Se les

resaltó que el proyecto de SUNASS contempla inversiones solo con recursos propios de la EPS, los mismos que provienen del cobro de sus recibos, pero que importantes transferencias de inversiones, como las del GRSM, estarían pendientes de ser terminadas y transferidas y luego de ello serían tarifados.

- En reuniones con las autoridades tanto políticas como técnicas fue recurrente el interés de analizar y realizar acciones para la conservación de sus fuentes de agua.
- Al parecer es necesaria una mayor y mejor

- La mayoría de los contactados resaltaron la necesidad de instalación de medidores en todas las conexiones, para pagar solo por lo consumido. Pero también señalaron la presencia de aire en sus conexiones al retorno del agua luego de la discontinuidad. Se supone la inexistencia o el mal estado de las válvulas de purga de aire en la red, de responsabilidad de la EPS.
- Algunos contactados, mencionaron la necesidad de invertir también en la protección de la cuenca de su localidad, río arriba, pero con participación de las diferentes instituciones del Estado y privadas. La mayoría estuvo de acuerdo con que el proyecto considere proteger las fuentes de su recurso hídrico.
- Ante ello recomendaron a la EPS inversiones en temas de comunicación y educación sanitaria y mayor identificación y mejor trato a los usuarios por trabajadores de las áreas comercial y operacional.

4.- De **instituciones representativas locales**:

- Se pudo apreciar que existe todavía una débil comunicación y coordinación interinstitucional de las demás instituciones públicas y privadas con la EPS, que permitirían enfrentar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos.
- A pesar de su importancia, se observa que la marca de la EPS no está suficientemente posesionada en las mentes y agendas instituciones, como en la Autoridad Local del Agua, las Direcciones Regionales, de salud, de control del medio ambiente, educación, entre otros.
- Ante la aparición de nueva normativa que involucra a la EPS con sectores como agricultura, medio ambiental, y salud, se percibe la necesidad de mayor coordinación interinstitucional. La ausencia de una institución que promueva el intercambio de información y generación de eventos de comunicación entre ellos es evidente. Dicha normativa supone parámetros permitidos más exigentes para la EPS.
- Se contactó con el comité de gestión del bosque de protección Alto Mayo, grupo multidisciplinario y multisectorial de trabajo en temas ambientales y del que la EPS es miembro, manifestó en el proyecto. Propondrían mejoras en la propuesta referida a la inversión en MRSE. Se percibe que la expectativa al respecto estaría sobredimencionada. Requeriría de mayor aclaración por parte de la EPS y SUNASS.
- La alta rotación de funcionarios en las instituciones públicas, no permite relaciones ni coordinaciones más sostenibles en el tempo con la EPS, tampoco definir roles y responsabilidades entre las instituciones.
- Algunas instituciones responsabilizaron al Gobierno Regional de San Martín, de no agilizar o concluir inversiones para obras en servicios de saneamiento, como en el caso del proyecto Río Negro en Rioja y otros en temas de salud y ambientales.
- Propusieron que tanto SEDAPAR S.R.L. como SUNASS participen más en otros espacios de diálogo e información, donde puedan confluir propuestas que ayuden a mejorar la gestión de la misma EPS y por ende la calidad de vida de la población.
- Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento, debido al crecimiento inesperado y desordenado de las zonas altas y periféricas que pronto requerirían contar con dicho servicios.
- Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza económica y socialmente lo suficiente los servicios de saneamiento y básicamente por falta de inversión en información y en educación sanitaria.
- Resaltaron la importancia que la SUNASS esté presente con una oficina desconcentrada tanto en la ciudad de Rioja como de Moyobamba.

5.- De **representantes de la prensa local**:

- Se apreció un adecuado interés y preocupación en conocer más acerca de la propuesta mejoras en los servicios de saneamiento de la EPS y de la SUNASS. Algunos medios difundieron las notas de prensa distribuidas tanto por SEDAPAR S.R.L. como por la SUNASS, así como breves spots contratados por EPS SEDAPAR S.R.L., convocando a la audiencia pública
- Concedieron a la SUNASS entrevistas gratuitas radiales y televisivas, para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en el evento programado. Todas ellas fueron coordinadas por la gerencia general de la EPS.
- Pocos resaltaron algunas quejas de la población, recibidas a través de sus programas periodísticos, en relación a supuestas sobre facturaciones, a la demora en atención de supuestos cobros excesivos o inundaciones y atoros en la vía pública, de responsabilidad del área operacional de la EPS.
- Dos o tres periodistas, a través de sus respectivos programas radiales, manifestaron la insatisfacción de la población por la supuesta deficiente calidad de los servicios y ante la insuficiente comunicación, de parte de la EPS, por problemas operacionales y comerciales.
- En las conferencia de prensa organizadas por SUNASS y EPS SEDAPAR S.R.L. en Rioja, manifestaron moderada preocupación por la propuesta de actualización de las tarifas y ante la posible reacción adversa de la población ante ello.
- Se percibió, de pocos representantes de prenda local, cierta presión económica como contraparte para la difusión de avisos e información de la EPS, situación que sería negociada por la gerencia general de la EPS.

- Se realizaron más de **40** reuniones 1 a 1 con autoridades, instituciones representativas y líderes locales, tales como con autoridades provinciales de Rioja y regionales en Moyobamba y con dirigentes de grupos de vecinos. Previamente se les envió información impresa para su análisis y opinión.

- Se envió desde esta Gerencia cerca de **70** correos electrónicos, dirigidos a Congresistas y asesores, Consejeros y Gerentes Regionales, autoridades y representantes de la sociedad civil organizada y otros, adjuntando el proyecto de Estudio Tarifario para SEDAPAR S.R.L., a texto completo.

- Se realizó **1** Conferencia de Prensa. Se sostuvo **16** reuniones grupales con autoridades locales, dirigentes vecinales y trabajadores de EPS.

- La EPS apoyó con la difusión del aviso de Convocatoria a Audiencia Pública en medios radiales y televisivos, complementando a lo publicado por SUNASS en medios escritos y coordinó **7** entrevistas radiales en vivo y otras después de la conferencia de prensa.

- A la audiencia pública asistieron más de **90** personas, muchas de la cuales fueron previamente contactadas, con el fin de brindarles información previa y complementaria, **16** de las cuales hicieron uso de la palabra, de 16 inscritos. Al finalizar la Audiencia Pública se recibieron **4** fichas de comentarios que han sido entregadas a GRT el martes 7 de febrero y **38** encuestas anónimas aplicadas a los asistentes del evento que serán procesadas por esta Gerencia.

- La Audiencia Pública en la ciudad de Rioja y las reuniones grupales tanto en Rioja como en Moyobamba, se efectuaron de manera correcta y programada, asistiendo representantes de la sociedad civil organizada, representantes de autoridades locales, funcionarios de instituciones representativas, 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.

- Se considera la necesidad de un mayor trabajo de sensibilización, por parte de la EPS, acerca del valor económico de los servicios de saneamiento. Se comprueba a través de la

conversación con usuarios, la insuficiente conciencia de importancia y valoración de los servicios de saneamiento brindados por su EPS, ya que en comparación pagan sumas mucho mayores en otros servicios públicos como en telefonía, cable o electricidad, sin mayor información acerca de los mismos.

- Muchos de los dirigentes de zonas periféricas mencionaron necesitar la ampliación de redes tanto de agua como de desagüe y la instalación de micromedidores para pagar sólo por lo que consumen.

- Solicitan que EPS SEDAPAR S.R.L., informe a través de audiencias descentralizadas y por los responsables de sus administraciones, acerca de su rendición de cuenta económica financiera y del cumplimiento de metas del quinquenio anterior. Piden se continúe con transparencia y mayor comunicación de la EPS y de la SUNASS.

- La implementación de los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hidrológicos requeriría de mayor socialización previa, tanto en las poblaciones de las zonas urbanas como de las zonas rurales y entre todos los organismos públicos y privados responsables que trabajan con personas y territorios de las cuencas de la Región San Martín.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere exhortar a la EPS realizar un mayor y detallado proceso de información y socialización de la propuesta, principalmente con las autoridades políticas de la localidad de Rioja y de la capital de Región San Martín en Moyobamba, para lograr compromisos de inversión en servicios de saneamiento, concretos y firmados en compromiso con la EPS, que permitan una mejorar su propuesta contenida en su PMO y en el Estudio Tarifario y sostenibles en el tiempo, sin distingo de periodos políticos.

- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para la EPS SEDAPAR S.R.L., se exhorte a la EPS a una mayor inversión en difusión del mismo, en todos los grupos objetivos identificados que mostraron interés en el tema y fueron contactados a través de las acciones de comunicación realizadas por la SUNASS. También que dicha información esté a la disponibilidad de los usuarios de manera física (volantes, revistas, trípticos, dípticos, etc.) y virtual (página web, TV., radios, redes sociales, etc.). Esto generará recuperar una mayor confianza en los usuarios hacia su EPS.

- Con el fin de conservar la paz social, se sugiere exhortar a la EPS fortalecer la comunicación con las autoridades políticas y grupos organizados de la sociedad civil de Rioja, con el fin de brindarles y recoger, permanentemente, 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 aprueben las tarifas finales, 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 misma a través de EPS SEDAPAR S.R.L. y nuestra gestora SUNASS Región San Martín y también a través de alianzas estratégicas con medios de comunicación y oficinas desconcentradas de reguladores presentes en Rioja y Moyobamba, entre otros.

- Se sugiere exhortar a la empresa seguir mejorando y fortaleciendo su nueva imagen, con mejor y mayor oportunidad y transparencia en la información y con la mejora constante de calidad de los servicios, sobre todo en los de post-venta, de responsabilidad de las áreas operacional y comercial, estimulando la mejora en el trato a las personas.

- Por otro lado, la SUNASS debería insistir 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 en actualizar con urgencia los catastros comercial y operacional.

- Se sugiere exhortar a la empresa fortalecer alianzas estratégicas con los otros organismos vinculados directa e indirectamente con los servicios, incluso animarlos a la firma de convenios de cooperación interinstitucional como con la Autoridad Local del Agua, Defensoría del Pueblo y las universidades de la Región, colegios profesionales, entre otros.

- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales y del procedimiento de reclamos, ya que en lo que va del año, no se registran expedientes recibidos, según informa el TRASS; ello no garantizaría la correcta aplicación del reglamento de reclamos de usuarios.

- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EPS SEDAPAR S.R.L. realice mayor inversión en comunicaciones y en campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.

- Que el TRASS, en coordinación con nuestra gestora de orientación San Martín, capacite a la EPS en el procedimiento de reclamos, a fin de que mejoren su atención a los usuarios. La Gerencia Comercial tiene dudas en torno al procedimiento y demás normativa relacionada.

- Conminar a la EPS a fortalecer su oficina administrativa en Rioja, para una mejor atención y acercamiento con sus usuarios.

- Mantener una relación y comunicación constante con los gerentes de participación vecinal y de Vigilancia ciudadana de la municipalidad provincial, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas.

Acciones de comunicación desarrolladas para la presentación del Proyecto de Estudio Tarifario para SEDAPAR S.R.L. en Rioja, San Martín – Del 29 de enero al 03 de febrero de 2017

Reuniones con directivos y personal de SEDAPAR SRL

Explicación del proyecto de estudio tarifario 2017-2022

Respuesta a preguntas e inquietudes del personal

Unificando criterios y mensajes del proyecto a presentar

Reunión con personal del área comercial de la EPS

Reunión y visita de campo con personal operativo de EPS

Reunión con Alcaldesa Provincial de Rioja

Reunión con vicegobernador regional de San Martín

Reunión con gerente municipal y gerente de Rioja

Reunión con Autoridad Local del Agua de Rioja

Reunión con funcionarios del SERNANP – Alto Mayo

Reunión con funcionarios del BPAM en Moyobamba

Vista a gerentes de estudios y proyectos del GRSM

Visita a la Dirección de Fiscalización Ambiental GRSM

Reunión en la Autoridad Regional Ambiental

Reunión con miembros del Comité Gestor de MRSE

Reunión en la Red de Salud de Rioja

Visita a la Subprefectura de Rioja, entre otros

Convocatoria a través de medios televisivos y radiales

Entrevistas en vivo y grabadas para programas noticiosos

Participación en vivo en entrevistas en medios

Convocatoria a través de programa de Tv de SEDAPAR

Precisiones a proyecto difundidas en vivo por medios

Participación en vivo en entrevistas en medios televisivos

Conferencia de Prensa SUNASS, jueves 2 de febrero

Participación de principales medios de comunicación

Explicación al detalle del proyecto de estudio tarifario

Preguntas e inquietudes de prensa local en Rioja

Visita a ingeniero residente del proyecto de PTAR Rioja

Consultas de especialistas de SUNASS en PTAR Rioja

Vista panorámica de parte de los trabajos que se vienen realizando para que Rioja disponga de una PTAR

Letrero informativo del proyecto de agua por GRSM

Visita a la cisterna y reservorio de SEDAPAR S.R.L.

Visita a los reservorios de agua potable de SEDAPAR S.R.L. en Rioja, San Martín

Vista del ingreso a la ciudad de Rioja, San Martín

Vista de la facha de la EPS SEDAPAR S.R.L. en Rioja

Visita a grupos organizados de diferentes zonas locales

Reunión con diversos dirigentes vecinales de Rioja

Visita a líderes vecinales convocando a asistir a audiencia

Entrega de material informativo previo a audiencia

Explicación de la propuesta de E.T. para SEDAPAR SRL

Convocatoria incluso bajo puerta de dirigentes locales

Concertación de reuniones grupales con dirigentes

Reuniones con grupos organizados de vecinos de Rioja

Reuniones con grupos organizados de vecinos de Rioja

Respuesta a inquietudes de población convocada

Reuniones uno a uno con algunos dirigentes vecinales

Reuniones uno a uno con algunos dirigentes vecinales

Inscripciones en audiencia pública de SUNASS en Rioja

Apoyo de Defensa Civil y PNP de la localidad de Rioja

Evento coorganizado por SUNASS y SEDAPAR S.R.L. Rioja

Moderador de Audiencia Pública del 03.02.2017 Rioja

Presencia de autoridades y líderes vecinales de

Bienvenida por Gerente General de SEDAPAR S.R.L.

Bienvenida por Gerente de Usuarios de SUNASS

Exposición por especialistas en regulación SUNASS

Proyecto de Estudio Tarifario para SEDAPAR S.R.L.-Rioja

Asistentes a audiencia pública informativa 03.02.2017

Presencia y participación de Alcaldesa Provincial Rioja

Asistieron algunas autoridades locales y regionales

Entrega de formatos de comentarios y encuesta de GU

Vista del auditorio del Gran Bombonaje Rioja Hotel

Distribución de separatas y material de información

Participantes de todas las edades y de diferentes sectores

Se logró interés de análisis de material distribuido

Vista de parte del público asistente a A.P. informativa

Oradores previamente inscritos aportaron al proyecto

Rpte. Del Proyecto Especial Alto Mayo - PEAM

Representante del Comité de Gestión del BPAM

Representante del Sector Manantial de Rioja

Tiempo de participación controlado con reloj electrónico

Rpte. Asoc. Nac. de Periodistas del Perú – Rioja

Rpte. de la alcaldesa provincial de Rioja – Regidor

Participación de regidores provinciales de Rioja

Rpte. de Asociación de Ecologistas y Cultural San Martín

Rpte. de Autoridad Regional Ambiental del GRSM

Participación de usuarios de Rioja a título personal

Rpte. de la Direc. de Fiscalización Ambiental GRSM

Rpte. del Comité de Gestión del BPAM

Ger. de desarrollo ambiental de la MP Rioja

Rpte. del SERNANP-Bosque de Protección Alto Mayo

Desarrollo del evento con total normalidad y respeto

De la Dirección de Vivienda, Const. y Saneamiento SM

Subprefecto provincial de Rioja en la Audiencia P.

Vicegobernador de San Martin en audiencia Pública

Precisiones finales por Gerente General de SEDAPAR

Palabras finales a cargo de Gerente de Usuarios SUNASS

Asistentes entregaron fichas y encuestas repartidas