

INFORME N° 107-2017-SUNASS/070

Asunto: **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 EMSAP CHANKA S.R.L., dirigido a la población de Andahuaylas de la Región de Apurímac.**

Fecha: Magdalena, 29 diciembre de 2017

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas, por la Gerencia de Usuarios, previa y durante la Audiencia Pública, en la ciudad de Andahuaylas, en la Región Apurímac, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EMSAP CHANKA 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 Andahuaylas, para participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 18 de agosto de 2017**, en dicha ciudad.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la EMSAP CHANKA 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 25 de setiembre de 2016 con la publicación, en "Normas Legales" del Diario Oficial "El Peruano", de la Resolución de Gerencia Regulación Tarifaria N° 018-2016-SUNASS-GRT, que dispuso el inicio de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y de precios por servicios colaterales, de la EMSAP CHANKA S.R.L., para el segundo quinquenio regulatorio. 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 Andahuaylas, con el fin de alcanzar, a los mismos, información de la propuesta de Estudio Tarifario.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 9 de julio del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 017-2017-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 EMSAP CHANKA 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 14 al 18 de agosto de 2017.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 4 de agosto de 2017, tanto en el Diario Expresión, distribuido en las localidad de Andahuaylas, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. EPS también convocó a través de mensajes difundidos en medios de comunicación radiales, tales como: Radio Titanka 95.5 FM., Radio San Jerónimo 104.1 FM y Radio Panorama 100.3 FM. La EPS también realizó convocatoria a través de sus recibos de agua.

6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el viernes 18 de agosto de 2017.
7. El gerente general de la EPS, Ing. Edmundo Salas Reynaga y colaboradores, 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 14 al 17 de agosto, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Andahuaylas, detalladas en tabla adjunta, 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 de Andahuaylas, 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 EMSAP CHANKA S.R.L. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 18 de agosto, 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 EMSAP CHANKA 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 de Andahuaylas; 2. Reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias con autoridades y líderes provinciales y distritales; y 3. Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo

La Gerencia de Usuarios, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, preparó, imprimió y envió a la EMSAP CHANKA S.R.L., material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de la localidad de Andahuaylas, 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: audienciaemsapchanka@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 017-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 04.08.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, programa de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 40 Oficios de invitación a acciones previas en Andahuaylas, entre las autoridades y líderes.

Se envió desde esta Gerencia cerca de 58 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 EMSAP CHANKA S.R.L., a texto completo.

Dicha información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno y grupales, realizadas previo a la audiencia. La distribución del material por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad del área de planeamiento y administración.

El clima social en el que se trabajó fue positivo, manifestado en la buena actitud de la gerencia general de la EPS para la comunicación y acercamiento a los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de la ciudad.

Cabe resaltar que también, se envió, vía correos electrónicos personalizados (58 unid.), el proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo, a los señores Congresistas de la República por la Región Apurímac, a Gobernadores y Consejeros Regionales.

Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 14 al 17 de agosto de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de la EMSAP CHANKA 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.

A continuación la relación de acciones de comunicación realizadas:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Lunes, 14 de agosto			
1	Reunión grupal de coordinación con Gerente General de la EPS, administradora y jefa de planeamiento. (Total 3 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El gerente general informó la realidad que afronta la EPS, frente a los usuarios. Aseguró que la mala imagen de la EPS, se debería a hechos pasados de corrupción, en anteriores gestiones de la municipalidad y de la EPS. ◆ Dicha versión fue confirmada por el resto del personal presente en la reunión. ◆ Opinaron la necesidad de difundir la Audiencia Pública a través de un espacio contratado en una radio. Confirmaron haber distribuido los oficios de invitación para participar en la Audiencia Pública. informaron quien asumiría la moderación de la Audiencia Pública. 	②
2	Microaudiencia informativa con personal administrativo, operativo y comercial de la EPS. (Total 17 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se definió la visita de Rogelio y Pablo a Huasipara. ◆ Se les informó la propuesta del Estudio Tarifario, y de las actividades que realizaría SUNASS y la EPS durante la semana de acciones de comunicación para convocar a participar en la Audiencia Pública. ◆ Algunos trabajadores expresaron su preocupación por el incremento de la tarifa y por el posible rechazo de la población. Señalaron que eso significaría un conflicto para la EPS, considerando la mala imagen que tiene en la población de Andahuaylas. 	③
3	Reunión uno a uno informativa con Alcalde de San Jerónimo. Ing. Henry Palomino Rincón.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó acerca del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. Se dejó información impresa y aseguró su participación. 	①
4	Reunión grupal informativa con Sub Gerente de Estudios y Proyectos, el Ing. Heliades Vargas Escobar y el Gerente de Desarrollo Urbano y Rural, el Ing. Walter Zarate Valdivia. (Total 2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Informaron sobre la situación del expediente técnico del proyecto de Sucaraylla, afirmando que el problema es la falta de licencia del ANA. Así mismo señalaron que de la captación de Cumanaylla, será por gravedad hacia Andahuaylas, aproximadamente de 30lt/s. Además se bombeará 30lt/s de Sucaraylla y 30 lt/s de Huancabamba. ◆ Ante esta propuesta, existe la oposición del Frente de Defensa de Andahuaylas, ya que no querrían que se saque agua de Sucaraylla, porque tendrían planificado otro tipo de actividades con esos manantes, además que al parecer, intentan boicotear la gestión actual de la municipalidad provincial de Andahuaylas. 	②
5	Reunión grupal informativa con Defensor del Pueblo - Jorge Solano Reynoso; Asistente legal - Yoselin Zevallos Venegas y un funcionario más. Defensor del Pueblo: 945083976 (Total 3 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresó su preocupación por la primera audiencia pública, donde hubo poca participación de la población, por ello, solicitó realizar una buena convocatoria a fin de asegurar una participación pasiva. ◆ Dio detalles de un reciente paro que tuvo la ciudad de Andahuaylas promovido por el FREDIPA. En la plataforma de pedidos de su movilización, exigían una mejor calidad del servicio de la EPS. sin embargo, también precisó que los representantes del FREDIPA cuestionan a la EPS, porque sus relaciones con el alcalde actual de la provincia no es óptima. ◆ En cuanto a la propuesta de MRSE, manifestó como trabajo previo una investigación de la UNAJMA, donde habrían avances y 	②

		estudios sobre las cuencas. Brindó los datos para contactar a las personas encargadas de la investigación.	
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Visita a fuente de agua. 	①
		<p>Reunión uno a uno. Visita de los especialistas de GRT a manantes de Lázaro Carrillo y Coñacpuquio.</p> <p>Reunión uno a uno. Visita de los especialistas de GRT a cerro Waywaka para ver el terreno donde se construirá un reservorio.</p>	①
		Martes, 15 de agosto	
1	<p>Entrevista por Radio Titanka 95.5 FM. Programa: "Titanka en la noticia" Periodistas: Gary Huaman, Mario y otro más.</p> <p>Entrevista realizadas al Sr. Mario Salazar y al Gerente General de la EPS.</p> <p>(Duración 40 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	④
2	<p>Entrevista por Radio San Jerónimo 104.1 FM. Programa: "San Jerónimo Noticias" Periodistas: Percy Godoy Medina</p> <p>Entrevista realizadas al Sr. Mario Salazar, Oscar Angulo y al Gerente General de la EPS.</p> <p>(Duración de 45 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	④
3	<p>Reunión uno a uno informativa con AGRORURAL – Gustavo Reynaga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. ◆ Apoya 100% el proyecto en MRSE. Se comprometió a participar en la audiencia pública y a fortalecer al grupo impulsor que incluiría a SUNASS y a la EPS. 	①
4	<p>Reunión uno a uno informativa con Gerencia Sub Regional de Chanka – Efraín Palomino Vallejo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aceptó el documento y prometió la participación en la Audiencia PÚBLICA. Además prometió estar pendiente de su participación en el grupo impulsor de MRSE. 	①
5	<p>Reunión uno a uno informativa con director de la DIRCETUR – Mg. Enmanuel Gómez Choque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Resaltó la importancia de los servicios de saneamiento en la ciudad, asegurando que éstos promoverían el turismo y desarrollo de la localidad. ◆ Menciono que su persona tenía experiencia en el tema de MRSE. Coordinaría y enviaría información a nuestro especialista en MRSE. ◆ Se comprometió a participar en la Audiencia Pública. 	①
6	<p>Reunión uno a uno informativa con presidente del Mercado Central de Andahuaylas – Sr. Diógenes Gómez Orihuela.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresó su desacuerdo por el mal servicio que estaría ofreciendo la EPS a los usuarios. aseguró que como mercado carecen de agua potable, por la baja continuidad del servicio. ◆ Señaló que la EPS es ineficiente en comparado con las JASS cuyo servicio es de 24 horas al día, por eso manifestó estar de acuerdo en que la EPS se convierta en una JASS y lo administre la población. ◆ Confirmó su participación en la Audiencia Pública. 	①
7	<p>Reunión grupal informativa con representantes de la Universidad Jose María Arguedas. - Vicepresidente académico: Dr. Julio Heredia - Docente: Mg. Julio Sinche.</p> <p>(Total 2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Destacó la importancia del tema a difundir y del espacio de la Audiencia Pública para informar a los usuarios sobre las mejoras en el servicio de saneamiento. ◆ Señaló la importancia de sensibilizar a la población sobre la valoración del agua y sobre la protección de las fuentes de agua, como manantiales y cuencas. ◆ Informó que la UNAJMA a través de la Vicepresidencia de investigación han elaborado una investigación sobre las cuencas así como han desarrollado diversas actividades sobre el agua. ◆ Confirmó la participación de un representante de la UNAJMA. 	②

8	<p>Reunión grupal informativa con Vicepresidente de Investigación – Dr. Francisco Espinoza con una persona más.</p> <p>(Total 2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se mostró interesado en la propuesta tarifaria, sobre todo porque éste incluía el pago por MRSE, tema que como universidad han ido investigando. ◆ Señaló que a la fecha habían realizado 3 foros relacionados al agua, y faltaría realizarse 1 foro o taller más. Aseguró que sería bueno la participación de SUNASS en dicho evento. Reveló también que organizaron un diplomado ambiental para docentes de educación básica regular. A dicho curso, participaron alrededor de 130 docentes, enseñándoles un mensaje de consumo responsable y valoración del agua. Inciden en la gestión del agua hacia los profesores. ◆ Confirmó su participación en la Audiencia Pública y aseguró mantener contacto con SUNASS para sus futuras actividades. 	②
9	<p>Reunión uno a uno. Visita de los especialistas de GRT a captación de Huasipara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Visita a fuente de agua. 	①
10	<p>Reunión grupal informativa con ingenieros del proyecto de saneamiento ejecutado por la municipalidad.</p> <p>(Total 2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se intercambiaron datos técnicos sobre el proyecto en ejecución. 	②
11	<p>Entrevista por Radio Panorama 100.3 FM. Programa: "La Integración Regional" Periodista: Mario Espinoza.</p> <p>Entrevista realizadas al Sr. Mario Salazar, Oscar Angulo y al Gerente General de la EPS.</p> <p>(Duración 40 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	④
12	<p>Reunión uno a uno informativa con jefe de Defensa Civil de Andahuaylas – Ing. Luis Filio Herbas Moreno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	①
13	<p>Reunión uno a uno informativa con secretaria de la parroquia de Andahuaylas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	①
14	<p>Reunión grupal informativa y de coordinación con trabajadores de las EPS.</p> <p>(Total 6 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coordinación de actividades y acciones de comunicación. ◆ Se expuso el Proyecto de Estudio Tarifario completo y se respondieron las inquietudes de los trabajadores. 	②
15	<p>Reunión grupal informativa con representantes del Frente de Defensa de Andahuaylas – FREDIPA:</p> <p>a) Américo Chávez. b) Ciro Pomallanqui Gómez</p> <p>(Total 2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los representantes del FREDIPA indicaron que el presidente de su organización viajó urgente a Lima, por un llamado urgente de los frentes de defensa a nivel nacional, sobre la huelga de maestros. ◆ Se les explicó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario. expresaron su malestar por el deficiente servicio que estaría brindando la EPS, sobre todo por la disminución de horas del servicio. ◆ No evitaron comparar el servicio de la EPS y de las JASS. ◆ Destacaron la importancia de la contribución por MRSE, para proteger los manantes. ◆ En cuanto a la micromedición aseguraron que los medidores estarían midiendo aire y no agua, ante una discontinuidad del servicio. 	②
Miércoles, 16 de agosto			
1	<p>Entrevista por Radio Panorama 100.3 FM. Periodista: Ronald Ripa.</p> <p>Entrevista realizadas al Sr. Mario Salazar, Rogelio Rivas y Gerente General de la EPS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. ◆ Enfatizó que la EPS se ha convertido en una de las empresas más corruptas de la región. ◆ Solicitó que SUNASS se acerque más a los usuarios. 	④

2	(Duración 1 hora con 20 minutos) Entrevista por Radio Andahuaylas 106.5 FM. Periodista: Carlos Montana. Entrevista realizadas al Sr. Mario Salazar, Rogelio Rivas, Oscar Angulo y Gerente General de la EPS.	<ul style="list-style-type: none"> Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. Mencionó que SUNASS estaría mintiendo y querría "lavar la cara al gerente de la EPS". Aseguró que la EPS no brinda agua potable, sino agua entubada, además, afirmó que la desnutrición de los niños es debido al agua entre otras opiniones sin sustento técnico. 	④
3	(Duración 1 hora con 15 minutos) Reunión uno a uno informativa con representante de la Gerencia de Sub Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Ayme Medina (responsable de la meta 25 – Programa de Segregación de residuos sólidos).	<ul style="list-style-type: none"> Señaló que han tenido una reunión con el área de diversidad del Ministerio del Ambiente. Estarían viendo como reactivar el Concejo Ambiental – CAM, ya que existiría la necesidad de hacer ver a diversas instituciones que la responsabilidad es de todos. Señaló también que están haciendo un diagnóstico para poder identificar a todas las JASS de la localidad. Denisse Gavidia (área de ATM) estaría a cargo del trabajo con las JASS (983677554). Hasta la fecha sólo habrían ATM provinciales, no distritales. 	①
4	Reunión grupal informativa con junta directiva del barrio Coñacpuquio y con integrantes de la Federación de Mujeres de Andahuaylas. (Total 10 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Señalaron no haber tenido una reunión con SUNASS anteriormente. Expresaron su malestar por la poca continuidad del servicio de agua potable. Mencionaron que Andahuaylas siendo una localidad con abundantes manantiales, sorprende que no tengan agua potable las 24 horas del día, a comparación de otras regiones o localidades del país, donde tienen agua todo el día. Resaltaron la importancia de desarrollar campañas y charlas de educación sanitaria, así como de sensibilizar y capacitar a los escolares, sobre la valoración del agua. 	②
5	Reunión grupal informativa con vecinos del Sector Salinas – Barrio Magisterial. (Total 2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	②
6	Reunión grupal informativa con vecinos del Psje. Nuevo Progreso del Sector Talavera. (Total 7 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. Tienen agua potable, pero no cuentan con alcantarillado. Solicitaron que la EPS les ejecute dicha obra. 	②
7	Reunión grupal informativa con vecinos de Corazón de Jesús - Sector Industrial - San Antonio (Total 12 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. Señalaron que ya tienen instaladas todas sus redes de agua potable, sin embargo faltan operarlos. Solicitaron que la EPS les brinde el servicio. 	②
Jueves, 17 de agosto			
1	Reunión uno a uno informativa con Jefe de la Autoridad Local del Agua – Feliciano Bellido.	<ul style="list-style-type: none"> Señaló que la EPS tenía una deuda pendiente con el ALA, por una sanción del año pasado, que hasta la fecha no ha sido subsanada, y correspondería al pago de 2 UIT. El Gerente general de la EPS señaló que es un monto imposible pagar y que haya una reconsideración y el pago mínimo. Quedaron en tener una reunión para la próxima semana. 	①
2	Reunión uno a uno. Visita de los especialistas de GRT a las fuentes de agua (manantes) de Succaraylla.	<ul style="list-style-type: none"> La visita se realizó en compañía de MVCS, FREDIPA, ANA y EPS. 	①
3	Reunión uno a uno con periodista Mario Espinoza (moderador de la Audiencia Pública).	<ul style="list-style-type: none"> Se tuvo una reunión uno a uno con el periodista para informarle sobre el tema del proyecto de estudio tarifario, pero también para informarle su rol de moderador que iba a desempeñar en la Audiencia Pública. Esta reunión surgió debido a la suspensión de la conferencia de prensa, programada con anticipación, puesto que no asistieron los periodistas de los medios de comunicación, por coberturar la huelga de los maestros. 	①
4	Reunión grupal informativa con vecinos de Psje. Narcizo Campos (Total 3 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas. 	②

5	Reunión grupal informativa con vecinos de barrio Salinas (Total 11 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②
5	Reunión grupal informativa con vecinos de Psje. Virgen de la Candelaria. (Total 3 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②
6	Reunión grupal informativa con vecinos de Calle Santa Rosa – Barrio Salinas. (Total 3 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②
7	Reunión uno a uno informativa con vecino del Psje. Santa Rosa – Villa Salinas.	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	①
8	Reunión grupal informativa con vecinos de Psje. San Luis (Total 5 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②
9	Reunión grupal informativa con vecinos de Psje. Sol Naciente (Total 5 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②
10	Reunión grupal informativa con vecinos de Barrio Puchcota. (Total 2 personas)	◆ Se informó acerca de la propuesta de SUNASS a través del Proyecto de Estudio Tarifario. Además se le invitó a participar a la población en la Audiencia Pública del 18.08.2017 en Andahuaylas.	②

En total, se realizaron 15 reuniones uno a uno, 19 reuniones grupales, 1 microaudiencia con autoridades y líderes de la sociedad civil, y 5 entrevistas en medios de comunicación, 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 EMSAP CHANKA 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 EMSAP CHANKA S.R.L.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS estuvo conformada por los señores Mario Salazar, Geraldine Leyva (GU), Wernher Mendizabal Chiclla (Gestor Sunass de Región Apurímac) y Pablo Perry, Rogelio Rivas y Oscar Angulo (GRT). En todas ellas se contó siempre con más de un representante de la EMSAP CHANKA S.R.L. Luego, para la Audiencia Pública, se integró al equipo de SUNASS, José Luis Patiño Vera, Gerente de Usuarios de SUNASS.

La Conferencia de Prensa programada para el 17 de agosto no pudo realizarse por la ausencia de representantes de prensa local, quienes priorizaron la cobertura de noticias relacionadas al Paro y Huelga Nacional de Maestros también desarrollada en Andahuaylas. Cabe resaltar que ya habíamos atendido entrevistas radiales en los principales medios y programas radiales de la localidad, quienes habían difundido la información alcanzada y convocado a la audiencia pública del día siguiente.

Reuniones grupales

Con la coordinación de EMSAP CHANKA S.R.L., se realizaron **19** 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 EMSAP CHANKA 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 la necesidad de contar con una planta de tratamiento.

Un pedido recurrente fue gestionar y lograr mayores inversiones a través de los gobiernos central, regional y local para que la tarifa no afecte la economía del usuario. En muchas reuniones estuvo presente la preocupación por la conservación del eco sistema hídrico proveniente de sus varias fuentes 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.

Entre las principales quejas escuchadas podemos resaltar la disminución en horas de continuidad del servicio y la supuesta falta de calidad del agua potable abastecida. Algunos otros de los contactados manifestaron reconocer que la EPS, a pesar de su tamaño, había mantenido la continuidad. No conocían mucho acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS y la relación con el proyecto integral administrado por el gobierno local. Mucho señalaron la influencia política que ejercía el alcalde provincial sobre la EPS y las decisiones políticas antes que técnicas, tales como la autorización de funcionamiento de JASS ubicadas dentro del ámbito urbano de responsabilidad de la EPS, que en suma administrarían cerca del 50% del recurso hídrico de la zona urbana.

Se evidenció la percepción y sospecha que algunas JASS se habrían conectado irregularmente y de manera clandestina a la red de agua potable, generando costos adicionales que serían asumidos por los actuales clientes de la EPS, perjudicándoles también en la calidad del servicio recibido, manifestado en discontinuidad del servicio de agua potable.

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 de Andahuaylas se ha percibido la necesidad de mayor acercamiento de la EPS con sus públicos, a través de un área dedicada de imagen institucional y comunicaciones, actualmente inexistente, pero que es asumida por la misma gerencia general.

A través de estos contactos también se identificó el poco 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 y 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: 18 de agosto de 2017

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de la empresa EMSAP CHANKA 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 18 de agosto de 2017, en el Auditorium de la Institución Educativa N° 55005 "Divino Maestro", ubicado en Jr. Ramón Castilla, Cdra. 1, Andahuaylas, Región Apurímac, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Mario Segundo Espinoza Ruiz, con la participación de más de **52** asistentes inscritos, **14** de los cuales hicieron uso de la palabra.

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 EMSAP CHANKA S.R.L., liderados por su gerente general, Ing. Edmundo Ilich Salas Reynaga.

La exposición principal estuvo a cargo de Pablo Perry Lavado y Oscar Angulo, especialistas en Regulación Tarifaria y en Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos, respectivamente; 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 de Geraldine Leyva Ramírez y de Wernher Mendizabal Chiclla – Gestor Sunass para la región Apurímac -, todos miembros del equipo de SUNASS.

Fue muy importante la participación, tanto en la bienvenida como en los comentarios finales, del Gerente General de EMSAP CHANKA S.R.L., Ing. Edmundo Ilich Salas Reynaga, acompañado de su personal técnico y administrativo.

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

1	<p>AUDIENCIA PÚBLICA: Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Municipalidad Provincial de Andahuaylas – regidor. ○ Municipalidad de San Jerónimo. ○ OTASS. ○ Gerencia Sub Regional Chanka. ○ ANA. ○ Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DRVCS). ○ PNP. ○ Sub Prefectura de Andahuaylas. ○ UNAJMA. ○ ALA-BAP. ○ Defensoría del Pueblo. ○ AGRORURAL. ○ Federación de Mujeres de Andahuaylas. ○ AFAVIPP-A. ○ CONAS. ○ Sector Salinas. ○ Sector Huasipara. ○ Sector Magisterial. ○ Sector de Ccoñecuquio. ○ Calle Corazón de Jesús. ○ Jr. Ayacucho. ○ Sector de Yunca Baja. ○ Sector de Chiccapata. ○ Sector de Pochccota. ○ Sector Los Lirios. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la I.E. "Divino Maestro", sito en Jr. Ramón Castilla cdra.1 – Andahuaylas – Región Apurímac. ○ Participaron de la Audiencia Pública 52 asistentes (sólo se inscribieron 43 personas). Participaron 14 oradores de un total de 18 inscritos, entre autoridades y representantes de la sociedad civil. Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para la EPS SEDAPAR S.R.L. ○ De la Audiencia Pública, se recopiló 13 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 29 encuestas que serán procesadas. ○ El evento se desarrolló con total normalidad, de acuerdo a lo programado. ○ Relatoría del evento estará disponible en el informe final de acciones de comunicación, en proceso. 	©
---	---	--	---

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 017-2017-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMSAP CHANKA 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.

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 Andahuaylas, 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**

a) Sobre la organización:

- Brindó 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.
- Se percibió que su personal pasaba por proceso de adaptación ante la nueva designación del gerente general por el alcalde provincial. También se percibió incertidumbre y cierta inseguridad para la toma de decisiones, pero haciendo el esfuerzo de conocer más y encontrar soluciones a los problemas existentes en la gestión.
- 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 relación informativa que viene trabajando el nuevo gerente general con periodistas de principales medios de comunicación radial.
- 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 con urgencia de contar con personal responsable de comunicaciones externas.
- 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 provincial, de la cual, al parecer, recibe influencia en la toma de decisiones.
- La EPS apoyó en la coordinación para entrevistas, transmitidas por periodistas de medios radiales de Andahuaylas, 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 pudo apreciar que existe insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con el Gobierno Regional, así como también con otras instituciones del Estado con sede en Andahuaylas, que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos, tales como con OTASS, MVCS, ALA, OEFA, MINAGRI, INDECOPI, Defensoría del Pueblo, Colegios profesionales, etc.
- Durante el 2016 y lo que va del 2017, el TRASS de SUNASS reporta no haber recibido de la EPS expedientes de apelación.

b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:

- 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 externalidades, como la demora en la transferencia de obras bajo responsabilidad del Gobierno Regional de Apurímac.

c) Sobre la calidad del servicio 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 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** :

a) Sobre la EPS:

- Se percibió que la autoridad municipal provincial y asesores no estarían lo suficientemente informados acerca de la realidad de sus servicios de saneamiento.
- Propusieron que EMSAP CHANKA S.R.L. promueva 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 percibe como muy necesaria una mayor y mejor comunicación de coordinación técnica de los gobiernos regional y provincial con la empresa de agua local, a través de con sus diferentes áreas relacionadas, tales como: desarrollo urbano, proyectos, obras, inversiones, planificación y presupuesto, recursos naturales, participación vecinal y comunicaciones, entre otras. Ello logrará tomar decisiones más articuladas en servicios de saneamiento. Fue reiterado el pedido de apertura de una oficina desconcentrada de SUNASS en Andahuaylas.

b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:

- La mayoría de las autoridades técnicas contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta; aunque sí expresaron su preocupación por la posible reacción de la población ante una actualización tarifaria.
- 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 MVCS y OTASS, estarían pendientes de ser 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 de búsqueda de nuevas fuentes y de conservación del recurso agua.

-

3.- De los **usuarios, grupos organizados y gremios:**

a) Sobre la EPS:

- Se resalta que los diferentes públicos de la sociedad civil, desconocen las funciones y obligaciones de los diferentes actores, relacionados directa o indirectamente con su empresa de agua, es decir, gobiernos regional y local, organismo regulador, rector o supervisores y otros del sector y sectores como de saneamiento, salud, ambiental, agricultura, etc.
- Solicitan que EMSAP CHANKA S.R.L., informe a través de audiencias descentralizadas 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.

b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:

- Muchos de los contactados comentaron que estarían de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria, con la condición de apreciar aún mejores servicios a los recibidos actualmente. Muchas de las zonas periféricas cuentan con servicios administrados por JASS.
- Pocos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, pero no presentaron argumentos técnicos que respalden su opinión.
- Algunos contactados, mencionaron la necesidad de invertir también en proteger las fuentes de su recurso hídrico. Ante ello recomendaron a la EPS inversiones en temas de comunicación y educación sanitaria.

c) Sobre el servicio de saneamiento:

- La mayoría de los usuarios contactados, mencionaron contar insuficientes horas de abastecimiento y no percibían claramente las mejoras en el servicio de agua potable comparado con la situación de hace más de cinco años atrás.
- algunos consideraron que la imagen de EMSAP CHANKA S.R.L. estaba dañada por la calidad del trato personal recibido, ante reclamos comerciales como operacionales.
- Casi todos desconocieron la existencia de un procedimiento de reclamos y de una segunda instancia administrativa para ellos.
- Se aprecia en las poblaciones visitadas, un aparente insuficiente interés en el tema de servicios de saneamiento. Esto posiblemente debido a su baja valoración económica, comparada con otros servicios públicos, como de telefonía, electricidad, cable o combustible. También a la falta de información articulada entre los diferentes actores.
- Los temas de mayor recurrencia en la conversación con ellos fue el de discontinuidad en agua, disminución de cantidad de horas al día, el deterioro de las fuentes y calidad del agua abastecida, el deseo de separarse de la EPS y ser abastecido por JASS para pagar menos, entre otros.
- El crecimiento poblacional de los últimos años ha sido más grande de lo esperado en Andahuaylas. Se aprecia un crecimiento vertical de sus edificaciones. Por ello en algunas zonas altas y periféricas se reciben menos horas y presión de agua al día.
- 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.

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

a) Sobre la EPS:

- 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 institucionales, tales como en la Autoridad Local del Agua, las Direcciones Regionales, de salud, de control del medio ambiente, educación, entre otros. La marca también se ve seriamente debilitada por la gran cantidad de JASS que brindan servicios de agua entubada a precios mucho menores que el agua potable abastecida por la EPS.

- Ante la aparición de nueva normativa que involucra a la EPS con sectores como agricultura, medio ambiente, y salud, se percibe la necesidad de mayor coordinación e intercambio de información interinstitucional.
- La alta rotación de funcionarios en las instituciones públicas, no permite relaciones ni coordinaciones más sostenibles en el tiempo con la EPS, tampoco definir roles y responsabilidades entre las instituciones.

b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:

- Algunas instituciones responsabilizaron al Gobierno Regional de Apurímac, de no agilizar o concluir inversiones para obras en servicios de saneamiento.
- Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento, debido al crecimiento inesperado y desordenado tanto en el centro como en las zonas periféricas de la ciudad.
- Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza lo suficiente el valor económico de los servicios de saneamiento.
- Resaltaron la importancia que la SUNASS esté presente con una Oficina Desconcentrada en la ciudad de Andahuaylas.

5.- De los medios de comunicación:

a) Sobre la EPS:

- En todas las entrevistas 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.
- Manifestaron insatisfacción de la población por la deficiente calidad del agua y de los servicios y ante la insuficiente comunicación, de parte de la EPS, por problemas operacionales y comerciales.

b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:

Se apreció 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 la nota de prensa distribuidas por la SUNASS, así como breves spots contratados por EMSAP CHANKA S.R.L., convocando a la audiencia pública.

Concedieron a la SUNASS entrevistas gratuitas radiales 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.

D.- RECOMENDACIONES

- El acercamiento con la población fortalece la relación Regulador–EPS–Autoridades-Usuarios.
- 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 Andahuaylas y de la capital de Región Apurímac, en Abancay. Además, 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. Con ello se lograría compromisos de inversión concretos y firmados con la EPS.
- Se aprecia que requiere reforzar sus estrategias de comunicación, sensibilización y educación sanitaria con la sociedad civil. Requeriría mucho mayores inversiones al respecto. Dicha información tendría que estar disponible para 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.
- 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.
- Se observa que con urgencia debe mejorar y fortalecer la atención de reclamos de usuarios, tanto en el área comercial como la operacional.

- 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 instituciones u organismos de cooperación interinstitucional como ALA, Defensoría del Pueblo, 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, responsabilidad que asumiría la nueva oficina desconcentrada de SUNASS en Apurímac.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que la EMSAP CHANKA 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.
- Conminar a la EPS a fortalecer su oficina administrativa en Andahuaylas, para una mejor atención y acercamiento con sus usuarios.
- 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 Apurímac.
- Se considera la necesidad de un mayor trabajo de sensibilización, por parte de la EPS, acerca del valor económico de los servicios de saneamiento.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EMSAP CHANKA S.R.L., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales.



Reuniones con todo el personal de EMSAP CHANKA



Entrevistas en medios de comunicación radial



MST/GLR



Reuniones uno a uno con principales líderes locales



Reunión con frente de defensa y líderes de opinión



Reuniones con juntas vecinales de sectores vulnerables

Reuniones con autoridades públicas y particulares



Reuniones grupales con organizaciones de base



Audiencia Pública en Andahuaylas el 18.08.2017