

INFORME N° 108-2017-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 EMAPAB S.A., dirigido a la población de Bagua Chica, de la Región de Amazonas.**

Fecha: Magdalena, 29 de diciembre del 2017

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia de Usuarios, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Bagua Chica, Provincia de Bagua, en la Región Amazonas, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la EPS **EMAPAB S.A.** sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, 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 las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Bagua Chica, para participar en la Audiencia Pública realizada el día **jueves, 7 de setiembre 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 EMAPAB S.A. 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, de la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°016-2016-SUNASS-GRT que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de oficio de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales, de EMAPAB S.A. 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 Bagua Chica, 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 domingo 6 de agosto del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 027-2017-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 EMAPAB S.A. 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 3 al 7 de setiembre de 2017.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó los días 23 y 28 de agosto de 2017, tanto en el Diario Ahora Amazonas, distribuido en la localidad de Bagua Chica, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. La EPS también realizó convocatoria a través de sus recibos de agua y de mensajes difundidos en medios de comunicación radiales de la localidad.
6. En coordinación con la gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el **jueves 7 de setiembre de 2017**.

7. La gerente general de la EPS, Ing. Magda Aleida Segura Altamirano 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 3 al 6 de setiembre, se sostuvo diversas reuniones con la Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Bagua Chica, detalladas en tabla adjunta, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregar información previa, recoger sus aportes y opiniones.
9. Por iniciativa de la EPS, se difundió durante los días previos al evento y por medios radiales de Bagua Chica, los avances durante el primer quinquenio de la EPS y la Convocatoria para la Audiencia Pública.
10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EMAPAB S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 7 de setiembre, a 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 EMAPAB S.A., tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: Entrega de información previa, electrónica e impresa, a autoridades y líderes de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias con autoridades y líderes provinciales y distritales de localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; y 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 EPS material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de las localidades de Bagua Chica, a fin de 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: audienciaemapab@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 027-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 28.08.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, reglas de participación de la Audiencia, formato para comentarios, encuesta anónima y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 40 Oficios de invitación a acciones previas en Bagua Chica, entre las autoridades y líderes.

Se envió desde esta Gerencia cerca de **35** correos electrónicos personalizados, 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 EMAPAB S.A., 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 de la Gerencia General de la EPS.

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

Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 4 al 7 de setiembre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con la Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de EMAPAB S.A. 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:

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN | OBSERVACIÓN | TI PO |
|------------------------------|--|---|-------|
| Lunes, 4 de setiembre | | | |
| 1 | Reunión uno a uno informativa con especialista del MVCS – Sra. Nelly Huamán. | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre propuesta de Sunass y comentó la elaboración de proyectos que vienen siendo trabajados por el MVCS y que informaría en audiencia luego de consulta a superiores. | ① |
| 2 | Reunión uno a uno informativa con representante de ALA Bagua – Ing. Oscar Arrasco Jarrín | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Solicitan ampliación de licencia de uso por parte de la EPS ◆ Se analizara la calidad el agua condiciones para servicio poblacional. Relativo desconocimiento de funciones de Sunass | ① |
| 3 | Microaudiencia informativa con trabajadores de la EPS. (18 personas) | Se informó acerca de proyecto de estudio tarifario. Se presentó proyecto en ppt y se recibieron aportes y comentarios anotados por los especialistas. | ③ |
| 4 | Reunión grupal informativa con funcionarios de MVCS: Ing. Peter Baraona, Ing. Spanger Díaz, Ing. Acuña y 5 personas más. (8 personas) | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se les solicitó información que pudiera ser considerada en el mismo. Se invitó a participar en la audiencia. Respuesta fue que no estaban autorizados por el MVCS para participar en evento. Debería de solicitarse a su sede central. | ② |
| 5 | Reunión uno a uno informativa con Sub Gerente Regional de Bagua del Gobierno Regional de Amazonas en Bagua - Ing. Segundo Mejía Sánchez. | Interesado en el proyecto de estudio tarifario de Sunass. Coordinaría con gerente general de EPS acerca de futuras inversiones. Asistiría a la audiencia. | ① |
| 6 | Reunión uno a uno informativa con Consejero Regional por Bagua - Sr. Luis Cerdán Abanto | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| 7 | Reunión grupal informativa con directora del Hospital Lanata Luján – Lic. Medalith Torres Huaman; responsable de Salud Pública – Teófilo Valdez Demetrio y administradora Karina Sánchez Zelada. (3 personas) | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Mencionó que el hospital debería tener una tarifa menor debido a las grandes limitaciones económicas por la que atravesaba y por lo restringido de la continuidad del servicio lo que les obligaba a comprar agua. Asistiría al evento. | ② |
| 8 | Reunión grupal informativa con Presidente de la Junta de Usuarios de Riego de Bagua – Jose Milciades Vera Balcazar y vicepresidente – Sr. Carlos Fermín Diaz Revilla. (2 personas) | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Mostraron preocupación por la continuidad del servicio en la ciudad y la necesidad de actualizar los datos de la EPS en su Junta, para mejorar relación interinstitucional. | ② |
| 9 | Reunión grupal informativa con director de la Red de Salud de Bagua – Johnny Perleche Guevara; con gerente encargado Elvis Becerra; vigilancia de calidad de agua – Luis López Huanca y jefe de salud ambiental - Edgar Berrospi Torres. (4 personas) | Se sostuvo que EPS tiene compromiso de limpieza y mantenimiento del canal, pero no lo hace. Preocupación por la disponibilidad del recurso en los hospitales y postas de salud. Señalaron necesidad de mayor inversión por parte de los Gobiernos Central y Regional en temas de servicios de saneamiento. | ② |
| 10 | Reunión grupal informativa con Sub Gerente de Estudios – Ing. Dany Santillán; coordinador de Proyecto Integral – Ing. Hansel Paz y dos personas más, del Gobierno Regional de Amazonas. (4 personas) | Informó a acerca de la situación y avances del proyecto integral y se comprometió a brindar mayor información que pudiera ser considerada como aporte para el proyecto de estudio tarifario para EMAPAB. Se les invitó a participar en la audiencia pública haciendo uso de la palabra. | ② |

| | | | |
|-------------------------------|---|--|---|
| 11 | Reunión uno a uno informativa con Rector encargado de Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Sede Bagua – Juan Rojas Castillo. | Interesado en el tema del proyecto de estudio tarifario a presentarse y facilitó tres reuniones con estudiantes de las carreras de Derecho, Sistemas e Ingeniería Ambiental de la UNTRM | ① |
| 12 | Microaudiencia informativa con estudiantes de la facultad de Derecho de UNTRM Sede Bagua. (15 personas) | Se informó acerca del proyecto de estudio tarifario para EMAPAB y acerca del rol y funciones de la Sunass. Se enfatizó en el tema de MRSE. Se les invitó a participar en la audiencia pública en Bagua. | ③ |
| 13 | Reunión grupal informativa con estudiantes de la facultad de Sistemas de UNTRM Sede Bagua. (14 personas) | Se informó acerca del proyecto de estudio tarifario para EMAPAB y acerca del rol y funciones de la Sunass. Se enfatizó en el tema de MRSE. Se les invitó a participar en la audiencia pública en Bagua. | ② |
| 14 | Microaudiencia informativa con estudiantes de la facultad de Ingeniería Ambiental de UNTRM Sede Bagua. (15 personas) | Se informó acerca del proyecto de estudio tarifario para EMAPAB y acerca del rol y funciones de la Sunass. Se enfatizó en el tema de MRSE. Se les invitó a participar en la audiencia pública en Bagua. | ③ |
| 15 | Reunión uno a uno informativa con presidente de Asociación de Productores de Arroz – Sr. José Requejo Marquina | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| 16 | Reunión uno a uno informativa con presidente de Comité Anticorrupción de Bagua – Sr. César Augusto Rodríguez Arriaga. | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Aseguró asistir a la audiencia. | ① |
| 17 | Reunión uno a uno informativa con presidente de Comité de Defensa al Consumidor – Charles Romero | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Aseguró asistir a la audiencia. | ① |
| 18 | Reunión uno a uno informativa con moderador de Audiencia Pública - Sr. Ricardo Wilmer Gonzales Salazar | Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Moderará imparcialmente la audiencia pública. | ① |
| Martes, 5 de setiembre | | | |
| 1 | Reunión uno a uno informativa con alcalde provincial de Bagua – William Nolberto Segura Vargas. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Aseguró asistir a la audiencia. De acuerdo con el trabajo realizado por la gerencia general de la EPS. | ① |
| | Microaudiencia informativa con 10 regidores y funcionarios de la municipalidad. (15 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Aseguraron asistir a la audiencia pública. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas y gerente general de la EPS | ③ |
| | Reunión uno a uno informativa con presidente de Frente de Defensa – Sr. Segundo Gordillo Llanos | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecto provincial – César Chávez Garay | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas y gerente general de la EPS. Aseguró asistir a la audiencia. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con presidente de Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza – Sr. Rómulo Mori Zavaleta | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas y gerente general de la EPS. Aseguró asistir a la audiencia. De acuerdo con la reserva para MRSE. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con PNP de Bagua – Teniente Fiesta. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con representante de Cámara de Comercio, Exterior y Turismo – Santos Terán Rojas. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa representante de UGEL Bagua – Fidel Vásquez Huamán. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con sacerdote de la parroquia de San Juan | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Opinó | ① |

| | | | |
|----------------------------------|---|--|---|
| | Bautista – párroco Magno Villacrez Vallejos | ser de mucho interés local, la inversión en servicios de saneamiento que mejorarían la calidad de vida de la población. | |
| | Microaudiencia informativa con Sector 18 de Enero. (30 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas y gerente general de la EPS. Aseguraron asistir a la audiencia. | ③ |
| | <u>Entrevista:</u> Radio LD Stereo Periodista Jacob Rivera Medina. (3 personas) | ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. Se absolvieron preguntas e inquietudes de periodistas y radio oyentes. | ④ |
| | <u>Entrevista:</u> Radio Periodista Juan Rojas Núñez (2 personas) | ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. Se absolvieron preguntas e inquietudes de periodistas y radio oyentes. | ④ |
| | Reunión grupal informativa con administrador del Mercado Municipal de Bagua – Sr. Oscar Vallejos Santacruz y asociados. (5 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas de Sunass. Aseguraron asistir a la audiencia. | ② |
| | Reunión uno a uno informativa con presidente de Asociación de Mercado de Minoristas de Bagua – Sr. Ricardo Chuque Montenegro. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas de Sunass. Aseguraron asistir a la audiencia. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con presidente de Asociación de Comerciantes Unión y Fuerza – Sr. Eliseo Villa Ortiz. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas de Sunass. Aseguraron asistir a la audiencia. | ① |
| | Reunión uno a uno informativa con teniente gobernadora de Sector de La Puntilla – Rosa María Gil Alarcón | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas de Sunass. | ① |
| | Reunión grupal informativa con Gerente de Servicios Públicos y Desarrollo Humano – Municipalidad Provincial de Bagua – Roxana Ramos Correa. (4 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Preguntas e inquietudes fueron atendidas por especialistas de Sunass. | ② |
| Miércoles, 6 de setiembre | | | |
| 1 | <u>Entrevista:</u> Radio Hit Star Periodista Claudio Mendoza y un periodista más. (2 personas) | ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. Se absolvieron preguntas e inquietudes de periodistas y radio oyentes. | ④ |
| 2 | Reunión con representantes de Prensa: | Solo pudo realizarse con dos periodistas, pese a la oportuna convocatoria por parte de la EPS, debido a coincidir en el día y hora con la presencia en la ciudad de una autoridad nacional, de preferencia de prensa local. | ⑤ |
| 3 | Reunión uno a uno informativa con representante de sector Los Olivos – Sr. Severino Regalado. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. | ① |
| 4 | Reunión grupal informativa con comité del sector La Primavera y San Juan – Jorge Pisco Acosta y dos personas más. (3 personas). | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. Requirieron mejoras en el sistema de desagüe de su zona. | ② |
| 5 | Reunión grupal informativa con sector Santa Rosa – Santos Manayay Céspedes y dos personas más. (3 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. Requirieron mejoras en el sistema de desagüe de su zona. | ② |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 6 | Reunión uno a uno informativa Teniente Gobernador del sector 2 de Mayo – Sr. Jose Natalio Villalobos Ruiz. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. Requirieron mejoras en el sistema de agua potable y desagüe de su zona. | ① |
| 7 | Reunión grupal informativa con agente municipal del sector Caserío Casual – Lidia Sanchez Sánchez y 2 personas. (3 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. | ② |
| 8 | Reunión grupal informativa con teniente gobernador del sector El Carmen – Enrique Espino Díaz y 3 presidentes de comités de agua. (4 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. Asistirían a audiencia. | ② |
| | Reunión uno a uno informativa con presidente de comité de agua y alcantarillado del sector de Brujaspata – Aníbal Espinoza García. | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas. Asistiría a audiencia. | ① |
| | Reunión grupal informativa con vicepresidente de comité de agua de Brujaspata – Sr. Damián Carranza Sánchez. (3 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas. Asistiría a audiencia. | ② |
| | Microaudiencia informativa en sector César Vallejo. (20 personas) | ◆ Se informó acerca de la propuesta de estudio tarifario y se le alcanzó información impresa adicional. Se absolvieron consultas de presentes. Requirieron mejoras en el sistema de agua potable y desagüe de su zona. Asistirían a audiencia pública. | ③ |

En total, se realizaron **23** reuniones uno a uno, **13** reuniones grupales, **6** microaudiencia con EPS y sociedad civil, y **3** entrevistas en medios de comunicación, permitiendo brindar mayor información y recojo de opiniones así como aportes en torno al tema; también, acerca de la percepción de la calidad de servicios recibidos de EMAPAB S.A. A todos se les entregó material impreso informativo y convocó a participar en la Audiencia Pública. Se les 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 EMAPAB S.A.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS Lima estuvo conformada por los señores Mario Salazar Torres (GU); Lourdes Reynalte, Roger Cueva y Junior Gil (GRT). Luego, para la Audiencia Pública, se integró al equipo de SUNASS, José Luis Patiño Vera, Gerente de Usuarios de SUNASS.

Cabe resaltar el invalorable apoyo brindado por la Ing. Magda Aleida Segura Altamirano (Gerente General), Sra. Milagros Núñez Peralta (Secretaria), Biól. Rojana Novoa Castañeda (Jefe de Operaciones) Sra. Vilma Miranda Reyna (Contadora) de EMAPAB S.A.

La Conferencia de Prensa programada para el 6 de setiembre no pudo realizarse por la ausencia de representantes de prensa local, quienes priorizaron la cobertura de noticias relacionadas a la visita de una autoridad de Gobierno Central a la ciudad. 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 EMAPAB S.A., se realizaron, entre otras, **23** reuniones uno a uno; **13** reuniones grupales y **6** microaudiencias.

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 EMAPAB S.A.; la mayoría coincidió en la necesidad de mayor inversión en los servicios de saneamiento, para mejorar la continuidad, que a juicio de todos es muy insuficiente y no ha habido mejoras en los

últimos años. También 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 mejorar y ampliar su planta de tratamiento de agua potable y construir una planta de tratamiento aguas residuales.

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 su fuente 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 evidente 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 y regional. Algunos señalaron la influencia política que podría ejercer sobre la EPS los alcaldes provinciales de turno en la toma de decisiones políticas antes que técnicas.

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

En el contacto con autoridades y sociedad civil de Bagua Chica se ha percibido la necesidad de mayor acercamiento de la EPS con sus públicos, a través de un área dedicada a fortalecer su imagen institucional y comunicaciones, actualmente asumida solo por la gerente general.

A través de estos contactos se pudo conocer el insuficiente interés de la población para conocer más sobre su empresa de agua. Ello, tal vez debido, a la pobre valoración económica que tiene la población acerca de los servicios de saneamiento, comparados con otros servicios públicos como telefonía, cable o electricidad, como consecuencia de la insuficiente información difundida por la propia EPS, debido a sus limitaciones económicas, así como información 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: 7 de setiembre de 2017

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de la empresa EMAPAB S.A., 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 jueves 7 de setiembre de 2017, en el Salón de Recepciones El Tumi de Oro 2, ubicado en el Jr. Amazonas N° 219, Bagua Chica, Prov. de Bagua, región Amazonas, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

Dicho evento contó con la moderación del periodista local, señor Ricardo Wilmer Gonzales Salazar, con la participación de **65** asistentes inscritos, **22** de los cuales hicieron uso de la palabra.

La organización estuvo a cargo de SUNASS a través de los señores Mario Salazar Torres y del equipo de organización por parte de la EMAPAB S.A., liderados por su gerente general, ingeniera Magda Aleida Segura Altamirano.

La exposición principal estuvo a cargo de Roger Cueva López y Lourdes Reynalte Villanueva, especialistas en Regulación Tarifaria; y Junior Gil, de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos; 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 Mario Salazar Torres y de la señora Milagros Núñez Peralta, de EMAPAB S.A.

Fue muy importante la participación, tanto en la bienvenida como en los comentarios finales, de la Gerente General de EMAPAB S.A., ingeniera Magda Aleida Segura Altamirano.

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

| Jueves, 7 de setiembre | | |
|-------------------------------|---|--|
| 1 | <p>AUDIENCIA PÚBLICA: Participaron entre autoridades y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Teniente gobernador de sector 2 de Mayo. ◆ Regidor de la Municipalidad Provincial ◆ Sector nueva Santa Rosa ◆ Sector El Carmen ◆ Sector César Vallejo ◆ Sector La Primavera ◆ Sector La Palmera ◆ Sector Los Olivos ◆ Sector Los Jardines ◆ Frente de Defensa de los Intereses de Bagua ◆ Asociación de Productores de Arroz. ◆ Sub Prefectura de Bagua. | <ul style="list-style-type: none"> ○ La Audiencia Pública se desarrolló en el Salón de Recepciones El Tumi de Oro 2. ○ Participaron de la Audiencia Pública 65 asistentes. Participaron 22 oradores 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 EMAPAB S.A. ○ De la Audiencia Pública, se recopiló 7 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 29 encuestas que serán procesadas. |

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 027-2017-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMAPAB S.A. formato de comentarios, encuesta anónima final, lapicero y folletería institucional de SUNASS; material preparado por la Gerencia de Usuarios.

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, representantes de grupos vecinales organizados y periodistas de medios de comunicación de Bagua Chica, 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 gerenta general y por el equipo designado para tal fin.
 - La EPS apoyó en la coordinación para entrevistas, transmitidas por periodistas de medios radiales de Bagua Chica, información que transparentó su responsabilidad ante la presentación de su PMO y el correspondiente proyecto de Estudio Tarifario, presentado por SUNASS.
 - Se apreció insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con el Gobierno Regional y con otras instituciones del Estado con sede en Bagua Chica y Chachapoyas – Región Amazonas, que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento. Instituciones como: OTASS, MVCS, ALA, OEFA, Minagri, Indecopi, Defensoría del Pueblo, Colegios profesionales, Junta de Regantes, etc.
- b) Sobre el proyecto de Estudio Tarifario
 - Se percibió que en su personal cierta incertidumbre e inseguridad para la toma de decisiones relacionadas al proyecto de estudio tarifario, pero haciendo el esfuerzo de conocer más y encontrar soluciones a la problemática existente en la gestión.

- 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.
 - Reconocieron que parte del incumplimiento de metas del primer quinquenio se debió a externalidades, como la demora en la entrega de obras bajo responsabilidad del Gobierno Regional de Amazonas – Proyecto integral – el que en la actualidad el PNSU viene elaborando un informe de saldos de obra para culminar con el proyecto.
- c) Sobre la calidad del servicio al usuario
- Se observa que no se viene trabajando lo suficiente en el acercamiento a los usuarios, a través de reuniones con los grupos organizados de la sociedad civil.
 - 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. Gerenta general tomó nota para la respectiva atención.
 - Durante el 2016 y lo que va del 2017, 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 del procedimiento de reclamos, disponible en las ventanillas de cobranza.

2. De Autoridades locales y regionales:

- a) Sobre la EPS
- Se percibió que la autoridad municipal provincial estaría constantemente informado acerca de la realidad de la EPS, más no sus regidores y asesores.
 - Se percibió una insuficiente o casi ausente comunicación del Gobierno Regional de Amazonas con la EPS. Ello estaría indicando tal vez una falta de atención a las necesidades de mejoras en saneamiento, como lo señalaron muchos de los actores sociales contactados.
 - Propusieron que EMAPAB S.A. 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 resaltó la pronta inauguración de la oficina desconcentrada de SUNASS para la Región Amazonas, aunque ubicada en Chachapoyas, a fin de atender los requerimientos de los usuarios, así como de la empresa. Solicitaron la instalación de una oficina similar en Bagua Chica.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario
- La mayoría de las autoridades técnicas contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta y coincidieron en la necesidad de mayor inversión en saneamiento; aunque sí expresaron su preocupación por la posible reacción de la población ante una actualización tarifaria.
 - Se resaltó que el proyecto de SUNASS contempla inversiones solo con recursos propios de la EPS y opinaron que debería considerar transferencias tanto de los gobiernos central y regional.
 - En reuniones con las autoridades tanto políticas como técnicas fue recurrente el interés de analizar y realizar acciones de búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento de agua y de conservación del recurso agua proveniente del Canal Amojao. Manifestaron su extrañeza que aunque estaban situados muy cerca al río, el abastecimiento de agua para la población era muy limitado.

3. De los usuarios y grupos organizados :

- a) Sobre la EPS

- Algunos consideraron que la imagen de EMAPAB S.A. estaba dañada por la influencia política de sus gobernantes locales y por la calidad del trato personal recibido en administraciones anteriores.
 - Se aprecia en la población visitada, un aparente desinterés en el tema de servicios de saneamiento, debido a una baja valoración económica de éstos comparada con otros servicios públicos y débil articulación entre los diferentes actores.
 - Población abastecida por EMAPAB S.A. solicitó que EPS informe a través de audiencias descentralizadas y por su gerencia general, 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 si vieran previamente mejoras en los servicios y mayor inversión en la EPS. Algunas de las zonas periféricas no cuentan con el servicio de agua y alcantarillado.
 - Algunos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, así como a la colocación de micromedidores de agua, por el temor pagar más por el aire del que se llena la tubería ante la ausencia de agua.
 - Algunos contactados, mencionaron la necesidad de invertir también en la protección de la cuenca que abastece de agua a 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.
 - 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 Amazonas.
- c) Sobre el servicio de saneamiento:
- La mayoría de los usuarios contactados mencionaron tener no más de 2 horas al día de continuidad en el servicio y solicitaron urgentes mejoras ya que no percibieron avances durante los últimos cinco años.
 - Casi todos desconocieron la existencia de un procedimiento de reclamos y de una segunda instancia administrativa de responsabilidad de Sunass.
 - Los temas de mayor recurrencia en la conversación con ellos fue la grave discontinuidad en servicio de agua potable; la turbidez en épocas de lluvia; la supuesta mala calidad del agua abastecida; la falta de redes de desagüe en zonas periféricas; la falta de tratamiento de aguas residuales y poco interés de las autoridades provinciales, regionales y nacionales en solucionar sus problemas de agua.
 - El crecimiento poblacional de los últimos años ha sido mayor de lo esperado en Bagua Chica. Por ello algunos asentamientos humanos, no cuentan aún con agua potable. Algunas de ellos, son atendidos con piletas públicas, compran agua a otros proveedores o la extraen del río.
 - La mayoría de los contactados se quejaron por 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.
 - Solicitaron la EPS inversiones en temas de comunicación y educación sanitaria.

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, como en la Autoridad Local del Agua, las Direcciones Regionales de salud, de control del medio ambiente, educación, entre otros.
 - Solicitaron que EMAPAB S.A. realice talleres de concientización del uso del recurso del agua.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio Tarifario:
- Mucho de los contactados estuvieron de acuerdo con la propuesta debido a traería mejoras a los servicios de saneamiento. Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza económica y socialmente los servicios de saneamiento.
 - Resaltaron la falta de inversión en los servicios de saneamiento durante los últimos 10 años.
- c) Sobre los servicios de saneamiento:
- Algunas instituciones responsabilizaron al Gobierno Regional de Amazonas, de no agilizar o concluir inversiones para obras en servicios de saneamiento y en temas de salud y ambiental de la localidad de Bagua Chica.
 - Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento, debido al crecimiento de las zonas periféricas que pronto requerirían contar con dichos servicios.
 - Resaltaron la importancia que la SUNASS cuente con una oficina desconcentrada en la localidad de Bagua Chica.

5.- **De medios de comunicacion:**

- Se percibió desinterés y poca preocupación por conocer más acerca de la propuesta de mejora en los servicios de saneamiento de la EPS y de la SUNASS para Bagua Chica, aunque algunos medios radiales difundieron la convocatoria y actividades de la SUNASS y EPS.
- Algunas periodistas concedieron a la SUNASS entrevistas gratuitas para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en la Audiencia Pública. Todas ellas fueron coordinadas por la Emapab.
- Algunos de los contactados mencionaron recibir constantes quejas de la población, a través de llamadas telefónicas en sus programas periodísticos. Éstas son acerca de las demoras en atención por falta de agua, atoros y en menor oportunidad, por supuestos cobros excesivos de responsabilidad de la EPS.
- Todos manifestaron la insatisfacción de la población por la deficiente calidad de los servicios atribuida a la discontinuidad de 1 o 2 horas de abastecimiento diario, que en algunos casos mencionaban era interdiario.

D.- RECOMENDACIONES

- 1) El acercamiento con la población fortalece la relación Regulador–EPS–Autoridades-Usuarios.
- 2) 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 Bagua Chica. Ello permitirá lograr compromisos de inversión, concretos y firmados con la EPS, para lograr servicios sostenibles en el tiempo, sin distingo de periodos políticos.
- 3) 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.
- 4) Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EMAPAB S.A., 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. Dicha información deberá 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.
- 5) 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. 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.

- 6) Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales y del procedimiento de reclamos.
- 7) Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que EMAPAB S.A. 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. Opinamos que requerirían con urgencia contar con personal responsable de comunicaciones externas.

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



Reuniones con trabajadores de EMAPAB S.A.



Reuniones grupales con autoridades y líderes



Reuniones uno a uno con autoridades y líderes locales



Visita a diferentes zonas de la localidad de Bagua



Reuniones informativas con estudiantes universitarios



Microaudiencias con grupos organizados locales



Participación en programas de noticias radiales



Información a líderes vecinales de la periferia local



Audiencia Pública Informativa – Bagua – 07.09.2017



Participación ciudadana en espacios de comunicación