

INFORME N° 111-2017-SUNASS/070

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación y Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EPS MARAÑÓN S.R.L.**

Fecha: Magdalena, 29 de diciembre de 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 Jaén, en la Región Cajamarca, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS MARAÑÓN S.R.L.**, 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 Jaén, San Ignacio y Bellavista, para participar en la Audiencia Pública, realizada el día **jueves 5 de octubre de 2017**, en la ciudad de Jaén.

A. ANTECEDENTES:

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de EPS MARAÑÓN S.R.L., las acciones de comunicación que se realizarían antes y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, instituciones públicas y/o privadas, 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 26 de mayo de 2017 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°007-2017-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 EPS MARAÑÓN S.R.L., para los próximos cinco años, en segundo quinquenio regulatorio. En esa oportunidad se le solicitó a la EPS elaborar o actualizar una base de datos de las principales autoridades y actores sociales de Jaén, San Ignacio y Bellavista, con el fin de alcanzar a los mismos, información de la propuesta de Estudio Tarifario.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el domingo 3 de setiembre de 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2017-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 EPS MARAÑÓN S.R.L., durante el quinquenio 2017-2022, así también su Exposición de Motivos.
4. Luego de haberse coordinado y programado con la EPS, se definió la fecha de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días del 3 al 5 de octubre de 2017.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el jueves 21 de setiembre de 2017, tanto en el Diario Ahora Jaén, distribuido en la localidad de Jaén, San Ignacio y Bellavista, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. La EPS también realizó convocatoria a través de mensajes difundidos en 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 **jueves 5 de octubre de 2017**.
7. Las primeras coordinaciones se realizaron, con el gerente general de la EPS, el Econ. Roberto Enríquez Calderón y trabajadoras, 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. Incluso, durante un viaje a la ciudad de Lima, el gerente general visitó SUNASS y tuvo una reunión previa con el equipo de participación ciudadana, para conocer al detalle la programación de actividades para la Audiencia Pública.

8. Durante los días 2 al 5 de octubre se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Jaén, San Ignacio y Bellavista, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública con información previa, y recoger aportes y opiniones de los usuarios.
9. La EPS consideró oportuno comunicar sobre la Audiencia Pública, a través de los recibos de agua de ese mes y dípticos.
10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPS MARAÑÓN S.R.L., para el desarrollo de la Audiencia Pública, 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 EPS MARAÑÓN S.R.L., tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información previa, electrónica e impresa, a autoridades y líderes de las localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Acciones de comunicación como reuniones uno a uno, reuniones grupales, microaudiencias con autoridades y líderes provinciales y distritales del ámbito de responsabilidad de la EPS, y conferencia de prensa con medios de comunicación; y 3. Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo:

La Gerencia de Usuarios, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, preparó y envió a la EPS, material de difusión para ser distribuido previamente, a autoridades, instituciones y líderes de las localidades de Jaén, San Ignacio y Bellavista, a fin de facilitar el análisis de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, y lograr así una participación más activa y con conocimiento del tema, durante la Audiencia Pública o brindando aportes, enviados a SUNASS, vía correo electrónico institucional creada para tal fin: audienciaepsmaranon@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 031-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 03.09.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, ficha de comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado 123 oficios de invitación en Jaén, San Ignacio y Bellavista, entre autoridades, instituciones y sociedad civil en general.

Dicha información también fue entregada, en las reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias previo a la audiencia. La distribución del material por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad del área de gerencia general y planificación de la EPS.

Cabe resaltar que también se envió, desde esta Gerencia, **42** correos electrónicos dirigidos a congresistas y asesores, consejeros y gerentes regionales, autoridades locales y representantes de la sociedad civil organizada y otros, adjuntando el proyecto de Estudio Tarifario para EPS MARAÑÓN S.R.L., a texto completo.

2. Reunión con EPS, reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias:

A. Comisión de servicios (Del 3 al 5 de octubre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de EPS MARAÑÓN S.R.L., donde se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario para el quinquenio 2017-2022, también se respondieron inquietudes y se explicó la dinámica de trabajo de esa semana.

Para esta comisión, el equipo de SUNASS estuvo conformado por: Geraldine Leyva Ramírez (GU); Margarita Mamani Condori y Oscar Angulo Núñez (GRT). A partir del martes 3 de octubre, se integró Jose Luis Patiño Vera (GU) y a partir del miércoles 4 de octubre, se integró Roger Cueva (GRT).

Por parte de la EPS, el equipo organizador y coordinador estuvo conformado por: Roberto Enríquez (Gerente General), Jaime Peláez, Johana Peltroche, Marino Soto, Luis Guadalupe y Gloria Rafael.

B. Reuniones uno a uno, grupales, microaudiencias y conferencia de prensa:

Con la coordinación de la EPS se realizaron **14** reuniones uno a uno; **10** reuniones grupales y **1** microaudiencia con autoridades locales, instituciones públicas, organizaciones sociales y trabajadores de EPS. Entre las principales opiniones recibidas en dichas reuniones, mencionamos las siguientes:

- Preocupación por la conservación y preservación del Bosque de Huamantanga, ya que en los últimos años viene disminuyendo sus hectáreas naturales y creciente deforestación de los bosques, ocasionando escasez del recurso hídrico. Consideran poco interés del Estado para solucionar dicho problema.
- Existe interés por conformar un grupo impulsor y desarrollar los MRSE, sin embargo experiencias pasadas con la Municipalidad Provincial, los desmotiva a participar.
- La existencia de las JASS no administradas por la EPS, se debería a los altos costos que ésta cobra para la instalación de redes. Existen usuarios sin servicios en cotas más altas a la de los reservorios.
- No todos los sectores tienen alcantarillado, a pesar de ser sector colindantes a sector que si cuentan con ese servicio.
- Es urgente la mejora de la PTAR de Bellavista, debido a la emanación de fuertes olores, que afectan a los usuarios que viven a las instalaciones de la PTAR. Exigieron su pronta descolmatación.
- Insuficiente acercamiento de la EPS hacia los usuarios y hacia las instituciones para un trabajo más coordinado. Atención deficiente al usuario en las plataformas de atención al cliente. Señalaron supuestos cobros excesivos por concepto de reinstalación del servicio y demora en la instalación de los mismos.
- Solicitaron mayor difusión de la audiencia pública e informar a los usuarios de las inversiones que se realizarían en el quinquenio próximo.
- Los VMA del agua que consume la población de Jaén, están dentro de los parámetros para el consumo humano.
- Expresaron preocupación por posibles conflictos sociales a raíz de la actualización tarifaria.
- Advirtieron el supuesto rechazo por parte de las poblaciones de las zonas altas a cambiar costumbres de deforestación, por temor a perjuicios económicos.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO DE REUNIÓN
1	Reunión uno a uno informativa con gerente general de EPS – Eco. Roberto Enríquez.	<p>Lunes, 2 de octubre</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Informó sobre el clima social entorno a la convocatoria de la Audiencia Pública. Su preocupación residía en la ausencia de inversiones y no actualización de la tarifa en San Ignacio, pese que a un sector de dicha localidad si se les abastece del servicio de agua potable. En torno a esto, dijo que un grupo de trabajadores de la EPS, se oponen al hecho de no cobrar a los usuarios que se abastece a San Ignacio, porque se ven perjudicados como trabajadores de la EPS. ◆ Señaló que el alcalde provincial se encontraba ausente por motivos de viaje a Bolivia, por ende la reunión con la autoridad provincia sería con el teniente alcalde y funcionarios. 	①
2	Reunión uno a uno informativa con moderador de la Audiencia Pública – Sr. Hipólito Torres.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó sobre su rol como moderador en la Audiencia Pública y sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L. 	①
3	Reunión grupal informativa con gerentes de línea de la EPS (14 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se les informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se le invitó a participar de la Audiencia Pública. ◆ Tal como lo señaló el gerente general de la EPS, los trabajadores y gerentes de línea observaron que el proyecto, no contemplaba actualización de tarifa en San Ignacio, a pesar de brindar el servicio a un grupo de pobladores, por la cual los trabajadores de la EPS hacen una labor en dicha localidad. Señalaron que esto debería actualizarse, para que de esa manera la EPS tenga mayores ingresos, y a la vez esto permita una mejora salarial de los trabajadores, desconociendo los fines del Estudio Tarifario. Así mismo la situación de San Ignacio habría impedido el cumplimiento de metas del primer quinquenio al 100%. ◆ Anticiparon que se podría generar un conflicto social, ya que la población de Jaén no estaría de acuerdo en subsidiar a las localidades de Bellavista y San Ignacio. 	②
4	Reunión uno a uno informativa con Teniente Alcalde de la Municipalidad Provincial de Jaén – Abog. Max Recalde Salas.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Destacó la importancia del tema, sin embargo expresó su preocupación por que esta actualización de la tarifa signifique generar un conflicto social, ya que en Jaén existe gente partidaria de Gregorio Santos, tendentes a ir contra de las acciones del Estado. ◆ Manifestó la gran preocupación que tiene la actual gestión por el cuidado del Bosque de Huamantanga, y por el cuidado del medio ambiente. A pesar de los intentos de la municipalidad en comprar áreas para que la población no invada y no deforeste la zona, las acciones no son suficientes. ◆ A solicitud del equipo de SUNASS y EPS, el Teniente Alcalde programó una reunión para el siguiente día, con sus funcionarios y regidores. 	①
5	Reunión uno a uno informativa con Director Ejecutivo de Proyecto Especial Jaén Rio Marañón – Ing. Galvani.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó brevemente sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se le invitó a participar de la Audiencia Pública. 	①
6	Reunión uno a uno con Cáritas Vicariato Jaén – Ing. Willy Ramírez	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Resaltó la importancia de la propuesta de los MRSE incluido en el Proyecto de Estudio Tarifario, porque se buscaría la protección de del Bosque de Huamantanga. ◆ Al respecto, señaló que se han retrasado varios proyectos ligados a la protección de la cuenca, pero han ido trabajando en un proyecto medioambiental que ya se encuentra en su tercera fase. ◆ Su objetivo es trabajar en cabecera de cuenca, en la cuenca de Zonanga – parte alta. ◆ Resaltó que la política de la institución es velar por el cuidado del medio ambiente y por una agricultura sostenible. ◆ Contó que tienen una mala experiencia sobre el tema, por el trabajo desempeñado de la Coordinación local de la Municipalidad Provincial, y por esta razón no conformarían hasta la fecha, algún grupo impulsor que fomente la protección de la cuenca. 	①
7	Reunión uno a uno con Gerente Sub Regional del Gobierno Regional de Cajamarca – Ing. Cleyver Aguilar.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se le informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se le invitó a participar de la Audiencia Pública. 	①

8	<p>Entrevista: Canal Modelma TV Programa Directo al Grano Periodista Andrés Chancafe</p> <p>Entrevista realizada a Geraldine Leyva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
Martes, 3 de octubre			
1	<p>Reunión uno a uno informativa con dirección regional de Agricultura – administradora Maria Esther.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	①
2	<p>Reunión uno a uno con ALA Chinchipe – Chumaya, con Administrado Local, Ing. Tovías Narcés Aguirre Camacho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informó que las JASS se iniciaron como juntas/comités. Mencionaron que los costos de conexiones domiciliarias por la EPS serían alrededor de S/1200, y los usuarios no podrían o querrían asumir. Si la EPS brindara facilidades de pago, las JASS podrían entrar a su sistema. Resaltó que existen algunas casas ubicadas en partes altas, más arriba de los reservorios; por ello no cuentan con el servicio de agua. Pero a la vez afirmó que en otros sectores, hay personas que lucran con el agua (usan agua del canal). Destacó la necesidad de sensibilizar a los usuarios sobre la calidad del agua y su consumo responsable. 	①
3	<p>Reunión grupal informativa con Secretario General, funcionarios y regidores de la Municipalidad Provincial de Jaén. (7 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitaron con urgencia la ejecución y/o ampliación de la PTAR de Bellavista, ya que la emisión de gases de las lagunas de oxidación son fuertes y afectan a los usuarios. El Secretario General, solicitó que la EPS se acerque más a los usuarios y a la propia municipalidad provincial, para tener un trabajo mayor coordinado, e identificar las necesidades en saneamiento. Algunos funcionarios destacaron la importancia de la protección del Bosque de Huamantanga, y su relación con la Audiencia Pública. Se mostraron interesados en la propuesta de los MRSE y en la conformación de un grupo gestor que impulse dicho tema. 	②
4	<p>Entrevista: • Radio Municipal • Programa Noticiero Bicentenario • Periodista Hildebrando Ramírez Quiroga.</p> <p>Entrevista realizada a Geraldine Leyva, Margarita Mamani y Roberto Enríquez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
5	<p>Reunión grupal informativa en la Municipalidad Distrital de Bellavista, con alcalde Juan Fernandez Pérez (4 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resaltaron la importancia del tema a difundir, pero no dejaron de mencionar la reacción en contra que algunos usuarios podrían tener sobre el tema. Consultaron si la actualización de la tarifa se realizaba por estrato socioeconómico en Bellavista, porque la mayoría de los usuarios de dicha localidad perciben pocos ingresos. Solicitaron enfatizar en la Audiencia Pública, la protección al Bosque de Huamantanga, para preservar el recurso agua. Denunciaron que los pozos de oxidación ubicados en Bellavista son “muy olorosos”, tanto que se perciben hasta la entrada de Jaén. Solicitaron su pronta descolmatación periódicamente. Nos solicitaron visitar la Quebrada Amajú, que actualmente se encuentra seca. Señalaron que posiblemente, de aquí a unos años, de no proteger el Bosque de Huamantanga, “la población de Jaén tendrá que solicitar a Bellavista, la captación del agua del río Marañón”. 	②
6	<p>Visita Quebrada Amaju – Bellavista – Reunión uno a uno</p>	<ul style="list-style-type: none"> Constatación de Quebrada Amajú actualmente seca. Esto sería un hecho novedoso, puesto que en anteriores años, el agua no se secaba en todo el año. 	①
7	<p>Microaudiencia informativa con obreros y trabajadores administrativos de la EPS (35 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitaron auditoría para la EPS. Señalaron que hay proyectos mal realizados/ejecutados, que tienen mucho tiempo en formulación y deben ser evaluados. Un trabajador expresó su preocupación puesto que la meta propuesta de instalación de medidores era poca, y los iba a perjudicar en cuanto al cumplimiento de las metas de gestión. Se 	③

		<p>le explicó que la meta establecida por SUNASS es la mínima, pudiendo ser más la instalación de medidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El presidente del Sindicato de Trabajadores de la EPS, felicitó a SUNASS por tener una reunión con el personal obrero de la EPS, puesto que en anteriores oportunidades no se les convocó para informarles de la situación de la EPS. ◆ Señaló que a los trabajadores que contradicen la gestión del gerente general son aislados, refiriéndose a su designación para trabajar en la PTAR de Bellavista, cuyos olores son fuertes y que se trata de un proyecto mal ejecutado. ◆ Solicitaron trabajar de manera inmediata en la parte alta de la captación de agua, es decir, en los Bosques de Huamantanga. ◆ Expresaron su disconformidad por no actualizarse la tarifa en San Ignacio, y por cobrar menos en Bellavista de lo que se cobra en Jaén. Señaló que los trabajadores se esfuerzan para brindar el servicio en San Ignacio, pero éste no se estaría cobrando, por ser un proyecto mal ejecutado y recepcionado – mal estado de las líneas de conducción en San Ignacio. ◆ Señaló que el gerente general de la EPS no reporta información acerca de su gestión y sólo envía a capacitaciones, a los gerentes de línea, más no a los trabajadores operativos. ◆ Solicitaron un mayor incremento de la tarifa de agua, para poder solicitar un incremento en sus pagos colectivos e incremento de sueldos. 	
8	Reunión uno a uno con administrador de I.E. Jaén de Bracamoros	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	①
9	Reunión grupal informativa con Electro Oriente – Carlos Rabanal (Jefe de Hidroeléctrica), Cesar Requejo (Jefe Central), Luis Gil y otros. (6 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresaron su preocupación por un posible conflicto social de los pobladores, frente al incremento de la tarifa de agua, ya que ellos cuando actualizaron sus tarifa de luz, hubo una reacción adversa de sus usuarios, incluso llegando a quemar las instalaciones de la Empresa; por eso sugirieron realizar mayor difusión de la Audiencia Pública, e informar a los usuarios de las inversiones que se realizarían en el quinquenio próximo. ◆ Se mostraron muy interesados en la propuesta de los MRSE, porque eso les permitiría asegurar la calidad y cantidad del agua, viéndose beneficiados en la generación de electricidad, cuya empresa hidroeléctrica se encuentra ubicada cerca al Bosque de Huamantanga. Se les precisó que dicha cuenca es valiosa, porque permite a la población de Jaén tener agua y luz, y se debe preservar. 	②
10	Entrevista: <ul style="list-style-type: none"> • Modelma TV – señal Cable 99 • Programa “Directo al grano” • Periodista Andrés Chancafe Entrevista realizada a Geraldine Leyva y Margarita Mamani.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
1	Reunión uno a uno informativa con párroco Francisco Muguiri.	<p>Miércoles, 4 de octubre</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Señaló que “ya se cansó de luchar por la protección del Bosque de Huamantanga”, ya que hace 17 años viene reclamando acciones similares al MRSE, para que autoridades e instituciones protejan y velen por el cuidado del Bosque de Huamantanga. Hasta el momento, se habrían deforestado alrededor de 164 mil hectáreas de árboles ◆ Por iniciativa propia con apoyo de Cáritas, ha reforestado zonas depredadas del Bosque de Huamantanga, pero no sería suficiente. Además el proyecto con Cáritas consistiría en el sembrado del café, para cambiar costumbres sostenibles de cultivo y evitar la depredación de bosques. ◆ Alertó la escases del recurso hídrico por dicha deforestación, pero no hay autoridad e institución que le haga caso. ◆ Aseguró su participación en la Audiencia Pública, y expresó que esta vez ojalá se haga realidad la protección del Bosque de Huamantanga. 	①
2	Reunión grupal informativa con EPS, SUNASS y OTASS.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los especialistas de SUNASS, OTASS y EPS, se reunieron para ver las acciones a tomar en San Ignacio, destrabar el proyecto 	②

	(5 personas)	paralizado y poder establecer una tarifa en dicha localidad, para que la EPS no trabaje a pérdida.	
3	<p>CONFERENCIA DE PRENSA: Participaron los periodistas de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Voz de Marañón • Kalibre TV – Canal 2 • Ahora Jaén • Modelma TV • Radio Marañón 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Participaron 6 periodistas en total. ◆ Expresaron interés en la propuesta de actualización tarifaria. ◆ Luego de la conferencia, algunos realizaron entrevistas personales, tanto al gerente general de la EPS como al Gerente de Usuarios de SUNASS. 	⑤
4	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radio Marañón • Periodista Pedro Delgado <p>Entrevista realizada a Geraldine Leyva y Oscar Angulo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
5	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radio Stereo TV. • Periodista Faustino Sandoval. <p>Entrevista realizada a Geraldine Leyva y Oscar Angulo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
6	Reunión uno a uno informativa con Defensoría del Pueblo.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mencionó que los usuarios no son bien atendidos en la EPS, además que pagan supuestos cobros excesivos por instalación o reinstalación del servicio. ◆ En cuanto a denuncias por el servicio de saneamiento, señaló que al mes atenderán 10 reclamos en promedio. 	①
7	Reunión uno a uno con Universidad Nacional de Cajamarca – pegado de afiche	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	①
8	<p>Reunión grupal informativa con Universidad Nacional de Jaén</p> <p>(2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se les precisó la importancia de que la Universidad participe en la Audiencia Pública, y en la elaboración de investigaciones académicas que protejan o preserven las fuentes de agua de la localidad, frente a un riesgo de escases de recurso hídrico. ◆ Se aprovechó la oportunidad para informar sobre el Curso de Extensión Universitaria que SUNASS está convocando par estudiantes universitarios de últimos semestres y/o bachilleres. 	②
9	<p>Reunión grupal informativa con DISA.</p> <p>(2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El área de salud ambiental, en algunas zonas son los comités de agua los proveedores del servicio. Se tiene reportes de cumplimiento de los VMA, pero en algunos otros, se reportan casos de enfermedades diarreicas, por la presencia de coliformes fecales en el agua que consumen ◆ Refirieron que en el sector Haya de La Torre, hubo reportes de presencia de cloro, y recomendaron a los usuarios que dejen reposando el agua hasta que se volatilice el cloro. ◆ Expresaron su malestar por la laguna de oxidación de Bellavista, señalando que no estaba funcionando adecuadamente y los olores son terribles. ◆ Finalmente, observaron que el sector de Camino Real no tiene alcantarillado, sin embargo a otros sectores cercanos como Linderos, si les instalaron el servicio. 	②
10	Reunión uno a uno con responsable de SERFOR Sede Jaén – Sr. José Melanio Díaz Avila	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Señaló que en el área de conservación del Bosque de Huamantanga, existe un problema judicial/legal, que hasta la fecha no se subsana. ◆ Opinó además que poblaciones de la zona baja sí podrían respetar la reforestación de bosques, pero las poblaciones de la zona alta querrían aprovechar de dicha reforestación, talando árboles a futuro. Por ello sugería hacer un registro de plantaciones a través del Registro Nacional de SERFOR. ◆ Señaló que el proyecto especial que está en ejecución reforestará 12 hectáreas con el reporte de SERFOR. 	①
11	Reunión grupal informativa Sindicato de Trabajadores de la EPS con especialista de GRT – Roger Cueva. (4 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. ◆ Se les precisó que la actualización tarifaria no podrá solventar un incremento de sueldos como lo solicitan. 	②

12	Reunión grupal informativa con Frente de Defensa de Jaén (4 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Señalaron que hay sectores que no usan agua y se les instala redes, mientras que hay usuarios que necesitan agua pero no tienen instaladas sus redes. ◆ Sugirieron mayor tarifa pero no presentaron información técnica que lo sustente. Muchos puntos de coincidencia con la opinión del sindicato de trabajadores de la EPS. Además, señalaron supuestas irregularidades en la gestión de la EPS. 	②
13	Reunión grupal informativa con urbanización Los Parques – Presidenta Liliana Rafael. (6 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. ◆ A dicho sector no les falta agua, pero si han notado que con buenas prácticas de ahorro de agua potable, su facturación ha reducido. ◆ Contaron que algunos/as vecinos/as cuyas familias tienen 6 integrantes aproximadamente, llegan a pagar más de lo que ellos mismos pagan, considerando que su familia tiene 4 integrantes en promedio. 	②
2	Entrevista a Jose Luis Patiño Programa El Espectador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④
3	Entrevista a Jose Luis Patiño Vera Radio Local.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Marañón S.R.L., y se invitó a participar de la Audiencia Pública. 	④

3. Audiencia Pública: 5 de octubre de 2017

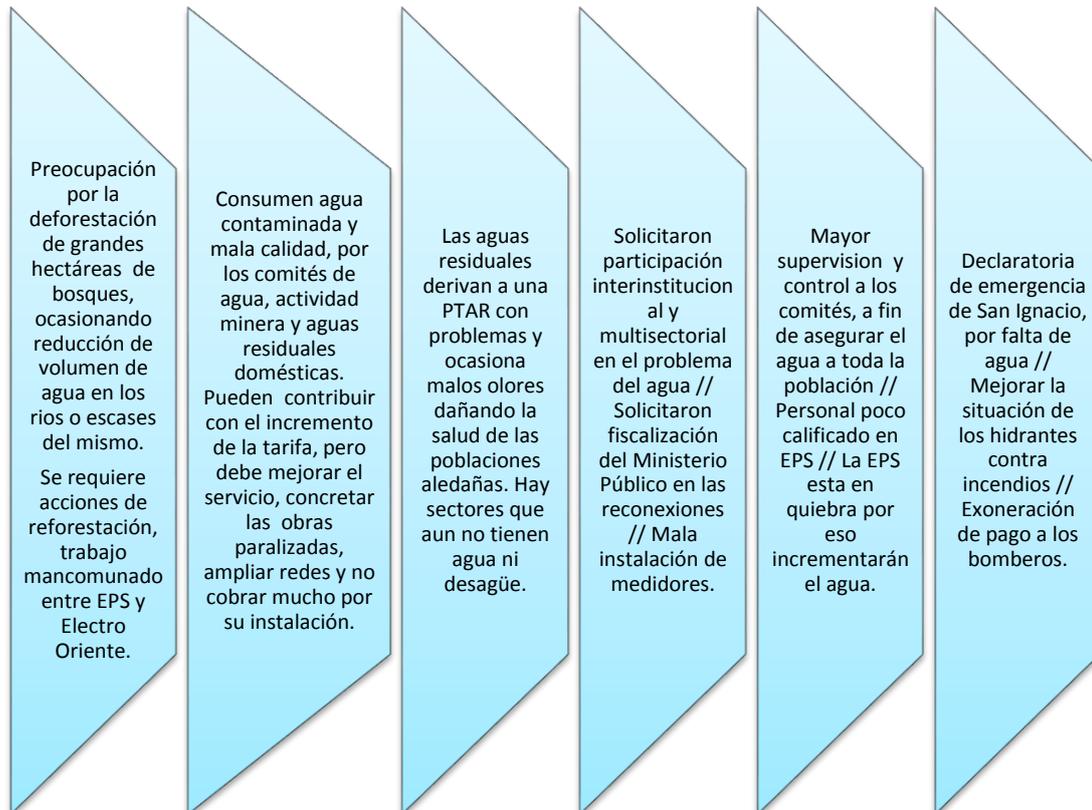
Jueves, 5 de octubre

1	<p>AUDIENCIA PÚBLICA: Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ EPS MARAÑÓN S.R.L. ○ Municipalidad Provincial de Jaén. ○ Municipalidad Distrital de Bellavista. ○ Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua – PEJSIB. ○ OTASS ○ Universidad Nacional de Jaén. ○ Defensoría del Pueblo. ○ Bomberos de Jaén. ○ ACM Bosque de Huamantanga – MPJ. ○ Teniente Gobernador de AA.HH. Fila Alta. ○ DISA Jaén. ○ Regidor de la Municipalidad Distrital de Bellavista. ○ I.E. Antenor Orrego ○ Red de salud. ○ Sub Prefectura de Jaén. ○ FERTIPRODUCT ´S E.I.R.L. ○ Junta Vecinal Santa Beatriz ○ Frente de Defensa de Jaén ○ Sector Los Jazmines ○ Sector El Parral. ○ Sector de Pueblo Libre ○ Urbanization Villa María. ○ Junta Vecinal Sargento Flores. ○ Sector de Monterrico. ○ Sector del mercado de Jaén. ○ Comité Pedro Ruiz. ○ Junta vecinal de Montegrande. ○ Central Ravioles 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Institución Educativa Jaén de Bracamoros. ○ Se contó con la moderación del señor Hipólito Torres. ○ Participaron de la Audiencia Pública 91 asistentes. Participaron 18 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 la EPS MARAÑÓN S.R.L. ○ De la Audiencia Pública, se recopiló 10 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 24 encuestas que serán procesadas. ○ La exposición principal estuvo a cargo de Roger Cueva y Oscar Angulo Núñez, de la Gerencia de Regulación Tarifaria. ○ La bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo del Gerente General de EMAPAT – Eco. Roberto Enríquez y por el Gerente de Usuarios de SUNASS – Jose Luis Patiño Vera. ○ Estuvieron presentes, miembros de la PNP para garantizar la seguridad de los convocados. ○ Cabe resaltar que toda la audiencia pública fue grabada a voz e imagen por la Gerencia de Usuarios. 	⑥
---	--	---	---

- Sector 16082.
- Junta Vecinal de Villa María.
- FADIP San Ignacio.
- Sector Palmeras

- Radio La Cheverísima.
- Vision TV

Los principales comentarios de los asistentes que hicieron uso de la palabra en la Audiencia Pública Informativa fueron:



C. CONCLUSIONES:

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitió identificar las opiniones y comentarios, individuales y grupales de los diversos actores sociales de la localidad de Jaén.

Las ideas centrales, por grupo objetivo, se resume a continuación:

1. EPS:

- a) Sobre la organización: Se notó compromiso de la EPS para la realización de las acciones de comunicación y Audiencia Pública. El gerente general participó de la mayoría de reuniones que se tuvo con autoridades, sociedad civil y/o medios de comunicación. Se notó cierta debilidad en las comunicaciones externas de la EPS, debido a la ausencia de un área de comunicaciones o de imagen institucional, siendo derivada esta función al área de planificación o secretaría de gerencia general, teniendo que compartirlo con otras funciones más. A pesar de ello, la EPS logró programar diversas reuniones y entrevistas, para informar sobre la propuesta y audiencia pública.
- b) Proyecto de Estudio Tarifario: Gerente general, gerentes de línea y trabajadores, expresaron su preocupación por la ausencia de actualización de tarifa en San Ignacio, afirmando que se brinda el servicio de agua a un número reducido de usuarios. La falta

de pago por este servicio, afirmaron, perjudica a los ingresos de la EPS, y por ende al salario de los trabajadores, desconociendo los fines del Estudio Tarifario. Coincidieron en que las metas de gestión del primer quinquenio marchaba bien, pero no se llegaron a cumplir al 100% debido a la falta de incremento de conexiones de agua y desagüe en San Ignacio. Señalaron que los usuarios de Jaén y Bellavista se encuentran descontentos, por estar pagando o subsidiando a los usuarios de San Ignacio.

Los trabajadores que conforman el sindicato, solicitaron auditoría para la EPS ante la realización de proyectos mal ejecutados. Observaron que la meta de medidores era mínima y los podría perjudicar en el cumplimiento de metas. Revelaron deficiente comunicación dentro de la EPS, sobre la situación económica y proyectos de inversión. Solicitaron mayor incremento de la tarifa de agua con el fin de que puedan mejorar los salarios de algunos trabajadores y pagos colectivos, pero también se les aclaró que la propuesta de estudio tarifario se destina a inversiones para mejorar el servicio de saneamiento y no implicaba un aumento de sueldos como suponían. Expresaron preocupación por el desabastecimiento de los ríos y por la deforestación de los bosques. Solicitaron capacitaciones para los trabajadores operativos de la EPS, y no sólo para los gerentes de línea.

- c) Servicio de agua potable y alcantarillado: En Jaén el servicio de agua es buena, sobre todo en continuidad, sin embargo personal de la EPS reconoció que en las localidades de Bellavista y San Ignacio, aún es necesario la ampliación del servicio e instalación de medidores. También reconocieron la necesidad de mejorar la PTAR de Bellavista, sobre todo porque los malos olores ocasionados por las lagunas de oxidación llegan hasta la entrada de la ciudad, afectando a los usuarios y a los propios trabajadores que laboran en dicha planta.

2. Autoridades regionales y locales:

- a) Sobre la EPS: Se identificó que entre la autoridad local y empresa de agua, mantienen comunicación pero no lo suficiente para tener un trabajo coordinado.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio: Señaló que en la gestión del actual alcalde, una de sus preocupaciones principales es la preservación del Bosque de Huamantanga, por ello, se vieron en la necesidad de comprar áreas de bosque e impedir la invasión de dichas zonas; sin embargo no serían suficientes dichas acciones. Por tanto, se mostró de acuerdo con la propuesta de MRSE incorporada en el estudio tarifario, y del trabajo intersectorial necesario para impulsar la protección del bosque y ríos. Solicitaron la mejora y ampliación inmediata de la PTAR de Bellavista, por la emisión de olores que está afectando a los usuarios. Las autoridades locales de Bellavista también expresaron su interés en la protección de los Bosques de Huamantanga, ya que tarde o temprano Jaén tendría que tomar aguas del río Marañón. Preocupados por la actualización tarifaria, consultaron si había un análisis social de la tarifa. También, solicitaron descolmatación periódica de la PTAR de Bellavista y preocupación por la Quebrada Amajú, porque sus aguas se secaron completamente, hecho que antes no se había presenciado.

3. Instituciones públicas y/o privadas:

- a) Sobre la EPS: Manifestaron mala atención en la EPS, además de la demora en ser atendidos cuando solicitan la instalación de redes o restablecimiento del servicio. Por ejemplo, la Defensoría del Pueblo señaló que al mes, atenderán 10 reclamos por temas ligados al servicio de saneamiento. Solicitaron la atención urgente de la PTAR Bellavista.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio: Resaltaron la importancia de la protección del Bosque de Huamantanga, ya que se han ido retrasando diversos proyectos ligados a su preservación. Se mostraron interesados en la conformación de un grupo impulsor para

desarrollar los MRSE, informando que si hasta la fecha no se ha conformado algún equipo que promueva el cuidado de la cuenca, es por una mala experiencia con la municipalidad provincial.

Denunciaron que la reducción de hectáreas de Bosque es preocupante, alrededor de 164 mil ha. Instituciones como Iglesia o Cáritas han reforestado áreas, pero no son suficientes.

También señalaron que la existencia de las JASS se debe a que cuando quieren conexiones de agua por medio de la EPS, los costos de instalación son caros, que no podrían o querrían asumirlo y optan por integrar un comité de agua. Enfatizaron la necesidad de sensibilizar a los usuarios sobre el consumo de agua de buena calidad.

También expresaron su preocupación por la reacción de la población frente a la propuesta del incremento de la tarifa, por lo que precisaron informar y sensibilizar a los usuarios de la protección del bosque, para la generación de agua y luz, ya que de ello dependería también, la energía eléctrica que provee Electro Oriente.

Recomendaron hacer un registro de las plantaciones por acciones de reforestación, para un seguimiento futuro y evitar su deforestación.

4. Usuarios, grupos organizados y gremios:

a) Sobre la EPS: Algunos usuarios señalaron haber notado mejoras en el servicio de saneamiento, en los últimos tiempos. Reconocieron la importancia de tener charlas de educación sanitaria para un mejor uso del agua potable. Algunos usuarios informaron que el pago de su consumo disminuyó cuando se instalaron los medidores en sus domicilios, pero curiosamente hay casos en familias con 4 integrantes que pagan más que familias en las que tienen 6 integrantes; posiblemente debido a malas prácticas de consumo.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

Señalan que existen sectores que necesitan los servicios pero sus redes aún no están instaladas.

Cuestionaron que a San Ignacio no se le cobre actualmente por el servicio que se brinda a un sector de la población y que en el proyecto de estudio tarifario no esté considerando la actualización de la tarifa para dichos usuarios. Opinaron que esto perjudica a la empresa y sobre todo a los trabajadores, que no estarían siendo remunerados de manera justa y equitativa. Por ejemplo, el Frente de Defensa de Jaén, con documentos en mano, según ellos confidenciales, tienen pruebas de serios indicios de irregularidades en la gestión de la EPS. Se notó muy estrecha relación entre el Frente de Defensa con algunos miembros del sindicato de trabajadores de la EPS.

5. Medios de comunicación:

Las preguntas de los medios de comunicación, en entrevistas y conferencia de prensa cuestionaron la finalidad de actualizar la tarifa, especulando que la empresa estaría en quiebra, y por ello se desea incrementar la tarifa. Hicieron serias observaciones a la ejecución de la PTAR y su mal funcionamiento en la actualidad, emitiendo malos olores y perjudicando a la población en general. También expresaron cierto malestar ante la posibilidad de que Jaén esté subsidiando a la población de San Ignacio y Bellavista.

Estuvieron de acuerdo con la imperiosa necesidad de realizar acciones urgentes a la protección del Bosque de Huamantanga, para evitar problemas de sequía a futuro.

Cuestionaron al regulador por no tener una oficina en la ciudad de Jaén. Por la distancia, es imposible que los usuarios de Jaén puedan desplazarse hasta Cajamarca para poder hacer un reclamo o solicitar información, por tanto, expresaron la necesidad de que SUNASS cuente con una oficina en dicha localidad.

Se les entregó la nota de prensa de SUNASS, con la finalidad de ser difundida.

D. RECOMENDACIONES:

- Se sugiere a la EPS, continuar con las reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias con usuarios, juntas vecinales y/o asentamientos humanos, para seguir difundiendo la

propuesta del proyecto de estudio tarifario, enfatizando las inversiones que se realizarán en el siguiente quinquenio y del aporte en MRSE para proteger los bosques de Huamantanga y diversas cuencas existentes en la zona. Es notorio la necesidad de brindar mayor información a los usuarios, sobre la situación real del recurso hídrico en su localidad, y del riesgo que significa para la población en general, su escasez o su contaminación por diferentes agentes ubicados en la parte alta de la cuenca.

- Es importante, que la EPS promueva espacios de coordinación con instituciones públicas y/o privadas vinculados al sector y afines, a fin de conformar un grupo impulsor o gestor de los MRSE. En este grupo, también es importante contar con la participación activa de representantes de usuarios u organizaciones de base.
- Se recomienda a la EPS considerar la inversión de implementar un área de Comunicaciones/Educación Sanitaria o Imagen Institucional, y fortalecer sus relaciones y comunicaciones tanto internas como externas, con diferentes instituciones, autoridades y medios de comunicación. Es importante que instituciones, medios de comunicación y usuarios conozcan de manera continua y oportuna la situación de la EPS, de obras, de inversiones y de temas comercial u operacional (reclamos, facturación, micromedición, cortes del servicio, etc.).
- Se sugiere a la EPS diseñar e implementar un programa de capacitaciones a todo el personal comercial y operativo de la EPS, en diferentes temas que sean del interés de la gestión y de los trabajadores que garanticen la mejora de la gestión de los servicios de saneamiento. Fortalecer el capital humano de la EPS. Así mismo, sugerimos involucrar a los trabajadores en general, en pasantías o capacitaciones que desarrolle el organismo rector o regulador en la ciudad de Lima.
- Recomendamos a la ODS de Cajamarca, fortalecer su relación con los actores sociales clave contactados durante la semana de acciones de comunicación para la Audiencia Pública; mantener comunicación y fijar acciones en conjunto. Convertirlo en aliados estratégicos que puedan apoyar en la labor de incidencia y replica de información. Considerar visitas periódicas y frecuentes a la ciudad de Jaén y orientar a los usuarios en sus reclamos.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EPS MARAÑÓN S.R.L., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales – Del 1 al 5 de octubre de 2017

