

INFORME N° 112-2017-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 MUNICIPAL MANTARO S.A.**

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 las ciudades de **Chupaca, Concepción y Jauja**, Región Junín, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.** sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicables a la referida EPS, así como los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para determinar precios de los servicios colaterales que presta a sus usuarios, que serían de aplicación para el quinquenio 2017-2022. Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y representantes de la sociedad civil de Chupaca, Concepción y Jauja, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 10 de noviembre de 2017**, que se realizó en Jauja.

A. ANTECEDENTES:

1. La Gerencia de Usuarios programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la **EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.** las acciones de comunicación que se realizarían previamente 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 citada empresa de saneamiento.
2. Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el viernes 26 de mayo de 2017 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°05-2017-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 la **EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.** para los próximos cinco años. En esa oportunidad se le solicitó a la EPS ir elaborando o actualizando una base de datos de las principales autoridades y actores sociales de Chupaca, Concepción y Jauja, 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 24 de setiembre del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2017-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 MUNICIPAL MANTARO 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 6 al 10 de noviembre de 2017.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el jueves 26 de octubre de 2017, tanto en el Diario Correo, distribuido en la Región Junín, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Adicionalmente, la EPS difundió sobre la Audiencia Pública, a través de un comunicado en los recibos de agua, mensajes radiales y mensaje audiovisual por redes sociales.
6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el **viernes 10 de noviembre de 2017**.

7. El gerente general de la EPS, abogado Juan Carlos Bueno Rivera y área de Comunicaciones, 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 6 al 10 de noviembre se sostuvieron diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes sociales de Chupaca, Concepción y Jauja, 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 y tras el envío de oficios desde la Gerencia General, a los actores involucrados, se difundió durante los días previos al evento por medios radiales de Concepción y Jauja, la propuesta de actualización tarifaria y la Convocatoria para la Audiencia Pública. En Chupaca, la difusión de la convocatoria fue a través de la Oficina Zonal de Chupaca.
10. La Gerencia de Usuarios coordinó el apoyo logístico con **EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.** para el desarrollo de la Audiencia Pública, 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 MUNICIPAL MANTARO S.A.**, tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, incluyó 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 las reuniones uno a uno, reuniones grupales, microaudiencias con autoridades y líderes provinciales y distritales de las tres localidades 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 Chupaca, Concepción y Jauja, a fin de facilitar el análisis de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, y lograr una participación más activa con conocimiento del tema; durante la Audiencia Pública o brindando aportes vía courier o correo electrónico institucional disponible para tal fin: audienciaepsmunicipalmantaro@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS incluyó: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 038-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 24.09.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, ficha de comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado **102** oficios de invitación en Chupaca, Concepción y Jauja, entre las 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 Comunicaciones de la EPS.

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

A. Comisión de servicios (Del 6 al 10 de noviembre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de la **EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.**, donde se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario para el quinquenio 2017-2022. También se respondieron inquietudes y se explicó la dinámica del trabajo de esa semana.

Para esta comisión, el equipo de SUNASS estuvo formada por: Geraldine Leyva Ramírez (GU), Ángela Bastidas Román (ODS Huancayo), Ana Matute, Junior Gil y Roger Cueva (GRT). A partir del miércoles 8 de noviembre, se integró al equipo Jose Luis Patiño Vera (GU).

Por parte de la EPS, el equipo organizador y coordinador estuvo integrado por Juan Carlos Bueno Rivera (Gerente General de EPS); Lucero Paulino (Comunicaciones), Aurora Echevarría (Jefa zonal de Chupaca) y demás trabajadores de la oficina zonal de Chupaca.

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

Con la coordinación de la EPS se realizaron **26** reuniones uno a uno, **18** reuniones grupales y **2** microaudiencias con autoridades locales, instituciones públicas, dirigentes vecinales y trabajadores de la EPS. Las ideas centrales de las reuniones fueron:

- La mayoría de actores sociales contactados, expresaron su oposición a la propuesta de actualización tarifaria, ya que el servicio sería deficiente en calidad y continuidad, y en los últimos años, no se habrían dado mejoras al servicio.
- Los cuestionamientos a la calidad de agua se fundamentan en la inexistencia de una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Pese a que las fuentes de agua de las localidades de Jauja, Concepción y Chupaca, son subterráneas y no requerirían de mayor tratamiento, la mayoría de usuarios aseguraron lo contrario.
- Afirmaciones como el "agua está contaminada" también residen en el color blanquecino del agua que sale de los caños o el sarro que se acumula en el fondo de teteras u ollas al momento de hervir el agua. A pesar de que dichas características son propias y naturales de las fuentes de captación del agua, y no serían de la responsabilidad de la EPS, los usuarios señalaban que el agua que consumen es dañina para su salud.
Los usuarios de Jauja, por ejemplo, afirmaban que el agua que consumen contiene arsénico, característica propia de la tierra de la fuente de Quero y sus valores estarían por encima de lo permitido para el consumo humano, por ello solicitaban la urgente construcción de una PTAP.
Los usuarios de Chupaca, cuestionaron la calidad del agua de la captación de Coyllor, por la ausencia de una planta de tratamiento y porque algunos pobladores aseguraban que el agua que consumían se captaba del río Cunas, el cual estaría contaminado por relaves mineros, aguas residuales domésticas y residuos sólidos.
Los usuarios de Concepción también cuestionaban la calidad del agua de la fuente de Chiapuquio, sobre todo, por la ausencia de una planta de tratamiento de agua potable y de aguas residuales.
- Se evidenció notoria oposición de la mayoría de usuarios a la instalación de medidores, sobre todo en la localidad de Chupaca, ya que esta medida ocasionaría que los usuarios paguen más, debido a la medición de agua y aire y discontinuidad del servicio. Pero también, aseguraron, porque cuando la EPS empezó a instalar los medidores por sectores, los usuarios se vieron afectados por los altos costos de sus recibos. Asimismo, la oposición a la instalación de medidores, se debía a que –suponían– debía ser voluntaria. Ellos tendrían el respaldo del alcalde provincial de Chupaca, mediante un acta firmada en una reunión entre la autoridad y población.
- Una de las exigencias mayores de los usuarios e instituciones visitadas fue la inmediata construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales, y que las PTAR existentes en Concepción y Chupaca, sean entregadas a la EPS y operen de inmediato.
- Reconocieron la necesidad de inversiones para mejorar los servicios de saneamiento, a fin de mantener y mejorar la continuidad, cobertura y calidad de agua en las redes en agua potable, pero consideran que estas no se deben dar a través del incremento tarifario.
- En muchas reuniones expresaron su preocupación por la conservación de las fuentes de agua de las localidades de Jauja, Concepción y Chupaca, ya que los manantiales habrían disminuido su volumen drásticamente. Solicitaron la intervención de las autoridades e instituciones; sin embargo no identificaban la importancia de la propuesta de los MRSE, incluida en el proyecto de estudio tarifario.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO DE REUNIÓN
Lunes, 6 de noviembre			
1	<p>Jauja: Reunión grupal informativa con gerente general de EPS Mantaro – Abog. Juan Carlos Bueno Rivera y jefes de línea. (6 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Señaló que la preocupación de la mayoría de usuarios, es el consumo de agua contaminada, al no contar con una Planta de Tratamiento. ◆ El gerente general informó que tenía una reunión, en la mañana, con el alcalde de Chupaca, para la transferencia de la PTAR en la provincia de Chupaca. Solicitó que uno de los especialistas de GRT de SUNASS, lo acompañe. ◆ Informó que no hubo reacción de los usuarios, ante la convocatoria a la Audiencia Pública, en la provincia de Jauja. Pero en la provincia de Chupaca, sí se mostró en contra de la propuesta uno de los periodistas de dicha localidad. Dicha persona es y candidato a las próximas elecciones municipales, y estaría aprovechando su espacio radial para incitar a la población a no estar de acuerdo con la propuesta y oponerse a la instalación de medidores. 	②
2	<p><u>Entrevista:</u> Radio CCN 94.5 FM Programa Informativo Revelación Periodista John Cárdenas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	④
3	<p>Reunión uno a uno informativa con gerente municipal de Municipalidad Provincial de Jauja – Andrés Santos Huamán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Opinó no considerar apropiada la propuesta de actualización tarifaria y que la población de Jauja expresaría rechazo, sobre todo porque tienen la opinión de que el agua está contaminada y/o existe presencia de arsénico, al punto de salir agua blanquecina de los caños y sarro acumulado al fondo de los utensilios de cocina. ◆ Señaló que con financiamiento del MVCS y ejecución de la municipalidad provincial, construirán una Planta de Tratamiento de remoción de arsénico, para posteriormente ser transferida a la EPS. Los especialistas de SUNASS, recomendaron considerar los costos de operación y mantenimiento de dicha obra, a fin de no perjudicar al usuario, cuando éste sea transferido a la EPS. 	①
4	<p>Reunión uno a uno informativa con Secretaria de Regidores de la Municipalidad Provincial de Jauja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	①
5	<p>Reunión uno a uno informativa con Párroco de la Iglesia Matriz de Jauja – Rvdo. Percy Castillo Vilchez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Refirió que en la anterior facturación, le llegó a la iglesia de Jauja, un recibo con el monto de S/600, cuando comúnmente pagan mensualmente S/140 a S/180. Al respecto, se apersonó a la EPS y solicitó la revisión de sus redes, pero hasta la fecha, no se le habría atendido su reclamo. ◆ Se refirió sobre la presencia de arsénico en el agua, debido a ello, el agua es de color blanquecina y se acumula sarro en las teteras u ollas. ◆ Señaló que el arzobispado de Huancayo, realiza hace mucho tiempo, el siembra monte, ya que las autoridades sólo siembran cemento 	①
6	<p>Reunión grupal informativa con funcionarios de la Municipalidad Provincial de Jauja – Regidor Víctor Lanza, gerente de infraestructura y una persona más. (3 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identificaron la necesidad de realizar un trabajo intenso en la población de Jauja, para la instalación de micromedidores. ◆ Señalaron que la población no quiere que se les incremente ni S/0.10 por el agua. ◆ Existen dirigentes vecinales que mal informan a los pobladores. ◆ Solicitaron ser enfáticos en negar toda privatización del servicio, ya que la gente entendería que el incremento de la tarifa e instalación de medidores, es un intento de privatizar. ◆ Solicitaron también que SUNASS realice un mayor acompañamiento a la EPS, posterior a la Audiencia Pública. ◆ Resaltaron la importancia de la construcción de una Planta de Tratamiento de arsénico, ya que el agua que consume Jauja es muy dura. Aseguraron que la municipalidad hará el acompañamiento a la EPS, durante 6 meses. 	②
7	<p>Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecto Provincial de Jauja – Sr. Alberto Carrasco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Señaló que había citado a los subprefectos distritales a una reunión para informarles del tema. ◆ Preguntó si en el estudio tarifario, se consideró el tratamiento del arsénico del agua, por ser un tema preocupante. 	①

8	Reunión uno a uno informativa con Alcalde del distrito de Yauyos – José Luis Tocas Torres.	<ul style="list-style-type: none"> Expresó su preocupación por el incremento tarifario, frente a un posible rechazo de la población. 	①
9	Reunión grupal informativa con Agencia Agraria y Dirección Regional de Agricultura. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Consideró apropiada la visita, ya que durante esa semana, estaban desarrollando diversas acciones por la semana forestal. Entre diversas instituciones coordinaron realizar un plantamonte regional y en otras regiones (Acolla, Pomacancha, Yauli, Masma Chicche, Sincos, Satipo, Concepción, Abancay, Ayacucho, Huancavelica y Junín), como una especie de siembra agua. Para ello, conformaron un comité multisectorial. Informaron también que están recibiendo apoyo del Programa Tambos del MVCS. Lograron tener una Ordenanza Regional, para que cada segundo viernes del mes de noviembre se realice un plantamonte regional. 	②
10	Reunión uno a uno con responsable de la Semana Forestal de la Dirección Agraria – Luis Arotoma Toledo.	<ul style="list-style-type: none"> Resaltó las actividades que estaban desarrollando con la Agencia Agraria por la semana forestal. Hizo la invitación a SUNASS para formar parte del comité intersectorial. 	①
11	Chupaca: Reunión grupal informativa con Alcalde provincial de Chupaca y un funcionario más. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> La reunión se había planificado para que el alcalde de Chupaca agilice el proceso de transferencia de la PTAR a la EPS. La especialista de SUNASS que participó de dicha reunión, sugirió a la autoridad municipal, considerar los costos de operación y mantenimiento de dicha obra y no transferirlo a la EPS, porque perjudicaría a los usuarios. 	②
12	Concepción: Reunión grupal con Jefe Zonal de Concepción EPS Mantaro S.A. – Ing. Jean Paul (3 personas)	<ul style="list-style-type: none"> El jefe zonal de Concepción, asumió el cargo días antes, por decisión del directorio. Informó que la situación en Concepción se encontraba tranquilo. 	②
13	Reunión grupal informativa con Alcalde Luis Santa Cruz Vásquez y regidores de la Municipalidad Distrital 9 de Julio. (6 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Expresaron su preocupación por la actualización tarifaria y por la deficiencia del servicio de saneamiento, en su localidad, ya que sólo contarían con el servicio de agua potable, pero no de alcantarillado. El sistema de desagüe lo mantiene el distrito y/o municipalidad. No hay mejoras en cuanto al servicio de agua potable. Consultaron el proceso de fijar tarifas, ya que consideran que como empresa, deben tener utilidades. Solicitaron la estructura de costos. Solicitaron trabajar en el manantial, es decir, velar por su cuidado, ya que el volumen de agua ha reducido de 180lt. a 90lt. Solicitaron, ayudarles como regulador, en la información a la población. Como logro de la población y autoridad, obtuvieron 100 mil soles, y lograron cambiar las redes de agua potable y mejoró el servicio, pero gracias a ellos, no a la EPS. También solicitaron que SUNASS incorpore en su PMO, alternativas de otros recursos hídricos en su estructura de costos. La autoridad del distrito de 9 de Julio, señaló que hará llegar a SUNASS, información de la realidad de su distrito, para que analicen y definan una nueva tarifa, más social, pensando en los más pobres. Solicitaron mayor sensibilización a la población. 	②
Martes, 7 de noviembre			
1	Jauja: Entrevista: Radio Gigante Periodista Jorge Chávez/ Isaac. (con llamadas en vivo – duración 1 hora)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	④
2	Concepción: (Ángela Bastidas y Juan Diego Bardales) Entrevista vía teléfono: Radio La Voz de Concepción Periodista Wilson Vidal (con llamadas en vivo)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	④
3	Reunión uno a uno con Jefe Zonal de Concepción – Ing. Jean Paul.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con jefe zonal y equipo que realizará las acciones de comunicación en dicha localidad. 	①

4	<p>Reunión grupal informativa con Municipalidad Provincial de Concepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sub Gerencia de Obras - Sub Gerencia de Ambiente - Sub Gerencia de Desarrollo - Gerente General - Sub Prefecto de Concepción. <p>(5 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	②
5	<p>Reunión grupal informativa con Agencia Agraria de Concepción.</p> <p>(2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	②
6	<p>Reunión grupal informativa con directora de I.E. "Heroínas Toledo" y 5 docentes.</p> <p>(6 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	②
7	<p>Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecto de la provincia de Concepción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	①
8	<p>Reunión uno a uno con Comisaría de PNP Concepción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. ◆ Informó que el periodista Marcelino Oncebay, a través de su programa radial, está convocando a una protesta para el día jueves de esa semana, en oposición a la actualización tarifaria e instalación de medidores. Así como una asociación de usuarios, recientemente conformada, estarían distribuyendo volantes en todas las casas diciendo que el agua subirá 50 soles. ◆ También señaló que la población se está quejando de que el agua que consumen está contaminada. Al respecto, dichas versiones son porque en algún momento una funcionaria de la municipalidad de Chupaca señaló que el agua que consume Chupaca no es agua potable porque no tiene planta de tratamiento. 	①
	<p>Chupaca: (Geraldine Leyva y Ana Matute)</p>		
9	<p>Reunión uno a uno informativa con Jefa Zonal de Concepción – Aurora Echevarría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Informó también que hace un tiempo, la población exigió firmar al alcalde provincial, un acta en donde se comprometía a que la instalación de medidores sería voluntaria, y no obligatoria. ◆ También existen duros cuestionamientos a la ejecución de la PTAR, que hasta el momento no está en funcionamiento y se sigue contaminando el río Cunas. La municipalidad no hace entrega de dicha obra a la EPS. ◆ Señaló que existen zonas críticas, con una continuidad de 4 horas, pero serían zonas de 400 familias. En el mejor de los casos, hay zonas con una continuidad de 20 horas. Las zonas alejadas y altas, son aquellas que tienen baja presión del servicio y por ello disminuye la continuidad del mismo. 	①
10	<p>Reunión uno a uno informativa con Responsable de la Oficina d Obras de la Municipalidad Provincial de Chupaca – Arq. Laurente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se aprovechó del momento, para que la especialista de SUNASS, desmienta que el agua que consume Chupaca, no es agua potable o estaría contaminada. 	①
11	<p>Reunión grupal informativa con regidores de la Comisión de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Chupaca.</p> <p>(2 personas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Manifestó que la población está diciendo que el agua que consumen está contaminada, por no existir una PTAP, pero reconocen que no es necesario un tratamiento muy exigente, porque el agua que captan es de un manantial. ◆ Expresaron su malestar por la limpieza de los reservorios, pues por el tiempo de uso, se acumulan materiales y tienen agua de mala calidad. ◆ En cuanto a la instalación de medidores, opinaron que por la geografía no ayuda a tener medidores. Pero también dijeron que se está mal informando a la población sobre los medidores, aprovechando de cargos políticos y programas radiales. ◆ Solicitaron aclarar que quien está incrementando la tarifa, no es la EPS, sino la SUNASS. También solicitaron tener reuniones con más frecuencia entre las autoridades y usuarios. ◆ Solicitaron hacer un trabajo de sensibilización exhaustivo en la provincia de Chupaca, ya que el agua no facturada, estaría llegando al 40%. 	②

<p>12</p> <p>Reunión uno a uno informativa con Sr. Marcelino Oncebay – dirigente vecinal, dueño de Radio Chupaca y candidato para alcaldía de Chupaca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Contó que el 23 de marzo de 2015, hubo una protesta de los vecinos de Yauyos y diferentes barrios, y llegaron a un acuerdo con el alcalde, en la que se comprometió que la instalación de medidores sería voluntaria. ◆ Denunció que una usuaria del Jr. Benigno Dorregaray, tiene problemas de micromedición. Anteriormente pagaba 20 soles, pero con el medidor ahora paga 70 soles, a pesar de ser 4 integrantes en su familia. Según el periodista, la EPS ha respondido a la usuaria que debe pagar, porque el problema estaría en una de sus instalaciones internas. La EPS se apersonó a la casa de la usuaria y no han encontrado nada irregular. Además, según el periodista, no existe un acta de conformidad, firmado con el vecino, por la instalación del medidor. En respuesta, la EPS, ha dicho que al parecer sí hay fuga interna en el domicilio de la usuaria, pero estaría debajo de un muro de cemento, pero la usuaria se niega a derrumbarlo por el costo que le exigiría ello. ◆ En el sector de Buenos Aires, sus instalaciones la realizaron la propia población, y no la EPS, por dicha razón, no deberían cobrar tarifas ni incrementarlas. ◆ Recientemente se habría conformado un Frente de Defensa en Chupaca, que está convocando para el día jueves, una marcha en la plaza principal, para protestar en contra del incremento de la tarifa. 	<p>①</p>
<p>13</p> <p>Reunión grupal informativa con trabajadores/as de la Oficina Zonal de Chupaca. (9 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Una de las trabajadoras señaló que el problema no es la instalación de medidores, sino los problemas que se han ido originando con el medidor: mediciones altas, fugas de aire, baja presión. El usuario, tiene desconfianza hacia la EPS. ◆ Los trabajadores de la EPS, desconocen del PMO. ◆ Solicitó mayor acompañamiento de la SUNASS a la EPS, en la instalación de medidores. ◆ Solicitaron que cuando hagan preguntas a SUNASS, no les respondan “vamos a consultar”, porque al final, no les responden sus dudas o inquietudes. Además pidieron capacitación al personal de la EPS, de diversas áreas y diversos temas. 	<p>②</p>
<p>14</p> <p>Reunión uno a uno informativa con Dirección Agraria de Chupaca (se dejó información)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	<p>①</p>
<p>15</p> <p>Reunión uno a uno informativa con Lideresa de la provincia de Chupaca y usuaria del sector de Buenos Aires – Sra. Rosalía Clemente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se mostró en contra del incremento de la tarifa, ya que como señalaba el “volante”, se incrementaría la tarifa en 50 soles. ◆ Expresó su oposición, porque las redes e instalaciones que tiene el sector de Buenos Aires, las realizó el pueblo, con trabajos comunales, por eso, la EPS no debería cobrar ni incrementar la tarifa. ◆ Se opuso también a la instalación de medidores, porque registran aire, además porque no tienen agua todo el día, y lo que marcaría el medidor sería aire y no el consumo del agua. Al respecto, propuso que a quienes deberían instalar medidor debería ser a las personas que tienen agua todo el día, porque ellos sí derrochan el agua. Propuso que se instale medidores al centro de la ciudad, y no a las zonas alejadas. ◆ Destacó la importancia de cuidar las fuentes de agua. Desconocía que dicha propuesta esté incluida en el proyecto de estudio tarifario. Resaltó que es importante cuidar los manantiales y puquios, porque se están secando, y para ello deben participar las autoridades, instituciones y población en general. ◆ Aseguró que elaboraron un memorial pidiendo no incrementar la tarifa, y que el acuerdo entre sus vecinos había sido no participar en la audiencia pública. 	<p>①</p>
<p>16</p> <p><u>Concepción: (Geraldine Levva, Ana Matute y Juan Diego Bardales)</u> Reunión grupal informativa con miembros del directorio de la EPS Mantaro S.A. (4 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Observó que la PTAR de Chupaca no trabaja y la PTAR de Concepción tiene una tecnología pasada. ◆ Cuestionó las acciones que se hacen en la localidad para cuidar el medio ambiente. ◆ Señaló que el principal enemigo de la EPS, es el ANA, por poner multas, a pesar de las deficiencias que tiene la empresa de agua. ◆ Cuestionó si SUNASS puede denunciar al alcalde, por oponerse a la instalación de medidores. ◆ Solicitó educar a la gente. 	<p>②</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Informó que se construirá un hospital de neoplásicas en Concepción, preguntó si las autoridades han considerado el tratamiento de sus aguas residuales. Asimismo, dijo que debido a la construcción de ese hospital, la población se incrementará, y por tanto, será necesaria la instalación de medidores y construcción de pozos. ◆ Sugirió que debería posponerse la audiencia pública, por no ser oportuna políticamente. 	
Miércoles, 8 de noviembre			
1	<p><u>Jauja: (Geraldine Levva y Ana Matute)</u> Reunión grupal informativa con gerente general de EPS y jefes de línea. (3 personas) <u>Entrevista:</u> Radio Poder Periodista Hugo Blanco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Reuniones de coordinación e información sobre el Proyecto de Estudio Tarifario. 	②
2	<p>Programa de la Municipalidad Provincial de Jauja. Entrevista realizada a Roger Cueva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	④
3	<p>Reunión uno a uno informativa con Alcalde del distrito de Sausa – César Rodríguez Huarizueca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ En la parte alta de Sausa, los medidores miden aire, así como el servicio de agua, en dicha zona, es deficiente. ◆ Manifestó que en épocas de lluvia, es frecuente el colapso de los desagües, por lo que es necesario la construcción de un alcantarillado pluvial. Estaría coordinando con la EPS para hacer un desfogue del desagüe pluvial. ◆ Solicitó que la EPS los apoye con cisternas, en épocas o momentos en las que no hay agua, ya que la única cisterna que tiene la EPS no sería suficiente. ◆ Está de acuerdo con que la mayoría de la población tenga medidor, porque de esa forma controlarían su consumo, y otros usuarios puedan tener el servicio. ◆ Observó que la mayoría de los ingresos de la EPS, se invierten en el cercado de Jauja, y no en sus distritos. ◆ Las lagunas de oxidación se encuentran en Sausa, y a pesar de ello, no son compensados con obras que los beneficien. ◆ La zona del aeropuerto que pertenece a Quero, son alrededor de 30 familias que no tienen nada de agua y sólo se prestan agua de sus vecinos, y sus desagües desembocan para los jardines y/o chacras. 	①
4	<p>Reunión grupal informativa con Sub Director del Hospital Domingo Olavegoya y Jefe del Área de Salud Ambiental de la Red de Salud de Jauja, y una funcionaria más. (3 personas) <u>Entrevista:</u> Radio Poder Periodista Adimir Laureano</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El jefe del área de salud ambiental cuestionó la calidad del agua que consumen en Jauja. Propuso que se debe evaluar la idiosincrasia de la población, y no sugerir que se busque otro manantial porque la población podría reaccionar mal. Ejemplo, la fuente de Yuraccunya, ya abastece a la margen derecha de Jauja y sus pobladores no querrían que se toque su manantial. 	②
5		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. ◆ Cuestionó la calidad del agua que consume la población de Jauja y preguntó si la EPS contaba con un laboratorio equipado como el resto de las empresas de agua. 	④
6	<p>Reunión uno a uno informativa con responsable del Auditorio de la I.E. "Nuestra Señora del Carmen", donde se desarrollaría la Audiencia Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. 	①
7	<p>Reunión grupal informativa con Sub Prefectos distritales de la provincia de Jauja: - Paca - Ataura - Tunanmarca - Acolla - Huaripampa (5 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El Sub Prefecto de Paca señaló que es una JASS quien abastece del servicio de agua a su localidad. Al año cobran aproximadamente, a cada usuario S/6. El volumen de su manantial se ha visto reducido en los últimos años. Señaló que el agua, algunas veces es rojizo, según los pobladores el agua no debe ser adecuada, pero el alcalde asegura que el agua es apta para el consumo humano. Viven alrededor de 1000 familias. 	②

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ El Sub Prefecto de Ataura reconoció que el volumen del manantial se ha reducido por el cambio climático, así como el nevado de Huaytapallana se está deshielando. Los jóvenes no se dedican a plantar árboles. Tienen aproximadamente 5 horas de servicio de agua. Viven alrededor de 1200 familias. Cercaron los manantiales con hierbas naturales como el aliso. La red de desagüe fue ejecutada por la municipalidad. ◆ El subprefecto de Tunanmarca manifestó que el manantial Cuyo (centro poblado de Yanamarca - Acolla) es la fuente que abastece del servicio de agua a su localidad. Inicialmente era administrada por un comité, posteriormente pasó a la administración de la municipalidad y se convirtió en una JASS. Viven alrededor de 700 familias. Tienen agua las 24 horas del día. Pero cuando hay estiaje, solo tienen agua en el día. En cuanto al desagüe, manifestaron que el proyecto está mal hecho, por malos manejos del alcalde. Ahora se encuentra en plena denuncia. ◆ El Sub Prefecto de Acolla también dijo que la fuente del servicio de agua, es el manantial Cuño. No tienen desagüe, y viven alrededor de 10 000 familias. Tienen pozos sépticos, que lo desaguan en acequias o río. Por dicho servicio no les cobra la municipalidad, pero cuando funcione la obra de saneamiento, los usuarios tendrán que pagar por operación y mantenimiento. Ha reducido notablemente el volumen del manantial de Cuño. Señaló que debe verse la manera de cómo represarse las lagunas de las partes altas. ◆ El sub prefecto de Huaripampa, manifestó que la empresa de agua es comunal y pertenece a los distritos de Muqui, Muquiayuyo y Huaripampa. El manantial de Paccha se ha secado. Cada distrito se ha organizado para hacer sus proyectos de agua. Aseguró que el distrito de Muqui ha avanzado más, ya que cuenta con sus propios tubos, y ellos mismos han traído agua desde Paccha hasta Muqui. Viven alrededor de 300 familias. Tienen agua desde las 9am hasta las 4pm. Anteriormente pagaban 6 soles, ahora pagan 8 soles. Tienen desagüe y sus aguas residuales se van directo al río Mantaro. 		
8	Reunión uno a uno informativa con moderador de la Audiencia Pública – Sr. Luis Madrid.	◆ Se le explicó su participación como moderador en la audiencia pública.	①
9	Huancayo: (Ángela Bastidas y Juan Diego Bardales) Reunión uno a uno informativa con Secretaria de Rectorado de la UNCP	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
10	Reunión uno a uno informativa con Oficina Descentralizada del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
11	Reunión uno a uno informativa con SERNANP.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
12	Reunión uno a uno informativa con Universidad Peruana Los Andes - UPLA.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
13	Reunión uno a uno informativa con Colegio de Ingenieros.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
14	Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Recursos Naturales del Gobierno Regional de Junín.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
15	Reunión uno a uno informativa con Autoridad Local del Agua.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
16	Reunión uno a uno informativa con OEFA	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①
17	Reunión uno a uno informativa con CEDEPAS.	◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública.	①

Jueves, 9 de noviembre

JAUJA: (Yolanda Castillo, Ángela Bastidas, Ana Matute y Juan Diego Bardales)

- 1 Microaudiencia informativa con gerente general, personal operativo y administrativo, jefe de sindicato, contador general, jefe de operaciones y otros. (18 personas) ◆ Se informó de la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y convocatoria a Audiencia Pública. ③

Conferencia de Prensa:

Participaron los periodistas de los siguientes medios de comunicación:

- 2 • Periódico "El Aguacero"
• Radio CCN
• Radio Gigante
• Radio Poder
• Radio Jauja ◆ Participaron 6 periodistas en total.
◆ Expresaron interés en la propuesta de actualización tarifaria. ⑤

- 3 Reunión grupal informativa con Frente de Defensa de Jauja. (3 personas) ◆ Manifestaron estar descontentos con el servicio brindado por la EPS Mantaro S.A. ②

- ◆ El alcalde solicitó dicha reunión para expresar su incomodidad y descontento por una entrevista radial que el personal de SUNASS concedió a una radio local, durante esa semana. Según la autoridad, las declaraciones de los especialistas del proyecto de estudio tarifario dejaron en polémica la construcción de la planta de tratamiento para la remoción de arsénico, por decir que no era conveniente por los costos de operación, mantenimiento y costos de energía. Aseguró que los avances del proyecto, se habían caído por las declaraciones en dicha entrevista.

- 4 Reunión grupal informativa con alcalde provincial de Jauja, gerente de Infraestructura, Gerente Municipal y asesor legal. (4 personas) ◆ Los especialistas de SUNASS aclararon que no se dijo que el proyecto era malo y no debía ejecutarse, sino que debería reconsiderarse su ejecución por los costos de operación y mantenimiento, los que podrían perjudicar al usuario; pero de seguir en pie el proyecto, se recomendó buscar financiamiento externo para la operación y mantenimiento y no afectar a los usuarios. Pese a estas aclaraciones, la autoridad local aseguraba que se hizo quedar mal a la construcción de la planta de tratamiento de arsénico, y cualquier consecuencia negativa que haya, será responsabilidad de SUNASS. ②

- ◆ Los funcionarios municipales aseguraron que para la ejecución de la planta de tratamiento de arsénico, han pasado por estudios socioeconómicos, cuya opción más económica ha sido la remoción de arsénico presente en el agua. En cuanto a los costos de energía, aseguró que la planta de tratamiento trabajaría por gravedad, y no sería necesario energía para bombeo. SUNASS le recomendó a la autoridad local que asista a la audiencia pública para que en caso haya controversia de la población sobre la planta de tratamiento de arsénico, él pueda aclararlo en ese momento. Manifestó que el no asistiría a la audiencia pública, pero sí el gerente municipal y otros funcionarios.

CHUPACA: (José Luis Patiño Vera, Geraldine Leyva y Roger Cueva):

- 5 Microaudiencia Informativa con usuarios de Chupaca, en plaza principal de Chupaca. (400 personas aproximadamente) ◆ Los usuarios de Chupaca se dirigieron a las instalaciones de la oficina de la EPS en esa ciudad, para expresar su rechazo a la propuesta del incremento de la tarifa e instalación de medidores.
◆ Los usuarios aseguraron que no aceptarían el incremento de "50 soles", por el servicio del agua. El gerente de usuarios de Sunass, salió al frente para desmentir esa versión. Los usuarios solicitaron ir a la plaza principal de Chupaca para ser escuchados. El gerente de usuarios de SUNASS aceptó. ③
En la plaza de armas, los usuarios manifestaron estar en contra de la propuesta tarifaria, por el deficiente servicio, no tienen agua las 24 horas del día y el agua que consumen no está debidamente tratada, y algunos usuarios afirmaron tomar agua del río Cunas. Se opusieron a la instalación de medidores y desean separarse de la EPS Mantaro y conformar su propia empresa. Solicitaron una nueva audiencia pública, en Chupaca, no sólo en Jauja. Por dicho motivo, se programó una microaudiencia

<p>6 Reunión grupal informativa con trabajadores de la Oficina Zonal de Chupaca. (4 personas)</p>	<p>informativa para el domingo 19 de noviembre, en la plaza principal de Chupaca, a las 9 am, donde SUNASS confirmó su participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Se les recomendó mantener mayor comunicación con los usuarios, y frente a los cuestionamientos de la calidad de agua, se sugirió que de manera participativa, realicen muestreos del agua con la población e instituciones involucradas, para conocer la calidad de agua que consumen y ver que están dentro de los límites permisibles para el consumo humano. ◆ También se les recomendó hacer una campaña agresiva de sensibilización sobre la instalación de medidores, sobre todo, a aquellos usuarios que tienen casi la 24 horas del servicio, en el cercado de la ciudad. ◆ También se les recomendó conformar un grupo gestor para impulsar el tema de los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos y velar por la protección de las fuentes de agua de la localidad, con participación de presidentes vecinales y de organizaciones sociales.
---	--

C. Microaudiencia post audiencia pública:

Se realizó el domingo 19 de noviembre, en la Plaza de Armas de Chupaca, con la participación de casi 350 usuarios de esa localidad. Reafirmaron estar en contra de la propuesta de actualización de la tarifa, sobre todo, porque consideraban que las conexiones de agua y tendido de redes, no habían sido realizados por la EPS sino por la propia población. También expresaron que el agua estaba contaminada por falta de una planta de tratamiento de agua potable y porque el agua estaría siendo captada del río Cunas. También expresaron rechazo a la instalación de medidores y aseguraron que se separarían de la EPS Mantaro y la propia población administraría sus servicios de agua y desagüe.

El Gerente de Usuarios de SUNASS tuvo poca oportunidad para explicar el proyecto de Estudio Tarifario, ya que los asistentes pifiaban o comenzaban a gritar en sus intervenciones. Al final de la microaudiencia, los asistentes elaboraron un acta en el que exigieron al gerente de usuarios de SUNASS firmar, sin embargo, el representante del regulador les recomendó elaborar un memorial y lo presenten a SUNASS.

3. Audiencia Pública: 10 de noviembre de 2017

La audiencia pública informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
<ul style="list-style-type: none"> ○ EPS Mantaro – Zonal Chupaca. ○ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. ○ Municipalidad Provincial de Chupaca. ○ Municipalidad Distrital de 9 de Julio – Concepción. ○ Municipalidad Provincial de Jauja. ○ FAP Jauja. ○ DIRESA Junín. ○ I.E. "Nuestra Señora del Carmen". ○ Parroquia de la provincia de Jauja. ○ Dirección Regional de Vivienda. ○ CAC Junín. ○ Autoridad Administrativa del Agua – Mantaro. ○ Sub Prefectura de Yauyos ○ Sub Prefectura de San Pedro de Chunán. ○ Sub Prefectura Provincial de Jauja- ○ Sub Prefectura de Apata ○ Sub Prefectura de Molinos ○ Sub Prefectura de Paccha. ○ Sub Prefectura de San Lorenzo. ○ Sub Prefectura de Sincos. ○ Sub Prefectura de Nueve de Julio. ○ Sub Prefectura de Curicaca. ○ Sub Prefectura de Pancán. ○ Sub Prefectura de Marco. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Institución Educativa "Nuestra Señora del Carmen" – Jauja, Provincia de Jauja. ○ Se contó con la moderación del señor Luis Madrid. ○ Participaron de la Audiencia Pública 165 asistentes. Hicieron uso de la palabra 34 oradores inscritos, entre autoridades y representantes de la sociedad civil. ○ De la Audiencia Pública, se recopiló 9 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 17 encuestas que serán procesadas. ○ La exposición principal estuvo a cargo de Ana Matute y Juan Diego Bardales de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS. ○ La bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo del Gerente General de EPS MANTARO S.A. – Abog. Juan Bueno Rivera y por 	<p>⑥</p>

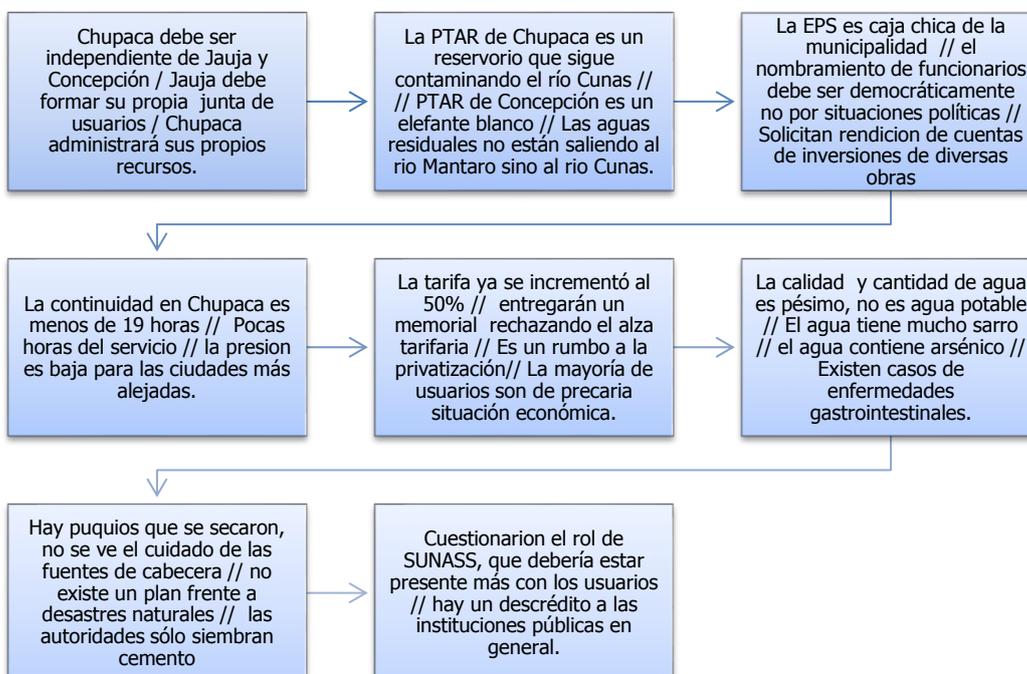
- Sub Prefectura de Muquiyauyo.
- Sub Prefectura de Canchayllo.
- Sub Prefectura de Yauli.
- Sub Prefectura de Mantaro.
- Sub Prefectura de Tunanmarca.
- Sub Prefectura de Llocllapampa.
- Sub Prefectura provincial de Concepción.
- Sub Prefectura provincial de Chupaca.
- Sub Prefectura de Huamalí.

- Comité de Riego de Chupaca.
- Frente de Defensa de Concepción Barrio Carmen Alto – Chupaca.
- Barrio Bellavista – Yauyos.
- Junta Vecinal de Chupaca.
- Asociación Nacional de Periodistas.
- Junta Vecinal Las Lomas.
- Barrio Yacurani – Jauja.
- Barrio Huarancayo.
- Bocal Cruz de Espinas.
- Usuarios de Yauyos
- Usuarios de Chupaca
- Usuarios de Sausa.
- Usuarios de Muquiyauyo.
- Usuarios de Concepción.
- Barrio San Antonio de Jauja.
- Junta Vecinal de La Perla – Chupaca.
- Usuarios de Jauja.
- Radio Scala de Oro.
- "Impacto Noticias"

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 en voz e imagen por la Gerencia de Usuarios de SUNASS.

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 Puerto Maldonado.

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

1. EPS:

- a) Sobre la organización:
Se evidenció una buena organización de las acciones de comunicación y audiencia pública a través del Área de Comunicaciones de la EPS, con una participación activa del gerente general y algunos funcionarios de la zonal Jauja, Concepción y Chupaca. Aunque no se lograron programar diversas reuniones informativas, se tuvo la predisposición del personal para acompañar al equipo de SUNASS a las visitas que se hicieron a autoridades e instituciones. De igual modo, se programaron diversas entrevistas en Jauja y Concepción. En la ciudad de Chupaca no hubo entrevistas, debido a la dificultad que tuvo el área de Comunicaciones para concretar algún espacio y brindar información sobre el Estudio Tarifario.
- b) Ambiente laboral: Se identificó, por momentos, que a pesar de ser una sola empresa, las zonales de Jauja, Concepción y Chupaca tienen una débil coordinación, sobre todo en las acciones de comunicación externa. El área de Comunicaciones desarrolla más actividades en la oficina zonal de Jauja, sin embargo esto estaría siendo descuidado en las oficinas zonales de Concepción y Chupaca, sobre todo en ésta última provincia, donde se hizo una evidente necesidad de fortalecer la comunicación de la empresa de agua potable con los usuarios.
- c) Proyecto de Estudio Tarifario: Expresaron su preocupación por las metas del proyecto de estudio tarifario, relacionado a la micromedición, ya que tienen problemas para la instalación de medidores, debido a la oposición de la población. Esta situación fue similar en las provincias de Jauja y Chupaca. Solicitaron mayor acompañamiento del regulador en la instalación de medidores y capacitaciones para el personal.
- d) Servicio de agua potable y alcantarillado:
Anticiparon que la población diría que el agua que toman no es de calidad, por la presencia de arsénico. En ese sentido, los de la EPS explicaron que hasta hace unos meses, los niveles de arsénico presentes en el agua que abastecen, está dentro de los valores permitidos por los organismos de salud, sin embargo, por un reciente cambio de los valores por la Organización Mundial de Salud, están en el límite de valores admisibles para su consumo. Explicaron que para abastecer del servicio a la población de Jauja, combinan el agua de dos fuentes, una de Quero (que es la que tendría presencia de arsénico) y de la fuente de Yucaccunya, que al combinar el agua de las dos fuentes, los niveles de arsénico se ven reducidas.

2. Autoridades locales y regionales:

- a) Sobre la EPS:
Trabajo intenso para la instalación de medidores
Solicitaron mayor acompañamiento a la EPS por parte de SUNASS.
La autoridad provincial de Chupaca solicitó que la EPS reciba la PTAR. Además, que no se debe exigir a los usuarios, la instalación de medidores.
En Chupaca, solicitaron la limpieza de los reservorios de agua, ya que estarían influyendo en la mala calidad de ese líquido vital.
Las autoridades locales de Jauja consideran que se destina mayores inversiones al centro de la ciudad, pero no a sus distritos; mientras que las autoridades de Chupaca y Concepción, consideran que las inversiones mayoritarias son para Jauja.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio:
La propuesta de actualización tarifaria, no es oportuna, porque el agua que consumen está contaminada por arsénico. Como solución, la autoridad local prevé la construcción de una planta de remoción de arsénico. Sin embargo, no aclararon técnicamente los costos de operación y mantenimiento de dicha obra, posterior a su transferencia hacia la empresa de agua.

Solicitaron que las autoridades nieguen la privatización de los servicios de saneamiento.

Las autoridades locales de Concepción, expresaron su preocupación por el incremento de la tarifa pese a la deficiencia del servicio de saneamiento, sobre todo en desagüe. Además, solicitaron intervenir en la preservación de las fuentes de agua y ayudar con información y sensibilización hacia la población.

3. Instituciones públicas y/o privadas:

- a) Sobre la EPS: La Empresa demora en atender el reclamo de los usuarios, además de brindar agua con arsénico.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio: El arzobispado promueve el siembramonte. Interesados en la propuesta de los MRSE. Algunas instituciones han tomado acciones sobre la siembra de flora nativa de la zona, con el respaldo de una Ordenanza Regional desde el Gobierno Regional de Junín.
La mayoría de instituciones visitadas se encontraron en la ciudad de Huancayo, y no demostraron mucho interés en la propuesta expuesta.

4. Usuarios, grupos organizados y gremios:

- a) Sobre la EPS:
Opinaron que la empresa de agua estaría politizada y que el servicio que brindan es deficiente.
- b) Sobre el Proyecto de Estudio: Asumieron la propuesta de proyecto de estudio tarifario como un inicio de privatización de los servicios de saneamiento. No estuvieron de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria, porque primero solicitaron el mejoramiento de los servicios. La mayoría de usuarios no estuvo de acuerdo con la meta de instalación de medidores, porque opinaron que los perjudicaría y que su instalación debería ser voluntaria. También, expresaron que el agua que consumen estaría contaminada, por la posible presencia de arsénico y por la ausencia de plantas de tratamiento, por esa razón opinan que el agua que consumen sólo es clorada. Otra cuestión principal de los contactados e informados, es que debe construirse con urgencia, plantas de tratamiento de aguas residuales para dejar de contaminar los ríos. Y en menor proporción, pero no menos importante, solicitaron la inmediata preservación de las fuentes de agua.

5. Medios de comunicación:

Cuestionaron la propuesta de actualización tarifaria, señalando que los servicios de saneamiento no habrían mejorado en los últimos años y porque se estaría consumiendo agua de mala calidad o contaminada, poniendo en riesgo la salud de la población.

Los medios de comunicación conocen parcialmente la situación real de la empresa de agua, en las zonales de Jauja, Concepción y Chupaca. Consideran que la EPS está politizada y que la propuesta de actualización tarifaria respondería a un beneficio particular de sus autoridades locales.

D. RECOMENDACIONES

- ✚ Sugerimos considerar a la EPS mantener un constante monitoreo participativo de la calidad de agua, frente a sus cuestionamientos. Para ello, planteamos a la EPS programar análisis del agua en sus captaciones y puntos de distribución, con la participación de instituciones que velan por la calidad del recurso como el ALA, DIRESA, área de Gestión Ambiental o Recursos Naturales de Gobiernos Locales o Regionales, etc. Pero también recomendamos convocar en estas inspecciones, a presidentes vecinales o líderes sociales, y cumplan el papel de veedores y sean testigos del agua que se provee a los usuarios.

- ✚ Emplazamos a la EPS a potenciar la comunicación con los usuarios e instituciones públicas, a través del fortalecimiento de su área y/o equipo de comunicaciones en las tres oficinas zonales que cobertura la EPS. Es imprescindible que los usuarios y las instituciones conozcan de la situación real de la empresa de agua.
- ✚ El conocimiento real de la EPS (fortalezas y debilidades), por parte de los usuarios e instituciones públicas, permitirá identificar problemáticas que motiven la conformación de grupos impulsores o mesas de trabajo para fortalecer la gestión de servicios de saneamiento de dichas localidades, con la coordinación transversal y participación activa de las instituciones involucradas en el sector de saneamiento o afines.

Dicho grupo impulsor también podría velar por las acciones de conservación, protección y/o recuperaciones de fuentes de agua, y canalizar el proyecto de los MRSE incorporados en el Proyecto de Estudio Tarifario.

- ✚ Sugerimos a la EPS y a las organizaciones de base o juntas vecinales, hacer visitas con la EPS, a las fuentes de agua de donde se provee el servicio, e identificar sus problemáticas, o en su defecto, identificar nuevas fuentes de agua, y determinar en conjunto o de manera participativa, alternativas de solución sostenibles en el tiempo.
- ✚ Recomendamos fortalecer la información sobre el proyecto de estudio tarifario a través de reuniones descentralizadas con actores sociales clave de las localidades de Chupaca, Concepción y Jauja.
- ✚ En coordinación con la ODS Huancayo, proponemos a la EPS desarrollar campañas, talleres y/o charlas de sensibilización sobre la micromedición en Jauja, Chupaca y Concepción. Considerar dentro de su plan de trabajo, hacer instalaciones piloto o de prueba de medidores, en usuarios voluntarios y comprobar aciertos o errores para ser mejorados.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EPS MUNICIPAL MANTARO S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales – Del 5 al 10 de noviembre



