

## INFORME N° 113-2017-SUNASS/70

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para la EPS EMPSSAPAL S.A., dirigido a la población de Sicuani, provincia de Canchis, de la Región Cusco.**

Fecha: Magdalena del Mar, 29 de diciembre de 2017

---

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia de Usuarios (GU), previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Sicuani, en la Región Cusco, en la que la SUNASS sustentó, ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS EMPSSAPAL S.A.** sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por esa 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 tuvieron como objetivo informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Sicuani, localidad del ámbito de su responsabilidad, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes 10 de noviembre de 2017**, en la ciudad de Sicuani.

### A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la EPS EMPSSAPAL S.A. las acciones de comunicación que se realizarían previo y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de las localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el 21 de agosto de 2016 con la publicación en el Diario Oficial "El Peruano", de la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 014-2016-SUNASS- GRT, que admitió a trámite la solicitud de EMPSSAPAL S.A. de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y de precios por servicios colaterales, de dicha EPS para el segundo quinquenio regulatorio. Con ello, se solicitó a la EPS, elaborar y/o actualizar una base de datos de los principales autoridades y actores sociales de Sicuani, con el fin de alcanzar a dichos actores sociales, información de la propuesta de Estudio Tarifario.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el 22 de octubre de 2017 en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017 -SUNASS-CD, que aprobaría el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían aplicados por la EPS EMPSSAPAL 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, en el Diario del Cusco y en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. La EPS también convocó a través de mensajes difundidos en medios de comunicación escritos y radiales.
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 2017.

7. El gerente general de la EPS, Juan Carlos Álvarez Ccasa, fue informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, en días previos a las acciones de comunicación, con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.
8. Durante los días 6 al 10 de noviembre, se sostuvo diversas reuniones con los directores, el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Sicuani, con la finalidad de presentar el proyecto del Estudio Tarifario, entregar información previa, recoger sus aportes y opiniones y animar a la población a participar en la audiencia pública programada.
9. Por iniciativa de la EPS y por el envío de notas de prensa desde su Gerencia General, se difundió, por medios radiales y televisivos de Sicuani, la Convocatoria para la Audiencia Pública, durante los días previos al evento.
10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con la EPS EMPSSAPAL S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 10 de noviembre, 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 la EPS EMPSSAPAL S.A. para las acciones previas y la Audiencia Pública, se realizó en tres fases: 1. Entrega de información previa, electrónica e impresa, a autoridades y líderes de la localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencias de Prensa, reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias con autoridades y líderes regionales y provinciales de la localidad del ámbito de responsabilidad de la EPS; y 3. Audiencia Pública.

### **1. Distribución de material informativo previo**

Esta gerencia, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, preparó, imprimió y envió a la EPS EMPSSAPAL S.A., material de difusión para ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de Sicuani, para facilitar el análisis de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, promoviendo la participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública o a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía courier o electrónico institucional disponible para tal fin: [audienciaempssapal@sunass.gob.pe](mailto:audienciaempssapal@sunass.gob.pe)

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 048-2016-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 22.10.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, reglas de participación de la Audiencia, exposición preparada por GRT/GU, formato para comentarios, encuesta anónima y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de 30 Oficios de invitación a acciones previas en la localidad, entre las autoridades y líderes.

Dicha información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno y grupales, realizadas previo a la audiencia, en Sicuani. La distribución del material por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad de la Gerencia General y del área de oficina de Relaciones Públicas, que puso mucho empeño en su distribución y contactos personales.

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

También se enviaron 38 correos electrónicos personalizados, que contenían el proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo, dirigidos a congresistas de la República por la Región Cusco, a Gobernadores y Consejeros Regionales y otras autoridades

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

Comisión de servicios (Del 5 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 EMSSAPAL S.A. en las cuales se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el quinquenio 2017-2022, el cual se presentó ante la ciudadanía y también acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo.

El presidente y miembros del directorio EMSSAPAL S.A., así como los jefes de área, participaron con interés, con preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas al tema. El especialista en regulación tarifaria de SUNASS y el gerente de la EPS absolvieron todas las interrogantes planteadas.

Se encargó a EMSSAPAL S.A. distribuir Oficio circular, previo a la audiencia pública, dirigido tanto a autoridades como a principales líderes, recordándoles la convocatoria pública para participar, tanto en las microaudiencias como en la audiencia pública.

Se sostuvo importantes reuniones con el alcalde provincial de Canchis, con autoridades locales y regionales, así como con líderes de la sociedad civil. Algunos opinaron estar de acuerdo con la necesidad de mayores inversiones en Sicuani, y otros opinaron que era necesario dotar de agua y alcantarillado a determinados sectores de esa provincia. Sugirieron a la EPS preocuparse por la red de desagüe, y la reubicación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), que inicialmente estuvo en una zona alejada de la ciudad, pero debido al crecimiento poblacional, varios asentamientos humanos se ha instalado en los alrededores por lo que se ha convertido en un problema para esos habitantes.

Durante el trabajo de campo en Sicuani se realizaron **27** reuniones uno a uno; **4** reuniones grupales y **1** microaudiencia con autoridades y líderes de la sociedad civil; **5** entrevistas a medios de comunicación; y **1** conferencia de prensa, permitiendo brindar mayor información y recojo de opiniones y aportes en torno al tema. También se recogió la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios recibidos de EMSSAPAL S.A.

A todos se les entregó material impreso informativo y convocó a participar en la Audiencia Pública, e informó acerca de las acciones de comunicaciones desarrolladas y necesarias para informar en detalle los alcances del proyecto de Estudio Tarifario y de las mejoras de gestión para la EPS.

Para coordinar y realizar estas actividades, la comisión de SUNASS estuvo conformada por Mario Salazar Torres y Enrique Rodríguez Escudero (GU); Roberto Cruz (GRT), Lourdes Reynalte (GRT) y Dimas Olaya (GRT).

Por la EPS participaron Juan Carlos Álvarez Ccasa (G.G.) y Otto Hilari Cáceres, de la oficina de Relaciones Públicas.

### **Conferencia de Prensa – Sicuani**

La Conferencia de Prensa se realizó el jueves 9 de noviembre, en el horario de 09:30 a 13:00 horas, con la participación de 4 representantes de medios de comunicación, de 13 convocados.

Este espacio fue presidido por el representante de la Gerencia de Usuarios, Mario Salazar Torres y por el Gerente General de la EPS EMSSAPAL S.S., Juan Carlos Álvarez. La exposición estuvo a cargo de Roberto Cruz y Lourdes Reynalte. Esta actividad fue organizada por la GU-SUNASS y a través del área de Participación Ciudadana.

Durante el desarrollo de la Conferencia de Prensa, los periodistas solicitaron mayor precisión sobre la actualización tarifaria propuesta y también acerca de su aplicación. Los temas que se abordaron fueron: La propuesta de actualización tarifaria; los temas sobre los que versará la Audiencia Pública. Los periodistas preguntaron sobre la idoneidad de los medidores.

SUNASS informó al detalle acerca de la realidad operacional, financiera y económica de la EPS, así como las inversiones con recursos propios para el quinquenio, el cual se estima en 1.4 millones de soles, contenidas en el proyecto y relacionadas básicamente en mejorar la operatividad y sostenibilidad de la EPS. Participaron periodistas de los medios de comunicación representantes de Radio Continental Sicuani, Radio Frontera, Americana Radio y de Canal 9 TV.

Todas las preguntas e inquietudes de los representantes de prensa fueron absueltas al detalle, tanto por los representantes de la Gerencia de Usuarios de SUNASS como por Gerente General de la EPS.

Durante el período de duración de la comisión de servicios en Sicuani, el equipo de SUNASS participó en **cinco (5)** entrevistas en medios de comunicación, en las cuales se expuso acerca del rol y funciones del regulador, detalles de la propuesta y convocatoria a la Audiencia Pública.

A todos los asistentes se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N° 017-2017-SUNASS-CD, exposición preparada por GRT/GU, block, lapicero y folletería institucional de SUNASS. Al final de la Conferencia de Prensa y entrevistas al representante de la Gerencia de Usuarios, se distribuyó la Nota de Prensa N° 330-2017; Lo mismo se hizo luego de la audiencia pública, en que se distribuyó la Nota de Prensa N° 339-2017. Ambas notas preparadas por el área de comunicaciones de la Gerencia de Usuarios.

La EPS EMSSAPAL S.A. y la GU convocaron a la población a participar en la Audiencia Pública a través de algunos medios de comunicación, tales como: Sicuani TV, Radio Sicuani, Radio Vilcanota y Radio Pacha Tusán.

### **Reuniones grupales**

Con la coordinación de **EMPSSAPAL S.A.**, se realizaron, entre otras, **3** reuniones grupales y **1** microaudiencia.

En la reunión grupal con los gerentes de línea de la EPS se les informó sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS EMPSSAPAL S.A., e invitó a participar de la Audiencia Pública. Los trabajadores y gerentes de línea observaron que el proyecto no contempla incremento de sueldos y salarios, que ellos consideran muy bajos. Se les explicó que entre las funciones de Sunass no figura el incremento de salarios, por ser solo una responsabilidad de la gestión de la empresa.

También señalaron que necesitan mayor inversión para la ampliación de redes, la preservación de las fuentes de agua, así como el cambio de tuberías en toda la ciudad, ya que las existentes son muy pequeñas para el flujo de desechos actual, debido a que la población ha crecido en los últimos años.

Plantearon, asimismo, que la transferencia de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) significaría un mayor desembolso en recursos técnicos, personal e insumos, que no podrían sostener.

En la charla informativa con el alcalde provincial de Canchis, éste se mostró de acuerdo con el incremento de las tarifas, porque sabe que se requiere de financiamiento para mejorar el servicio de agua, lo que traería mayor salud y desarrollo a su comunidad.

En esa misma línea, el subprefecto de Canchis manifestó que estaría de acuerdo con la actualización de las tarifas si ello trajera mejoras en los servicios; pero que se debería tratar con cuidado el tema a fin de evitar protestas por parte de algunos dirigentes barriales.

Los representantes de Pampa Ansa, con quienes se tuvo una microaudiencia, señalaron que ya no querían que la PTAR se encuentre cerca de su asentamiento, porque estaba contaminando el aire de la ciudad y, por ende, la salud de niños y adultos mayores.

En una reunión con los miembros del directorio de EMPSSAPAL S.A. se les informó del estudio tarifario y observaron de algunas metas planteadas. Por ejemplo, señalaron que la SUNASS había contemplado un escaso monto para la actualización del catastro técnico y comercial. En el mercado, dijeron, un trabajo de ese tipo está valorizado en más de un millón de soles. Por esa razón, añadieron, era una meta que no podrían cumplir y se comprometieron entregar a nuestros especialistas información que sustentara su afirmación. Personal de la Sunass le señaló que el monto de inversión para esa obra había salido de las cifras que había entregado la empresa, luego de muchas reuniones con el personal de la EPS.

A continuación tabla de visitas realizadas:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
<b>Lunes, 6 de noviembre</b>			
<b>1</b>	<b>Cusco:</b> Reunión uno a uno con el subgerente del programa Macro e Inversión del gobierno regional del Cusco, René Bonet Gutiérrez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Funcionario llamó a reflexión sobre el incremento tarifario, porque la población va a creer que se trata de la privatización de la EPS.</li> <li>◆ Se le informó sobre la presentación del estudio técnico tarifario.</li> </ul>	①
<b>2</b>	Reunión uno a uno con el representante de la Oficina de Recursos Forestales de la Región Cusco, ing. Luis Pilares Vargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le explicó sobre el pago por recursos ecosistémicos.</li> <li>◆ Pidió que se trabaje más en el tema de la reforestación.</li> <li>◆ Informó que el gobierno regional tiene proyectos de reforestación con especies de la misma zona.</li> </ul>	①
<b>3</b>	Reunión uno a uno informativa con el asesor de la Dirección General de Vivienda de la Región Cusco, Julio Jaén Rodríguez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le informó sobre la presentación del estudio del plan tarifario.</li> <li>◆ Respecto a la EPS señaló que es bueno conocer el desempeño de una empresa privada.</li> </ul>	①
<b>Sicuni:</b>			
<b>4</b>	Reunión grupal informativa con funcionarios de EMPSSAPAL S.A. y el gerente de la EPS, Juan Carlos Álvarez Ccasa. (16 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Directivos expresan su preocupación porque entre las metas del estudio tarifario no se contempla aumento de sueldos para los trabajadores.</li> <li>◆ Consideran que inversiones proyectadas en S/1.4 millones para el quinquenio es insuficiente para ampliar la cobertura y cumplir con los problemas existentes.</li> </ul>	②
<b>Martes, 7 de noviembre</b>			
<b>1</b>	<b>Entrevista:</b> Radio Vilcanota Periodista Ricardo Pérez. (duración 10 minutos) Entrevista realizada a Mario Salazar y Roberto Cruz, de la SUNASS (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Información sobre la audiencia pública que se realizará el viernes 10.</li> <li>◆ Presentación del Estudio Tarifario y el posible aumento en las tarifas del agua</li> </ul>	④
<b>2</b>	<b>Entrevista:</b> Radio Sicuni Periodistas Gisela Cortez y Danny Jara. (duración 40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Preocupación por el alza de las tarifas de agua</li> <li>◆ Críticas al funcionamiento de la PTAR</li> <li>◆ Desconfianza de la población en la EPS y la SUNASS</li> <li>◆ Críticas a la EPS por el deficiente servicio de agua y alcantarillado que presta</li> </ul>	④
<b>3</b>	<b>Entrevista:</b> Radio Pacha Tusan Periodista Lucho Mamani. (duración 15 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Invitación a la Audiencia Pública de viernes 10</li> <li>◆ Alza en las tarifas del agua y saneamiento</li> <li>◆ Los malos olores que emanan de la Planta de Tratamiento.</li> </ul>	④
<b>4</b>	Reunión uno a uno con el alcalde de Sicuni, Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le explicó sobre la importancia y necesidad del nuevo esquema tributario.</li> <li>◆ Pidió tener cuidado al usar la frase "aumento de tarifas", porque la población es muy sensible</li> </ul>	①
<b>5</b>	Reunión grupal informativa con los alcaldes de Chumbivilcas, David Vera Castillo; y el de Sicuni, Manuel Jesús Zvietcovich Álvarez, junto a otros funcionarios. (ocho personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Las inversiones que necesitan esos municipios cusqueños en agua, saneamiento y otros.</li> </ul>	②
<b>6</b>	Reunión informativa uno a uno con director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, doctor José Centeno Arispe. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se le explicó de la audiencia pública y la importancia de esta actividad.</li> <li>◆ Mostró su preocupación por el Tratamiento que le da al agua la EPS, porque es un proceso distinto al que realiza para los usuarios.</li> </ul>	①

7	Reunión uno a uno con el técnico de Saneamiento Ambiental del hospital Callo Rodríguez, Moisés Gutiérrez Flores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señaló que es necesario que haya un mayor control de la calidad del agua.</li> </ul>	①
8	Reunión informativa uno a uno con representante de la Dirección de Salud Ambiental, unidad ejecutora de Salud, Canas, Canchis, Espinar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les invitó a que participen en la Audiencia Pública en la que se dará a conocer el nuevo plan tarifario de la EPS.</li> </ul>	①
9	Reunión informativa uno a uno con el titular de la Autoridad Nacional del Agua, ingeniero Isaías Pumasupa Huamán (administrador local del agua)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mostró interesado en participar en la audiencia pública por la presentación del estudio tarifario.</li> <li>Señaló que su despacho se ha constituido en las zonas donde se forman las fuentes hídricas.</li> </ul>	①
10	Reunión uno a uno con el representante del Ministerio de Agricultura en Sicuani, Daniel Arguedas Estrada, asistente de la Unidad de Información Agraria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó de la presentación del nuevo Estudio tarifario de la EPS</li> </ul>	①
11	Reunión uno a uno con el representante de la Junta de Usuarios de Agua de la Cuenca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a participar en la presentación del nuevo plan tarifario de la EPS EMSSAPAL S.A.</li> </ul>	①
12	Reunión informativa uno a uno con el subprefecto de Sicuani, Remi Ramos Quispe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación del nuevo esquema tarifario de la EPS.</li> <li>Contaminación ambiental por parte de la PTAR</li> </ul>	①
13	Reunión uno a uno con el presidente del mercado La Bombonera, Óscar Torres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a participar en la Audiencia Pública</li> </ul>	①
14	Reunión informativa uno a uno con el secretario general de la Federación de Barrios de Sicuani, Efraín Catunta Huamaní.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación del nuevo estudio tarifario de la EPS EMPSSAPAL S.A.</li> </ul>	①
15	Reunión grupal informativa con dirigentes del Mercado Central de Sicuani: Daniela Zúñiga Pineda (presidenta) y William Sicos Tuero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a participar en la Audiencia Pública</li> </ul>	①
16	Entrevista: Sicuani TV Periodista Yuset Dany Surco Cruz. (duración 45 minutos) Invitados: Mario Salazar y Roberto Cruz, de la SUNASS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación del nuevo estudio tarifario para Sicuani</li> <li>Planta de Tratamiento</li> <li>Nuevo Plan tarifario de la empresa</li> <li>Papel de la SUNASS</li> </ul>	④
<b>Miércoles 8 de Noviembre</b>			
1	Reunión uno a uno con el presidente de la JASS Pampa Calasaya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a la Audiencia Pública</li> </ul>	①
2	Reunión uno a uno informativa con Director del Colegio Agropecuario, profesor Federico Cáceres Fernández.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a la Audiencia Pública</li> </ul>	①
3	Reunión grupal informativa con los profesores del Colegio Agropecuario, miembros del Club Ecológico del Centro Educativo.  (5 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les invitó a participar en la Audiencia Pública</li> <li>Se les expuso sobre la protección a las fuentes de agua y de los bosques.</li> <li>Los docentes manifestaron que trabajan en la conservación de los puquiales, porque no quieren que estos oquedales desaparezcan</li> </ul>	②
4	Reunión informativa uno a uno con el director de la Institución Educativa Inmaculada Concepción,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación a la Audiencia Pública</li> <li>Afirmó que trabajan en el uso del agua con respeto.</li> </ul>	①

5	Germán Huahualuque Flores Reunión uno a uno informativa con subdirectora del Colegio Julio Alberto Ponce Antúnez de Mayolo (JAPAM), Carmen Ttito Quispe.	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública	①
6	Reunión uno a uno informativa con el decano de la Universidad Andina del Cusco, magíster Elías Mercado Zavala. (4 personas)	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública	①
7	Visita al presidente de la zona de Ñandurccay San Luis, Luciano Aycco. No se le encontró. Se dejó invitación con la vecina Ana Armoto.	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública	①
8	Reunión informativa uno a uno con el secretario de la Asociación Puerto Nuevo, Fidel Arias Luna.	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública ◆ Confirmó participación	
9	Visita al presidente de la zona de Miraflores, Cresenciano Puma. No se le encontró. Se dejó invitación con el vecino Félix Maccapa Tintaya.	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública	
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita al presidente de la zona de San Andrés. No se le encontró. Se dejó invitación con vecina Leandra Chino Labra.</li> <li>• Visita al presidente de la zona de Cusuarinas, Dimas Quispe Huamanraymi. No se le encontró. Se dejó invitación con la vecina Guillermina Ccayo Huilca.</li> <li>• Visita al presidente de la zona de Villa Jardín, María Isabel. No se le encontró. Se dejó invitación con el vecino Franco Condori</li> <li>• Visita al presidente de la zona de Pampacucho, Patricio Callo Huilca. No se le encontró. Se dejó invitación con un vecino.</li> <li>• Visita al presidente de la zona Mucun Santa Sofía, Javier Quiñones Chipana. No se le encontró. Se dejó invitación con su esposa, Noeli Tunqui.</li> <li>• Microaudiencia en Pampa Ansa, con los pobladores que estaban reunidos en asamblea vecinal.</li> </ul>	◆ Invitación a participar en la Audiencia Pública	①
<b>Jueves, 9 de noviembre</b>			
1	<b>CONFERENCIA DE PRENSA:</b> Participaron los periodistas de los medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radio Continental Sicuani</li> <li>• Radio Frontera</li> <li>• Americana Radio</li> <li>• Canal 9 TV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Participación de <b>4 periodistas en total.</b> (13 invitados)</li> <li>◆ Expresaron interés en la propuesta de actualización tarifaria.</li> <li>◆ Afirmaron que como el agua es un bien público, no debería subir la tarifa.</li> <li>◆ Pidieron mejorar calidad del servicio.</li> </ul>	⑤
2	Reunión grupal con los miembros del directorio de la EPS EMPSSAPAL S.A.	Mostraron su preocupación por el leve incremento de las tarifas, porque con esa cifra de inversión no lograrán cumplir las metas.	②

### 3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 5 de octubre de 2017

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó el proyecto del Estudio Tarifario para la EMPSSAPAL S.A., que contiene la fórmula y estructura tarifaria, las metas de gestión que serían de aplicación por la empresa para el quinquenio 2017-2022, se llevó a cabo el viernes 10 de noviembre de 2017, en el Auditorio de la Casa de la Juventud del Vicariato de Sicuani.

El evento contó con la participación de **60** asistentes inscritos, **16** oradores inscritos, entre población y representantes de la sociedad civil. La organización estuvo a cargo de SUNASS a través de los señores Mario Salazar Torres y Enrique Rodríguez Escudero, de la Gerencia de Usuarios; y del equipo de organización de la EPS EMPSSAPAL S.A., liderados por su gerente general, Juan Carlos Álvarez.

La exposición principal estuvo a cargo de los especialistas Roberto Cruz, Lourdes Reynalte y Dimas Olaya (GRT).

La audiencia pública informativa se desarrolló con normalidad, salvo que en algunos momentos hubo conatos de querer suspender el evento por parte de un grupo de pobladores, que aducían que, en su opinión, la reunión no contaba con una participación de la población, mayor al que ellos esperaron. Pero la organización continuó con la actividad, concediendo el uso de la palabra a quienes se habían inscrito en padrón disponible para tal fin. Se contó con el apoyo de miembros de la PNP y de Defensa Civil, al interior y exterior del local, a fin de garantizar la seguridad de los convocados y verificar aforo del local.

Cabe resaltar que toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por la Gerencia de Usuarios de la SUNASS.

Viernes, 10 de noviembre	
<b>1 AUDIENCIA PÚBLICA:</b> Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:	⑥
<ul style="list-style-type: none"><li>○EPS EMPSSAPAL S.A.</li><li>○Municipalidad Provincial de Canchis.</li><li>○Sindicato de Trabajadores de EMPSSAPAL S.A.</li><li>○Secretario General de la Federación de Barrios de Sicuani.</li><li>○FUDIC.</li><li>○Frente Único de Canchis.</li><li>○Subprefectura de Sicuani</li><li>○Federación Campesina Canchis</li><li>○Mercado Central.</li><li>○Comunidad Pampa Ansa</li><li>○Asociación Panamericana Norte</li><li>○Asociación Puerto Nuevo</li><li>○Manuel Prado, Segunda Etapa.</li><li>○Barrio Pampacucho</li><li>○ALA Sicuani.</li><li>○Asociación Residencial San Francisco.</li><li>○San Pedro.</li><li>○Junta de Usuarios Sicuani.</li><li>○Fundación Canchis.</li><li>○San Isidro.</li><li>○Miraflores</li><li>○Barrio Huaraypampa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Casa de la Juventud del Vicariato de Sicuani</li><li>○ Participaron de la Audiencia Pública <b>60</b> asistentes. Participaron <b>16</b> 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 EMPSSAPAL S.A.</li><li>○ De la Audiencia Pública, se recopilaron <b>16</b> fichas de comentarios, debidamente rellenas y <b>2</b> encuestas que serán procesadas.</li><li>○ El evento se desarrolló con algunas voces discordantes, que pedían se suspenda la audiencia por falta de quórum. Luego continuó la audiencia de acuerdo a lo programado.</li></ul>

### C.- CONCLUSIONES

- Las acciones de comunicación previas a la Audiencia Pública, que incluyeron la entrega de información impresa y reuniones con la EPS, autoridades políticas, dirigentes de instituciones y gremios, representantes de grupos vecinales organizados y periodistas de medios de comunicación de Sicuani, han servido para identificar los intereses y posiciones, particulares y

de grupo, y en base a ello informar, sensibilizar, involucrar y animarlos a participar más activamente en temas de servicios de saneamiento, con especial énfasis en la propuesta tarifaria.

- La apreciación de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:
  1. De la **EPS**
    - Brindó apoyo de organización y logístico para la realización de las acciones de comunicación de SUNASS, encabezado por su gerente general y por el equipo designado para tal fin, proveniente de las áreas de imagen institucional.
    - Se observa que la EPS no trabaja lo suficiente en el acercamiento con los usuarios, a través de reuniones con los grupos organizados de la sociedad civil. Se distingue la necesidad de personal de contacto directo con el público, como son las comercial y operacional, para mejorar la imagen institucional. Requerirían de personal responsable de comunicaciones tanto externas como internas.
    - Se apreció la necesidad de fortalecer más y mejor la información, acerca de la realidad actual de la EPS, en sus autoridades políticas regionales, de quienes se observa desconocimiento de información técnica importante, que les permitiría tomar decisiones que favorezcan la gestión de la EPS.
    - La EPS apoyó en la coordinación para entrevistas, transmitidas por periodistas de medios radiales y televisivos de Sicuani, información que transparentó su responsabilidad ante la presentación su PMO y el correspondiente proyecto de Estudio Tarifario, presentado por SUNASS.
    - Se percibe en la EPS una débil difusión acerca de los derechos y deberes de sus usuarios.
    - Los usuarios expresaron su malestar por la baja cobertura en la oferta del agua, así como del alcantarillado.
  - De las **autoridades locales y regionales:**
    - La autoridad municipal provincial manifestó estar de acuerdo con el incremento tarifario y argumentó que era necesario para la realización de obras a fin de ampliar el servicio a otras zonas de la ciudad.
    - Le pidió a la población entender que la empresa está haciendo esfuerzos para ampliar la red de agua y desagüe, y pidió darle tiempo a la EPS para corregir los problemas que existen en la prestación del servicio.
    - La autoridad local pidió también que no se politice el tema del agua, que le sería fácil escuchar a la población y evadir el alza de las tarifas por este concepto y trasladarle el problema al próximo alcalde. Pero no lo va a hacer porque considera que la propuesta presentada buscaba encontrar soluciones y mejoras.
    - Se resaltó que el proyecto de SUNASS contempla inversiones solo con recursos propios de la EPS, los mismos que provienen del cobro de sus recibos.
    - En reuniones con las autoridades tanto políticas como técnicas fue recurrente el interés de analizar y realizar acciones para la conservación de sus fuentes de agua.
  - 3.- De los **usuarios individuales, grupos organizados y gremios:**
    - La mayoría de usuarios se mostró en desacuerdo con el incremento de la tarifa, al considerar que la EPS no había hecho lo suficiente para mejorar la dotación de agua y saneamiento en la ciudad.
    - Pidieron explicaciones a la empresa respecto a la recaudación anual que tiene por los servicios que presta en cuanto al agua y el desagüe. Algunos, criticaron el servicio que da EMPSSAPAL S.A. y dijo que las redes de agua son de mala calidad, pues las tuberías antiguas y nuevas que han puesto se rompen de forma continua, hay cortes de agua a cualquier hora.
    - Uno grupo de ellos pidió que se realice una nueva audiencia, a fin de que los vecinos puedan aprobar la nueva tarifa que planteaba la SUNASS. Pidió que sea en un lugar más amplio.

- Otro señaló que el aumento en las tarifas se justificaría si la EPS brindara un mejor servicio. Pidió a los vecinos estar conscientes que el agua es un asunto de vital importancia para la vida y la salud.
- Se quejan que, debido a las obras que realiza la EPS, las pistas quedan en mal estado sin que se haga nada por solucionar ese problema. Otros responsabilizan a la municipalidad provincial.
- Se quejaron por la mala calidad del agua que brinda la EPS, porque se halla supuestamente contaminada. Ante ello no presentaron información que respaldara su afirmación.
- Pidieron a la empresa garantizar la descontaminación del río Vilcanota y reconstruir en Sicuani el sistema de agua, porque hay familias que no reciben este líquido vital. Sugirieron que sea el gobierno central y/o gobierno regional quienes asuman esa responsabilidad.
- Se criticó la existencia de baja presión del agua en varios sectores de la ciudad y que de proponerse haber un alza en las tarifas, la empresa brinde un servicio de calidad en ese sentido.
- Un sector criticó al alcalde y a los funcionarios de la empresa por no solucionar el problema de la PTAR. Manifestó que han presentado reclamos por el funcionamiento de esa planta, pero no han sido escuchados. Dichas quejas mayormente estuvieron referidas al olor producido por el tratamiento de aguas residuales. La EPS les informó que el problema se había solucionado en más del 80% y ello les demandaba un costo que no podrían sostener por mucho tiempo.
- Un dirigente opinó que tras el alza de las tarifas se esconde la privatización de la empresa municipal y se manifestó en contra de esta posibilidad.

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

- En las Instituciones Educativas visitadas se recibió con beneplácito los proyectos para preservar el recurso hídrico en Sicuani. Maestros venían trabajando el tema de conservación del medio ambiente con sus alumnos. Venían desarrollando proyectos de cultivos pequeños y de limpieza de ríos. Empleaban la modalidad de clubes amigos de la naturaleza, teniendo la conservación y buenas prácticas con el recurso agua como uno de los temas más importantes.
- Las organizaciones en defensa del medio ambiente se mostraron de acuerdo en que la empresa destine un presupuesto para la preservación de las fuentes de agua existentes en esta zona del Cusco. Mencionaron que hace un tiempo se intentó la creación de un grupo impulsor ecologista, pero por la rotación de funcionarios de algunas instituciones, ello no prosperó.
- Se notó una falta de coordinación entre las autoridades respecto a la protección de los recursos naturales, así como para la realización de trabajos conjuntos para una mejor dotación de los servicios de agua y saneamiento. Muchos manifestaron desconocer las acciones del gobierno regional con sede en Cusco en torno a la gestión de cuencas y recurso hídrico.

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

- Se apreció un adecuado interés y preocupación en conocer más acerca de la propuesta de mejoras en los servicios de saneamiento de la EPS y de la SUNASS. Algunos medios difundieron las notas de prensa distribuidas tanto por EMPSSAPAL S.A. convocando a la audiencia pública.
- Concedieron a la SUNASS entrevistas gratuitas radiales y televisivas, para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en el evento programado. Todas ellas fueron coordinadas por la gerencia general de la EPS.
- En la conferencia de prensa se mostraron en desacuerdo con el incremento de las tarifas, debido al mal servicio que brinda la EPS, opinión recogida de sus oyentes a través de programas radiales con participación vecinal. Algunos hasta opinaron que el agua la empresa debería dársela gratis.
- Manifestaron su temor de que la población reaccionara negativamente ante la propuesta, considerando que la EPS no informa oportunamente a la población ante su real situación económica y financiera, ni sensibiliza en torno al uso responsable de los servicios.

- Sugirieron que su gerente general o el responsable de imagen institucional participara más en programas radiales y televisivos y no solo contrataran spots para convocar a la audiencia pública.

#### 6.- Balance

- Se realizaron **27** reuniones grupales 1 a 1 con autoridades, instituciones representativas y líderes locales, de Jaén.
- Se envió desde esta Gerencia cerca de **38** correos electrónicos, dirigidos a Congresistas y asesores, Consejeros y Gerentes Regionales, autoridades y representantes de la sociedad civil organizada y otros, adjuntando el proyecto de Estudio Tarifario para EMPSSAPAL., a texto completo.
- A la audiencia pública asistieron más **de 60** personas, muchas de la cuales fueron previamente contactadas, con el fin de brindarles información previa y complementaria, **16** de las cuales hicieron uso de la palabra. Al finalizar la Audiencia Pública se recibieron **16** fichas de comentarios que han sido entregadas a GRT y **2** encuestas anónimas aplicadas a los asistentes del evento, que serán procesadas por esta Gerencia.
- La Audiencia Pública se efectuó de acuerdo a lo programado. Aunque antes de iniciar el evento un grupo de asistentes se opuso a la realización de la actividad con el argumento que no había quórum necesario para aprobar la nueva estructura tarifaria.
- La participación de la población en espacios de comunicación y consulta, fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.

#### D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere exhortar a la EPS realizar un mayor y detallado proceso de información y socialización de la propuesta, entre los dirigentes barriales y organizaciones de madres de familia.
- Difundir con mayor amplitud la ventaja de la colocación de los micromedidores, a fin de que el usuario pague lo que realmente consume.
- Sostener audiencias descentralizadas, a fin de informar a la población de las actividades que realiza, cuánto tiempo va a durar y comprometerse a dejar las pistas en buen estado.
- Es muy importante y necesario que EMPSSAPAL S.A. invierta en comunicaciones y en campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.
- Es necesaria una mayor capacitación al personal de la empresa, a fin de que se mejore la atención y trato a los usuarios, que muchas veces solo busca ser escuchado.

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



Reuniones con funcionarios de EMPSSAPAL S.A.



Reunión con alcaldes provinciales y distritales



Reuniones con funcionarios de entidades públicas



Reunión con dirigentes de mercados locales



Reunión con dirigentes barriales de Sicuani



Reuniones grupales con grupos organizados



Entrevistas en medio de comunicación



Conferencia de Prensa en Sicuani – 9.11.2017



Audiencia Pública en Sicuani – 10.11. 2017



Participación ciudadana en la audiencia pública