

INFORME N° 114-2017-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 EPSSMU S.A.**

Fecha: Magdalena, 30 de enero de 2017

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia de Usuarios, previa y durante la realización de la Audiencia Pública, en el distrito de **Bagua Grande**, provincia de **Utcubamba**, Región Amazonas, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS EPSSMU 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 dicha 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 Utcubamba, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 17 de noviembre de 2017**, en la ciudad de Bagua Grande.

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 **EPSSMU S.A.**, las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, instituciones públicas, medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades del ámbito de acción de la EPS.
2. Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el viernes 29 de setiembre de 2017 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N° 013-2017-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 **EPSSMU 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 Bagua Grande, 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 miércoles 18 de octubre del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 043-2017-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 **EPSSMU 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 12 al 17 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 Ahora Jaén, distribuido en Bagua Grande, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano.
6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el **viernes 17 de noviembre de 2017**.

7. El gerente general de la EPS, Ing. Francisco Cruz Castillo, y colaboradores, fueron informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, en días previos a las acciones de comunicación y con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.
8. Durante los días 12 al 17 de noviembre se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Bagua Grande, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregar información previa, recoger sus aportes y opiniones.
9. La SUNASS por su parte, consideró conveniente contratar a un periodista local, para realizar actividades de perifoneo por las principales calles de la ciudad. Dicha acción se llevó a cabo, el miércoles 15 de noviembre, desde las 09:00am a 12:30m y desde las 3:30pm a 5:00 pm.
10. La Gerencia de Usuarios coordinó el apoyo logístico con EPSSMU S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 17 de noviembre, a fin de contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil en dicho evento.
11. Se envió desde La Gerencia de Usuarios cerca de **29** 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 EPSSMU S.A., a texto completo.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con **EPSSMU 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 la 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 distritales del ámbito de responsabilidad de la EPS y conferencia de prensa con medios de comunicación; y 3. Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo

La Gerencia de Usuarios, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria, preparó y envió a la EPS material de difusión, para ser distribuido previamente, a autoridades, instituciones y líderes de la localidad de Bagua Grande, 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 electrónico institucional disponible para tal fin: audienciaepssmu@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS incluyó: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 043-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 18.10.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, ficha de comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado **90** oficios de invitación en Bagua Grande, 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 Imagen Institucional y Operaciones.

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

A. Comisión de servicios (Del 12 al 17 de noviembre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de la **EPSSMU S.A.**, donde se sustentó el Proyecto

de Estudio Tarifario para el quinquenio 2017-2022. También se respondieron inquietudes y se explicó la dinámica de trabajo de esa semana.

Para esta comisión, el equipo de SUNASS estuvo conformada por: Juan Carlos Ecos Rojas (GU); Otto Meléndez, Elizabeth Gutiérrez y Milagros Torres Medina (GRT); Jesús Vera (OCI). Apoyó también Esmilda Rivadeneyra Chura (ODS Chiclayo).

Por parte de la EPS, el equipo organizador y coordinador estuvo integrado por Ing. Francisco Cruz Castillo (Gerente General de EPS); Fernando Cubas Guevara (área de Operaciones e Imagen Institucional) y demás trabajadores de la EPS.

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

Con la coordinación de la EPS, se realizaron **10** reuniones uno a uno, **9** reuniones grupales y **4** microaudiencias con autoridades locales, instituciones públicas, líderes sociales y trabajadores de la EPS. Además, de 3 entrevistas en medios de comunicación y 1 conferencia de prensa. Las ideas centrales de las reuniones fueron:

- ↑ La principal y frecuente queja de los actores sociales fue por la baja continuidad del servicio de agua potable, donde existirían sectores cuyo abastecimiento es de forma interdiaria. Siendo esta su principal incomodidad, explicaron no estar de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria para los próximos años, por lo que consideraban primordial primero el mejoramiento del servicio. Además que cuestionaron que no se habían visto mejoras del servicio de saneamiento del primer proyecto de estudio tarifario, es decir, en el primer quinquenio.
- ↑ También se refirieron sobre el retraso en la entrega de obras que mejorarían el servicio de saneamiento, y que a la fecha no se han dado, por diversos motivos, entre ellos, estar en arbitraje.
- ↑ Los visitados coincidieron en señalar no estar de acuerdo con lo que pagan actualmente por el servicio, ya que en su mayoría tiene un pago por asignación de consumo, y no va acorde con su consumo ni con la cantidad y calidad del servicio que reciben.
- ↑ Solicitaron mayor supervisión de SUNASS hacia la EPS.
- ↑ Destacaron la importancia de proteger las fuentes de agua, a través de los MRSE, sin embargo resaltaron la necesidad de mayor Educación Sanitaria hacia la población y también desarrollar microaudiencias descentralizadas. Solicitaron mayor comunicación entre el regulador, la empresa de agua y usuarios.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO DE REUNIÓN
Lunes, 13 de noviembre			
1	Reunión grupal informativa con gerente general, presidente de directorio, gerente de operaciones, planificación, y comercial, alcalde de Bagua Grande, así como personal del área de comunicaciones del municipio. (8 personas)	◆ Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio. El alcalde provincial mencionó que comprendía la problemática, que estaba consciente de los inconvenientes pero solicitó nuevas alternativas de captación, como del río Utcubamba. Indicó que habría que trabajar mucho con la población para que pueda comprender el problema por el que pasa la ciudad. ◆ El gerente general indicó se estaba avanzando para contar con apoyo de OTASS para inversiones en infraestructura.	②
2	Reunión uno a uno informativa con miembro del Frente de Desarrollo y Defensa de los Intereses de Utcubamba	◆ Se conversó sobre la situación actual del servicio de saneamiento y la propuesta que se presentaría en la audiencia pública. Preguntó sobre las obras inconclusas y cómo se haría para saber si no sucedería eso de nuevo.	①
3	<u>Entrevista:</u> Radio Candela	◆ En la entrevista se informó sobre el proyecto de estudio tarifario y se invitó a la audiencia pública. El periodista preguntó sobre las	④

	Periodista Wilson Miranda Programa Somos Noticia	obras inconclusas de hace 6 años, en donde se prometió agua para toda la población.	
4	Reunión uno a uno informativa con Dr. Roberto Guevara Aranda de la Defensoría del Pueblo.	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	①
5	Reunión grupal informativa con Colegio de Ingenieros de Bagua Grande. (2 personas)	- En la reunión se indicó la situación actual de la empresa e inversiones que se llevarían a cabo para mantener los servicios de saneamiento. - Expresaron su preocupación por la población pues indicaron que no estarían dispuesto a pagar por un servicio que consideran deficiente y malo. - Indicaron que la población está descontenta con la poca cantidad de agua que brinda la EPS.	②
6	Microaudiencia informativa con Instituto Tecnológico Público de Utcubamba. (85 personas)	- Se contó con la participación de los estudiantes de las facultades de Contabilidad, Computación e Informática, Enfermería y Producción Agropecuaria. - Los jóvenes manifestaron que en sus zonas no cuentan con el servicio de manera adecuada. Pidieron que se pueda mejorar la entrega de agua.	③
7	<u>Entrevista:</u> Canal de TV Programa 21 horas Periodista Manuel Quiroga	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	④
Martes, 14 de noviembre			
1	Reunión uno a uno informativa con Sr. Segundo Hernández Vásquez – candidato para próxima elecciones municipales.	Se mostró interesado en el tema, y resaltó la importancia de la presencia de SUNASS en la ciudad, por lo que sugirió que el regulador tenga una oficina en Bagua Grande.	①
2	Reunión uno a uno informativa con Sr. Miliesio Vallejos Bravo – ex alcalde de la provincia y candidato para próximas elecciones.	- Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad. - Resaltó la posición en contra de los usuarios, sobre la actualización tarifaria. Solicitó la necesidad de mayor Educación Sanitaria en su localidad.	①
3	Reunión grupal informativa con periodistas de la zona. (3 personas)	- Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad. - Uno de los periodistas propuso hacer una mayor convocatoria para la audiencia pública, a través de un perifoneo por las principales calles de la ciudad. Sunass decidió cubrir dicha acción, con el objetivo de mayor difusión de la audiencia pública informativa.	②
4	Microaudiencia informativa con Programa de Vaso de Leche de Buenos Aires (25 personas)	- Saludaron la buena iniciativa de Sunass, de informar a los usuarios la necesidad de mejorar el servicio de agua potable en el distrito. - Solicitaron supervisar a la empresa para mejorar el servicio de agua potable en el distrito - El servicio actualmente es deficiente, ya que sólo tienen de 2 a 3 horas, generando malestar, por que pagan un consumo asignado por la falta de medidores	③
5	Reunión grupal informativa con regidores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. (12 personas)	- Manifestaron el malestar por la regulación tarifaria, puesto que la empresa brinda pocas horas de agua hacia la población. - Sin embargo, se mostraron interesados relacionado al MRSE. Recalaron que el monto asignado a incrementarse, sería muy alto para el tiempo de servicio que tienen.	②
6	<u>Entrevista:</u> Radio Candela Periodista Virgilio Gonzales	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	④
7	Reunión grupal informativa con Dirección Regional de Salud. (3 personas)	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	②
8	Reunión uno a uno informativa con subprefectura de Bagua	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	①
9	Reunión uno a uno informativa con representante de ALA Bagua – Ing. Ricardo Paredes Rojas.	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	①
10	Reunión uno a uno informativa con presidente de Rondas Campesinas de Bagua – Sr. Fredesbindo Rojas Vásquez	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	①
11	Reunión uno a uno informativa con representante de Frente de Defensa de Bagua – Prof. Gabriel.	Se coordinó con el Prof., para desarrollar una Micro Audiencia en la localidad de San Luis, uno de los principales puntos críticos del distrito en el abastecimiento de agua.	①
12	Reunión uno a uno informativa con Agencia	Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario e inversiones que	①

	Agraria de Utcubamba.	se darían para mantener el servicio de la localidad.	
13	Reunión uno a uno informativa con Dirección Regional de Educación	◆ Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario e inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	①
Miércoles, 15 de noviembre			
1	Reunión grupal informativa con los trabajadores de EPSSMU. (9 personas)	◆ Se expuso el estudio tarifario a los trabajadores, con la finalidad que puedan conocer las mejoras que se realizarían en el sistema de agua potable, para el próximo quinquenio, dejando en claro que el presente estudio tarifario, no es para aumento de sueldos de los trabajadores administrativos y/o técnicos.	②
2	Perifoneo por las calles principales de la ciudad	◆ Se contrató un periodista para realizar dicha actividad, a horas de la mañana y en la tarde.	-
3	Reunión grupal informativa con periodistas de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. (3 personas)	◆ Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario e inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad.	②
4	Reunión grupal informativa con docentes de la I.E. "Emilio Paulet" – Bagua Grande. (5 personas)	◆ Expresaron su malestar por la propuesta de actualización de tarifa, ya que el servicio de la EPS es deficiente, sobre todo, por la continuidad del servicio.	②
5	Microaudiencia informativa con usuarios del sector de Goncha. (80 personas)	◆ Saludaron la buena iniciativa de SUNASS, de informar a los usuarios la situación de la EPS y necesidad de mejorar el servicio. Solicitaron la mejora de la continuidad del servicio.	③
Jueves, 16 de noviembre			
1	Conferencia de Prensa: Participaron los siguientes medios de comunicación: ◆ Al Rojo Vivo. ◆ Diario Ahora. ◆ "Informativo a mi manera". ◆ Radio Candela. ◆ Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. ◆ Radio La Voz. ◆ Radio Oceanía.	◆ Participaron 9 periodistas en total. ◆ Expresaron su preocupación por el incremento de la tarifa, así como el descontento de la calidad del servicio. ◆ Señalaron que la continuidad del servicio es poca, incluso, interdiaria.	⑤
2	Reunión grupal informativa con Frente de Defensa de Bagua. (4 personas)	◆ Se informó sobre el proyecto de estudio tarifario, y las inversiones que se darían para mantener el servicio de la localidad. ◆ Se mostraron en contra de la propuesta.	②
3	Microaudiencia informativa con usuarios del sector de San Luis. (80 personas)	◆ Manifestaron su malestar por la continuidad del servicio, que no es más de 3 horas. También, por una obra inconclusa que iba a mejorar el servicio. Dicha obra se encontraría en arbitraje con el gobierno regional. ◆ Estuvieron a favor de la asignación por la MRSE, pero también solicitaron desarrollar más microaudiencias para informar a la población de forma constante.	③

3. AUDIENCIA PÚBLICA: 17 de noviembre de 2017

La audiencia pública informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO DE REUNIÓN
	Participaron instituciones y líderes vecinales, entre ellos/as: ◆ Municipalidad Provincial de Utcubamba. ◆ Municipalidad Distrital de Miraflores. ◆ SERNANP. ◆ ALA – Utcubamba. ◆ Red de Salud de Bagua. ◆ Bomberos de Bagua. ◆ Cámara de Comercio, Agricultura e Industria de Bagua. ◆ I.E. 16211. ◆ Colegio "Santiago Apóstol". ◆ FREDDIRA. ◆ Agencia San Luis. ◆ Federación Regional de Rondas Campesinas – CUNARC-P. ◆ Frente Del Desarrollo y de Defensa de Utcubamba.	◆ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Institución Educativa N° 16211, ubicado en Jr. Simón Bolívar, cuadra 2 – Plaza principal de Bagua Grande, provincia de Utcubamba. ◆ Se contó con la moderación del señor Wilson Miranda Villegas. ◆ Participaron de la Audiencia Pública informativa 120 asistentes y 21 oradores. ◆ De la Audiencia Pública, se recopiló 8 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 17 encuestas anónimas. ◆ La exposición principal estuvo a cargo de Otto Meléndez y Milagros Torres de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS. ◆ La bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo del Gerente General de EPSSMU S.A. y del representante de	⑥

◆ Radio Millenium. ◆ Diario Marañón. ◆ CAS Esperanza Alta; CAS Florería. ◆ Jr. Cajamarca; Jr. Torre Tagle; Jr. Sáenz Peña; Jr. Jose Gálvez; Jr. Abraham Valdelomar; Jr. Andrés Avelino Cáceres; Jr. Federico Villareal; Jr. Curva; Jr. Leoncio Prado; Jr. Cusco; Jr. Circunvalación; Jr. Mariano Melgar; Jr. Ricardo Palma; Jr. Francisco Pizarro; Jr. Lima; Jr. El Milagro; Jr. Manuel Gonzales Prada; Jr. Augusto B. Leguía; Jr. Atahualpa; Av. Chachapoyas; Jr. San Isidro Mamani; Jr. Jorge Chávez; Jr. Mateo Pumacahua; Jr. Miguel Grau; Jr. Bertulina Sisa; Jr. San Martín; Jr. Cajaruro; Jr. Julio C. Tello; Jr. Arica; Jr. Santos Chocano; Jr. Mariscal Castilla; Jr. Higos – Surco; Jr. Belén. ◆ Sector Alfonso Ugarte; Sector María Parado Bellido – San Luis Alto; Sector Rodríguez Mendoza; Sector Daniel Alcides Carrión; Sector Micaela Bastidas; Sector Longa Grande; Sector de San Luis; Sector Tomas Catari; Sector Buenos Aires; Sector Túpac Amaru; Sector Pasaje La República; Sector Miraflores; Calle Las Mercedes; Calle La Mar.	SUNASS. ◆ La audiencia pública informativa 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:

Propuesta Tarifaria
• La EPS da agua de media hora a dos horas, interdiario o cada 4 ó 5 días. • No están de acuerdo con el aumento de la tarifa por el servicio prestado. • Sólo aceptarían un alza de tarifas previa exigencia del mejoramiento del servicio. • Solicitaron que la tarifa sea menos porque no reciben la suficiente cantidad de agua. • En el recibo de agua se les cobra por un mes de servicio cuando no han tenido agua un mes completo. • En San Luis sólo tienen agua 12 días al mes. • Con la tarifa por asignación de consumo no se está pagando lo que consumen. • Bagua no consume agua potabilizada. Si SUNASS demuestra que el agua es buena, puede subir la tarifa.

Servicio y EPS
• Solicitaron informes de los gastos de mantenimiento del agua. • Solicitaron otras fuentes de financiamiento, como del MVCS. • La línea de conducción debe reafirmarse por estar en un terreno vulnerable. • Solicitaron reubicación de los lavadores de carros y que no usen agua potable. • Aseguraron que habría mucha carga de trabajadores en la EPS. • Cuestionan los S/28 millones gastados por el Gobierno Regional de Amazonas. • El Proyecto de la planta de tratamiento es un "elefante blanco". Inconclusa al 80%. • La falta de agua es responsabilidad de las autoridades y empresa Alta Vista. • En 5 años anteriores no hubieron mejoras, por lo contrario empeoró.

MRSE
• Debe apoyar con proyectos el Ministerio de Agricultura en las cuencas, para tener mayor disposición del líquido vital. La tala indiscriminada continúa y las cosas empeorarán. • Llamaron al Ministerio del Ambiente para garantizar la sostenibilidad de las actividades agropecuarias. No aumentar la franja agrícola donde no se puede. • Como rondas campesinas exigen la protección de los bosques para preservar el agua y aire, pero son ignorados. • La fuente de agua sigue siendo la misma desde hace 25 años, a pesar del crecimiento de la población.

C. CONCLUSIONES:

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

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

1. EPS:

- a) Sobre la organización: A pesar de las limitaciones financieras de la EPS, y de capital humano, se evidenció compromiso y apoyo del equipo de la EPS, para las acciones de comunicación y audiencia pública informativa. Se contó con la predisposición del personal para acompañar al equipo de SUNASS a las visitas que se hicieron a autoridades e instituciones.
- b) Proyecto de Estudio Tarifario: Se identificó una notoria preocupación del gerente general y trabajadores de la EPS, por la reacción de la población ante la propuesta tarifaria, más aún, porque la audiencia pública se realizaba en fechas donde se iniciaba la temporada de estiaje, por tanto, disminución de la disponibilidad del recurso hídrico.
- c) Servicio de saneamiento: Reconocieron la baja continuidad del servicio que brindan pero aseguraron hacer todos los esfuerzos para brindar un mejor servicio. Reconocieron lo perjudicial que ha sido la paralización de obras en agua potable y alcantarillado. También informaron estar a la espera de contar con el apoyo del MVCS a través de la OTASS. Estarían en pleno proceso de coordinación e intercambio de información.

2. Autoridades locales y regionales:

- a) Sobre la EPS: Se percibió que el alcalde tenía cierto conocimiento de la realidad de la EPS y de la problemática de la gestión del recurso hídrico. Su propuesta era que se cambie de fuente de captación, como el río Utcubamba, al margen de los costos de energía para el bombeo. Aclaró que la EPS no es caja chica de nadie y aseguró que al menos en su gestión, no ingresaron trabajadores a la EPS.
- b) Sobre el proyecto de estudio tarifario: Con razones más políticas que técnicas se expresó en contra de la actualización tarifaria, pero afirmó que el problema de saneamiento no es sólo de la tarifa, sino de todo un sistema. Además resaltó la necesidad de sensibilizar a la población y poner en práctica, charlas de educación sanitaria para informar a los usuarios sobre la problemática del agua.

3. Instituciones públicas:

- a) Sobre la EPS: Se notó deficiente conocimiento sobre la real situación de la EPS así como, poca coordinación interinstitucional con la EPS, lo que dificultaría una gestión integral del recurso hídrico, con participación intersectorial y de diversos ángulos. Asimismo, reconocieron que la realidad de los servicios de saneamiento han ido empeorando, por el crecimiento demográfico desordenado de las zonas altas y periféricas.
- b) Sobre el proyecto de estudio tarifario: La mayoría indicaron que la población no estaría dispuesto a pagar por un servicio que consideran deficiente y malo. La poca continuidad del servicio sería la razón principal por la que los usuarios no estarían de acuerdo con la propuesta. Se mostraron muy interesados por la propuesta de los MRSE, sobre todo, por la problemática de tala indiscriminada en la zona.

4. Usuarios, grupos organizados y gremios:

- a) Sobre la EPS: La mayoría opinó que la EPS es deficiente, porque en los últimos años el servicio de saneamiento no ha mejorado, sino ha ido empeorando. La identifican como una EPS deficiente y de alguna manera responsabilizan a la empresa con la paralización de proyectos u obras no entregadas. Además responsabilizaron a anteriores autoridades de Bagua Grande, el despilfarro de los recursos del Estado sin ninguna sanción. Consideran importante supervisar de manera frecuente a la EPS.
- b) Sobre el proyecto de estudio tarifario: La mayoría de usuarios, no estuvieron de acuerdo con la propuesta de actualizar la tarifa, ya que la situación actual de los servicios de saneamiento (continuidad) no amerita un alza de la tarifas. Solicitaron el mejoramiento del servicio, mayor disponibilidad del recurso (cantidad) y mayores horas del servicio para estar de acuerdo con la propuesta. Coincidió la mayoría en no estar de acuerdo por el pago de una tarifa plana que no estaría acorde con su consumo mensual. Solicitaron la postergación de la aplicación del alza de las tarifas, hasta que la empresa mejore el servicio que brinda. Las rondas campesinas expresaron su preocupación por la deforestación de los bosques y desinterés de las autoridades

5. Medios de comunicación:

La preocupación de los periodistas locales fue similar a la de los usuarios, ya que la mayoría mostró cierta molestia por la propuesta tarifaria frente a una baja continuidad del servicio de saneamiento. Mostraron interés y preocupación porque este tema sea difundido a toda la población de Bagua Grande.

D. RECOMENDACIONES:

- ◆ Fortalecer el área de Comunicaciones de la EPS, para mantener informado a los usuarios, sobre la situación real de la empresa de agua y de las incidencias o percances que ocurren durante el abastecimiento del servicio de saneamiento.
Para ello, consideramos importante brindar acompañamiento técnico a la EPS, de parte del área de Comunicaciones de la ODS Amazonas, y realizar talleres o charlas de capacitación al personal de la EPS.
Consideramos también importante, fortalecer la comunicación de la EPS con los periodistas locales e involucrarlos a participar en acciones operativas o comerciales de la EPS, como control de la calidad de agua, visitas a la fuente de captación, etc.
- ◆ Sugerimos a la EPS considerar la posibilidad de incentivar a la sociedad civil e instituciones públicas, a la conformación de una mesa de trabajo para hacer seguimiento a las obras paralizadas en saneamiento y unir fuerzas para pedir mayor celeridad en su ejecución y/o entrega.
De igual forma, recomendamos la necesidad de un comité de trabajo que ayude a la EPS solicitar nuevas inversiones en el sector para su localidad, a instituciones como Ministerio de Vivienda o Gobierno Regional de Amazonas.
- ◆ Recomendamos crear un comité gestor o impulsor que ponga en agenda, la imperiosa necesidad de sensibilizar a la población y actuar en la conservación, recuperación y preservación del ecosistema de Bagua Grande. Protección de sus fuentes de agua, a través del control de tala indiscriminada de bosques.
- ◆ La EPS podría considerar la posibilidad de establecer alianzas estrategias o convenios con instituciones que ayuden a difundir la valoración económica y social del agua, es decir, de educación sanitaria.

- ♦ **Vista de acciones de comunicación y audiencia pública en Bagua Grande, Utcubamba del 12 al 17 de noviembre de 2017**

