

INFORME N° 116-2017-SUNASS/070

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

Fecha: Magdalena, 29 de diciembre del 2017

Mediante el presente le informo a usted sobre las actividades desarrolladas por esta gerencia, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Ica, en la Región Ica, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS MOQUEGUA S.A.** sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Moquegua, localidad del ámbito de su responsabilidad, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **miércoles, 6 de diciembre de 2017**, en la ciudad de Moquegua.

A. ANTECEDENTES

1. Esta gerencia programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de MOQUEGUA S.A. las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de la localidad del ámbito de acción de la EPS.
2. Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el 27 de agosto de 2017 con la publicación de la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°012-2017-SUNASS-GRT que dispuso el inicio de oficio del procedimiento de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales, de MOQUEGUA S.A. para los próximos cinco años, en segundo quinquenio regulatorio. En esa oportunidad se le solicitó a la EPS, ir elaborando o actualizando una base de datos de los principales autoridades y actores sociales de Moquegua, 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 jueves 14 de setiembre del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-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 MOQUEGUA 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 Moquegua S.A. la que actualmente se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, se definieron fechas de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días 1 al 5 de octubre de 2017.
5. El primer Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el jueves 21 de setiembre de 2017, tanto en el Diario Prensa Regional, distribuido en la localidad de Moquegua, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. La EPS también realizó convocatoria a través de mensajes difundidos en medios de comunicación radiales.

6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS Moquegua y OTASS, la audiencia pública se programó para el jueves 5 de octubre de 2017.
7. La oficina de comunicaciones de la EPS fue 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 2 al 4 de octubre, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a principales autoridades y líderes identificadas y priorizadas tanto por la EPS como por nuestra gestora de orientación en la ciudad de Moquegua, detalladas en tablas adjunta (Ver Anexo N°), 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 por el envío de notas de prensa desde su área de prensa, se difundió durante los días previos al evento por medios escritos y radiales de Moquegua, los avances durante el primer quinquenio de la EPS y la Convocatoria para la Audiencia Pública.
10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con nuestra Gestora Sunass y con EPS MOQUEGUA S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 5 de octubre, a fin de contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú y Defensa Civil en dicho evento.
11. Cabe resaltar que después de haber desarrollado las acciones previas programadas e incluso haber dado inicio a la audiencia pública informativa del jueves 5 de setiembre, ésta tuvo que suspenderse, con la presencia del Dr. Peter Díaz, representante de la fiscalía de Prevención del Delito de la Provincia de Mariscal Nieto, de la Gobernadora Provincial, Sra. Paulina Cano, del Gerente General de EPS MOQUEGUA S.A. Juan de Dios Manrique y del equipo de organización de la Gerencia de Regulación Tarifaria y de Usuarios de SUNASS, Mario Salazar y Juan Carlos Ecos, por no contarse con las garantías suficientes, debido a que un grupo organizado de los asistentes venía realizando arengas en contra de dicha actividad e impidiendo el normal desarrollo de la misma.
12. Luego del análisis del caso por el Comité de Gerentes y puesto a consideración de la alta Dirección, se decidió la contratación de un consultor para elaborar una propuesta de intervención en la región Moquegua sobre el proceso de audiencia pública, a fin de contar con información relevante para evitar conflictos sociales al momento de realizar las acciones de comunicación y audiencias en donde la SUNASS presenta los proyectos de estudios tarifarios de las EPS a la sociedad civil de Moquegua. Dicho consultor se encargó de la preparación y organización de una nueva audiencia pública sobre el estudio tarifario de la EPS Moquegua.
13. Nuestra alta dirección definió como fecha de la nueva **audiencia pública informativa** en la ciudad de **Moquegua**, para el **miércoles 6 de diciembre de 2017**. El respectivo Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 22 de noviembre de 2017, tanto en el Diario Prensa Regional, distribuido en la localidad de Moquegua, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano.
14. Previo a la realización de esta nueva audiencia pública informativa, el Consultor reporta haber realizado la lectura de los informes técnicos de la SUNASS, OTASS y la revisión bibliográfica sobre la región Moquegua y la provincia de Mariscal Nieto. También haber realizado entrevistas personales en Lima y en Moquegua a funcionarios de SUNASS, Ministerio de Vivienda, EPS Moquegua, autoridades municipales de la provincia de Mariscal Nieto, prefectura y autoridades de la Policía Nacional del Perú. Así mismo haber realizado un trabajo de campo en Moquegua para la revisión in situ del escenario político y social de la ciudad.

15. De la revisión de documentos y entrevistas, elaboró un mapa actualizado de actores en función del problema identificado, relacionado con la Audiencia Pública informativa de SUNASS de presentación del proyecto de Estudio Tarifario. Así mismo, elaboró un conjunto de recomendaciones viables orientadas a dar las seguridades para que la segunda audiencia prevista para la primera semana de diciembre, se realice sin los contratiempos ni los problemas de la audiencia suspendida del mes de octubre.
16. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con nuestra Gestora Sunass en Moquegua y EPS Moquegua S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 6 de diciembre, 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 MOQUEGUA S.A., tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, ha incluido la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información previa, electrónica e impresa, a autoridades y líderes de la localidades del ámbito de responsabilidad de la EPS; 2. Conferencia de prensa, reuniones uno a uno, reuniones grupales con autoridades y líderes provinciales y distritales de localidades 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 material de difusión, con la finalidad de ser distribuido previamente, tanto a autoridades como a líderes de la localidad de Moquegua, a fin de facilitar el análisis de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, promoviendo la participación más activa y con conocimiento del tema; ya sea durante la Audiencia Pública o a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico institucional disponible para tal fin: audienciaepsmoquegua@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 035-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 14.09.2017, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, reglas de participación de la Audiencia, formato para comentarios, encuesta anónima y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado oficios de recordación de fecha de audiencia entre las autoridades y líderes. Se adjunta parte de los cargos de recepción proporcionados por la EPS.

Dicha información también fue entregada, a la mano, en las reuniones uno a uno y grupales, realizadas previo a la audiencia. La distribución del material estuvo a cargo de la EPS.

Cabe resaltar que también se envió, vía correos electrónicos personalizados el proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo, a los señores Congresistas de la República por la Región, a Gobernadores y Consejeros Regionales de Moquegua. Se adjunta, como muestra, parte de ellos.

Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 2 al 5 de octubre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de MOQUEGUA S.A. en donde se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el quinquenio 2018-2022, proyecto a ser presentado ante la ciudadanía y también acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo. También con autoridades y líderes locales tal como se describe a continuación:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Lunes, 2 de octubre			
1	Reunión uno a uno informativa con Gerente Comercial ante ausencia del	🚩 Coordinaciones de organización y logística. Manifestó inquietudes y preocupaciones	①

	Gerente General, de viaje en Lima.	relacionadas al proyecto que consultaría a especialistas de Sunass.	
2	Microaudiencia informativa con gerencias de línea y representantes de OTASS. (18 personas)	✚ Presentación del proyecto de estudio tarifario. Reunión permitió mayor información y absolución de preguntas e inquietudes de gerentes y jefes de EPS Moquegua y OTASS.	③
3	Reunión grupal informativa con Alcalde provincial de Moquegua – Hugo Quispe Mamani y Teniente Alcalde Oscar Moori Ugareli. (9 personas)	✚ Epresó no estar en contra de la propuesta de mejoras de los servicios y el fortalecimiento de la EPS, pero manifestó su preocupación por la posible reacción adversa ante el tema por parte de la población que venía agitando a la población en contra de temas diversos. Menciona a dirigentes anti-mineros del Frente Anticorrupción.	②
4	Reunión uno a uno informativa con alcalde de Centro Poblado San Antonio – Sr. Abraham Cárdenas.	✚ Manifestó su incomodidad por la nueva gerencia de la EPS, dijo decidir no apoyarlo por haberle retirado el punto de agua existente en el parque frente a la municipalidad por falta de pago de la misma. Se dejó información referente al proyecto de estudio tarifario a presentarse en audiencia pública informativa.	①
5	Visita a Centro Poblado de San Francisco.	✚ No se contactó a nadie, porque estaba cerrado. ✚ A la vez, se trató de comunicarse vía telefónica con los dirigentes del Frente anticorrupción, pero no contestaron, y se les dejó mensaje de voz.	
6	Reunión grupal informativa con junta vecinal – auditorio de Santo Domingo. (17 personas)	✚ Se informó brevemente acerca de la propuesta de ET. Se absolvió preguntas e inquietudes de asistentes. No apreciaron, en últimos años, mejoras en los servicios brindados por la EPS. Aseguraron asistirían a la audiencia informativa.	②
Martes, 3 de octubre			
1	Microaudiencia informativa con personal del área de operaciones de EPS. (28 personas)	✚ Presentación del proyecto de estudio tarifario. Reunión permitió mayor información y absolución de preguntas e inquietudes de trabajadores del área de operaciones de EPS Moquegua.	③
2	Microaudiencia informativa con personal administrativo y comercial de la EPS. (30 personas)	✚ Presentación del proyecto de estudio tarifario. Reunión permitió mayor información y absolución de preguntas e inquietudes de trabajadores del área administrativa comercial de EPS Moquegua.	③
3	<u>Entrevista:</u> Radio Panamericana	✚ Breve entrevista para recordar a oyentes la fecha y hora de la audiencia pública informativa.	④
4	Reunión uno a uno informativa con jefa de OEFA Moquegua – Srta. Valmi Karen Flor Herrera.	✚ Se alcanzó información impresa sobre propuesta de estudio tarifario se le recordó fecha y hora del evento de presentación de propuesta.	①
5	<u>Entrevista:</u> Radio Sol Periodista: Pamela Blass	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes en vivo de periodista y de usuarios que llamaron al programa radial. Manifiestan descontento con actuales servicios prestados por al EPS.	④

6	Reunión grupal informativa con Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento: Arq. Elizabeth Fabián Urquizo; Bach. Ing. Cristhian Gómez; Bach. Ing. Richard Rospigliosi; Abog. Héctor Rivera Cornejo. (4 personas)	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes de profesionales. Se les animó a participar en audiencia pública haciendo uso de la palabra.	②
7	Entrevista: Radio Studio 97 Periodista: Romi Flor	✚ Breve entrevista para recordar a oyentes la fecha y hora de la audiencia pública informativa. Se absolvió consultas de periodista.	④
8	Reunión uno a uno informativa con Jefe de ALA Moquegua – Ing. Fidel Zegarra Grande.	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes del profesional. Se les animó a participar en audiencia pública haciendo uso de la palabra.	①
9	Visitar al MINAM Moquegua	✚ No se encontró a nadie. Se dejó información debajo de la puerta.	
10	Reunión uno a uno informativa con Defensor Público de Defensoría del Pueblo – Abog. Jorge Luis Hernández Velarde.	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes del profesional. Mencionó recibir quejas y denuncias contra la EPS. Aunque considera significativa la necesidad de mejora de la EPS, dijo estar preocupado por la reacción de población. Mencionó actividad del Frente Anticorrupción y sus denuncias a funcionarios de EPS.	①
11	Reunión grupal informativa responsables de la Dirección Regional de Salud – Leny Belgazo Carano, Luis Justo Muñoz, Ricardo. (4 personas)	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes de profesionales. Se les animó a participar en audiencia pública haciendo uso de la palabra.	②
12	Reunión uno a uno informativa con moderador para la Audiencia Pública – Sr. Erly Chocano.	✚ Reglas de participación en audiencia pública informativa en Moquegua.	①
13	Reunión uno a uno informativa con encargado de la Gobernación de Moquegua – Sr. Alberto García Martínez.	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes del profesional. Se les animó a participar, tanto a él como a la Gobernadora Sr. Paulina Cano, en audiencia pública haciendo uso de la palabra.	①
14	Reunión uno a uno informativa con decana del Colegio de Ingenieros – Ing. Lily Tobala Zabalaga.	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes de la profesional. Muy interesada y concedora del tema por haber sido miembro del Directorio de la EPS. Asistiría a la audiencia pública informativa.	①
15	Microaudiencia informativa con pobladores de Estuguiña (zona rural) (50 personas)	✚ Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes de los asistentes. Mencionaron tener problemas de continuidad y de presión por acometida a la red de usuarios que no serían clientes de la EPS. Gerente de operaciones de EPS coordinaría mejor horario de abastecimiento y continuidad	③
Miércoles, 4 de octubre			
1	Entrevista: Radio Americana	✚	④
2	Conferencia de Prensa: Participaron los siguientes medios de comunicación:	- Participaron 21 periodistas en total. - Se apreció interés en conocer más acerca de la propuesta.	

	<ul style="list-style-type: none"> 1) Radio Sol 94.1 FM 2) Radio Americana 3) Radio Exitosa 4) Radio Studio 91 5) Radio Galaxia 6) Radio Minería. 7) Radio Contisuyo 8) Radio Primavera – La Voz del Sur 9) Programa “En la Mira” 10) Alternativa Noticias 11) Agencia Andina 12) El Matutino 13) Programa “Primera Línea” 14) Telesur 15) Diario Correo 16) Diario Prensa Regional 17) Periódico Impacto Sur 18) Periódico “El Vocero” 19) Revista Fox Regional 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos medios radiales transmitieron en directo el evento - La mayoría de los periodistas mencionaron quejas de la población, recibidas a través de llamadas telefónicas a los programas periodísticos, en relación a supuestas sobre facturaciones, a la demora en atención, de supuestos cobros excesivos, mala calidad del agua, cortes sin aviso previo y otros de responsabilidad de la EPS. - Consultaron acerca del motivo de coloración de agua abastecida en algunas oportunidades y acerca de la supuesta presencia de arsénico en el agua potable. - Manifestaron preocupación por la reacción de la población ante la propuesta de actualización de la tarifa. Algunos comentaron que era necesario para mejorar los servicios. - Aseguraron asistir a la audiencia pública y recoger impresiones de los asistentes. 	
3	Entrevista en Radio Americana – Erly Chocano	<ul style="list-style-type: none"> 🚩 Breve explicación de propuesta y se absolvió preguntas e inquietudes en vivo de periodista y de usuarios que llamaron al programa radial. Manifiestan descontento con actuales servicios prestados por al EPS. 	④
4	Reunión grupal informativa con juntas vecinales del centro y Los Ángeles. (6 personas).	<ul style="list-style-type: none"> 🚩 Se informó brevemente acerca de la propuesta de ET. Se absolvió preguntas e inquietudes de asistentes. No apreciaron, en últimos años, mejoras en los servicios brindados por la EPS. Aseguraron asistirían a la audiencia informativa. 	②

En resumen, se realizaron 8 reuniones uno a uno, 5 reuniones grupales, 4 microaudiencia con EPS y sociedad civil, 1 conferencia de prensa y 6 entrevistas en medios de comunicación, permitiendo brindar mayor información y recojo de opiniones así como aportes en torno al tema; también, acerca de la percepción de la calidad de servicios recibidos de MOQUEGUA S.A. A todos se les entregó material impreso informativo y convocó a participar en la Audiencia Pública. Se les informó acerca de las acciones de comunicación, desarrolladas y necesarias para informar en detalle los alcances del proyecto de Estudio Tarifario y de las mejoras de gestión para MOQUEGUA S.A.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS Lima estuvo conformada por los señores Mario Salazar, Juan carlos Ecos (GU) y Pablo Perry, Rogelio Rivas y Dimas Olaya (GRT). Cabe resaltar el invalorable apoyo brindado por la Gestora de Orientación Sunass Moquegua, abog. Elisabeth Yapurasi Mamani.

Reunión con representantes de la Prensa local – Moquegua

La EPS Moquegua S.A., a solicitud de Sunass, convocó a una conferencia de prensa, programada para el 4 de octubre. Cabe resaltar que, con el propósito de difundir la Audiencia, el equipo de SUNASS ya había atendido entrevistas radiales en los principales medios y programas radiales de la localidad, quienes habían difundido la información alcanzada y convocado a la audiencia pública que se iba a realizar el día siguiente.

Dentro de las principales preguntas realizadas, a través de las entrevistas antes mencionadas por los periodistas, podemos resaltar:

- ¿Cada cuánto tiempo se evalúan los costos de la empresa de agua?

- ¿La propuesta de actualización tarifaria es una decisión ya tomada o todavía está en proceso de consulta?
- ¿Mayores costos para la población garantizarán la mejora en los servicios?
- ¿Desde cuándo se actualizarían las tarifas propuestas?
- ¿ha habido un análisis de costos de los colaterales, considerando los costos de materiales actuales en las localidades de Moquegua?
- Se solicitó que OTASS y SUNASS informen acerca de los supuestos actos de corrupción y de robo de dineros de la EPS en administraciones anteriores.
- Se pidió en detalle cual sería el impacto tarifario por metro cúbico y como se afectaría especialmente a quienes no contaban con medidor
- Se señaló, aunque sin pruebas, que la calidad del agua potable abastecida por la EPS no era potable por la coloración amarillenta que a veces de apreciaba y era denunciada por la población a través de llamada telefónicas de los usuarios a sus respectivos programas radiales.
- Preguntaron por la calidad de los medidores de agua, y señalaron supuestas denuncias de usuarios por deficiencias.
- No quedaba muy clara la participación de OTASS en la EPS. Manifestaron sospecha de deseos del gobierno central de concesionar la EPS.
- Consultaron si los mejores sueldos de nuevos funcionarios contratados provendrían de la nueva tarifa propuesta.
- Insistieron en la necesidad de buscar nuevas fuentes de abastecimiento de agua que evitara que el agua no contenga arsénico y manganeso como era su suposición.
- Solicitaron mayor supervisión de los servicios de saneamiento por la Sunass y la pronta apertura de una oficina desconcentrada en la ciudad de Moquegua.

A esta convocatoria asistieron **21** periodistas procedentes de **19** medios de comunicación local. Todas las preguntas e inquietudes de los representantes de prensa, relacionadas con la propuesta presentada y con los servicios de saneamiento, fueron atendidas tanto por los especialistas de SUNASS como por el Gerente General de la EPS.

A todos los asistentes a la conferencia de prensa se les entregó un folder institucional que contenía la copia de la publicación de la Resolución del Consejo Directivo N°035-201-SUNASS-CD, la exposición preparada por GRT/GU y luego se distribuyó a través de la EPS la Nota de Prensa N° 277-2017 preparada por el área de comunicaciones de la Gerencia de Usuarios. Se adjunta nota de prensa.

Cabe resaltar que las entrevistas logradas en prensa radial, sobre la realización de la Audiencia Pública, fueron facilitadas por la oficina de imagen de la EPS

Percepción de comentarios en Reuniones 1 a 1 y grupales (del 2 al 4 de octubre)

Con la coordinación de MOQUEGUA S.A. y nuestra Gestora Sunass, se realizaron, entre otras, **8** reuniones uno a uno; **6** reuniones grupales y **3** microaudiencias (ver Tabla)

En todas estas acciones de comunicación, los asistentes expresaron su interés y preocupación sobre el tema y sus preguntas estuvieron relacionadas a la realidad de los servicios brindados por MOQUEGUA S.A.; la mayoría coincidió en la necesidad de mayor inversión en los servicios de saneamiento, para mantener y mejorar la calidad de agua abastecida, continuidad, cobertura y en agua potable y mayor disponibilidad del servicio de alcantarillado, que en zonas periféricas que aún no contaban, así como la necesidad de contar con mejor planta de tratamiento que elimine la supuesta presencia de metales pesados difundida especialmente por un grupo autodenominado de defensa y anticorrupción.

Un pedido recurrente fue gestionar y lograr mayores inversiones a través de los gobiernos central, regional y local para que la tarifa al usuario no sea incrementada.

En muchas reuniones estuvo presente la preocupación por la conservación del eco sistema hídrico proveniente de su fuente principal Pasto Grande y por los efectos que el cambio climático y los

desastres naturales, que podrían acontecer y que afectarían los servicios de saneamiento de sus ciudades.

Entre las principales quejas escuchadas podemos resaltar la disminución en horas de continuidad del servicio y la supuesta falta de calidad del agua potable abastecida. Algunos otros de los contactados manifestaron reconocer que la EPS, a pesar de su tamaño, había mantenido y hasta mejorado la continuidad. No conocían mucho acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS y la relación con el OTASS y el gobierno local.

Muchos señalaron la influencia política que ejercieron los anteriores alcaldes provinciales sobre la EPS y las decisiones políticas antes que técnicas tomadas. Se evidenció una preocupante pérdida de confianza en la gestión de la EPS

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

A través de estos contactos se pudo conocer el insuficiente interés de la población para conocer más sobre su empresa de agua, tal vez debido a la pobre valoración económica que tienen los servicios de saneamiento en la población, comparados con otros servicios públicos como telefonía, cable o electricidad; o debido a la insuficiente información difundida por la propia EPS y de la municipalidad local.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 5 de octubre de 2017 (suspendida)

La Audiencia Pública en la que SUNASS en un primer intento procuró sustentar, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de la empresa MOQUEGUA S.A., el proyecto del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y que serían de aplicación por la mencionada EPS para el quinquenio 2017-2022, se llevó a cabo el jueves 5 de octubre de 2017, en el Auditorio del Colegio de Ingenieros de Moquegua, ubicado Calle Amazonas N°119, Cercado de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

Jueves, 5 de octubre	
1	<p>Audiencia Pública: Se suspendió</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La audiencia pública inició con normalidad, con las inscripciones de asistentes y oradores. Los asistentes fueron llegando y se ubicaban en los asientos dentro del auditorio. ✚ El moderador inició la audiencia pública, dando a conocer las reglas de participación, sin embargo, fue interrumpido por algunos representantes del Frente de Anticorrupción y Frente de Defensa de Moquegua, alegando la suspensión de la Audiencia Pública por estar en contra de la propuesta de actualizar la tarifa de agua. Algunos asistentes se unieron al pedido, y comenzaron a gritar en el auditorio. Generaron desorden y algunos disturbios. La prefecta de Moquegua, sugirió suspender la audiencia pública por falta de garantías. El moderador se retiró del escenario y los representantes de SUNASS llamaron a la calma a los asistentes, sin embargo, los gritos de los representantes del frente anticorrupción y frente de defensa no permitían escuchar al resto de asistentes. ✚ Se apersonó al lugar, el fiscal y por medio de un acta, se suscribió la suspensión de la Audiencia Pública por falta de garantías.

2	Entrevista en Radio Americana	 Los especialistas de GRT de SUNASS, explicaron la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y la necesidad de que la EPS actualice sus tarifas, para mantener y/o mejorar el servicio de saneamiento.	④
---	--------------------------------------	---	---

Dicha audiencia pública informativa no pudo concretarse por falta las garantías que permitían la seguridad y tranquilidad de los asistentes, que en un número mayor a 100 personas habían acudido al iniciarse del evento. Con relación a ello, la organización ya contaba con un listado de 24 ciudadanos que durante los días previos habían manifestado su deseo de hacer uso de la palabra en dicha audiencia pública.

Como se explicó al inicio del presente documento grupo organizado de pobladores, autodenominado de anticorrupción y en defensa del pueblo, ingresó al recinto de la audiencia, negándose a firmar el padrón de asistencia y arengando en contra de dicha actividad e impidiendo el normal desarrollo de la misma y sin que el personal policial de apoyo pudiera contrarlo. Debido a la insostenibilidad de la situación y ante la posibilidad de que la misma pase a mayores, se decidió previa coordinación entre el equipo de organización de Sunass, la gerencia general de la EPS Moquegua S.A., y la gobernadora provincial de la Provincia de Mariscal Nieto, solicitar la presencia de un fiscal interviniente de la Fiscalía de Prevención del Delito, la redacción de un Acta en la que quedó constancia de la situación y el motivo por el cual la audiencia pública quedó suspendida.

Finalmente, los especialistas de regulación tarifaria de Pablo Perry Lavado y Rogelio Rivas, especialistas en compañía del gerente general de EPS Moquegua S.A., empresa bajo el régimen temporal de administración de los servicios de saneamiento, brindaron declaración en un importante medio de comunicación radial, aclarando la situación y mayor detalle de la propuesta técnica para fortalecer la empresa y mejorar los servicios de saneamiento de la localidad.

4.- Acciones de comunicación AUDIENCIA PÚBLICA Informativa: 6 de diciembre de 2017

Luego de la decisión de la Alta Dirección de la contratación de una consultoría con miras a elaborar una propuesta de intervención en la ciudad de Moquegua sobre el proceso de audiencia pública que se habría reprogramado para el mes de diciembre, el informe final resalta que, entre otros, como que: *La fuente generadora de conflictos en la coyuntura actual son las demandas por el mejor servicio básicos. Aunque la región es una de las que mejores índices tienen en atención de estos servicios: segundo lugar en cobertura de agua (94.2%), y en electricidad el índice es uno de los más altos (92.9%), los problemas se han hecho sentir tanto en referente a la continuidad del servicio de agua, como a los problemas de la calidad del agua.*

La causa de los malestares no obstante no puede ser atribuida a la falta de los servicios básicos, sino al pedido de un mejor servicio tanto de la calidad del agua como saneamiento. Y aunque estos son problemas que son atribuibles a la gestión de la EPS Moquegua que es de propiedad del Municipio de Moquegua, sin embargo, el pedido de atención de esta demanda ha sido dirigido al gobierno nacional y al Ministerio de Vivienda y Construcción como la autoridad máxima del gobierno.

Aunque no existe una oposición a la instalación de medidores (por lo menos no ha sido evidente), los reclamos de los usuarios respecto del pago de sus servicios han sido canalizados por las oficinas de la propia EPS Moquegua, y han recibido el apoyo y orientación de la funcionaria de la SUNASS de Moquegua.

No obstante eso, recientemente se han producido intentos de movilización de grupos organizados en Frentes de Defensa o el denominado Frente Anti corrupción con el claro propósito de posicionarse como grupos de presión e imponerse como interlocutores de la población de Moquegua ante las entidades públicas.

Evidentemente esto se hace ad portas del proceso electoral regional municipal del 2018.

Para la realización del Informe de consultoría se realizaron tres actividades importantes:

1. Lectura de los informes técnicos de la SUNASS, OTASS y revisión bibliográfica sobre la región Moquegua y la provincia de Mariscal Nieto
2. Entrevistas en Lima y en Moquegua a funcionarios de SUNASS, Ministerio de Vivienda, EPS Moquegua, autoridades municipales de la provincia de Mariscal Nieto, Prefectura y autoridades de la Policía Nacional del Perú.
3. Trabajo de campo en Moquegua, revisión in situ del escenario político y social de la ciudad de Moquegua.
4. Se elaboró un mapa actualizado de actores en función del problema relacionado con la Audiencia Pública SUNASS de presentación del proyecto de estudio tarifario.
5. Asimismo, elaboró un conjunto de recomendaciones viables orientadas a dar las seguridades para que la segunda audiencia prevista para la primera semana de diciembre, se realice sin mayor contratiempo.

Las reuniones uno a uno realizadas en la localidad durante el mes de noviembre fueron:

INSTITUCIONES / ACTORES	
1.	Alcalde Provincial de Mariscal Nieto. Hugo Quispe Mamani
2.	Alcalde del Centro Poblado "San Antonio", Abraham Cárdenas Romero
3.	Alcalde del Centro Poblado de "Chen Chen" Vicente Nina Ribero
4.	Alcalde del Centro Poblado de "San Francisco", Alejandro Mendoza
5.	Alcalde del Centro Poblado "Los Ángeles" Manuel Gamero Piza
6.	Gerente General de la EPS Moquegua, coordinador de la OTASS Moquegua, Juan de Dios Manrique
7.	Prefecta de la Región Moquegua, Paulina Cano
8.	Jefe Regional Policial Moquegua, Coronel Artemio Centty.
9.	Representante de Juntas Vecinales de la Policía y el teniente Paredes, coordinador de la PNP de las Juntas Vecinales de la PNP
10.	Gerente Comercial EPS Moquegua, Ing. Raúl Linares Manchego
11.	Asesor Vice Ministro de Construcción y Saneamiento. Javier Boyer Merino.
12.	Coordinadora SUNASS Moquegua. Elizabeth Yapurasi

Definida la fecha de realización de audiencia pública informativa por disposición de nuestra alta Dirección para el día miércoles 6 de diciembre de 2017, se procedió a la publicación de correspondiente aviso de Convocatoria el día miércoles 22 de noviembre de 2017, tanto en el Boletín Oficial del Diario El Peruano como en el Diario Prensa Regional de Moquegua.

De igual manera, esta Gerencia realizó acciones de coordinación en la ciudad de Moquegua, entre los días del 3 al 6 de diciembre, efectuándose reuniones de coordinación con autoridades y representantes de juntas vecinales de Moquegua, previamente programadas y coordinadas con EPS MOQUEGUA S.A., tal como se describe a continuación:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Domingo, 3 de diciembre			
1	Reunión uno a uno de coordinación e informativa con Gerente General de EPS MOQUEGUA S.A. – Ing. Juan de Dios Manrique Reyes.	 Tanto el consultor y gerente general de EPS, informaron que hasta ese momento no había rebote de los medios de comunicación, a partir de la publicación de la convocatoria a Audiencia Pública.	①

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ El Ing. Juan de Dios señaló que la mayor demanda de la población, es sobre la calidad del agua, ya que indican que el agua que consumen estaría contaminada. ✚ El especialista ambiental de GRT enfatizó que en las reuniones que se tuviera y en la Audiencia Pública, se pondrá énfasis en comunicar la protección de la cuenca de Tumulaca. ✚ El Ing. Juan de Dios informó que el lunes se tendría una reunión con dos representantes de las juntas vecinales de Moquegua. 	
Lunes, 4 de diciembre			
1	Reunión uno a uno informativa con Gerente General de la EPS	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Informó sobre la reunión programada con los representantes de las juntas vecinales, para ese mismo día. ✚ Informó que la policía estaría de aniversario para el mismo día de la Audiencia Pública, por tanto, se debería ver otras maneras de como reforzar la seguridad y realización de la Audiencia Pública. 	①
2	Reunión grupal informativa con representantes de juntas vecinales: Abog. Ricardo Ordoñez e Ing. Santos Villarán. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cuestionaban las razones del incremento de la tarifa, a pesar de estar consumiendo agua contaminada. pregunto cuáles eran las respuestas de SUBNASS a la población, sobre el consumo de agua envenenada. A la vez, propusieron captar agua de Tumulaca y después aplicarse la nueva tarifa. ✚ Manifiestan que existen análisis de laboratorio (no indicaron nombres) que evidencian la contaminación del agua. ✚ Sobre la presión señalaron que al estar en una pendiente, la presión disminuye, por eso solicitaron la instalación de cámaras de galerías filtrantes. ✚ Señalaron también que el año pasado se han instalado medidores, a pesar del rechazo de la población. ✚ Solicitaron proyectos de inversiones, ya que la EPS está en el RAT y la norma dice que pueden ejecutar proyectos de inversión. También solicitaron la presencia del Gerente General de SUNASS, de OTASS y de los que hicieron el DL 1280 y ver la problemática de Moquegua. ✚ Propusieron la postergación de la Audiencia Pública y se convoque en una nueva fecha y se sensibilice a la población. También propusieron que la actualización tarifaria se suspenda un año. ✚ Recomendaron resaltar en las invitaciones, las primeras inversiones, atendiendo los problemas de los usuarios. 	②
3	Reunión uno a uno informativa con PNP de Moquegua – Mayor PNP. Edwin Blanco López.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se coordinó con el mayor PNP para solicitar medidas de seguridad para la Audiencia Pública, a fin de proteger y prevalecer el orden. 	①
4	Reunión grupal informativa con estudiantes de la Facultad de Gestión Pública de la Universidad Nacional de Moquegua.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre las funciones de SUNASS y sobre el tema que se trataría en la Audiencia Pública. 	②

	(3 personas)		
5	Reunión uno a uno informativa con Prefecta Regional de Moquegua – Sra. Paulina Lurdes Cano Oviedo.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se coordinó para facilitar las gestiones de presencia policial en la Audiencia Pública, a fin de proteger y prevalecer el orden. 	①
Martes, 5 de diciembre			
1	Reunión grupal con Alcalde provincial de Moquegua – Dr. Hugo Quispe Mamani y funcionarios. (3 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El ALA debe asumir su responsabilidad en la dotación del recurso, porque el agua le da a Tambo y no a Moquegua. ✚ Debe aclararse que la calidad del agua de Pasto Grande no es responsabilidad de la EPS. ✚ Solicitó a sus funcionarios coordinar la presencia de Defensa Civil y serenazgo a la Audiencia Pública, ante la ausencia de PNP por su aniversario. ✚ Solicitó también especificar en la Audiencia, que las mejoras en la PTAP han sido por la municipalidad. 	②
2	Reunión uno a uno con Arq. Ricardo Ordoñez – dirigente vecinal.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Precisó que en la reunión que tuvieron todos los dirigentes vecinales del día lunes, se hizo presente el Frente de Defensa de Moquegua (sin ser invitados) y les dijo que no deberían participar de la Audiencia Pública y unirse al Frente de Defensa de Moquegua y solicitar su postergación. ✚ Recomendó postergar la Audiencia Pública y/o asegurar las garantías necesarias para la Audiencia Pública. 	①
3	Reunión grupal de los especialistas de GRT con personal comercial de la EPS. (4 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Explicación del proyecto de estudio tarifario y aplicación de la nueva tarifa. También explicaron las nuevas inversiones que se desarrollarían en el siguiente quinquenio. 	②
4	Reunión uno a uno informativa con Fiscal de Prevención del Delito de Moquegua	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se solicitó su presencia durante la Audiencia Pública, para garantizar el orden y velar por la integridad de los asistentes, frente a una posible (reincidente) interrupción del evento. 	①
Miércoles, 6 de diciembre			
1	<p>Audiencia Pública: Participaron instituciones y líderes vecinales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Directorio de EPS Moquegua S.A. ✚ Municipalidad Distrital de Samegua. ✚ Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua. ✚ Hospital de Moquegua – MINSA. ✚ CHARSAGUA. ✚ Centro Poblado de Chen Chen. ✚ Sector de Ciudad Hermosa. ✚ Sector de San Francisco. ✚ Sector de Libertadores. ✚ Puerto de Ilo. ✚ Comité vecinal El Rayo ✚ Cooperación Alemana. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de EDUCENTRO, sito en Malecón Ribereño s/n (a espaldas del Hotel Colonial) Moquegua, Prov. Mariscal Nieto, Región Moquegua ✚ Participaron de la Audiencia Pública 60 asistentes inscritos y 5 oradores. ✚ Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para la EPS MOQUEGUA S.A. ✚ De la Audiencia Pública, se recopiló 4 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 31 encuestas. ✚ El evento se desarrolló con parcial normalidad, debido a que afuera de las instalaciones del Auditorio, se amotinaron dirigentes del Frente de Defensa y Anticorrupción de Moquegua, en contra de la propuesta y oponiéndose a la inscripción en la lista de asistentes para ingresar al auditorio. A muchos de los presidentes vecinales asistentes, 	⑥

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ AKUT Perú ✚ IPODES. ✚ Radio Americana. ✚ Radio Sol. ✚ Radio Studio 97. ✚ Radio Primavera. ✚ Radio Contisuyo. ✚ Radio Minería. ✚ Diario La República. ✚ Diario Prensa Regional. ✚ Exitosa TV. 	dichos dirigentes los persuadieron de no inscribirse ni participar de la Audiencia Pública.	
2	<p>Declaraciones y entrevista para tres medios de comunicación: Radio Americana, Diario La República y Radio Sol. Realizadas a Gerente de Usuarios de SUNASS – Jose Luis Patiño Vera.</p> <p>(3 personas)</p>	✚ Las declaraciones y entrevista fueron posterior a la Audiencia Pública.	④

La **Audiencia Pública informativa** en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de la empresa MOQUEGUA S.A., el proyecto del Estudio Tarifario, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión y que serían de aplicación por la mencionada EPS para el quinquenio 2017-2022, se llevó a cabo el **miércoles 6 de diciembre de 2017**, en el Auditorio del EDUCENTRO, ubicado en el Malecón Rivereño s/n (a espaldas del Hotel Colonial), Cercado de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, en el horario de 09:00 a 12:00 horas aproximadamente.

En dicho evento fue moderado por el consultor Victor Caballero Martín y participaron **60** asistentes, **5** de los cuales hicieron uso de la palabra de 10 oradores inscritos. Se recibieron 4 fichas de comentarios debidamente rellenas y 31 encuestas anónimas. En el mencionado espacio de comunicación participaron representantes de: Directorio de EPS Moquegua S.A., Municipalidad Distrital de Samedia, Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, Hospital de Moquegua – MINSA, CHARSAGUA, Centro Poblado de Chen Chen, sector de Ciudad Hermosa, sector de San Francisco, sector de Libertadores, Puerto de Ilo, comité vecinal El Rayo, Cooperación Alemana, AKUT Perú, IPODES, Radio Americana, Radio Sol, Radio Studio 97, Radio Primavera, Radio Contisuyo, Radio Minería, Diario La República, Diario Prensa Regional y Exitosa TV. Terminada la Audiencia Pública, se brindaron entrevistas a 3 medios de comunicación.

La audiencia pública informativa se desarrolló con relativa normalidad (Ver Tabla) y se contó con el apoyo de miembros de la PNP al exterior del local, para garantizar la seguridad de los convocados.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 035-2017-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para MOQUEGUA S.A. formato de comentarios, encuesta anónima final, lapicero y folletería institucional de SUNASS; material preparado por la Gerencia de Usuarios.

Cabe resaltar que toda la audiencia pública fue grabada en voz e imagen por esta Gerencia. Esta actividad se realizó de acuerdo con el programa detallado y exposiciones programadas

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 Moquegua, 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 moderado apoyo de organización y logístico para la realización de las acciones de comunicación, encabezado por su gerente general y por el equipo de Imagen Institucional y de OTASS designado para tal fin.
- Se percibió que su personal pasaba por un proceso de adaptación ante la nueva designación del gerente general por la OTASS. También se percibió incertidumbre y cierta inseguridad para la toma de decisiones – se avecinaba un concurso para nuevos gerentes de línea a cargo de la OTASS - pero haciendo el esfuerzo de conocer más y encontrar soluciones a los problemas existentes en la gestión.
- Se observa que se viene intentando trabajar un mayor y eficiente acercamiento a sus usuarios, a través de reuniones con algunos grupos organizados de la sociedad civil, aunque se percibe mayor esfuerzo con los líderes vecinales
- Se distingue la necesidad de mayor trabajo interno, de mejora del clima laboral entre las áreas y con el personal de contacto directo con el público, como son las comercial y operacional, para mejorar la imagen institucional.
- Por ser ésta una propuesta de Estudio Tarifario para el segundo quinquenio regulatorio, se percibe, en la nueva administración a cargo de OTASS, mayor interés y preocupación en cumplir metas propuestas en el estudio tarifario propuesto, aunque requerirían mayor asesoramiento en supervisión a cargo de Sunass.
- Reconocieron que parte del incumplimiento de metas del primer quinquenio se debió a externalidades, entre ellas a la influencia política ejercida por anteriores autoridades locales.
- Se aprecia la necesidad de fortalecer lazos con los usuarios, que incluyan mucha mayor información relacionada a la calidad del agua potable abastecida, la que supuestamente contendría parámetros no permitidos de arsénico y manganeso.
- El área comercial es recurrentemente reconocida por sus usuarios por brindar deficiente calidad y calidez en la atención al cliente, aunque sus instalaciones físicas son adecuadas.
- Se apreció la necesidad de fortalecer más y mejor la información técnica proporcionada a sus autoridades políticas provinciales y regionales, de quienes se podría lograr alianzas estratégicas para la mejora de la imagen el fortalecimiento de la EPS.
- Su oficina de Imagen Institucional apoyó en la coordinación para entrevistas, transmitidas por periodistas de medios radiales locales, facilitación que transparentó su responsabilidad ante la presentación de 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.
- Se escuchó, de algunos de sus usuarios contactados, quejas por supuesta sobrefacturación o facturación indebida y la resistencia a la instalación de micromedidores en sus conexiones. Requeriría implementar campañas educativas más eficientes que permitan internalizar en el usuario su derecho a contar con un aparato de medición en sus predios.
- Se pudo apreciar que existe insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con otras instituciones del Estado con sede en Moquegua y que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos, tales como con SUNASS, ALA, OEFA, Minagri, Indecopi, Defensoría del Pueblo, Colegios profesionales, etc.

2. De las **autoridades locales y regionales:**

- Aunque la autoridad manifestó estar dispuesto a apoyar y se haría presente una delegación de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, no estuvo presente en la audiencia pública.
- La mayoría de las autoridades técnicas contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta; aunque sí expresaron su preocupación por la posible reacción de la población ante una actualización tarifaria.
- Propusieron que EPS MOQUEGUA S.A. promueva mayores espacios de información dirigidas a la sociedad civil, con el fin de educarla en torno al valor económico del agua potable y a la correcta utilización e importancia de los servicios de saneamiento.
- En reuniones con las autoridades tanto políticas como técnicas fue recurrente el interés de analizar y realizar acciones de búsqueda de nuevas fuentes y de conservación del recurso agua. Algunos coincidieron con la parte de la población que duda de la calidad del agua abastecida por la supuesta presencia de metales pesados, aunque de esto último no tenían mayor información técnica para corroborar su sospecha.
- Se percibe como muy necesaria establecer mayor coordinación técnica con áreas de desarrollo urbano, proyectos, obras, inversiones, planificación y presupuesto, recursos naturales, participación vecinal y comunicaciones, de los gobiernos local y regional. Ello logrará tomar decisiones más articuladas en servicios de saneamiento.
- Se reiteró la necesidad de pronta apertura de una oficina desconcentrada de SUNASS en Moquegua, a fin de atender los requerimientos de los usuarios, así como de la empresa.

3.- De los **usuarios individuales, grupos organizados y gremios:**

- Los temas más recurrentes presentes en los contactos con personas y grupos organizados fueron: 1.- la supuesta presencia de arsénico y manganeso, en parámetros no permitidos, presentes en el agua potable abastecida por la EPS; 2.- la contaminación de su principal fuente Represa de Pasto Grande; 3.- el subsidio de tarifas a zonas periféricas por usuarios del centro de Moquegua; 4.- la resistencia a la instalación de medidores en zonas periféricas; 5.- el temor de privatización de la EPS con la presencia del RAT de OTASS; 6.- la desconfianza en la EPS por denuncias de corrupción en anteriores administraciones , y 7.- la falta de una oficina desconcentrada de Sunass en Moquegua que permitiera mayor supervisión de la EPS
- La mayoría de los usuarios contactados mencionaron tener insuficiente continuidad en el servicio, aunque usuarios contactados del centro de la ciudad sí y percibían mejoras en el servicio de agua potable, comparado con la situación de hace más de cinco años atrás.
- Algunos consideraron que la imagen de EPS Moquegua S.A. estaba dañada por la calidad del trato personal recibido, tanto en reclamos comerciales como operacionales. Casi todos desconocieron la existencia de un procedimiento de reclamos y de una segunda instancia administrativa para ellos.
- Muchos de los contactados mencionaron que estarían de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria, con la condición de apreciar previamente mejoras en los servicios.
- Se aprecia la baja valoración económica que se da a los servicios de saneamiento, comparándolos con otros servicios públicos, como de telefonía, electricidad, cable o combustible.
- Los usuarios perciben la insuficiente información proporcionada por la EPS, relacionada con sus deberes y derechos de los usuarios y del procedimiento de atención de reclamos.
- Muchos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, así como a la colocación de micromedidores de agua, porque dijeron que eso les haría pagar más. No interiorizan que con los medidores pagan lo que consumen.
- La mayoría de los contactados se quejaron por la presencia de aire en sus conexiones al retorno del agua luego de la discontinuidad. Se supone la inexistencia o el mal estado de las válvulas de purga de aire en la red, de responsabilidad de la EPS.
- Ante ello recomendaron a la EPS inversiones en temas de comunicación y educación sanitaria y mayor identificación y mejor trato a los usuarios por trabajadores de las áreas comercial y operacional.

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

- Se pudo apreciar aparente desinterés y débil comunicación y coordinación interinstitucional con la EPS, que impedirían fortalecer la imagen de Estado presente trabajando articuladamente en la localidad.
- A pesar de su importancia, se observa que la marca de la EPS no está suficientemente posesionada en las mentes y agendas de instituciones estatales, regionales y/o municipales.
- Ante la aparición de nueva normativa que involucra a la EPS con sectores como agricultura, medio ambiental, y salud, se percibe la necesidad de mayor coordinación interinstitucional.
- Algunas instituciones responsabilizaron al Gobierno Regional de Moquegua, de no agilizar o concluir inversiones para obras en servicios de saneamiento, y en temas de salud y gestión ambiental.
- Propusieron que tanto SUNASS como MOQUEGUA S.A. realicen talleres de concientización del uso multisectorial y responsable del recurso del agua
- Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento, debido al crecimiento desordenado por invasiones en las zonas altas y periféricas que pronto requerirían contar con dichos servicios.
- Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza económica y socialmente lo suficiente los servicios de saneamiento y básicamente por falta de inversión en información y en educación sanitaria.
- Resaltaron la importancia que la SUNASS cuente con una oficina desconcentrada en Moquegua.

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

- Se apreció interés en conocer más acerca de la propuesta mejoras en los servicios de saneamiento a cargo de la EPS y acerca de la propuesta de tarifas que la SUNASS aprobaría. Algunos medios difundieron las actividades de la SUNASS.
- Concedieron a EPS Moquegua y a la SUNASS entrevistas radiales gratuitas, para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en la Audiencia Pública. Todas ellas fueron coordinadas por la Oficina de Imagen Institucional de la EPS.
- La mayoría de los periodistas mencionaron quejas de la población, recibidas a través de llamadas telefónicas a los programas periodísticos, en relación a supuestas sobre facturaciones, mala calidad del agua debido a su coloración y a veces mal sabor, cortes sin aviso previo, a la demora en atención, de supuestos cobros excesivos y otros de responsabilidad de la EPS.
- Durante los días previos a la audiencia pública, principales programas radiales concedieron extensas participación a representantes del Frente Anticorrupción y a representantes de Juntas Vecinales, opinaron sobre la propuesta a presentar sin estar debidamente informados por el equipo de Sunass ni de la EPS, lo que generó desconcierto y alarma en algunos sectores de la población.
- En algunos casos emitieron opiniones respecto a la realidad de la EPS sin mayor análisis de la información, pero en otros casos encontramos periodismo serio con real interés en encontrar solución a los problemas existentes.
- Requirieron mayor participación en medios de comunicación, tanto de funcionarios de EPS Moquegua como de SUNASS.
- Resaltaron mayor presencia de SUNASS en la localidad, ya sea a través de la supervisión y fiscalización a la EPS como con la apertura de una oficina desconcentrada en Moquegua.

D.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere exhortar a la EPS realizar un mayor y detallado proceso de información y socialización de la propuesta, principalmente con las autoridades políticas de las localidades de Moquegua, para lograr compromisos de inversión en servicios de saneamiento, concretos y firmados con la EPS, que permitan mejorar su propuesta contenida en su PMO y en el Estudio Tarifario y sostenibles en el tiempo, sin distingo de periodos políticos.
- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para MOQUEGUA S.A., se exhorta a la EPS a una mayor inversión en difusión del mismo, en todos los grupos objetivos identificados

que mostraron interés en el tema y fueron contactados a través de las acciones de comunicación realizadas por la SUNASS. También que dicha información esté disponible para los usuarios de manera física (volantes, revistas, trípticos, dípticos, etc.) y virtual (página web, TV., radios, redes sociales, etc.). Esto generará recuperar una mayor confianza en los usuarios hacia su EPS.

- Con el fin de conservar la paz social, se sugiere exhortar a la EPS fortalecer la comunicación con las autoridades políticas y grupos organizados de la sociedad civil de Moquegua, con el fin de brindarles y recoger, permanentemente, información técnica que fortalezca su posición y responsabilidades técnicas y logre alianzas estratégicas sólidas y sostenibles.
- Se sugiere exhortar a la empresa a seguir mejorando y fortaleciendo su nueva imagen, con mejor y mayor oportunidad y transparencia en la información; con la mejora constante de calidad de los servicios, sobre todo en los de post-venta, de responsabilidad de las áreas operacional y comercial, estimulando la mejora en el trato a las personas.
- Se sugiere exhortar a la empresa fortalecer alianzas estratégicas con los otros organismos vinculados directa e indirectamente con los servicios, incluso animarlos a la firma de convenios de cooperación interinstitucional como con la Autoridad Local del Agua, Defensoría del Pueblo y las universidades de la Región, colegios profesionales, entre otros.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales y del procedimiento de reclamos, ya que se registran cientos de expedientes recibidos.
- Es muy importante y necesario que la SUNASS promueva que MOQUEGUA S.A. realice mayor inversión en comunicaciones y en campañas de educación sanitaria, sobre deberes y derechos de los usuarios y del uso racional del agua potable.
- Mantener una relación y comunicación constante con los gerentes de participación vecinal y de Vigilancia ciudadana de la municipalidad provincial, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas del 2 al 5 de octubre en el ámbito de responsabilidad de EPS MOQUEGUA S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales.



Reunión con los diferentes grupos de la EPS



Reunión con alcalde provincial de Moquegua



Reunión con autoridades e instituciones locales



Reunión en la dirección de salud ambiental



Microaudiencia con grupo de vecinos Estuquiña



Participación en entrevistas radiales en Moquegua



Conferencia de Prensa en Moquegua 04.10.2017



Escena de la audiencia pública Moquegua



Inscripción en la audiencia pública CIP Moquegua



Primera conversación con manifestantes



Calmando ánimos del primer protestante en local



Palabras del Gerente General en audiencia pública



Principales manifestantes en protesta dentro de sala



Principales opositores a la realización de la audiencia



Colaboración del fiscal en prevención del delito y el apoyo de la Prefecta de Moquegua y PNP para evitar daños



Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas del 4 al 6 de diciembre en el ámbito de responsabilidad de EPS MOQUEGUA S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales.



Reunión con dirigentes de juntas vecinales



Reunión con alcalde provincial de Moquegua



Apoyo de policía nacional en frontis del evento



PNP protegiendo de actitud de manifestantes



Audiencia Pública Informativa 05.12.2017



presencia de Fiscalía de Prevención del Delito



Expositor del PET para EPS Moquegua S.A.



Público asistente a evento del 5.12.17 en Moquegua