INFORME Nº 117-2017-SUNASS/00

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 EPSEL S.A.**

Fecha: Magdalena, 29 de diciembre de 2017

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia de Usuarios, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Chiclayo, en la Región Lambayeque, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPSEL 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 Chiclayo y demás localidades del ámbito de su responsabilidad, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día jueves **14 de diciembre de 2017**, en la ciudad de Chiclayo.

A. ANTECEDENTES

1. La Gerencia de Usuarios programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la EPS EPSEL S.A., las acciones de comunicación que se realizarían antes 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 jueves 1 de agosto de 2017 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°003-2016-SUNASS-GRT que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales, de EPSEL S.A., para los próximos cinco años. Se solicitó a la EPS, elaborar y/o actualizar una base de datos de las principales autoridades y actores sociales de Chiclayo, 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 Nº 034-2017 -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 EPSEL 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 definió la fecha de acciones comunicación y Audiencia Pública para los días del 10 al 14 de diciembre de 2017.

5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el domingo 3 de diciembre de 2017, en el Diario El Norteño, y en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. La EPS también convocó a través de mensajes difundidos en medios de comunicación escritos, radiales y televisivos.

6. En coordinación con el gerente general y con el equipo de organización de la EPS, la audiencia pública se programó para el jueves 14 de diciembre de 2017.

7. El gerente general de la EPS, Ingeniero Mirko Jurado Dueñas, 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 10 al 14 de diciembre, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Chiclayo, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública con información previa, y recoger aportes y opiniones de los usuarios.

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 Chiclayo, la Convocatoria para la Audiencia Pública, durante los días previos al evento.

10. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPSEL S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública el 14 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 la EPS EPSEL 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. Acciones de comunicación como reuniones uno a uno, reuniones grupales, microaudiencias con autoridades y líderes regionales, provinciales y distritales 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 EPSEL S.A., material de difusión para ser distribuido previamente, a autoridades, instituciones y líderes de la localidad de Chiclayo, para 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 vía correo electrónico institucional creada para tal fin: audienciaepsel@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo Nº 034-2017-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 14.09.2017; copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, exposición preparada por GRT/GU, ficha de comentarios y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado **117** oficios de invitación en Chiclayo y demás localidades, entre autoridades, instituciones y sociedad civil en general.

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

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

También se envió, desde la Gerencia de Usuarios, **129** correos electrónicos a congresistas y asesores por la Región Lambayeque, gobernador regional y consejeros, autoridades locales y representantes de la sociedad civil organizada y otros, adjuntado el proyecto de Estudio Tarifario para EPSEL S.A., a texto completo.

2. Reunión con EPS, Conferencia de Prensa, reuniones individuales y grupales y microaudiencias:

A. Comisión de servicios (Del 10 al 14 de octubre de 2017):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y funcionarios de las diferentes áreas de **EPSEL 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 conformado por: Mario Salazar Torres, Enrique Rodríguez Escudero (GU), Alberto Alvarado, Carmen Carlos, Elizabeth Gutiérrez y Dimas Olaya (GRT). A partir del martes 12 de diciembre se integraron Geraldine Leyva Ramírez, José Luis Patiño Vera y Liz Páucar (GU).

Por parte de la EPS, el equipo estuvo conformando por Mirko Jurado Dueñas (Gerente General); Gustavo Maldonado Ayres (Presidente del Directorio) y César Ayasta (área de Comunicaciones).

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

Con la coordinación de la EPS se realizaron **7** reuniones uno a uno; **10** reuniones grupales y **5** microaudiencias con autoridades locales, instituciones públicas, organizaciones sociales y trabajadores de EPS. Las ideas centrales de las reuniones fueron:

- Autoridades e instituciones como Defensoría del Pueblo, expresaron recibir diversas quejas por mal servicio que brinda EPSEL S.A., y porque habían sido afectados por el Niño Costero
- Expresaron la necesidad de mayores inversiones en el sector saneamiento de Chiclayo.
- Al parecer, no se estaría facturando al 40% de la población, según la Gerencia Ejecutiva de Vivienda Construcción y Saneamiento del GRL.
- De los actores sociales visitados, la mayoría se opuso al proyecto de estudio tarifario en Chiclayo, a pesar de reconocer la necesidad de mayores inversiones para mejorar el servicio de saneamiento. Solicitaron mayor atención a la red de desagüe, para evitar la proliferación de aguas servidas que afectan a la población, más aún a menores de edad y adultos mayores.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	REUNIÓN
		Lunes, 11 de diciembre	
1	**Chiclayo:** Reunión uno a uno con el responsable del área de Comunicación Social de EPSEL - César Ayasta	♦ El funcionario señaló haber coordinado con los medios de comunicación sobre las actividades que se realizarán con miras a la presentación del proyecto de estudio tarifario.	①
2	Microaudiencia informativa con los funcionarios de EPSEL S.A., encabezados por su Gerente General - Mirko Jurado y trabajadores. (15 personas)	♦ Los especialistas de la SUNASS explicaron en qué consiste el proyecto de estudio tarifario, el cual contempla metas que la empresa debe de cumplir en los próximos cinco años. ♦ Se estimó la inversión en más de 124.3 millones de soles para ese quinquenio. ♦ Los funcionarios de EPSEL S.A. pidieron actualizar algunas cifras.	③
3	Reunión grupal informativa con el alcalde de Chiclayo - David Cornejo Chinguel y medios de comunicación (18 personas, incluido EPS y SUNASS)	♦ El alcalde hizo uso de la palabra para decir que se "oponía al tarifazo" e hizo ingresar a un grupo de periodistas. ♦ Los periodistas se dedicaron a grabar más la intervención del alcalde que de los especialistas de SUNASS y el gerente general de EPSEL S.A.	②
4	Conferencia de prensa a la salida de la Municipalidad de Chiclayo	♦ 12 medios de comunicación aproximadamente. ♦ Los medios de comunicación interrogaron sobre el alza de las tarifas y desde cuándo se daría. También a cuánto ascendía el incremento. ♦ SUNASS informó sobre el proyecto del estudio tarifario y la audiencia pública donde se presentará este documento.	⑤
5	**Monsefú:** Reunión grupal informativo con los alcaldes de Monsefú (Miguel Ángel Bartra), Pimentel (José Gonzales Ramírez) y Santa Rosa (William Merino).	♦ Se resaltó la importancia de un nuevo esquema tarifario para la población, porque trae consigo obras de saneamiento para la ciudad.	②

	(3 personas)	♦ El alcalde de Pimentel detalló los problemas que tienen en su distrito por falta de agua y alcantarillado. Quiso saber de dónde saldrán los fondos para esos trabajos. ♦ El alcalde de Monsefú sostuvo que no hay motivo para el alza, porque el servicio que brinda la empresa es pésimo.	
6	Microaudiencia informativa con representantes del Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COAR). (30 personas)	♦ Se les explicó la propuesta tarifaria e invitó a participar en la audiencia pública. ♦ Sobre el incremento tarifario se les dijo que la propuesta era por cinco años, previo cumplimiento de metas.	③
7	Reunión grupal informativa con representantes de la Municipalidad de Leonardo Ortiz.	♦ SUNASS informó sobre el proyecto del estudio tarifario y la audiencia pública donde se presentará este documento.	②
8	**Ferreñafe:** Reunión grupal informativa con funcionarios de la Municipalidad de Ferreñafe y Picsi. (8 personas)	♦ Los funcionarios se mostraron en contra del alza de la tarifa. ♦ Señalan que no reciben obras por parte de EPSEL.	②
	Martes, 12 de diciembre		
1	**Chiclayo:** Reunión grupal informativa con el gerente de la empresa y sus funcionarios. (5 personas)	♦ Mirko Jurado detalló las acciones que ha emprendido la empresa durante los últimos cinco meses. Dijo que han visitado a diversos alcaldes ♦ La Sunass resaltó la apertura de los alcaldes de acercarse a conversar con la empresa. Afirmaron que es importante trabajar con ellos en la elaboración de proyectos.	②
2	**Lambayeque** Reunión grupal informativa con alcaldes de Illimo - Juan Manuel Cabrera Farroñán; de San José - Macario Fiestas; Teniente alcalde de Túcume - Manuel Cabrera Cabrejos. (3 personas)	♦ Se les invitó a que participen en la audiencia pública, para que den a conocer sus problemas. ♦ La autoridad de Túcume solicitó un estudio del agua de todo Lambayeque, para que se sepa a quiénes no se les brinda el servicio. ♦ Alcalde del San José denunció que solo tiene dos horas de agua al día.	②
3	Entrevista: Diario Correo Periodista Lester Solís	♦ Sobre el incremento tarifario, el periodista dijo que no debía subir el precio del agua porque la población está golpeada (por el fenómeno del Niño Costero),	④
4	Reunión uno a uno informativa con el representante de la Autoridad Local del Agua (ALA) - Roberto Swing Cisneros.	♦ Representante de la ALA quiso saber si el PMO lo presentan las JASS ♦ Se le informó que la EPS realizará un conjunto de obras por más de 124 millones, en próximos cinco años.	①
5	Reunión uno a uno informativa con representante de la Defensoría del Pueblo de Chiclayo - Julio Hidalgo Reyes.	♦ El funcionario explicó que reciben entre 3 a 4 quejas al día contra la empresa. ♦ La representante de Sunass Chiclayo le explicó las nuevas funciones de la Oficina Desconcentrada y el deseo de hacer un buen trabajo en conjunto. ♦ Se le informó de la realización de la Audiencia Pública.	①
6	Entrevista (vía teléfono): RPP Chiclayo	♦ Informó de la propuesta de incremento tarifario para los próximos cinco años y de la importancia del proyecto de plan tarifario que presentará la empresa, el cual está ligado a metas quinquenales.	④
7	**Zaña:** Reunión grupal informativa con alcaldes de Zaña (Marco Hernández Briones); Nuevo Arica (Silmer Rodas Valle); Oyotún (Alan Ugaz Quiroz) (10 personas)	♦ Se les explicó sobre la importancia de invertir en servicios de saneamiento. ♦ El alcalde de Nueva Arica se quejó que son dejados de lado por EPSEL, pese a que son accionistas. Hay obras de conexión que la empresa no recibe ♦ Alcalde de Oyotún dice que sus pobladores no pagan el agua a EPSEL. ♦ Alcalde de Zaña afirma que EPSEL se llevó bombas de agua y dejó sin servicio a zonas del distrito, además no tienen alcantarillado.	②
8	**Chiclayo:** Microaudiencia informativa con Subpfrefectos de Chiclayo, en la que participaron representantes de la OTASS. (35 personas)	♦ Subprefectos reclamaron porque las denuncias que reciben contra EPSEL no son escuchadas por la empresa. ♦ Miryam Zelada, de la OTASS, afirmó que están en proceso de fortalecimiento de la empresa para un mejor servicio.	③
9	Reunión grupal informativa con representantes de la Secretaría Técnica del Consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca Chancay Lambayeque.	♦ Se explicó en qué consiste el mecanismo de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE). ♦ Especialistas se mostraron receptivos y abiertos a la implementación de estos mecanismos.	②

	(7 personas)		
10	Reunión uno a uno informativa con el profesor Gerardo Santana Vera, de la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque	♦ Reconoció que se necesita inversión para mejorar el sistema hídrico en Chiclayo.	①
11	Microaudiencia informativa con representantes del COER (Centro de Operaciones de Emergencia Regional), Juntas vecinas y líderes barriales. (30 personas)	♦ Se les informó sobre la propuesta tarifaria e invitó a la audiencia pública. ♦ Sobre el incremento tarifario, se le dijo que será por un lapso de cinco años, previo cumplimiento de metas.	③
	Miércoles, 13 de diciembre		
1	Entrevista: Radio Exitosa Periodista: Javier Jara Programa: "El público protesta"	♦ El periodista opinó que SUNASS permitió el ingreso de directivos a EPSEL sin el perfil necesario para una empresa de agua. ♦ Calificó de un golpe al bolsillo el incremento de las tarifas del agua, cuando la empresa no ha hecho nada por dar un buen servicio.	④
2	Reunión uno a uno informativa con el coordinador del Centro de Atención al Ciudadano del MVCS - Carlo Guanilo Ramírez.	♦ Se le invitó a participar en la audiencia pública en la que se presentará ♦ el proyecto de estudio tarifario de la empresa EPSEL S.A.	①
3	Reunión uno a uno informativa con la asistente administrativa de la OEFA Chiclayo - Yolanda Alberca Jiménez.	♦ Presentación del nuevo esquema tarifario de la EPS.	①
4	Reunión informativa uno a uno con la Gerencia Ejecutiva de Vivienda Construcción y saneamiento del Gobierno Regional de Lambayeque – Arq. Julio Huerta.	♦ Se le invitó a participar en la Audiencia Pública ♦ Dijo que al 40% de la población no se le está facturando. Que en José Leonardo Ortiz (JLO) el desagüe está colapsado, que en Mórrope están consumiendo agua con arsénico, boro. Que todo el acuífero de Mórrope estaría contaminado. Considerar que el gobierno regional no tiene canon. La DIRESA ha comprobado presencia de minerales en dichas cuencas.	①
5	Reunión grupal informativa con docentes de la Facultad de Ingeniería Civil y Ambiental de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Ing. Aníbal Díaz Orrego e Ing. Hugo Mundaca Guerra. (2 personas)	♦ Quisieron conocer qué contiene ese estudio y sus implicancias para la ciudad. ♦ Refirieron que EPSEL tiene muchos problemas y que debería ser más imaginativa.	②
6	Reunión grupal informativa con representantes de programas sociales de MIDIS – Lambayeque. (11 personas)	♦ Se expuso sobre la labor de la nueva Oficina Desconcentrada de la SUNASS. ♦ Se mostraron receptivos y afirmaron que iban a trabajar en forma conjunta con la ODS.	②
7	Microaudiencia informativa con representantes del Colegio de Ingenieros del Perú, en su local institucional. Presencia de OTASS. (20 personas)	♦ El gerente de Usuarios de Sunass, José L. Patiño informó de las nuevas exigencias que tiene la institución, de la situación del sistema de saneamiento en el país y la importancia del estudio tarifario ♦ El decano del CIP, Manuel Burgos, dijo que se deben articular ambas instituciones y, por ejemplo, les hubieran pedido su opinión para el estudio tarifario.	③

3. Audiencia Pública:

La audiencia pública informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	REUNIÓN
♦ EPSEL S.A. ♦ Gobierno Regional de Lambayeque. ♦ Gerencia Regional de Agricultura ♦ Municipalidad distrital de Ferreñafe. ♦ Municipalidad distrital de Oyotún. ♦ Municipalidad de Leonardo Ortiz (Alcalde). ♦ Municipalidad distrital Santa Rosa (Alcalde). ♦ Municipalidad de Leonardo Ortiz. ♦ Municipalidad distrital Santa Rosa (Alcalde). ♦ Municipalidad distrital de Picsi (Alcalde). ♦ Tenientes Gobernadores. ♦ Subprefectura Túcume. ♦ Colegio de Ingenieros de Chiclayo.	♦ La Audiencia Pública se realizó en el Auditorio Institucional del Colegio de Arquitectos de Lambayeque. ♦ Se contó con la moderación del señor Fernando Noblecilla Merino. ♦ Participaron en la Audiencia 117 personas. Hicieron uso de la palabra 32 personas, entre autoridades y representantes de la sociedad civil. Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes	⑥

- ALA Chancay Lambayeque.
- Sanidad de la PNP.
- FAP Grupo Aéreo N°6.
- Ejército del Perú.
- FONCODES Chiclayo.
- CIP Lambayeque.
- Colegio de Arquitectos.
- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- CAPECO Lambayeque.
- Frente de Defensa y Desarrollo de Monsefú
- CGTP Lambayeque.
- Confederación Regional de Pueblo Jóvenes de Lambayeque.
- Coordinadora provincial por la Defensa del Agua y la Vida de Ferreñafe.
- Junta de Usuarios Chancay-Lambayeque.
- AA.HH. Ampliación Nueva Esperanza.
- CPM Toribio Castro.
- Sector El Porvenir.
- Villa Perpetuo Socorro - Puerto Eten.
- Comunidad Atusparia - José Bernardo Ortiz
- AA.HH. Mocce
- Comité Pro Obras Santa Ana
- Unidad Vecinas Las Mercedes
- ADOSCIL – Sociedad Civil Organizada

- ONG Naturaleza y Cultura Internacional

- TV Norte
- Panamericana TV
- Exitosa
- La Industria
- Diario Correo Chiclayo
- RPP Chiclayo
- La República

sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para la EPS EPSEL S.A

- De la Audiencia Pública, se recopiló 21 fichas de comentarios y 31 encuestas desarrolladas de manera voluntaria.

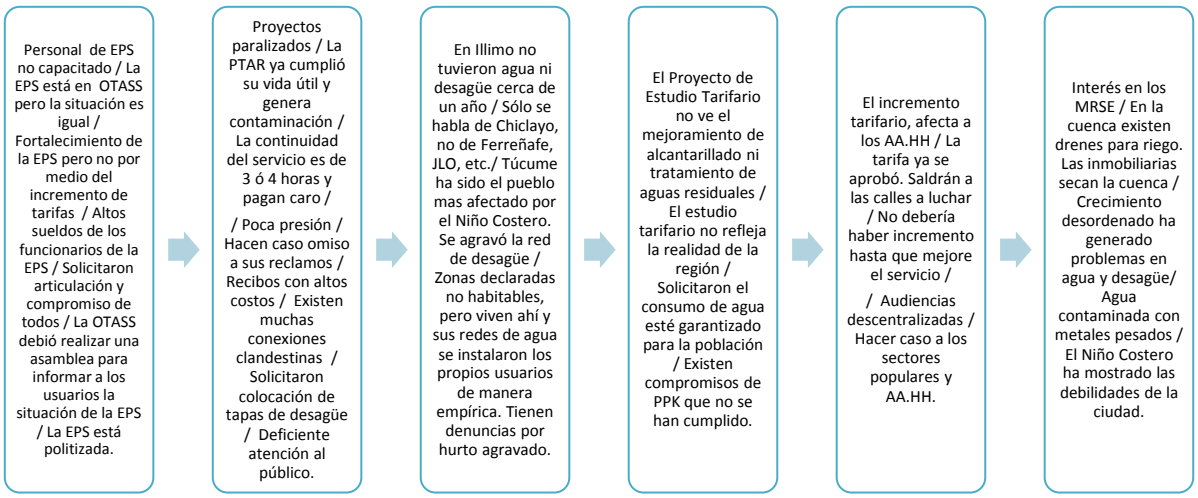
- La exposición principal estuvo a cargo de Alberto Alvarado Salazar y Dimas Olaya, de la Gerencia de Regulación Tarifaria de SUNASS.

- La bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo del Gerente General de EPSEL y Gerente de Usuarios de SUNASS.

- El evento se desarrolló con normalidad. Estuvieron presentes, miembros de la PNP para garantizar la seguridad de los convocados.

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

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



C. CONCLUSIONES

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitió identificar las opiniones y comentarios, individuales y grupales de los diversos actores sociales de la localidad de Puerto Maldonado. Las ideas centrales, por grupo objetivo, se resume a continuación:

1. De la EPS:

a) <u>Sobre la organización:</u> Se notó compromiso en la organización y logística para las acciones de comunicación y Audiencia Pública.

b) Ambiente laboral: Percibimos que la EPS, en general, atraviesa por un proceso de adaptación, por encontrarse en el RAT y estar bajo la nueva administración de OTASS. Asimismo, se reconoció la existencia de dos sindicatos de trabajadores, cada uno, con intereses comunes y particulares: sindicato de trabajadores de planta y trabajadores administrativos.

c) Proyecto de Estudio Tarifario: Los gerentes de línea señalaron que la propuesta del proyecto, tenía algunas cifras desfasadas, por lo que procedieron a recopilar información para actualizarlo.
Algunos trabajadores no estuvieron de acuerdo con el alza de tarifas, porque iría contra la imagen de la EPS y por haber sido afectada por el fenómeno del Niño Costero a principios de 2017.

d) Servicio de agua potable y alcantarillado: El gerente general de la EPS señaló haber emprendido durante los últimos cinco meses, acciones, entre ellas, visitas a diversos alcaldes, para aperturar el diálogo y trabajar en conjunto.
Es una fortaleza de la EPS contar con un área de comunicaciones y equipo, sin embargo se notó deficiente comunicación entre la EPS y población para informarles sobre las mejoras en saneamiento. Existe la necesidad de mayor información sobre la situación de la EPS hacia los usuarios, autoridades regionales y/o locales e instituciones público/privadas.

2. De las autoridades locales y regionales:

a) Sobre la EPS: Por el reciente ingreso de la EPS al RAT de OTASS, las autoridades provinciales y distritales expresaron haber sentido la pérdida de autonomía de la EPS y esto habría originado el debilitamiento de las relaciones entre las autoridades y EPS, considerando que están en pleno proceso judicial, exigiendo el retorno de la EPS a la administración de la municipalidad provincial.
Con el Gobierno Regional de Lambayeque, se apreció una insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con la EPS.

b) Proyecto de Estudio Tarifario: La mayoría de autoridades se mostraron en oposición a la propuesta de actualización de tarifa, porque afectaría a "los bolsillos" de los usuarios, deficiencias del servicio de saneamiento y por el impacto socioeconómico del fenómeno Niño Costero a principios de 2017.
Mostraron parcialmente, interés en la protección y conservación de las fuentes de agua

3. De instituciones públicas y/o privadas:

a) Sobre la EPS: Se evidenció una débil articulación y comunicación entre las instituciones del Estado con la empresa de agua, lo que dificulta hallar alternativas de solución en temas de saneamiento, con un enfoque intersectorial y transversal.
Señalaron que la EPS es una de las instituciones con mayores quejas de los usuarios, que al no hallar respuesta inmediata a sus problemas, recurren a otras instituciones como Defensoría del Pueblo, etc.

b) Proyecto de Estudio Tarifario: Predijeron la oposición de la población frente a la propuesta de actualización de tarifas, sobre todo, porque los usuarios de diferentes zonas habían sido duramente afectados por el fenómeno del Niño Costero y porque el servicio era deficiente e incluso, todavía habría zonas que carecen del recurso de agua potable.

4. De usuarios, grupos organizados y gremios:

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento: La mayoría de usuarios opinó que la EPS no brinda un buen servicio en la cobertura de agua y alcantarillado y la continuidad sería de 2 a 6 horas en promedio. También se refirieron al constante desborde de aguas

residuales en diversas zonas de Chiclayo, lo cual no solo inunda las calles sino que representan un foco infeccioso para niños y adultos de la ciudad. No resanan las pistas rotas y quedan intransitables. Además, no responden a las invitaciones los grupos organizados de la población. Otro tema importante que expresaron los usuarios fue a la mala calidad del agua, asegurando que estaría contaminada por metales pesados. Solicitaron ampliación de redes de agua y desagüe, incluso en zonas que no cuentan con saneamiento físico y legal.
En temas comerciales, los usuarios indicaron que sus reclamos no son atendidos.
Solicitaron reuniones descentralizadas con la población.

b) Proyecto de Estudio Tarifario: Por las deficiencias del servicio brindado por la EPS, anteriormente descrito, los usuarios manifestaron no estar de acuerdo con la actualización tarifaria, hasta que sean evidentes las mejoras. La mayoría señaló estar de acuerdo con un incremento de las tarifas, siempre y cuando antes mejore el servicio.

5. Medios de comunicación:
La mayoría se mostró en clara oposición con el servicio deficiente que brinda la empresa a los usuarios y el maltrato a los usuarios en la plataforma de atención al cliente. Algunos de ellos se mostraron proclives a las posiciones del alcalde provincial de Chiclayo.

D. RECOMENDACIONES

- Proponemos a la EPS difundir y socializar su Plan Maestro Optimizado (PMO) con actores sociales clave: autoridades regionales, provinciales y distritales, instituciones públicas y/o privadas y líderes de la sociedad civil. Para esta acción, será necesario delegar a personas con habilidades empáticas y capacidad de escucha.

- Sugerimos, de igual modo, continuar con la socialización del Proyecto de Estudio Tarifario, explicando en especial a los usuarios, las inversiones que se realizarán durante los próximos años para mejorar el servicio, la actualización de la tarifa y sobre todo, las metas de gestión que tendrá que cumplir la EPS. Esto, con la finalidad de evidenciar transparencia con lo recaudado por la nueva tarifa e inversiones. Para lograr esto, recomendamos programar microaudiencias descentralizadas, talleres y charlas de manera periódica.

- Consideramos que los usuarios con conocimiento del Proyecto de Estudio Tarifario, podrían ser partícipes del monitoreo participativo o vigilancia ciudadana del cumplimiento de metas de gestión de la EPS. De esta forma, la sociedad civil estaría informada de la situación que afronta la empresa de agua. Dichas acciones de vigilancia también podrían ser coordinadas con la Oficina de SUNASS en Lambayeque.

- Sugerimos a la EPS fortalecer la difusión de sus esfuerzos para mejorar el servicio de saneamiento, haciendo uso de redes sociales y piezas gráficas publicitarias, además de crear espacios de comunicación, como microaudiencias o grupos focales con actores sociales clave. También podrían considerar la posibilidad de contar con un espacio radial o televisivo, por ejemplo, una vez a la semana, para informar trabajos operativos y recibir opiniones de sus usuarios.

- De manera coordinada con diversas instituciones y autoridades involucradas en el Programa de Reconstrucción, considerar la posibilidad de desarrollar audiencias públicas, para informar a los usuarios, las acciones realizadas en atención al desastre ocasionado por el Niño Costero.

- Recomendamos el fortalecimiento de capacidades al personal de atención al cliente o que mantienen trato directo con los usuarios, para el mejoramiento de las relaciones

interpersonales dentro y fuera de la institución. A la par, diseñar e implementar un plan de incentivos y actividades recreativas para el personal de atención al cliente.

- Al área comercial de la EPS, sugerimos fortalecer el proceso de facturación por unidades de uso, así como desarrollar charlas o reuniones informativas sobre la micromedición, conexiones clandestinas, buen uso del recurso, procedimiento de quejas y reclamos, etc. Dichas actividades podrían ser fortalecidas con el apoyo de la Oficina de SUNASS en Lambayeque.

- Recomendamos fortalecer la comunicación y coordinación entre las gerencias o áreas de la EPS, en especial, con el área de Comunicaciones, para que dicha área pueda transmitir información oportuna y veraz a los usuarios, sobre ejecución de obras, problemas en redes de agua o desagüe, interrupción de servicio, disminución de presión, etc.
  El fortalecimiento de la comunicación interna facilitará el logro de objetivos comunes o búsqueda de alternativas de solución ante problemas o eventualidades.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas Del 10 al 14 de diciembre de 2017 en el ámbito de responsabilidad de EPSEL S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales

JVC