

INFORME N° 018-2018-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 la EPS EMSAPA CALCA S.A., dirigido a la población de Calca, de la Región de Cusco.**

Fecha: Magdalena, 09 de mayo de 2018

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 Calca, en la Región Cusco, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS EMSAPA CALCA 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 Calca, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 27 de abril de 2018**, en la ciudad de Calca.

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 EMSAPA CALCA 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 28 de noviembre de 2017 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°016-2017-SUNASS-GRT que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de oficio de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales, de la EPS EMSAPA CALCA S.A. para el 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 locales de Calca y regionales de Cusco, con el fin de alcanzarles información de la propuesta contenida en el proyecto de Estudio Tarifario.
3. La Gerencia General de la SUNASS publicó el sábado 7 de abril del 2017, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2018-SUNASS-CD, que aprobaría el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían aplicados por EPS EMSAPA CALCA S.A. durante el quinquenio 2018-2023, 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 22 al 27 de abril de 2018.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el domingo 15 de abril de 2018, tanto en El Diario del Cusco, distribuido en la localidad de Calca como en la región Cusco, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Sunass, también convocó, días previos a la audiencia pública a través de mensajes en medios radiales locales y por perifoneo por colaboración de Gerencia del Medio Ambiente y de RR.PP. de la municipalidad provincial de Calca.

6. En coordinación con el gerente general, con el equipo de organización de EPS EMSAPA CALCA S.A., la audiencia pública se programó para el **viernes 27 de abril de 2017**.
7. El gerente general de la EPS, Ing. Mauro Corimanya Enríquez 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 23 al 26 de abril, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Calca, detalladas en tabla adjunta líneas abajo, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregarles información previa, recoger sus aportes y opiniones.
9. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPS EMSAPA CALCA S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 27 de abril, a fin de contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EPS EMSAPA CALCA 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. Reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias con autoridades y líderes regionales y provinciales del ámbito de responsabilidad de la EPS; y 3. Entrevistas radiales y Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo

La Gerencia de Usuarios, 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 locales de Calca y regionales de Cusco, 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: audienciaemsapacalca@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 014-2018-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 07.04.2018, 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 más de 35 Oficios de recordación e invitación a las autoridades y líderes locales. 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 por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad del área de control de calidad de la EPS.

El clima social en el que se trabajó fue positivo, manifestado en la buena actitud de la gerencia general de la EPS para la comunicación y acercamiento a los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de la ciudades de Calca y Cusco.

Cabe resaltar que también se envió vía correo electrónico información del proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo y convocatoria a 58 personas, tales como a los señores Congresistas de la República por la Región Cusco, a Consejeros Regionales y otras autoridades e instituciones locales y de la región.

Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 22 al 27 de abril de 2018):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de EPS EMSAPA CALCA S.A., en donde se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario que se aplicaría en el quinquenio 2018-2023, proyecto a ser presentado ante la ciudadanía y también acerca de las acciones informativas a llevarse a cabo. Se les resaltó la importancia de su trabajo y su contacto directo con la población. Manifestaron su disposición de cumplir con las metas propuestas en el proyecto de Estudio Tarifario.

A continuación reuniones realizadas en la comisión de servicio:

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN | OBSERVACIÓN | TIPO DE REUNIÓN |
|---------------------------|--|---|-----------------|
| Lunes, 23 de abril | | | |
| 1 | En Cusco: Reunión grupal informativa con equipo de Oficina Desconcentrada de Sunass en Cusco – ODS Cusco. (10 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Emsapa Calca S.A.; dinámica de Audiencias Públicas y de las acciones de comunicación previstas en la localidad de Calca. ✚ La ODS informó sobre el clima social en Calca, respecto a la convocatoria de Audiencia Pública. | ② |
| 2 | Reunión grupal informativa con Gerente General de EPS EMSAPA CALCA y con responsable de control de calidad de la EPS: Ing. Mauro Corimanya y Macarena Jiménez. (2 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó a los representantes de la EPS, sobre las inversiones y propuesta tarifaria consideradas para este quinquenio. ✚ La EPS comunicó sobre las últimas incidencias del servicio de saneamiento, sobre las opiniones y reclamos frecuentes de los usuarios, reacciones frente a la realización de la audiencia pública, etc. ✚ Informó que el tema principal que se tratará en las reuniones es sobre el proyecto integral (mal llamado plan maestro) paralizado, a cargo de la Municipalidad provincial de Calca. Al respecto, existe controversia por ese proyecto, al no haberse culminado y transferido a la EPS, en su totalidad, y sobre todo, por el monto que a la fecha se ha gastado (14 millones de soles aproximadamente). ✚ Anticipó también que la oposición de los usuarios se basaría en la micromedición, ya que no existe una cultura de ahorro de agua en la localidad. ✚ Refirió sobre el proyecto paralizado, que la Municipalidad Provincial de Calca se encargaría de levantar las observaciones hechas por el MVCS, e iba a tramitar las licencias de uso de agua al ALA. Sugirió ir a visitar al ALA a fin de preguntarle la situación del trámite. | ② |
| 3 | Reunión grupal informativa con Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente – Gobierno Regional de Cusco. (3 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Resaltó la importancia de los MRSE incorporados en el Proyecto de Estudio Tarifario, a la vez que reconoció que el presupuesto del Gobierno Regional de Cusco es ínfimo para la protección de las fuentes y cuencas de agua. | ② |
| 4 | Reunión uno a uno informativa con PREDES – Coordinadora de Proyecto - Sra. Karin Kancha. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ En coordinación con ODS están viendo la realización de un taller, para las comunidades de San Salvador, y elaborar un diagnóstico situacional de las JASS. ✚ En el 2010, hubieron familias afectadas por el desborde del río Urubamba. Vivían en las riberas del río. Dicha situación demuestra la necesidad de tener un plan de prevención de riesgos de desastres. ✚ Informó que en el 2011, el CENCOSUDE hizo un estudio de los sistemas de agua, y concluyeron que el Centro Histórico de Cusco, es una de las ciudades con mayor riesgo. | ① |
| 5 | Reunión grupal informativa con representante de Autoridad Local del Agua de Cusco. (3 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Informaron que la Municipalidad de Calca no había presentado ningún documento al ALA Cusco, solicitando licencia para el uso de fuentes de agua. Sin embargo, cabría la posibilidad de que hayan presentado su solicitud en el ALA de San Sebastián. <p>Sólo habrían solicitado autorización para la ejecución de estudios.</p> | ② |
| 6 | En Calca: Reunión grupal informativa con Alcalde Provincial de Calca y regidores. (13 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. ✚ Un regidor preguntó sobre la intervención de Sunass, en las zonas rurales. | ② |

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> No hubo mayor opinión sobre la propuesta expuesta ni sobre el proyecto de saneamiento paralizado. | |
| 7 | Reunión grupal informativa con usuarias que se encontraban en la municipalidad provincial de Calca. (7 personas) | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. | ② |
| 8 | Entrevista en Radio Municipal. Periodista: Walter Angles. Programa: El Informativo | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y convocó a participar en Audiencia Pública Informativa. | ④ |
| 9 | Reunión uno a uno informativa con candidato político Sr. Yuri Cuno. | <ul style="list-style-type: none"> Señalo que la sensibilización sobre el cuidado del agua potable, no ha sido efectivo en Calca. Los servicios se tratan de manera muy política, incluido el proyecto integral paralizado. Comentó que la PTAR se paralizó por la inundación que hubo en el 2010, y de continuar con su construcción, en algún momento llegaría a colapsar. Señaló que el problema actual para continuar con la construcción de la PTAR, es encontrar un nuevo lugar donde reubicarlo. Señaló la poca continuidad del servicio. Dijo que antes había agua, pero desde el colapso de tierras por fallas geológicas, la cantidad de agua disminuyó. Informó que no se hace nada con el derroche del agua, la población no sabe usar el agua y no se ha incidido en la educación sanitaria. Reconoció que existe demasiada informalidad en la localidad. Según él, los propios trabajadores de la EPS, habrían hecho instalaciones clandestinas, incluso en chacras (trabajadores de anteriores gestiones, especificó). Dijo que la provincia de Calca, no aceptaría los medidores de un día para otro. Propuso que para ello, se deberían instalar los medidores (como piloto), para después de 2 años tener una información real del consumo de los usuarios y cobrarseles el consumo medido; paralelamente se les debería sensibilizar. Informó que hay varios usuarios que tienen en sus casas, baños turcos (letrinas o silos, conectadas a la red de agua, con manguera ciega que discurre las 24 horas del día). Señaló sucede en barrios como Inclam, Mariano de Santos, Alfonso Ugarte, etc. Señaló que el incremento tarifario no debería darse, puesto que no existe estabilidad laboral en la localidad. | ① |
| 10 | Reunión uno a uno informativa con Sr. Paulino – Miembro del Comité de Lucha de Calca. | <ul style="list-style-type: none"> Señaló que la principal intención de Sunass era sensibilizar sobre la instalación de medidores. Explicó que por el Proyecto Integral paralizado; es difícil que la población acepte la instalación de medidores, ya que los usuarios no tienen agua y tienen que bombear su propia agua para tener agua en pisos superiores, puesto que la presión es muy baja. | ① |
| Martes, 24 de abril | | | |
| 1 | En Calca: Reunión uno a uno informativa con persona encargada de la Parroquia de Calca. | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Señalo que algunas veces el agua que sale de los caños es turbia, y se corta el servicio sin comunicación alguna. Señaló que cuando abre su caño, suele salir aire, y después de un rato sale agua. | ① |
| 2 | Reunión uno a uno informativa con Sacerdote de la Parroquia de Calca – Rvdo. Americo. | <ul style="list-style-type: none"> Señaló que es importante el cuidado del agua como recurso, sin embargo, el servicio brindado por la EPS no justificaría un incremento de la tarifa, puesto que considera que la continuidad del servicio y la calidad son deficientes. Sobre la instalación de medidores, sí reconoció la importancia de su uso, sin embargo expresó su preocupación por el sobregistro de éstos. Reconoció que en la localidad no existe un consumo responsable del agua, existe desperdicio y en las parte altas, las lagunas y manantiales se están secando. | ① |
| 3 | Reunión grupal informativa con trabajadoras de la EPS. (12 personas) | <ul style="list-style-type: none"> Expresaron interés en la propuesta tarifaria, a la vez que manifestaron que, a pesar de sus limitaciones de personal y de equipos, trataban de brindar un mejor servicio al usuario. | ② |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 4 | Reunión grupal informativa con Junta Directiva del Mercado Modelo: Sra. Grimanesa; Sr. Juan López Ochoa y otro señor más. (3 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sugirieron realizar una mayor difusión para que la población participe y se informe en la Audiencia Pública. ✚ Se refirieron sobre el proyecto de COPESCO para construir un relleno sanitario, cerca de las captaciones de agua. Al respecto, se oponen a su construcción, debido a la posibilidad de que el agua sea contaminada y afecte la salud de la población calqueña. | ② |
| 5 | Reunión uno a uno informativa con I.E. "Nuestra Señora de Belén" – directora Nilda Luna Torres. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Manifestó que en la localidad de Calca, la población es derrochadora del agua, y es necesario la exigencia de un buen servicio, pero también de un buen uso de los mismos, para ello, propuso sensibilizar a los usuarios, sobre el cuidado del agua. ✚ Opinó la necesidad de hacer un mejor tratamiento del agua, ya que algunas veces el agua no sería de buena calidad. | ① |
| 6 | Microaudiencia informativa con estudiantes de I.E. "Nuestra Señora de Belén" (24 estudiantes) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre la necesidad de un mejor uso del agua, así como se les explicó de la audiencia pública informativa, y del tema que se trataría en dicho evento. Se les solicitó transmitir la información a sus padres. ✚ Los estudiantes demostraron gran conocimiento sobre las fuentes de agua, instalación de medidores y prácticas de ahorro de agua potable. Se percibió interés en el tema. ODS regresaría con charlas | ③ |
| 7 | Visita a Auditorio donde se desarrollaría la Audiencia Pública. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinaciones logísticas. | - |
| 8 | Reunión uno a uno informativa con secretaria de Red de Salud de Calca – Sra. Maria Gonzáles. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expreso su indignación porque la calidad del agua potable sería mala. Indicó que frecuentemente, el agua que consumen es de color marrón, y tiene residuos como paja o tierra. ✚ También expresó su malestar por la baja presión del agua, ocasionando que la cantidad de agua sea mínima, y no cubra sus necesidades del hospital de Calca. | ① |
| 9 | Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Desarrollo Humano y Social – Lic. Edgar Huamaní Contreras. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le explicó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y resaltó la importancia del evento. A la vez, se le solicitó la facilitación para contactar a dirigentes vecinales. Informó que el día jueves llegaría el coordinador de participación vecinal y con el podríamos programar alguna reunión. | ① |
| 10 | Reunión grupal informativa con Gerencia de Infraestructura y Gerencia de Obras de la Municipalidad Provincial de Calca. (3 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le solicitó tener a la mano, información situacional del proyecto de mejora de saneamiento (llamado por todos plan maestro) para tener una reunión con los especialistas de GRT de Sunass. ✚ Manifestaron que en esos momentos están en plena elaboración del diagnóstico situacional del proyecto, a pedido del MVCS. ✚ Solicitaron a Sunass establecer una estrategia para informar sobre el proyecto. Informaron que el proyecto nació en el año 2004, con expediente han pasado 2 períodos de alcalde y no se ha destrabado. En el ciclo del proyecto de EMSAPA, el proyecto esta inconcluso y paralizado, y paralelamente la EPS ha tenido que administrarla, y se entra en discrepancias con la EPS. ✚ También dijo se están enmarcando al DL 1280 y por ello están viendo la transferencia al MVCS., han establecido una ruta de trabajo que empieza por un diagnóstico situacional verificado por un perito judicial, delegado por el poder judicial con una orden judicial. Han contratado un perito para que lo verifique el diagnóstico situacional que están viendo. ✚ El viernes hay una exposición del diagnóstico situacional pero no está al 100%, sin embargo toda información que sea entregable, será entregado. | ② |
| 11 | Reunión grupal informativa con Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Calca, con especialistas de GRT de Sunass. (7 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Actualización de información del estado actual del proyecto integral. Enviarían a especialistas información complementaria. | ② |
| 12 | Reunión uno a uno informativa con representante de Juzgado de Paz Letrado de Pisac. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y solicitó información sobre la JASS Rayampata. Preguntó bajo qué | ① |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| 13 | Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Calca – Bióloga Fernanda Muñiz Ortega. | <p>administración se encontraba y a quien le pertenecía dicha JASS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expresó su interés por la información a presentar y sobre todo por la incorporación de los MRSE en el proyecto de estudio tarifario. ✚ Sugirió poder transmitir la información en diferentes espacios organizados por la municipalidad, como por ejemplo en un evento organizado por su propia gerencia con OEFA, y en otro evento organizado por la gerencia de desarrollo económico y dirección regional de Agricultura. Invitó a participar a Sunass. ✚ También ofreció transmitir el comunicado de la Audiencia Pública, a través de perifoneo del carro recolector de basura, para el día jueves en la tarde. | ① |
| 14 | Reunión grupal informativa con integrante del Frente de Defensa de Calca – Sr. Juvenal Zapata y esposa. (2 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expresó su malestar por la indiferencia de las autoridades e instituciones, sobre la falta de ejecución del proyecto de mejora de servicios de saneamiento ("plan maestro"), ya que no se habrían salvaguardado los 14 millones de soles. dijo que la Sunass no estuvo en esos momentos para pronunciarse. ✚ Cuestionó la actualización tarifaria a pesar de no haberse entregado el proyecto integral. Pese a ello, las autoridades responsables estarían libres y no asumen su responsabilidad. ✚ Aseveró que habrían señales de privatización de la EPS, a través el DL N° 1280. Se percibió desinformación al respecto. ✚ También solicitó a Sunass, pronunciarse u opinar por la ejecución de un proyecto de relleno sanitario en la cuenca de Qochoc – Plan COPESCO. <p>Mencionó que él y miembros del Frente de Defensa, han presentado una acción de amparo, y de esa manera han logrado paralizar el proyecto. El Sr. Zapata aseguró que dicho relleno sanitario, afectaría las captaciones de agua, de la cual consume la población calqueña y eso su agrupación no lo permitiría.</p> <p>Aseguró que han planteado otro lugar para la construcción del relleno sanitario, pero COPESCO les respondió que no es posible cambiar de lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Por su parte, la esposa del Sr. Zapata agregó que hay días que hay agua y otros no. Dijo que debido a la mala ejecución y paralización del proyecto integral, existen calles hundidas y la gestión edil actual no hizo la denuncia respectiva. Señaló que debido a este proyecto paralizado, la municipalidad provincial de Calca no puede participar en FONIPREL. <p>Aseguro que la población calqueña está molesta y resentida por el mal llamado proyecto integral municipal.</p> | ② |
| Miércoles, 25 de abril | | | |
| 1 | En Calca: Reunión uno a uno informativa con director de la I.E. "Sagrado Corazón de Jesús" – Prof. Wilson Canasa. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El director de la institución educativa dijo que hasta el mes de setiembre del año pasado pagaba su recibo de agua, la propia escuela; sin embargo ahora paga actualmente la UGEL de Calca. Hasta el año pasado, pagaban 82 soles. No tienen medidor. ✚ Reconoció la necesidad de sensibilizar a los usuarios sobre el cuidado del agua potable, y de la instalación de medidores. | ① |
| 2 | Reunión uno a uno informativa con director de la I.E. "Agropecuario" – Prof. Eloy Rodríguez. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Señaló que fue teniente alcalde en la gestión del 2003 al 2006. Considerando dicha información, dijo que la EPS hasta ese año, sobrevivía, porque los ingresos que tenía apenas solventaba los egresos dela EPS. ✚ También informó que en el año 2005, el MINSA señaló que algunas fuentes de agua, tenían contenidos de arsénico. Finalmente señaló que hace 2 o 3 años la EPS hacia campañas informativas, pero actualmente ya no las hace. | ① |
| 3 | Microaudiencia informativa con estudiantes de Quinto Grado de la I.E. "Agropecuario" (26 estudiantes) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre la necesidad de un mejor uso del agua, así como se les explicó de la audiencia pública informativa, y del tema que se trataría en dicho evento. Se les solicitó transmitir la información a sus padres. ✚ Los estudiantes demostraron suficiente conocimiento e interés sobre el servicio de agua potable, fuentes de agua y compartieron la opinión de cuidar el agua para futuro. | ③ |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 4 | Reunión uno a uno informativa con Sr. Jaime Nuñez del Prado – Presidente de la Cámara de Comercio de Calca y periodista de radio TV. Color. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expresó no estar de acuerdo con la audiencia pública, por ser solo informativa, y no vinculante. ✚ Señaló que se debe dar incremento del agua, cuando se tenga agua de calidad, un buen servicio. Comentó que en un momento llegó por caños agua con gusanos y en otro hasta una rana pequeña. ✚ Resaltó no estar en contra ni de la EPS, ni del gerente general ni de los trabajadores, ya que ha habido mejoras administrativas, más no del servicio. Señalo que los trabajadores están salvando a la EPS, debido a que las autoridades antiguas y actuales han desatendido a la EPS y han descuidado el Proyecto integral. Señaló que pagar un incremento tarifario significaría pagar por los errores de anteriores gestiones. ✚ En cuanto a los medidores, opinó que no deben ser instalados, porque en los caños en lugar de salir agua, sale aire. ✚ Supuso que en Calca, muchos niños tienen giardiasis y ello podría estar relacionadas a la calidad de agua. ✚ Informó también que el rompimiento de tuberías de agua son constantes, a pesar de ser nuevas. La presión en algunas zonas es alta. ✚ Preguntó por el sueldo de los trabajadores de EPS y por el aporte de regulación que la EPS hace a la Sunass. ✚ Solicitó que Sunass presione al alcalde para informar sobre el proyecto integral de saneamiento, de manera pública, además de ayudar a encontrar salidas para destrabar el proyecto judicializado. Solicitó perder la diplomacia y ser más drásticos con la autoridad local. | ① |
| 5 | Microaudiencia informativa con usuarios y agricultores (con proyectos verdes) de la provincia de Calca, organizado por la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Cusco. Mejoras de cultivos en zonas de la Tara. (20 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. ✚ Expresaron estar de acuerdo con los MRSE incorporados en el Proyecto de Estudio Tarifario, para la protección de la microcuenca. | ③ |
| 6 | Microaudiencia informativa en evento desarrollado por la Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Calca y OEFA. (66 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y se animó a participar en la Audiencia Pública Informativa organizada por Sunass y EPS. | ③ |
| 7 | Reunión uno a uno informativa con director de la I.E. "Máximo San Roman" | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se dejó información y convocatoria | ① |
| 8 | Reunión uno a uno informativa con esposa del Sr. Samuel Valdez | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. . Se dejó información y convocatoria. | ① |
| 9 | Reunión grupal informativa con usuarias de Calca, que se encontraban en el Centro de Salud de Calca. (10 personas) | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. . Se entregó información y convocatoria. | ② |
| 10 | Reunión uno a uno informativa con Oficina Desconcentrada del Ministerio de Cultura. Se dejó información al encargado – Sr. Jose Meza Escoba. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. . Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 11 | Reunión uno a uno informativa con encargado de la Comisaria de Calca | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 12 | Reunión uno a uno informativa con la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Calca – Arq. Alan Cachi Palomino. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 13 | Reunión uno a uno informativa con Gobernación Provincial de Calca – Sub Prefecto Alberto Valle Candia. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. Informó no asistiría debido a compromisos contraídos con antelación en Cusco. | ① |
| 14 | Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Calca. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se coordinó con la gerente de medio ambiente, la difusión del comunicado de la audiencia pública, a través de perifoneo desde la compactadora (carro recolector de basura). | ① |

| | | | |
|----------------------------|--|--|---|
| 15 | Reunión uno a uno informativa con relacionista público de la Municipalidad Provincial de Calca. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se acordó entrevista en la radio municipal, para el siguiente día. ✚ Se acordó grabar en sus instalaciones, el comunicado para la Audiencia Pública. Se realizó. | ① |
| 16 | Reunión uno a uno informativa con moderador de la Audiencia Pública – Periodista Dante Sánchez. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. ✚ También se le explicó su participación como moderador en dicho evento. | ① |
| Jueves, 26 de abril | | | |
| 1 | <p>En Calca: <u>Entrevista:</u> Radio Mega Estéreo. Periodistas: Hans Gutiérrez Chacón y Margarita Lobón. Programa: El Informativo. (Entrevista a Mario S. y Geraldine L.)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. ✚ Hubieron llamadas en vivo. Las preguntas u opiniones fueron: <ul style="list-style-type: none"> - La cantidad de cloro en el agua no es suficiente. - Se ha encontrado ranas en el agua potable - Desde cuando está funcionando la Sunass, ya que no controló ni supervisó el proyecto integral paralizado. - Desean tener agua de buena calidad y para ello se requiere la construcción de una planta de tratamiento de agua potable. - En la comunidad de Suiza, en una JASS se han instalado medidores. | ④ |
| 2 | <p><u>Entrevista:</u> Radio La Soberana 91.3 FM Periodista: Serapio Surco Ramirez (Entrevista a Mario S. y Geraldine L.)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. ✚ Hubieron llamadas en vivo. Las preguntas u opiniones fueron: <ul style="list-style-type: none"> - No se ha finalizado la ejecución del proyecto integral, no se han instalado las tuberías a toda la población de Calca. - Primero se deben solucionar los problemas internos. - No reciben agua de calidad. Algunas veces el agua tiene tierra o pasto, o es agua turbia. - Existe mucha presión de agua, a las 4 ó 5 am, pero pasada esa hora, la presión baja y no hay agua el resto del día. - El personal de la EPS es atiende de mala manera. - Están de acuerdo con la instalación de medidores, sin embargo el cloro que echan al agua es demasiado. La salud es primero. - Preguntaron por el ingreso anual de la EPS. Calca es de bastante agua y no hay razón para que tenga pocas horas de servicio. Se debe demostrar la capacidad de gestión. | ④ |
| 3 | <p><u>Entrevista:</u> Radio Municipal 100.7 FM. Periodista: Walter Angles.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. ✚ El periodista explico estar de acuerdo con las quejas sobre el mal servicio, sin embargo también está de acuerdo que existe un gran desperdicio del agua en Calca y eso se debe controlar. | ④ |
| 4 | <p>Reunión grupal informativa con I.E. "Virgen de Fátima" – Prof.: Melquiades Cusihuamán y José Hidalgo (miembro del Comité de Regantes de Calca). (2 personas)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El director manifestó que realizaron análisis de agua en su escuela, y detectaron que la presencia de cloro era mínima. ✚ Supusieron que el costo de inversiones es menor a lo que se recauda, por ello se entendería una propuesta de actualización tarifaria, acompañado por un mejoramiento del servicio de saneamiento. ✚ El docente y representante del comité de regantes, señalaron que en asamblea popular decidieron no permitir la instalación de medidores, sin embargo reconocieron que existiría un derroche del agua. ✚ Ambos estuvieron de acuerdo y muy interesados en los MRSE incorporado en el proyecto de estudio tarifario, pero señalaron que el aporte para este tipo de acciones era mínima, porque se necesitaría de más presupuesto para proteger las cuencas. ✚ Señalaron que en el mes de setiembre y octubre, como comité de regantes, reforestaran la parte alta para proteger a manantiales y lagunas. | ② |
| 5 | <p>Reunión grupal informativa con I.E. "Signos de Fe" – Director Tito Cabrera y docentes. (9 personas)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ El director y algunos docentes expresaron su malestar por la propuesta de actualización tarifaria y por la exigencia de instalación de medidores, alegando que el propio usuario debería tener un control voluntario; además que la continuidad del servicio no es buena, ya que contantemente | ② |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---|
| | | <p>se les corta el servicio sin previo aviso y sin ninguna explicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se mostraron en contra de los medidores, porque observan que por los caños sale aire y tienen que esperar largo rato para que recién salga el agua. También dijeron que el agua que consumen es ocasionalmente turbia, y tienen que hacer hasta 3 filtros para que puedan consumir el agua limpia. Reconocieron que en algunos sectores hay derroche del agua y algunas viviendas todavía tendrían los tradicionales baños turcos. | |
| 6 | <p><u>Entrevista:</u> Radio Municipal. Periodista: Jose Luis Mormontoy.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ④ |
| 7 | Arreglo del auditorio para Audiencia Pública | <ul style="list-style-type: none"> Coordinaciones logísticas. | - |
| 8 | <p>Reunión grupal informativa con padres de familia de la I.E. "Nuestra Señora de Belén". (9 personas)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ② |
| 9 | Reunión uno a uno informativa con Sede de la Universidad "Tomas Quispe Tito" en Calca – Coordinador Sr. Aranibar. | <ul style="list-style-type: none"> Señalaron que la frecuencia y potencia del servicio de agua, es de buena a regular. No tienen inconvenientes respecto a cortes imprevistos. Indicó que el problema no es el agua, sino los propios usuarios que no tienen un consumo responsable. No tienen medidor. Dicha casa de estudios tiene alrededor de 180 estudiantes, y mensualmente están pagando S/32.00 por el servicio de saneamiento. | ① |
| 10 | Se dejó información en domicilio del Sr. Angel Aguilar Contreras (líder social) | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 11 | Se dejó información en domicilio del Sr. Antonio Suma (líder social) | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. Señaló que la EPS tiene una visión limitada del entorno, porque solo captan agua de los manantiales a pesar de existir lagunas en la parte alta. | ① |
| 12 | Reunión uno a uno informativa con Sr. Néstor Singuna – Presidente del Comité de Regantes de la provincia de Calca. | <ul style="list-style-type: none"> Como Comité de Regantes señaló que están interesados en la propuesta de MRSE, porque se protegería las captaciones, pero recomendaron que se debe intervenir en las lagunas de las zonas altas para conservarlas, y no solo los manantiales como se consideraría a un principio. Reiteró que en el mes de setiembre estarán reforestando alrededor de las lagunas, para preservar el recurso. Preciso que reforestaran con plantas nativas. | ① |
| Acciones de ODS en Cusco: | | | |
| 13 | Reunión uno a uno informativa con Consejero Regional de la Provincia de Calca y actual candidato a la alcaldía de la provincia de Calca – Sr. Melitón Callo | <ul style="list-style-type: none"> Estuvo interesado en el tema y solicitó se realice otra visita a su despacho para explicarle más al detalle, el proyecto de EMSAPA Calca. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 14 | Reunión uno a uno informativa con Coordinador General del CAC MVCS – Yhobed Gohomer Suma Tairo. | <ul style="list-style-type: none"> Sugirió fortalecer el trabajo interinstitucional y articulado. Expresó interés en conocer más de la formulación tarifaria para EMSAPA Calca. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 15 | Reunión uno a uno informativa con coordinadora de OEFA Cusco. | <ul style="list-style-type: none"> Solicitó fortalecer el trabajo interinstitucional. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 16 | Reunión uno a uno informativa con Director Regional de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Cusco. | <ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 17 | Reunión uno a uno informativa con PRODER CUSCO | <ul style="list-style-type: none"> Manifestó interés en el tema por estar encargado de realizar diferentes proyectos como la Planta de tratamiento de residuos sólidos en Calca. Sugirió fortalecer el trabajo con la SUNASS Se entregó información y convocatoria. | ① |
| 18 | Reunión uno a uno informativa con representante de Defensoría del Pueblo de Cusco. | <ul style="list-style-type: none"> Manifestó poco interés en el tema, cuando se le solicitó la reunión previa manifestó tener una agenda ocupada y que se podría generar un diálogo a partir del mes de Mayo. Se entregó información y convocatoria. | ① |

Se realizaron **26** reuniones uno a uno, **32** reuniones grupales, **4** microaudiencias con grupos organizados de la sociedad civil, y **15** 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 EPS EMSAPA CALCA 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 EPS EMSAPA CALCA S.A.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS Lima estuvo conformada por los señores Mario Salazar Torres, Geraldine Leyva Ramírez (GU) y Rogelio Rivas Gutiérrez, José Rivera Rojas y Marithza Alcántara Díaz (GRT). Se contó con el valioso apoyo de Vielka Chariarse Valencia, Livia Martínez Achulli, Rudy Gamarra Flores y Edgar Cabrera Alarcón de la Oficina Desconcentrada de Sunass en la Región Cusco. Cabe resaltar el invaluable apoyo brindado por la señorita Macarena Jiménez de EPS EMSAPA CALCA S.A. Luego, para reuniones con ODS Cusco, EPS y Audiencia Pública, se integró al equipo de SUNASS, José Luis Patiño Vera, Gerente de Usuarios de SUNASS.

Reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias

En todas estas acciones de comunicación, los asistentes expresaron su interés en el tema y sus preguntas estuvieron relacionadas a la realidad de los servicios brindados por EPS EMSAPA CALCA S.A.; la mayoría coincidió en la necesidad de mejorar la calidad del agua abastecida por la EPS, debido a la supuesta presencia de impurezas en la misma en épocas de lluvia; acerca de la instalación de medidores en la conexiones de agua; sobre la necesidad de mejorar la continuidad del servicio de agua potable, que en algunos casos era menor a 9 horas diarias; y sobre el uso indiscriminado o clandestino del servicio de agua potable por algunos ciudadanos de calca.

Un pedido recurrente fue el que la actual gestión de la Municipalidad Provincial de Calca informe y aclare ante la población sobre el tema de la paralización de obras e inversiones, de más de 14 millones de soles, del proyecto de mejoramiento y ampliación de los servicios de saneamiento de Calca, que todavía no ha sido transferido a la EPS EMSAPA CALCA S.A. y que le está generando gastos que distraen a la mejora de la calidad del servicio que presta. También sugirieron 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 la microcuenca Qcochoq y también la preocupación por los efectos que el cambio climático que afectaban las lagunas de la parte alta de la cuenca y los nevados Pituisiray y Sawasiray y los desastres naturales que podrían afectar el servicio de agua, como los huaycos o lluvias de los primeros meses del año que podrían acontecer y que afectarían los servicios de saneamiento de su ciudad, como en años anteriores. Estas inquietudes fueron manifestadas por ciudadanos con actividad económica agrícola, provenientes de comunidades cercanas y juntas de regantes.

Algunos otros de los contactados manifestaron reconocer que la EPS, a pesar de su tamaño, había mantenido la continuidad y que se estaría cambiando en visión positiva en la población, acerca de la conveniencia de contar con medidores en sus conexiones. No conocían mucho acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS ni de sus proyecciones para los próximos cinco años.

Muchos señalaron la influencia política que ejercían los alcaldes provinciales de turno sobre la EPS y las decisiones políticas antes que técnicas, que han hecho perder la credibilidad de la población en su empresa de agua desde hace algunos años.

Se evidenció la percepción que la EPS tenía como prioritario la atención de reclamos de usuarios de la ciudad de Calca, pero desconociendo en parte la normativa existente en torno al tema. En contacto con la población, se escuchó la inquietud acerca del control y la conveniencia de que algunas JASS o ATM de zonas cercanas a la ciudad pasaran a ser administradas por la EPS.

Se ha percibido la necesidad de mayor acercamiento de la EPS con sus públicos, que podría ser más efectivo al contar con un área de imagen institucional y comunicaciones, actualmente asumida por la gerencia general o el área administrativa.

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. Se observó que los grupos sociales no estaban tan bien organizados como se pensaba ya que no fue fácil convocarlos.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 27 de abril de 2018

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de EPS EMSAPA CALCA 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 2018-2023, se llevó a cabo el viernes 27 de abril de 2018, en el Auditorio de la Institución Educativa "Nuestra Señora de Belén", ubicado Calle Ucayali s/n, Calca, Cusco, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

| Viernes, 27 de abril | |
|----------------------|--|
| En Calca: | |
| 1 | <p>Entrevista: (Enlace telefónico) Radio Qosqo Wayra Periodista: Luz Marina Valencia Programa: "Contactos"</p> <p>✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se convocó a asistir a audiencia pública informática en Calca. ④</p> |
| 2 | <p>Entrevista: (Enlace telefónico) Radio Salkantay Periodista: Emilio Villasante</p> <p>✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Se convocó a asistir a audiencia pública informática en Calca. ④</p> |
| 3 | <p>AUDIENCIA PÚBLICA INFORMATIVA: Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcaldía de la Municipalidad Provincial de Calca - Gerencia de Medio Ambiente de la Municipalidad Provincial de Calca - EMSAPA CALCA S.A. - Universidad de Bellas Artes - I.E. "Sagrado Corazón de Jesús" - I.E. "Humberto Luna" - Instituto "Clorinda Mattos de Turner" - PNP de Calca - ESSALUD - OEFA - CAC del MVCS Cusco - PREDES - AADECC – Consejo de Usuarios de Cusco-Sunass - Comité de Regantes de la provincia de Calca - Microcuenca de Qcochoq - APCIJEC - Scencia Café - Sector de San José; San Miguel de Saucedo; Inclán; Leoncio Prado; Manzanares <p>- La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la I.E. "Nuestra Señora de Belén", sito en Calle Ucayali S/N – Calca – Provincia Calca – Región Cusco.</p> <p>- Participaron de la Audiencia Pública 75 asistentes (sólo quisieron inscribirse 64 personas). Participaron 23 oradores inscritos, entre autoridades y representantes de la sociedad civil.</p> <p>- Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para la EPS EMSAPA CALCA S.A.</p> <p>- De la Audiencia Pública, se recopiló 13 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 27 encuestas que serán procesadas. ⑥</p> <p>- El evento se desarrolló con total normalidad, de acuerdo a lo programado.</p> <p>- Radio La Soberana de Calca, transmitió toda la Audiencia Pública, en vivo, a través de su cuenta de Facebook.</p> |

- Calles Grau La Mar, Córdova, Bolognesi, José Gálvez; Espinar; calle San Martín; Av. Vilcanota; Av. Alameda Norte.
- Comunidad de Quospihuaylla; Accha Alta; San José de Urco; Yanahuaylla; Pampallacta Alta; Los Rhallras; Pampacorral y Parcco.
- Radio Mega Stereo y Radio La Poderosa

Entrevista:

4 Radio Mega Stereo y Radio La Soberana
Entrevista a Jose Luis Patiño)

✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario y Audiencia Pública Informativa. Precisiones sobre el proyecto presentado.

④

La organización del evento estuvo a cargo de SUNASS a través de los señores Mario Salazar Torres y Geraldine Leyva Ramírez, de Fortalecimiento de Relaciones Institucionales de la GU y del equipo de organización por parte de la EPS EMSAPA CALCA S.A., liderados por su gerente general, Mauro Corimanya Enríquez. Participaron también para el buen desarrollo del evento los colaboradores de la ODS Cusco, Vielka Chariarse Valencia, Livia Martínez Achulli, Rudy Gamarra Flores, Edgar Cabrera Alarcón, Olga Justo Minaya, Elver Contreras Tito, Raquel Victoria Castillo y Omar Obada Chambilla.

La exposición principal estuvo a cargo de Marithza Alcantara Díaz y José Rivera Rojas, especialistas GRT, supervisados por Rogelio Rivas Gutiérrez de la Gerencia de Regulación Tarifaria; la bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo de José Luis Patiño, Gerente de Usuarios. Fue muy importante la participación, tanto en la bienvenida como en los comentarios finales, del Gerente General de EPS EMSAPA CALCA S.A., ingeniero Mauro Corimanya Enríquez.

El evento se desarrolló con total normalidad y se contó con el apoyo de miembros de la PNP al interior y 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° 014-2018-SUNASS-CD, la presentación del Proyecto del Estudio Tarifario para EMAPICA 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 la Gerencia de Usuarios. 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 uno a uno, grupales y microaudiencias, tanto con la EPS, autoridades políticas, dirigentes de instituciones y gremios, representantes de grupos vecinales organizados y periodistas de medios de comunicación de Calca y Cusco, 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.
- El acercamiento con la población fortalece la relación Regulador–EPS–Autoridades–Usuarios.
- La participación de la población en espacios de comunicación y consulta, fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.
- Solicitan que EPS EMSAPA CALCA S.A. informe a través de audiencias descentralizadas acerca de su rendición de cuenta económica financiera y del cumplimiento de metas del quinquenio anterior y presente. Piden se continúe con transparencia y mayor comunicación de la EPS y de la SUNASS con la población y sus autoridades.
- La implementación de los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hidrológicos requeriría de mayor socialización previa, tanto en las poblaciones de las zonas urbanas como de las zonas rurales de la microcuenca Qcochoq y entre todos los organismos públicos y privados responsables que trabajan con personas y territorios de las cuencas de la región.

- La apreciación de estos diferentes grupos objetivos se resume a continuación:

1. De la **EPS**

- Inicialmente con insuficiente convencimiento de la propuesta, brindó apoyo de organización y logístico para la realización de las acciones de comunicación coordinadas con la Sunass, apoyo encabezado por su gerente general y por la trabajadora designada para tal fin.
- Se percibió que sus trabajadores (14 personas aproximadamente), a pesar de las evidentes limitaciones en equipos y mano de obra, se esfuerza en brindar el mejor servicio posible. Comentaron el maltrato que recibían de algunos usuarios debido al asignárseles equivocadamente responsabilidades del mal llamado "Plan Maestro" de ejecutado por la Municipalidad de Calca.
- También se percibió el esfuerzo de conocer más sobre la EPS y encontrar soluciones creativas ante los problemas existentes en la gestión.
- Se observa que no se viene trabajando lo suficiente en el acercamiento a los usuarios, a través de reuniones con autoridades y con los grupos organizados de la sociedad civil.
- Se distingue la necesidad de mejorar las condiciones de infraestructura, equipos e indumentaria de seguridad para sus trabajadores de oficina y operacional. Se aprecia una adecuada comunicación interna y buen clima laboral entre sus áreas laborales.
- Consideran que la inversión para el quinquenio debería ser mayor a los 1.07 millones de soles de la propuesta, lo que permitiría brindar la calidad del servicio que la población exige.
- Reconocieron que parte del incumplimiento de metas del primer quinquenio se debió a externalidades, como fue la culminación de transferencia de obras a cargo de la MPC.
- Se apreció la necesidad de mayor esfuerzo, de la EPS, en informar más a sus autoridades políticas locales y regionales, acerca de la realidad actual de la misma. Se observa poco conocimiento y desinterés de alguna de ellas.
- Se percibe en la EPS una débil difusión acerca de los derechos y deberes de sus usuarios. Requerirían de mayores inversiones para implementar estrategias de comunicación, sensibilización y educación sanitaria para con sus usuarios.
- Se pudo apreciar que existe insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con otras instituciones del Estado con sede en Cusco, que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos, tales como con DRVCS, ALA, OEFA, Minagri, Indecopi, CAC- MVCS, Defensoría del Pueblo, Colegios profesionales, etc.

2. De las **autoridades:**

- Se percibió que en la autoridad municipal provincial mayor conocimiento de la realidad de la EPS, debido a la cercana coordinación con el gerente general de la EPS. La Municipalidad Provincial de Calca se habría comprometido con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en enviar información actualizada del estado de avance y saldo de obra del llamado Plan Maestro, cuyo nombre real es proyecto de *"Ampliación, Mejoramiento de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Calca, provincia de Calca - Cusco"*- SNIP 79474. Dicha información permitiría destrabar y con mayor inversión terminar el mencionado proyecto tan esperado por la población. Resaltaron que el mismo se habría aprobado en gestión anterior.
- La mayoría de las autoridades técnicas contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta. Muchos resaltaron lo importante del tema de MRSE y la conservación del recurso hídrico en la microcuenca Qochoq en Calca.
- Algunos propusieron que sea Sunass quien promueva mayores espacios de información 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. Se resaltó la importancia de la apertura de la Oficina Desconcentrada de Sunass en la ciudad del Cusco, a una hora de distancia de Calca.
- En reuniones con las autoridades técnicas fue recurrente el interés de analizar y realizar acciones de conservación del recurso agua, frente a desastres naturales y a la adaptación al cambio climático.

- Se percibe como necesaria mayor comunicación a través de sus áreas de relacionadas con la EPS, tales como: desarrollo urbano, proyectos, obras, inversiones, planificación y presupuesto, recursos naturales, participación vecinal y comunicaciones, entre otras. Ello logrará tomar decisiones más articuladas en servicios de saneamiento.

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

- La mayoría de los usuarios contactados mencionaron tener entre 9, 15 y 24 horas al día de continuidad en el servicio y percibían pequeñas mejoras en el servicio de agua potable, comparado con la situación de hace más de cinco años atrás. Pero algunos consideraron que la calidad del agua abastecida desmejoraba por temporadas, señalando haber percibido, en ocasiones, impurezas en la misma. Por ello consideraban que la imagen de EPS EMSAPA CALCA S.A. estaba dañada.
- Casi todos desconocieron la existencia de un procedimiento de reclamos y de una segunda instancia administrativa para atender sus reclamos.
- Muchos de los contactados estarían de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria, con la condición de apreciar mejoras en servicios.
- Se aprecia en la población visitada, un aparente desinterés en mejorar sus hábitos de consumo, lo que afecta grandemente en la disponibilidad, frecuencia y presión en el servicio de agua potable. De igual forma, muchos ciudadanos tienen conectados sus desagües de aguas pluviales a la red de desagües de la EPS. De igual forma se comprobó la existencia de inodoros llamados "baños turcos" alimentados por mangueras ciegas, por los que discurre el agua potable durante todo el horario del servicio, contribuyendo al desabastecimiento y al uso indiscriminado de los servicios.
- Esto sería posiblemente debido a la baja valoración económica e importancia que la población le da a los servicios de saneamiento; comparándolos con otros servicios públicos, como los de telefonía, electricidad, cable o combustible. También a la falta de inversión en información a cargo de la EPS.
- 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.
- Otros temas de mayor recurrencia en la conversación con ellos fue el de la instalación de medidores en las conexiones. A pesar de constituir un derecho el contar con un aparato de medición, se percibe que muchos usuarios se rehúsan por desconocimiento o por influencia de altos consumidores, mayormente comerciales e industriales o propietarios de casas huerta que hacen un uso irresponsable y exagerado de los servicios. Algunos de los opositores se constituyen como líderes vecinales.
- El crecimiento poblacional de los últimos años ha ido aumentando y se ha incrementado la demanda de instalación de nuevas redes y conexiones domiciliarias y comerciales, generando quejas a la EPS ante la demora en la instalación de las mismas. Comentaron la pronta construcción de un teleférico que permitiría una mayor afluencia de turistas a la ciudad de Calca.
- Algunos 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 con facilidad que con los medidores pagan lo que consumen. Desconfían de los aparatos de medición y de la EPS. Requerían mayor conocimiento del derecho de contar con un aparato de medición. Algunos otros sí consideran conveniente contar con medidor por sostener hacer un uso responsable de los servicios.
- Pocos de los contactados se quejaron por la presencia de aire en sus conexiones al retorno del agua luego de la discontinuidad. Se supone el mal estado o inexistencia en a las redes de las válvulas de purga de aire, de responsabilidad de la EPS.
- Muchos de los contactados, estuvieron de acuerdo con la inversión semilla de la propuesta del proyecto para la protección del recurso hídrico proveniente de la microcuenca de Qcochoq. Sugirieron que sea Sunass quien promueva y convoque la participación de otras instituciones públicas y privadas y sectores en tan importante tarea.

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

- Se pudo apreciar que existe todavía una débil comunicación y coordinación interinstitucional de las demás instituciones públicas y privadas con la EPS, que permitirían enfrentar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos.
- A pesar de su importancia, se observa que la marca de la EPS no está suficientemente posesionada en las mentes y agendas instituciones, como en la Autoridad Local del Agua, las Direcciones Regionales de salud, de control del medio ambiente, saneamiento y salud entre otros.
- 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 articulación interinstitucional.
- Algunos de los representantes contactados propusieron que la Sunass en articulación con ellas realicen reuniones, cursos o talleres de concientización del uso del recurso del agua.
- Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento.
- Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza económica ni socialmente, lo suficiente, los servicios de saneamiento y básicamente, ello lo atribuyen a la falta de inversión en información y en educación sanitaria por parte de la EPS y del Regulador.
- Resaltaron la importancia que en Cusco la Sunass haya inaugurado su nueva oficina desconcentrada, con especialistas en supervisión y control.

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

- Se apreció un insipiente interés y preocupación en conocer más acerca de la propuesta mejoras en los servicios de saneamiento de la EPS y de la SUNASS. Algunos medios difundieron las actividades y convocaron la participación de la ciudadanía en la audiencia pública anunciada.
- Concedieron a los comisionados de la Sunass entrevistas gratuitas radiales presenciales en cabina y telefónicas, para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en la Audiencia Pública. Todas ellas fueron coordinadas por los comisionados de GU y por nuestra Oficina Desconcentrada en Cusco.
- Algunas resaltaron 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, de responsabilidad de la EPS.
- Dos periodistas, a través de sus medios de comunicación, manifestaron la insatisfacción de la población por el llamado Plan Maestro de responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Calca, aunque deslindando la responsabilidad de la EPS.
- En sus entrevistas fue recurrente el tema de la conveniencia o no de la instalación de medidores y el temor de la población que estos midieran aire en lugar de agua, generando supuestos cobros excesivos a través de los recibos de la EPS.

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 Calca, 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 proyecto de Estudio Tarifario y sostenibles en el tiempo, sin distingo de periodos políticos.
- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EPS EMSAPA CALCA S.A., se exhorte 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 a través de estrategias de comunicación, coordinadas también con Sunass, ya sea 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 Calca, 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 universidades, Autoridad Local del Agua, Defensoría del Pueblo y colegios profesionales de Cusco, entre otros.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales y del procedimiento de reclamos.
- Es muy importante y necesario que la Sunass promueva que EPS EMSAPA CALCA 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, Medio Ambiente, RR.PP y de Vigilancia ciudadana de la municipalidad provincial de Calca, para futuras facilidades en la ejecución de talleres o charlas educativas.

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



Reunión con ODSunass Cusco



Exposición ante personal ODS Cusco



Gerente General EMSAPA CALCA



Reunión en EPS EMSAPA CALCA



Reunión con trabajadores de EPS



Dirección Regional Ambiental



Centro Prevención de desastres GRC



Municipalidad Provincial de Calca



Exposición ante alcalde y 11 regidores



Acompaña gerente general de EPS



Preguntas de alcalde y regidores



Dirección de infraestructura MPC



Reunión candidato político de Calca



Presidente del Comité de Lucha



Reunión con párroco de Calca



Dirigentes del Mercado Modelo



Con alumnos de IE Ntra.Sra.Belén



Con alumnos de la IE Agropecuario



Con líder de opinión y empresario



Con dirigente de Junta de Regantes



Gerencia de desarrollo social MPC



Gerencia del Medio Ambiente MPC



En Universidad Tomas Quispe Tito



En el hospital de ESSALUD



Padres de familia IE. N.S. de Belén



En el salón consistorial de la MPC



Con dirigentes de zonas de Calca



Con agricultores en Cia. Bomberos



Con Sub Prefecto Provincial de Calca



Entrevista por Televisora Municipal



Entrevista en radio Mega Stereo



Entrevista en Radio La Soberana



Entrevista Radio Municipal 8 a.m.



Entrevista Radio Municipal 1 p.m.



Inscripciones en Audiencia Pública



Moderador de audiencia pública



Audiencia Pública Calca 27.04.2018



Presencia de gerente general EPS



Exposición por especialista Sunass



Sustento de propuesta de proyecto



Vista de público asistente al evento



Especialistas recogiendo aportes



Presencia de Alcalde Provincial Calca



Público en general participando



Aportes y opiniones del público



Aporte y opinión de comerciantes



participación de usuarios domésticos



opinión de docentes de I.E. Calca



Aportes y opinión de usuarios



Aportes y opinión de usuarios



Aportes y opinión de usuarios



Aportes de líderes vecinales Calca



Aportes de Alcalde Provincial Calca



Aportes y opinión de usuarios



Aportes de dirigente de Regantes



Aportes y opinión de usuarios



Aportes de representantes del GRC



Miembro Consejo de usuarios Sur



Aportes y opinión de líderes vecinales



Representante del CAC MVCS Cusco



Aportes y opinión de usuarios



Aporte de dirigentes de Microcuenca



Aportes de técnicos ambientales



Participó gerencia de Medio Ambiente



Comentarios de docentes de I.E.



Aporte de líderes de empresarios



Apoyo con presencia de PNP local



Precisiones finales por Emsapa Calca



Precisiones finales a cargo de Sunass



Rueda de prensa post audiencia



Entrevista de medios de comunicación



Vista exterior de local de audiencia