

INFORME N° 027-2018-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 SIERRA CENTRAL S.R.L., dirigido a la población de Tarma, de la Región de Junín.**

Fecha: Magdalena, 21 de junio 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 Tarma, en la Región Junín, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de la **EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.** 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 Tarma, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 8 de junio de 2018**, en la ciudad de Tarma.

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 SIERRA CENTRAL S.R.L. 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 17 de enero de 2018 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°001-2018-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 SIERRA CENTRAL S.R.L. 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 Tarma y regionales de Junín, 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 domingo 6 de mayo del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2018-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicables a EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. en el quinquenio regulatorio 2018-2023, así como los costos máximos de las unidades de medida de actividades para determinar los precios de los servicios colaterales.
4. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS, se definieron fechas de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días del 4 al 8 de junio de 2018.
5. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el lunes 28 de mayo de 2018, tanto en el Diario Primicia, distribuido en la localidad de Tarma como en la región Junín, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Sunass, también convocó, días previos a la audiencia pública a través de mensajes en radio Sudamericana de Tarma. Otros medios radiales locales también convocaron voluntariamente. Asimismo se solicitó la colaboración de Gerencia del Medio Ambiente de la MPT para el perifoneo de convocatoria a audiencia pública de Sunass a través de los camiones compactadores de basura de la ciudad.

6. En coordinación con el gerente general, con el equipo de organización de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., la audiencia pública se programó para el **viernes 8 de junio de 2017**.
7. El coordinador de nuestra ODS Junín 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 del 4 al 7 de junio, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General de la EPS, Sr. Gerardo Víctor Caparachín Inga y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Tarma, 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 SIERRA CENTRAL S.R.L. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 8 de junio, 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 SIERRA CENTRAL S.R.L., 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 en medios de comunicación radiales y televisivas 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 Tarma y regionales de Junín, 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: audienciasierracentral@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 016-2018-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 06.05.2018, 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 26 Oficios de convocatoria a las autoridades y líderes locales.

Un díptico con el resumen de la propuesta y preparado por GU/GRT fue entregado, 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 de gerencia general y del área de imagen institucional de la EPS.

El clima social en el que se trabajó fue positivo, a pesar del muy limitado apoyo brindado por la gerencia general de la EPS para la comunicación y acercamiento a los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de las ciudades de Tarma y Huancayo.

Cabe resaltar que también se envió vía correo electrónico información del proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo y convocatoria a 85 personas, tales como a los señores Congresistas de la República por la Región Junín, a Consejeros Regionales y otras autoridades e instituciones locales y de la región.

Por otro lado, también es importante mencionar que el día 16 de mayo, los especialistas del proyecto por GRT /GU sostuvieron dos importantes reuniones tanto en OTASS con Doris Palmareda y Giomar

Macedo (Ofic. Integración) y con Cecilia Ruiz (Proyectos), como en el MVCS –, con César Sarzosa y Carlos Cruzatt (Diálogo y gestión de conflictos), con el fin de recabar información complementaria acerca de inversiones y del estado del proyecto integral de agua potable y alcantarillado de Tarma no ejecutado y de responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Tarma.

Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 4 al 8 de junio de 2018):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., 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 resaltó la importancia para la SUNASS de obtener aportes y opiniones acerca de la propuesta del proyecto a través del contacto directo con la población.

A continuación reuniones realizadas en la comisión de servicio:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Lunes, 4 de junio			
1	En Tarma: Reunión grupal informativa con gerentes de línea de la EPS y ODS. (9 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les explicó la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario. ✚ Informaron que hace una semana, se había iniciado una obra en el Jr. José Gálvez, con una empresa contratista, contratada por la Municipalidad Provincial. 	②
2	Reunión uno a uno informativa con Sub Gerente de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma (MPT) – Sr. Alejandro Goyas Orihuela.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre la Audiencia Pública. ✚ Sugirió difundir el tema al área de seguridad ciudadana. 	①
3	Reunión uno a uno informativa con Sub Gerente de Medio Ambiente y Limpieza Pública de la MPT – Sr. Julio César Vicuña	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Expresó su predisposición a difundir la convocatoria de la audiencia pública, a través del carro colector de residuos sólidos, que circula todos los días, en las calles principales de Tarma. ✚ Señaló que anteriormente existía la Comisión Ambiental Municipal (CAM), pero se encontraría en la actualidad, inactiva. ✚ Se está pensando llevar a cabo un proyecto sobre relleno sanitario, ubicado en Cochás. 	①
4	Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura de la MPT.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
5	<u>Entrevista:</u> Radio Tarma y Radio Tropical Periodista.: Rodolfo Agama Agama	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	④
6	<u>Entrevista:</u> Radio Tropicana Periodista.: Sr. Orihuela.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	④
7	Reunión uno a uno con Gerente de Desarrollo Social de la MPT – PVL Tarma: Sra. Carmen Laurente Dávila	✚ Se le solicitó permiso para brindarnos un espacio, en un taller con las madres de Vaso de Leche, del día jueves, para brevemente, informarles de la audiencia pública y propuesta de mejora de los servicios de agua potable y desagüe.	①
8	<u>Entrevista:</u> Canal 15 Periodista.: Sr. Orihuela.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	④
9	Reunión grupal informativa con Gerente Municipal de la MPT – CPC. Hernán Lázaro Aquino. (2 personas)	✚ Resaltó la importancia del tema y señaló la necesidad de mejorar el servicio de saneamiento, sobre todo la calidad del agua, sin embargo, también señaló que la población deberá aprender a cuidar el agua potable y no derrocharla. También destacó la importancia de proteger las fuentes de agua. Expresó su disponibilidad para apoyar en la difusión del evento.	②
10	Reunión uno a uno con presidenta de JASS de Carhuacatac.	✚ Se le reafirmó la invitación a la Audiencia Pública y confirmó su participación en ella.	①
11	Reunión uno a uno informativa con administrador de ALA Tarma – Ing. Jorge Cahuas Servalli	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Informó que la calidad de agua es pésima, ya que cuando se llena un vaso de agua, se pueden observar "hilachos en suspensión". Desconoce la composición de dichos "hilachos". Por dicha razón, afirmó que "no se está consumiendo agua segura". ✚ Al respecto, dijo que el primer problema es la captación de la EPS que arrastra todo tipo de sedimentación, (Captación de Ingenio). 	①

		<ul style="list-style-type: none"> Supuso que la EPS estaría haciendo tratos con algunos usuarios que tienen empresas o tiendas, para que desagüen en el río, sin prever su VMA. 	
12	Reunión uno a uno con Sub Director de la I.E. "Jose Guillermo Otero".	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó la instalación de equipos y preparación del auditorio para la Audiencia Pública. También se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS Sierra Central. 	①
13	Reunión uno a uno de coordinación con Radio Tarma, para difusión de convocatoria de Audiencia Pública.	<ul style="list-style-type: none"> Se solicitó cotización para difundir comunicación de Audiencia Pública. 	①
14	Reunión uno a uno de coordinación con Radio Sudamericana, para difusión de convocatoria de Audiencia Pública – Secret. Margarita Felipe Paredes	<ul style="list-style-type: none"> Se contrató difusión de comunicado de Audiencia Pública en dicha radio. 	①
15	Reunión uno a uno informativa con alcalde provincial de Tarma – Luis Palomino Cerrón.	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. Dijo que el MVCS se ha comprometido a ser unidad ejecutora del Proyecto integral paralizado hace más de 10 años. Sólo estaría pendiente que durante esa semana se apruebe en sesión de consejo de la municipalidad, el traslado de la unidad formuladora y ejecutora del proyecto al MVCS. Están a la espera del documento del MVCS. Afirmó su participación en la Audiencia Pública (solicitó a su secretaria separar en su agenda). 	①
Martes, 5 de junio			
1	Reunión grupal informativa con usuarios del barrio de Sacsamarca, entre ellos, el Sr. Villasán y Sr. Martínez. (4 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Señaló que su barrio, cuentan con el servicio de agua de 2 a 3 horas diarias. Comentaron que hace mucho tiempo, contaba con su propia instalación de agua potable, arreglado por ellos mismos, ya que se encontraba abandonada, sin embargo llegó la EPS y trajo agua dura (alcalinizada) de la captación de Bunyac. Preguntó si existía algún tipo de convenio en la que se indique que debe abastecerse el servicio de día, y de noche no, o viceversa. Solicito pensar en las personas que no llegan a tener agua en su localidad. Afirmaron que antes pagaban 5 soles por agua, luego 8 soles, y actualmente pagan 11 soles. Cuestionaron que paguen por el agua, como si tuvieran 24 horas de continuidad. Respecto al desagüe, dijeron que por el programa "Agua para Todos" se ha regularizado su instalación, sin embargo, habrían 5 ó 6 usuarios que aún no cuentan con desagüe. También dijeron que en el sector de La Misión, tiene una poza de tratamiento de aguas servidas, abandonado y cerrado por el dueño, al haber conversado con EPS Sierra Central. Expresaron su preocupación por este servicio, ya que solicitaran al municipio el asfaltado de sus pistas, pero sino estaría hecho la instalación del desagüe, su pedido se complicaría. Cuestionaron que la poza séptica no haya sido culminada, pese haber costado alrededor de 250 mil soles. Señalaron que la calidad de agua está afectando la salud de las personas. La municipalidad debería preocuparse por la situación de la población. Afirmaron que la EPS sólo es administrativa. Debería priorizarse las obras en saneamiento pero las autoridades no hacen caso. Afirmaron vivir en una zona privilegiada, ya que el agua no se seca y de ello vive la agricultura. Otros afirmaron que la ciudad de Tarma está colapsado el desagüe, ya que cuando llueve, colapsa. Además, afirmaron que han ido a la EPS, para solicitar que supervisen, porque existirían usuarios que evacuan sus desagües a las acequias (canal de regadío del barrio Sacsamarca baja) y luego las aguas de estas acequias se utilizan para regar las chacras. Informaron tener un problema con el barrio de Huinco Alto, tienen un camino de herradura. Cuentan con agua potable pero no pagan a la EPS Sierra Central (es una JASS). Sus desagües los afecta por tanto han recurrido al MINAGRI para denunciarlos. También han conversado con el presidente de Huinco Alto, y se ha comprometido a tener una reunión con ellos, para que el desagüe no los afecte y lo evacúen por Huinco Alto, pero a la fecha no se ha dado dicha reunión. Afirmaron que si en este mes no solucionan el problema, estarán denunciando al barrio de Huinco, por estar contaminando sus regadíos con sus desagües. 	②

		<ul style="list-style-type: none"> Finalmente señalaron que la EPS no hace mantenimiento a las redes de agua y desagüe. 	
2	Reunión uno a uno informativa con asistente de dirección de la carrera de Obstetricia de la Universidad Nacional Alcides Carrión – UNDAC.	<ul style="list-style-type: none"> Informó que el día miércoles había una reunión de docentes, en donde se podría informar sobre el tema. 	①
3	Reunión uno a uno informativa con secretaria de rectorado de la UNDAC y conversación telefónica con rector – Mario Salazar.	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. 	①
4	Reunión grupal informativa con área de Vigilancia del Agua del Hospital Mayorca Tarma – Jefe Marcelo Solórzano. (3 personas).	<ul style="list-style-type: none"> Reveló que la EPS se encuentra en rojo, por tanto pregunto si se puede definir un fondo intangible para ello, además de asegurar que la empresa no cumplió con sus metas de gestión ni reservas. Afirmó que la ciudad de Tarma no consume agua de calidad y por ello preguntó si Sunass tendría la potestad de declarar en emergencia sanitaria el servicio de agua. Afirmó que están creciendo los casos de parasitosis. Por parte de la EPS, señaló que no hacen una caracterización de sus fuentes, ya que éstas tienen mucha presencia microbiológica, además que los sistemas son antiguos. Por otro lado preguntó si Sunass sólo fiscaliza a las EPS o también a otros operadores administradores de agua, bajo la administración de las municipalidades. Contó que la ATM Unión Leticia, en convenio con la UNACEM, han mejorado sus servicios de saneamiento, y pagan 3 soles mensuales. Brindan el servicio a más de 700 usuarios. Mientras tanto, la ATM de Tapo ha decaído el servicio, ya que probablemente habría presencia de arsénico en el agua que consumen. Coincidió con Sunass, en que debería formarse una mesa técnica de trabajo por el agua, para que entre todas las instituciones se determinen actividades para velar por la calidad y cantidad del agua, protección de fuentes de agua, etc. 	②
5	Reunión uno a uno informativa con Presidente de la CGTP – Jose Mayo.	<ul style="list-style-type: none"> Señaló que existe una gran incidencia de enfermedades a causa de la calidad del agua (toma de agua de Huanuquillo que recibe las aguas de Huaricolca). Reconoció que hay bastante trabajo para mejorar la calidad del agua. Denunció que los usuarios están pagando una deuda con la Cooperación Alemana, por responsabilidad del ex gerente de la EPS. Manifestó su desconfianza por la administración del actual gerente general de la EP También señaló que hace un tiempo hubo una mesa de diálogo de la PCM, y solicitaron que el proyecto integral lo transfieran al MVCS, pero son “tercos”. Afirmó que el alcalde actual ha perjudicado al proyecto. Por estas razones, aseguro que habría un poco de resistencia en el incremento tarifario. Se refirió sobre la APP, para decir que es un intento de privatización y que ya conocen del fracaso que hubo en Tumbes, situación que no quisieran que pase en Tarma. Solicitó implementar la nueva tarifa con una nueva gestión y que se judicialice a las personas responsables por la situación actual de la EPS, pero sugirió que no se dé la actualización tarifaria porque todos están en campaña política. 	①
6	Reunión uno a uno informativa con Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – UNAAT.	<ul style="list-style-type: none"> Señaló que la universidad aún se encuentra en proceso de implementación, por lo cual aún no cuentan con docentes ni con estudiantes (sólo personal administrativo) que puedan participar de la audiencia pública, sin embargo, resaltaron la importancia del tema, ya que tiene programado para este año un proyecto de agua y desagüe para su campus universitario (planean traer agua desde Acobamba). 	①
7	Reunión uno a uno informativa con Presidente de Juntas Vecinales de Tarma – Sr. Gerardo Aylas.	<ul style="list-style-type: none"> Mencionó que hace unos años no tenían agua permanente, y que en cierta manera se ha aliviado el servicio es decir, existe mayor fluidez. Expresó su sorpresa por el incremento de la tarifa. Advirtió que habría reacción de la población ante este hecho, ya que hay sectores, sobre todo de la periferia, que pagaban 10.50, pero ahora pagan con 11.40 soles, sin embargo no tienen el servicio las 24 horas en tanto los de la zona centro si tienen dicha continuidad. Los de la periferia solo estarían teniendo de 3 a 4 horas interdiaria. Comento que no sólo se sufre por la continuidad sino también por la presión. Aseguró que en realidad la actualización de la tarifa no 	①

		<p>es tanto, pero el problema radica en que si el agua fuera de calidad, no habría el problema en incrementar su costo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Reconoció que el gerente de la EPS está haciendo esfuerzos para mejorar la gestión de la empresa de agua a pesar de sus limitaciones presupuestales. ✚ Solicitó una reunión grupal con personas que conforman su junta directiva, antes de la audiencia pública. ✚ Opinó que habrá menos reclamo de los usuarios cuando los de la periferia paguen menos en comparación a los del cercado de Tarma. Y debe mejorar la calidad del agua, ya que deja mucho sarro al fondo de las teteras, hace daño a la próstata y ocasiona cálculos renales. 	
8	Reunión uno a uno informativa con candidato político a la alcaldía de la provincia de Tarma – Dr. Moisés Tacuri	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Señalo que se trata de un sinceramiento de tarifas. ✚ Señalo que el agua que consume Tarma, no es de calidad, y tiene presencia de coliformes fecales. ✚ Dijo que hay un proyecto integral que está paralizado y que debe solucionarse como sea. Pregunto de qué forma se relacionaría el proyecto de estudio tarifario con el proyecto integral paralizado. 	①
9	Microaudiencia informativa con trabajadores de la EPS Sierra Central S.R.L. 40 personas aprox.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estuvieron presentes las líneas gerenciales, trabajadores operativos y administrativos de la EPS. ✚ Un trabajador preguntó de qué manera se relaciona el PMO con el Estudio Tarifario. ✚ Destacaron que el sueldo que perciben los trabajadores es bajísimo. ✚ Preguntaron por el cálculo del precio de los servicios colaterales. Si estos estaban incorporados en el proyecto de estudio tarifario. ✚ Sugirieron que debería cobrarse un rubro e mantenimiento de redes en los recibos de agua, tal como aparecen en los recibos de luz. 	③
Miércoles, 6 de junio			
1	En Tarma: Reunión uno a uno informativa con asistente del Sr. Victor Hugo Quijada – Consejero Regional por la Provincia de Tarma (se dejó información).	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le dejo información. No quisieron brindar su número de celular. 	①
2	Reunión uno a uno informativa con regidora de la MPT – Jacky Carrión.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Preguntó la situación de la transferencia que realizó la KFW, que hizo a la EPS Sierra Central. Además señaló que la compra de terrenos se realizaran con el dinero de la EPS Sierra Central, ya que ésta es caja chica de la municipalidad. ✚ Hace 8 años se hizo un proyecto por el gobierno regional, que se encuentra paralizado, ya que le hicieron alrededor de 140 observaciones. ✚ Reveló que era una mentira, que el alcalde estaría esperando que, en sesión de Consejo de la municipalidad, se apruebe la transferencia de la Unidad Ejecutora del proyecto integral hacia el MVCS, ya que por el contrario no tiene ningún interés en que sea así. Aseguró que en dicha semana ya no habría sesión de concejo, y que la próxima reunión sería dentro de 15 días, en las que no estaría agendado nada relacionado al servicio de saneamiento. ✚ Con copias de algunos documentos señaló que se han excedido costos en compra de materiales de oficina y/o escritorio dentro de la EPS Sierra Central. Mostro recibos, pagados por EPS, de supuestas compras irregulares y sobrevaloradas de útiles de oficina y otros. ✚ Mencionó que EPS ahorra para compra de su local institucional, con recursos que deben ser utilizados en la mejora de la calidad del agua abastecida. ✚ Finalmente dijo que en la obra que se está realizando en el Jr. José Gálvez, de responsabilidad de un contratista de la MPT, se estaría empleando irregularmente a trabajadores de la EPS. 	①
3	Reunión grupal informativa con usuarios del Jr. Jose Gálvez N°1360, donde se está llevando a cabo una obra. (5 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se visitó la obra en ejecución del Jr. José Gálvez. ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública a los usuarios de dicho sector. 	②
4	Reunión uno a uno informativa con representante de la UNDAC (se encontraban en reunión).	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se reiteró la convocatoria a participar en la Audiencia Pública de la EPS Sierra Central. 	①
5	Reunión uno a uno informativa con Directora de la Escuela Católica del obispado de Tarma – Sra. Nelly Cortés	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Informó que dentro de sus charlas educativas, habla sobre el cuidado del medio ambiente, por tanto invitó a Sunass a ser participe de una charla a desarrollarse el 23 de junio, en el local de la diócesis, para poder informar a todos los docentes del distrito de Tarma, sobre el proyecto de estudio tarifario y MRSE. 	①

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Por otro lado, comentó que en el año 2016, la propia EPS ha solicitado a los usuarios comerciales, realizar su propio análisis de agua, es decir, correr con los gastos. (a jirones como 1ª cuadra de Castilla, Jr. Lima, etc.) 	
6	<p>Reunión grupal informativa con Director Administrativo y coordinadora de temas ambientales de la Universidad Católica Sapientae (UCS): William Salazar Torres e Ing. Yulissa.</p> <p>(2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario, destacando la importancia de participación de los estudiantes en dicho evento. 	②
7	<p>Microaudiencia informativa con estudiantes del VII Semestre de la facultad Ingeniería Ambiental de la UCS.</p> <p>(20 personas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Uno de los estudiantes preguntó las acciones que estaría realizando la EPS, para brindar un servicio de calidad, sobre todo, relacionado a la calidad del agua, ya que en un reciente análisis del agua, ellos como universidad habían sido participes. ✚ Señalaron que el agua es mala en Tarma. Es agua con cal. 	③
8	<p>Microaudiencia informativa con estudiantes del I Semestre de la facultad Ingeniería Ambiental de la UCS.</p> <p>(32 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario, destacando la importancia de participación de los estudiantes en dicho evento. 	③
9	<p>Reunión uno a uno con candidato Faty Jiménez – se dejó información y documento con cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se dejó información y documento con cargo. 	①
10	<p>Reunión grupal informativa con juntas vecinales de Tarma.</p> <p>(10 personas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Señalaron que está ingresando dinero a la EPS que no se sabe a dónde se está destinando. Afirmaron que la EPS son la caja chica de las municipalidades. ✚ Un representante de la J.V. Manuel Odría solicitó que dentro de las captaciones se debe incluir a los puquios, porque cuando no tienen agua, recurren a dichas fuentes. Afirmó que el puquio tiene un agua muy buena y lo utilizan los que viven alrededor, y los utilizan como desagüe. Tuvieron una visita de la policía y se le hizo ver que el puquio está atorado y les entristece su destino. De cuidar ese puquio, los vecinos podrían pagar más, ya que se trata de un agua sin cloro. ✚ Otro usuario afirmó que toman agua con excremento. ✚ Plantearon que primero debe mejorarse la calidad del agua, y luego subir la tarifa. ✚ Un participante señaló que el m3 de agua, estaría siendo de 2 soles, no menos. ✚ Opinaron que la población de Tarma no estaría creciendo, sino por el contrario se estaría despoblando, porque no hay trabajo. ✚ Finalmente solicitaron que el municipio inspeccione a las nuevas edificaciones y a tiendas o establecimientos que se dedican al negocio, como a los que pelan pollos. 	②
11	<p>Reunión uno a uno informativa con un usuario de Tarma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. 	①
12	<p>Microaudiencia informativa con usuarios del Barrio San Sebastián.</p> <p>(34 personas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Señalaron que el agua que consumen no es de calidad, porque es demasiado blanco (como leche). También dijeron que sólo tendrían el servicio de 3 a 4 horas. Expresaron su incomodidad por pagar 11 soles, por un servicio que no reciben las 24 horas del día. 	③
13	<p>Reunión grupal informativa con usuarios de la Rambla.</p> <p>(7 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ No se podían conectar a la red de agua por negativa de la EPS debido a que 10 familias estaban en una cuota más alta de la red. La EPS justificaba el impedimento de conectarse porque la presión no iba ser suficiente. Además porque tenían problemas de conexión al desagüe de una JASS que estaba conectada a la red de la EPS. porque la JASS les pedía un derecho de conexión por más de 1500 soles. 	②
14	<p>Reunión grupal informativa con usuarios del Malecón Gálvez cuadra 13.</p> <p>(6 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ No se podía conectar a la red de desagüe debido a que el conector de su cuadra estaba incluido en el proyecto integral y por lo tanto no podía haber duplicidad de inversiones. 	②
15	<p>En Huancayo: Reunión uno a uno informativa con Director Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Arq. Edson Cerrón Valverde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. 	①
16	<p>Reunión grupal informativa con Gerente Regional de Infraestructura - Ing. Alfredo Poma y equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. 	②

	(5 personas)		
17	Reunión uno a uno informativa con Gerente de Desarrollo Social e Igualdad de Oportunidades (Vivienda, Saneamiento, Trabajo y Educación) del Gobierno Regional de Junín.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
18	Reunión uno a uno informativa con Sub Gerente de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente del GRJ – Ing. Aurora Torres Amancay.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
19	Reunión uno a uno informativa con representante de CU Sunass – UAP, Julio Ángeles del Ing. Wilder Balbín Chuquillanqui.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
20	Reunión uno a uno informativa con Defensor del Pueblo - Abog. Teddy Adolfo Panitz Mau.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
21	Reunión grupal informativa con Centro de Atención al Ciudadano (CAC) del MVCS, con los Ing. Fernando García, Flavio Vía y Rada.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	②
	(5 personas)		
Jueves, 7 de junio			
1	En Tarma: Microaudiencia informativa con madres del Programa de Vaso de Leche en Tarma, organizado por la Gerencia de Desarrollo Social de la MPT. (70 personas).	✚ Se informó a las madres de Vaso de Leche, la realización de la Audiencia Pública informativa, y del proyecto de Estudio Tarifario de la EPS. ✚ Algunas participantes manifestaron el sector donde vivían, y la continuidad del servicio que tenían. Por ejemplo, del sector de Progreso Bajo, una usuaria manifestó que cuando querían cortaban el servicio. En el sector 2 de Mayo, tenían alrededor de 2 horas aprox., y del sector San Martín, dijo que tenían 12 horas aprox. Del mismo modo mencionaron que el agua que les llega a sus casas es de color blanco y contiene mucho sarro.	③
2	Reunión grupal informativa con Sub Prefectura de Tarma – Tito Güere Limaymanta y Sr. Landa.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	②
3	Reunión uno a uno informativa con Comisaría de Tarma – Alférez Liliana Ortiz.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. además, se solicitó su presencia en el evento a realizar, para garantizar la seguridad y orden.	①
4	Reunión uno a uno informativa con asistente del alcalde de la Municipalidad Distrital de Huaricolca.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. Además, se le informó sobre la pronta visita de Sunass a dicha localidad, para hacer un asesoramiento a las JASS existentes.	①
5	Reunión grupal informativa con presidente de JASS Huaricolca, asistente de alcaldía y responsable de la red de Salud de Huaricolca. (3 personas).	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario. ✚ Se les informó sobre las mejoras que se viene para la EPS, además de la reciente normativa en la que propone que las JASS más cercanas al ámbito urbano, se integren a la administración de la EPS. ✚ Informaron que pagan alrededor de 3 soles mensuales, por el servicio de agua potable (JASS). Echan el cloro los miércoles de cada semana, para varios días, sin embargo tienen que estar removiendo constantemente el tanque para que no se concentre ni se sienta el cloro.	②
6	Reunión uno a uno informativa con municipalidad distrital de Tarmatambo – se dejó información.	✚ Se dejó información sobre Audiencia Pública.	①
7	Reunión uno a uno informativa con JASS de Carhuacatac – se dejó información.	✚ Se dejó información sobre Audiencia Pública.	①
8	Reunión uno a uno informativa con director de Agencia Agraria de Tarma – Ing. Raúl Almeida Paúcar.	✚ Señaló que el tema de agua es bastante importante y complejo. Manifestó que no se tiene agua de calidad, además de estar secándose. Señaló que las personas destruyen las fuentes de agua, meten a su ganado, etc., por ello es necesario sensibilizar a los usuarios. planteó que se debe trabajar en equipo y que el cambio debe empezar por todos nosotros.	①
9	Reunión uno a uno informativa con director de SERFOR Tarma – Ing. Jesús Contreras	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
10	Reunión grupal informativa con Junta de Usuarios Hidráulicos de Tarma: Jesús Egoavil y Andrés Ventura De la Cruz	✚ Señaló que anteriormente se denominaban Junta de Regantes. Siendo así, no se incluía a otros operantes que no eran regantes, además porque no sólo operan infraestructura. De esta forma es	②

	(2 personas)	<p>que ahora ven todo el sector hidráulico de Tarma, en la que dentro de "sus cuencas", la EPS es un usuario más.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Quieren ver de qué manera los que operan el sector hidráulico de Tarma se junten para solicitar la retribución por las fuentes de agua. ✚ Según tiene entendido la EPS se abastece de 2 microcuencas (Ccollana y Sagrado Corazón de Jesús), y la EPS como usuario viene manejando la tarifa, pero no por el servicio ecosistémico. ✚ Cuestiona que tanto la EPS como JASS, su uso de agua sea prioritario, frente al uso agrícolas de las comunidades. Aseguró que la demanda de agua seguirá creciendo y la disponibilidad de agua es menos. Aseguro que la demanda agrícola aminora, porque las poblaciones desaparecen, por ello al final el trabajo debe ser de los interesados que utilizan el agua. ✚ Plantearon que dentro de la conformación de la junta, deben tener un representante del consumo no agrícola, es decir la EPS. Indicaron que si han sido convocados en reiteradas veces, pero no participan indicándoles que el consumo prioritario es la de consumo. ✚ Preguntaron qué institución es la que garantiza la dotación de agua que usa la EPS Sierra Central. No sería el ANA porque es el regulador del uso de agua, pero no de la dotación. ✚ Planteó además que se conforme mesas de trabajo, puesto que más adelante existirán conflictos por la demanda de agua (entre usuarios agrarios y domésticos). ✚ Finalmente aseguraron que la EPS Sierra Central ha administrado el agua como un bien económico, más no como un bien ecológico y siempre solicita que se priorice el uso doméstico. 	
11	Reunión uno a uno informativa con Presidente de Cámara de Comercio y Producción de Tarma – CPC Julián Huaripata Paúcar.	✚ Señaló que la EPS ha sido y es una desgracia, ya que por mucho tiempo ha sido la caja chica de la municipalidad. Además dijo que debe velarse por el usuario y no por la EPS.	①
12	Reunión uno a uno informativa con administrador del Mercado 2 de Mayo – Jesús Huamán.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
13	Reunión uno a uno informativa con administrador del Centro Comercial La Asunción – Yonny Arias.	✚ Se informó sobre la Audiencia Pública y propuesta de Estudio Tarifario.	①
14	Reunión uno a uno informativa con dirigente de vendedores ambulantes – María Santolaya.	✚ Solicitó que Sunass abra una oficina al costado de atención al cliente de la EPS, e informar a la opinión pública para atiende a los usuarios, de repente no diario, pero sí de forma interdiaria o dos veces por semana.	①
15	Microaudiencia informativa con usuarios del Psje. San Juan Bosco y trabajadores de la EPS. (18 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dijeron no estar de acuerdo con la propuesta de actualización tarifaria, porque el servicio que reciben no es de calidad - calidad del agua. En referencia, un usuario dijo que estaría dispuesto a pagar el doble de lo que paga, siempre y cuando el agua sea de calidad. ✚ Dieron a entender que todo Tarma bebe el agua contaminada. Además porque el agua de fuente superficial es dañino. También dijeron que el agua no era debidamente tratada y le echan cualquier químico. ✚ Expresaron su desconfianza porque anteriormente les habían prometido hacer grandes obras, pero a la fecha no se hace nada. Opinaron que tener calidad de agua significa tener una planta de tratamiento. ✚ También dijeron que no permitirán que se les instale medidor porque eso los perjudicaría, al no tener agua las 24 horas. ✚ En cuanto al desagüe dijeron que entre los vecinos se contaminan porque sus desagües lo botan a la red de dónde sacan agua y los más perjudicados son los que viven más abajo. ✚ Solicitaron al Estado, no hacer obras de envergadura, sino invertir en agua y desagüe. ✚ Aseguraron que se les estaba sorprendiendo ante el inicio de campañas electorales. ✚ También refirieron que el agua les llega con gusanos y otros. 	③

Se realizaron **37** reuniones uno a uno, **14** reuniones grupales, **6** microaudiencias con grupos organizados de la sociedad civil, y **4** entrevistas en medios de comunicación, permitiendo brindar mayor información y recojo de opiniones y aportes en torno al tema; también, acerca de la percepción de la calidad de servicios recibidos de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. 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 SIERRA CENTRAL S.R.L.

Para coordinar y realizar las reuniones, la comisión por SUNASS Lima estuvo conformada por los señores Mario Salazar Torres, Geraldine Leyva Ramírez (GU) y Angélica Berdillana Rivera y Otto Melendez Navarro (GRT). Se contó con el valioso apoyo de Gustavo Huamaní Castro, Oliverio Córdor, Giovanni Vargas, Ángela Bastidas, Jimmy Arteada y demás colaboradores de nuestra ODS Junín. Cabe resaltar el valioso apoyo brindado por los colaboradores de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. señores: Rodolfo Agüero Palomino, Omed Francia Payano, Marcelo Orellana Palomino, Fabiola Soria Ricapa, Elías Baldeón Palomino y Gaudencio Espinosa. Luego, para reuniones con ODS Junín, con la 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 SIERRA CENTRAL S.R.L.; la mayoría coincidió en la urgente necesidad de mejorar la calidad del agua abastecida por la EPS, debido a la presencia de turbiedad en la misma; 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 4 horas diarias; y sobre el uso indiscriminado o clandestino del servicio de agua potable por algunos ciudadanos de Tarma.

Un pedido recurrente fue el que la actual gestión de la Municipalidad Provincial de Tarma informe y aclare ante la población sobre el tema del Proyecto Integral de mejora de los servicios de saneamiento para Tarma no realizado, con inversiones mayores a más de 141 millones de soles, de responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Tarma y que la población pide sea rediseñado y ejecutado por el MVCS para luego ser transferido a la EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., condicionando a que la dirección de la EPS sea reestructurada, mencionaron. 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 las sub cuencas Huantay, Bunyac e Ingenio, principalmente, así como la preocupación por los efectos que el cambio climático que afectan la captación del recurso hídrico de las partes altas de las cuencas y por los posibles desastres naturales que podrían afectar el servicio de agua, como los huaycos o lluvias de los primeros meses del año, que podrían afectar los servicios de saneamiento de su ciudad, como en años anteriores. Esto fue manifestado tanto por pobladores de áreas tanto urbanas como rurales.

Algunos otros de los contactados manifestaron percibir la fuerte influencia política de la autoridad local en su empresa de agua, suponiendo la postergación de decisiones técnicas por decisiones de conveniencia política, deteriorando la administración y el servicio brindado por la EPS, en temas de calidad de agua y continuidad. Esto habría generado una pérdida de credibilidad y malestar en la población abastecida, no aportando positivamente acerca de la conveniencia de contar con medidores en sus conexiones. Se percibió el desconocimiento acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS y de sus proyecciones de mejora para los próximos cinco años.

Se percibió que la población desconoce, en su mayoría, la normativa existente referida a derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento. En contacto con la población, se escuchó la pérdida de interés de algunas JASS de ser administradas por la EPS, debido a su desconfianza en ella, generada por la supuesta mala administración de la EPS.

Se ha observado la necesidad de mayor acercamiento de la EPS con sus diferentes públicos, situación que se optimizaría con una oficina de imagen institucional fortalecida.

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 insuficiente valoración económica que se les da

a los servicios de saneamiento, comparado con el de otros servicios públicos como telefonía, cable o electricidad; o debido a la insuficiente y a veces inexistente información difundida por la propia EPS.

3.- AUDIENCIA PÚBLICA: 8 de junio de 2018

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., 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 8 de junio de 2018, en el Auditorio de la Institución Educativa "José Guillermo Otero", ubicado en el Malecón Gálvez N° 1004, Tarma, Junín, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

- Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:
- Municipalidad Provincial de Tarma (MPT).
 - Regidores de MPT.
 - Consejero Regional por la Provincia de Tarma del GRJ.
 - EPS Sierra Central S.R.L.
 - Sub Prefectura de Tarma.
 - Colegio de Ingenieros del Perú – CIP Junín.
 - ALA Tarma.
 - UNAAT.
 - Universidad Católica Sapientae – Sede Tarma.
 - Red de Salud de Tarma.
 - Área de Salud Ambiental del Hospital Mayorga.
 - Universidad Alas Peruanas Huancayo – CU Sunass.
 - Cámara de Comercio y Producción de Tarma.
 - Agencia Agraria de Tarma.
 - PNP Tarma.
 - UGEL Tarma.
 - Juntas Vecinales de Tarma.
 - Junta Vecinal Provincial Las Delicias.
 - Junta Vecinal Jose Gálvez Moreno.
 - Junta Vecinal Vista Alegre.
 - Barrio La Rambla.
 - Barrio Agustín Zapatel.
 - Barrio San Bartolomé.
 - Barrio Caparachín.
 - Barrio de Ninatambo.
 - Barrio San Cristóbal.
 - Av. Pacheco.
 - Jr. Arica.
 - Jr. Santa Apolonia.
 - Jr. Andres A. Cáceres.
 - Jr. San Martín.
 - Jr. Huaraz.
 - Jr. Cusco.
 - Pasaje Tumbes.
 - Pasaje Tecnológico - Barrio San Martin.
 - Sector de Huinco Alto.
 - Sector de Vista Alegre.
 - Sector de Malecón Gálvez.
 - Sector de Carhuacatac.
 - JASS Pomachaca.
 - JASS Vista Hermosa.
 - JASS Carhuacatac.
 - Comunidad Campesina de Carhuacatac.
 - Asociación de Defensa de los Intereses de la Provincia de Tarma – ACIDIT.
 - FREDDIPP Tarma.
 - Comité de Vigilancia Puente Milagro Sur.
 - Centro Comercial La Asunción.
 - ADEPMAT.
 - Candidato por Acción Popular.
 - Periodista Radio TV A1.
 - Radio Tarma.
- La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la I.E. "Jose Guillermo Otero", sito en Jr. Malecón Gálvez N° 1004 – Tarma – Provincia de Tarma – Región Junín.
 - Participaron de la Audiencia Pública 96 asistentes (sólo se inscribieron 87 personas). Participaron **21** oradores de 25 inscritos, entre autoridades y representantes de la sociedad civil.
 - Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para la EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.
 - De la Audiencia Pública, se recopiló 12 fichas de comentarios, debidamente rellenadas y 34 encuestas que serán procesadas.
 - El evento se desarrolló con total normalidad, de acuerdo a lo programado.

©

La organización del evento estuvo a cargo de SUNASS a través de los señores Mario Salazar Torres y Geraldine Leyva Ramírez, de Participación Ciudadana de la Gerencia de Usuarios – GU. Participaron también para el buen desarrollo del evento, José Luis Patiño Vera, Gerente de Usuarios, y los colaboradores de la ODS Junín, Gustavo Huamaní (Coordinador), Oliverio Córdor, Giovanni Vargas, Ángela Bastidas, Jimmy Arteada. Para las inscripciones se contó con el apoyo de las colaboradoras por la EPS: Magaly Barbosa Lavado y Lizeth Escalera Aranda.

La exposición principal estuvo a cargo de Angélica Berdillana Rivera y Otto Meléndez Navarro, especialistas GRT y por Giovanni Vargas Coca (gestor ambiental ODS Junín); la bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo de José Luis Patiño, Gerente de Usuarios. Fue muy notoria la ausencia en el evento del gerente general de la EPS, Sr. Gerardo Caparachín, aunque sí asistieron los gerentes administrativos, comercial y de operaciones de la EPS.

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° 016-2018-SUNASS-CD, 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 Tarma y Junín, 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 SIERRA CENTRAL S.R.L. 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 las sub cuencas de su ámbito 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

- Se observó un insuficiente convencimiento de la propuesta por parte de su gerencia general, quien expresó su disconformidad en relación a la oportunidad del anuncio de la propuesta a la población. No sustentó técnicamente su posición o su interés, por ello no brindó apoyo suficiente de organización y logístico para la realización de las acciones de comunicación coordinadas con la Sunass.
- Se percibió, en reunión con la mayoría de sus trabajadores, estar de acuerdo con la propuesta técnica, a pesar de las evidentes limitaciones en equipos y de personal operativo existentes, manifestando su deseo se esforzarse aún más en fortalecer su EPS y brindar el mejor servicio posible. Comentaron acerca del maltrato que recibían de algunos usuarios

debido a señalárseles como responsables del "Proyecto Integral" esperado por más de 10 años y a cargo de la Municipalidad Provincial de Tarma.

- También se percibió el esfuerzo de conocer más sobre su 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 inadecuada comunicación interna a fin de generar un buen clima laboral entre sus gerencias.
- Consideran que la inversión para el quinquenio debería ser mayor a los 7.6 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 fueron la presión política de sus autoridades municipales y la falta de ejecución el "proyecto integral de agua potable y alcantarillado" a cargo de la MPT y del MVCS.
- 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, aunque estemos en un año electoral.
- Se percibe en la EPS una débil difusión acerca de los derechos y deberes de sus usuarios y de educación sanitaria en general. 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 Huancayo, 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.
- Se percibe una clara diferencia de posiciones e intereses entre la gerencia y el sindicato de la EPS; este último señala demasiada dependencia de las decisiones políticas del alcalde, que permitirían, en algunos casos, priorizar decisiones políticas antes que técnicas en la EPS.

2. De las **autoridades**:

- Se percibió que en la autoridad municipal provincial un insuficiente conocimiento de la realidad de la EPS para fortalecerla con nuevas inversiones. Al parecer ejercería una fuerte presión política en las decisiones del gerente general de la EPS.
- La Municipalidad Provincial de Tarma se habría comprometido con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en enviar información actualizada del expediente del Proyecto Integral de agua potable y alcantarillado para Tarma, (código SNIP 3089). Dicha información permitiría destrabar el mencionado proyecto tan esperado por más de 10 años por la población. Resaltaron que el mismo se habría aprobado en gestión anterior pero que la actual no logró mayor avance. Habría posibilidad de entregarlo al MVCS, sujeto a decisión de Consejo Municipal, que según regidora Carrión todavía no ha sido colocado en agenda.
- La mayoría de las autoridades técnicas, sean municipales o regionales, 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 las micro y sub cuencas en Tarma.
- Debido a la pérdida de confianza de algunos sectores de la población hacia sus autoridades, algunas autoridades propusieron que sea SUNASS quien promueva, como apoyo, 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 de Huancayo, a dos horas de distancia de Tarma, para la región Junín
- 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 3, 12 y 24 horas al día de continuidad en el servicio y al parecer no percibirían mejoras sustantivas en el servicio de agua potable, comparado con la situación de hace más de cinco años atrás. Muchos consideraron que la calidad del agua abastecida desmejoraba por temporadas, señalando haber percibido agua con mayor presencia de carbonato de calcio e impurezas como hierba y hasta pelos de animal. Por ello consideraban que la imagen de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. por el tema de calidad del agua estaba seriamente cuestionada.
- 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, en especial en la "calidad del agua".
- 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. Tal vez condicionado porque en su mayoría pagan por asignación de consumo debido a no tener medidores, lo que generaría falta de toma de conciencia de la necesidad del uso responsable del agua.
- Esto también sería posiblemente debido a ignorar, por falta de información de la EPS, el valor económico e importancia de los servicios de saneamiento; comparándolos con otros servicios públicos, como los de telefonía, electricidad, cable o combustible.
- Los usuarios perciben la insuficiente información proporcionada por la EPS, relacionada con la calidad del agua abastecida y acerca de 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 o no de medidores en sus conexiones. A pesar de constituir un derecho el contar con un aparato de medición, se percibe que muchos usuarios se rehúsan a su instalación por desconocimiento o por influencia de altos consumidores, mayormente comerciales e industriales o propietarios de casas pensión que hacen un uso irresponsable y/o exagerado de los servicios. Algunos de los opositores se constituyen como líderes de juntas vecinales.
- El crecimiento poblacional de los últimos años ha ido aumentando y se ha incrementado la demanda de instalación de nuevas conexiones domiciliarias (de más de una unidad de uso) y comerciales, generando quejas a la EPS ante la falta de presión en la red de agua.
- Algunos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, así como a la colocación de micro medidores de agua, porque dijeron que eso les haría pagar más. No interiorizan con facilidad que con los medidores pagan solo lo que consumen. Desconfían de los aparatos de medición y de la EPS. 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 cuenca y sub cuencas. Sugirieron que sea Sunass quien promueva y convoque la participación de otras instituciones públicas y privadas y sectores en tan importante tarea.
- Se pudo apreciar el desconocimiento del rol y funciones de instituciones como el de la Autoridad nacional y local del agua, MVCS, Digesa, Ministerio del Ambiente, los gobiernos regional y local y de Sunass en temas relacionados a los recursos hídricos.

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 está posesionada en las mentes y agendas instituciones, como una empresa que brinda a la población servicios de saneamiento deficientes. Esta opinión fue percibida en el contacto con funcionarios como en la Autoridad Local del Agua, las Direcciones Regionales de salud, de control del medio ambiente, saneamiento, 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 de la empresa de agua local con ellos.
- Algunos de los representantes contactados propusieron que la Sunass a través de su oficina desconcentrada en Junín, promueva la articulación con ellas, realizando 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, sobre todo en el tema de la calidad del agua.
- Todos coincidieron en la opinión que la población no valoriza correctamente económica ni socialmente 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 Junín la Sunass haya inaugurado su nueva oficina desconcentrada, con especialistas en supervisión y control.

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

- Se apreció insuficiente 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 breves entrevistas gratuitas radiales, 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 Junín. No se contó con el apoyo de la EPS para estos espacios de comunicación.
- Algunas resaltaron las quejas de la población, recibidas a través de llamadas telefónicas a sus programas periodísticos radiales, en relación principalmente a supuestos cobros excesivos, calidad de agua y baja de presión, de responsabilidad de la EPS.
- Algunos periodistas, a través de sus medios de comunicación, manifestaron la insatisfacción de la población por el llamado "Proyecto Integral" de responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Tarma, exigiendo rendición de cuentas.
- 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 funcionarios y trabajadores en general de la EPS realizar un mayor análisis e internalización de los beneficios de la propuesta de estudio tarifario que beneficiarán tanto a la población como a la propia EPS.
- Dicho análisis y convencimiento debe transmitirse y socializarse, principalmente con las autoridades políticas de las localidades Tarma, para lograr compromisos de inversión en servicios de saneamiento, concretos y firmados con la EPS, que permitan sostenibilidad en el tiempo, sin distingo de periodos políticos.
- De igual forma con los grupos organizados de la sociedad civil, otras instituciones y el público en general; los que al conocer la realidad de su EPS participen más activamente en lo que son sus responsabilidades de internalizar el valor económico del agua y el uso responsable y solidario de los servicios.
- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., 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.

- Dicha difusión sería apoyada por nuestra oficina desconcentrada en la región Junín.
- 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 Tarma, 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 mejorar y fortalecer su imagen un tanto deteriorada por la falta de inversión, entre otros en comunicación, con mejores y mayores espacios de comunicación, con transparencia en la información y con rendición de cuentas a la población; 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 siempre 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 Junín, entre otros.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales y del procedimiento de reclamos, con especial énfasis en la mejora de calidad la calidad del agua.
- Es muy importante y necesario que la Sunass promueva que EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. 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.
- Se sugiere a la EPS 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 Tarma, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas educativas.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales

Del 3 al 8 de junio de 2018



Con gerentes de EPS Sierra Central S.R.L.



Reunión con alcalde Provincial de Tarma



Reunión con trabajadores de EPS



Reuniones con autoridades locales de Tarma



Reuniones con autoridades regionales



Reuniones con instituciones en Huancayo



Reuniones con grupos organizados



Reuniones con dirigentes de juntas vecinales



Visita a zonas de abastecimiento crítico



Micro audiencias en zonas periféricas



Microaudiencias con grupos organizados



Microaudiencia con dirigentes del Vaso de Leche



Visitando a la JASS Huaricolca



Con dirigentes de Junta de usuarios hidráulicos



Reunión en la Cámara de Comercio Tarma



Convocando a dirigentes de mercados



Convocando a estudiantes universitarios



Convocando a estudiantes universitarios



Entrevistas por principales medios radiales



Entrevistas por principales medios radiales

Audiencia Pública Informativa para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales

Viernes, 8 de junio de 2018



Audiencia Pública en Tarma 08/06/2018



Auditorio I.E. José Guillermo Otero de Tarma



Palabras de bienvenida por Sunass



Presentación de la ODS Junín a población



Exposición del proyecto de Estudio Tarifario



Expositores de GRT y de la ODS Junín



Vista parcial del publico asistente a audiencia



Participación ordenada de asistentes

Ciudadanos que expresaron aportes y opiniones acerca del proyecto presentado







Precisiones finales a cargo de SUNASS

Apoyo de PNP garantizando seguridad y respeto



Entrevistas finales porst audiencia pública

Local del auditorio de audiencia pública Tarma