

INFORME N° 048-2018-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 EMAPACOP S.A., dirigido a la población de Pucallpa, de la Región de Ucayali.**

Fecha: Magdalena, 22 de julio 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 Pucallpa, en la Región Ucayali, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EMAPACOP 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 Pucallpa, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 10 de agosto de 2018**, en la ciudad de Pucallpa.

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 EMAPACOP 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.
 - Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el 2 de junio de 2018 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°003-2018-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 EMAPACOP 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 y de Callería, Yarinacocha y Manantay- distritos de Pucallpa - y regionales de Ucayali, con el fin de alcanzarles información de la propuesta contenida en el proyecto de Estudio Tarifario.
 - El área de participación ciudadana de la gerencia de usuarios, a solicitud de los asesores en prevención de conflictos de Sunass, coordinó tanto con EMAPACOP S.A. como con nuestra Oficina Desconcentrada para la Región Ucayali, la elaboración de una base de datos y el mapeo de actores de principales autoridades y actores sociales de Pucallpa. Esta información es importante tenerla en cuenta antes de la audiencia pública para brindar información a la ciudadanía. Con ello se identificaría las principales demandas de la población de Pucallpa durante el proceso de la audiencia pública. Esto permitiría evaluar escenarios y redefinir estrategias de prevención y gestión de un eventual conflicto.
2. La Gerencia General de la SUNASS publicó el viernes 6 de julio del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2018-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicables a EMAPACOP S.A. 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.
3. 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 6 al 10 de agosto de 2018.

4. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el miércoles 25 de julio de 2018, tanto en el Diario Ímpetu, distribuido en la localidad de Pucallpa como en la región Ucayali, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Sunass, también participó, días previos a la audiencia pública en entrevistas radiales y televisivas gratuitas difundidas en medios de comunicación de la localidad de Pucallpa.
5. En coordinación con el gerente general, con el equipo de organización de EMAPACOP S.A., la audiencia pública se programó para el **viernes 10 de agosto de 2018**.
6. El coordinador de nuestra ODS Ucayali 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.
7. El día 30.07.2018 se sostuvo una reunión de trabajo, en la sede central de Sunass en Lima con representantes EMAPACOP S.A., OTASS, Programa Nacional de Saneamiento Urbano – PNSU, Oficina de diálogo y Gestión Social del MVCS y especialistas en regulación tarifaria de la gerencia del mismo nombre, a fin de recoger información relacionada, que permitiera complementar y aportar aún más a la propuesta de Sunass, en beneficio de la población abastecida por la EPS.
8. Durante los días del 6 al 9 de agosto, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General de la EPS, Ing. Víctor Julio Motta Vera y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de Callería, Yarinacocha y Manantay distritos de Pucallpa, 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 EMAPACOP S.A. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 10 de agosto, a fin de contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, representantes de Defensa Civil y de la Fiscalía de prevención del Delito local, en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EMAPACOP 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 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 Pucallpa y regionales de Ucayali, 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 Informativa o a través de aportes escritos enviados a SUNASS, vía correo regular o electrónico institucional disponible para tal fin: audienciaemapacopsa@sunass.gob.pe

La información en el folder institucional de la SUNASS consideró: copia de la Resolución del Consejo Directivo N° 025-2018-SUNASS-CD y anexos, publicada en Diario Oficial El Peruano el 25.07.2018, copia del aviso de convocatoria a Audiencia Pública, y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado más de **215** Oficios de convocatoria a las autoridades y líderes locales.

Dípticos con el resumen de la propuesta y preparado por GU/GRT fue entregado (500 unidades), a la mano, en las reuniones uno a uno y grupales, realizadas previo a la audiencia. La distribución del mismo estuvo a cargo del equipo de la ODS Ucayali y de la EPS.

El clima social en el que se trabajó fue positivo. La gerencia general de la EPS apoyó con personal para la comunicación y acercamiento a los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de la ciudad de Pucallpa. La gerencia general y gerentes de las áreas comercial, operaciones e imagen institucional de la EPS, participaron activamente en muchas reuniones realizadas con autoridades y líderes locales, siempre en compañía del equipo de la ODS Ucayali y del equipo de la sede central de Sunass.

Cabe resaltar que también se envió vía correo electrónico información del proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo y convocatoria a más de **175** personas, tales como a los señores Congresistas de la República por la Región Ucayali, a Consejeros Regionales, funcionarios de municipalidades provincial y distritales y otras autoridades e instituciones locales y de la región.

Por otro lado, también es importante mencionar que días previos a la comisión de servicios se realizó una reunión funcionarios de representantes EMAPACOP S.A., OTASS, Programa Nacional de Saneamiento Urbano – PNSU, Oficina de diálogo y Gestión Social del MVCS, especialistas en regulación tarifaria de GRT, asesores de gerencia general y de la gerencia de Usuarios de Sunass, a fin de coordinar acciones de comunicación y socialización del proyecto en mención.

2.- Reunión con EPS, reuniones individuales y grupales

Comisión de servicios (Del 5 al 9 de agosto de 2018):

Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con el Gerente General y trabajadores de las diferentes áreas de EMAPACOP 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 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
Domingo 5 de agosto			
	Llegada del equipo de Sunass a la ciudad de Pucallpa		
Lunes, 6 de agosto			
1	Reunión grupal con ODS Ucayali, asesor y equipo Sunass Sede Central (6 personas)	✚ Se tuvo conocimiento del clima social frente a la convocatoria de la Audiencia Pública. se solicitó a la ODS, aunar esfuerzos para llevar a cabo las actividades de la semana.	②
2	Microaudiencia con Gerentes y personal de decisión de EMAPACOP S.A., personal de ODS Ucayali y especialistas de GRT. (20 personas)	✚ Se analizó el proyecto de estudio tarifario para la EPS. Se manifestaron dudas acerca del cumplimiento de metas de gestión y de las mejoras en temas de calidad del agua abastecida, mejora en la infraestructura existente en agua y alcantarillado, micromedición y sobre el subsidio focalizado. Se observó necesidad de mayor análisis del proyecto por parte de EPS. Se enviaría a los especialistas información para mejorar la propuesta con proyectos prioritarios. Participarían activamente en la socialización del proyecto.	③
3	Reunión grupal informativa con Alcaldesa, regidores, gerentes y prensa de la Municipalidad Distrital de Manantay.	✚ Expresaron su preocupación por la situación de los servicios de saneamiento y la falta de inversión en Manantay, pero también mencionaron la entrega de transferencia de Gobierno Central de 71 millones a manos del Presidente de la República que visitaría la localidad.	②

(14 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A. de 14 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Agradecieron la presencia de Sunass en la localidad y la socialización del proyecto de Estudio Tarifario que beneficiaría a la población hasta que el Proyecto Integral, bajo responsabilidad del MVCS se haga realidad. También la necesidad de mayor comunicación interinstitucional con el gobierno local y regional, así como con los usuarios. 	
<p>4</p> <p>Entrevistas (2) con medios de comunicación televisiva: Canal 21 Tv y Canal 19 UTV Noticias (2 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✦ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas (entrevistas fueron transmitidas en horas de la noche) ✦ Comentarón que el jueves 9 el presidente de la república inauguraría Expo Amazónica y periodistas darían prioridad a noticias relacionadas al tema. Desconfiaron de asistencia de representantes de prensa su se convocaba a una conferencia de prensa desde EPS 	<p>④</p> <p>④</p>
<p>5</p> <p>Reunión grupal informativa con alcalde y dos asesores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (Pucallpa). (5 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A. de 14 personas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Se les informó sobre beneficios el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✦ Sugirieron mayor difusión del mismo con énfasis en las zonas más críticas donde el servicio era de mala calidad en agua potable y alcantarillado y donde incluso la población contaba con los servicios de agua de otros proveedores o de pozos propios. ✦ Mencionaron haber invertido mucho como gobierno local en temas de saneamiento, pero que no era suficiente, pero que seguían en el esfuerzo de conseguir mayores inversiones desde gobierno Central. ✦ Apoyaban el fortalecimiento de la EPS para brindar mayor servicio. Se observó una buena relación interinstitucional en la municipalidad provincial y la EPS. 	<p>②</p>
<p>6</p> <p>Microaudiencia informativa con personal administrativo, comercial y operativo de EMAPACOP S.A. (60 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✦ Se les informó acerca de las acciones de comunicación a realizarse en la localidad durante los próximos días y la necesidad que el personal de la EPS se involucrara aún más en dicha difusión. ✦ Captó mayor interés el tema de la actualización tarifaria, su pronta aplicación y manifestaron su preocupación por la posible reacción de la población. ✦ Se les instó a analizar el proyecto y coordinar con sus gerentes y jefes ante cualquier duda o aporte para la mejora del proyecto. ✦ Se percibió insuficiente interés en el tema, tal vez por desconocimiento del mismo o por la poca cercanía con la nueva administración de la EPS manifestada en otras ocasiones de contacto directo con trabajadores. ✦ Hubo palabras tanto del equipo de Sunass como de la gerencia general de la EPS. 	<p>③</p>
<p>7</p> <p>Reunión grupal informativa con gerente municipal, gerentes y jefes de Municipalidad distrital de Yarinacocha (6 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. ✦ Agradeció tener una reunión previa a la audiencia pública, con los miembros de MDY, para informarles con mayor detalle sobre el proyecto de estudio tarifario. Disculpó la ausencia del alcalde por viaje. Muy interesados en el proyecto y mencionó que su municipalidad tenía proyectos que buscaban financiamiento en saneamiento y que los haría conocer a la EPS. 	<p>②</p>
<p>8</p> <p>Reunión grupal informativa con dirigentes del A.H. 9 de octubre del distrito de Callería Sra. Roda Bertila Flores Romero (4 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Se expuso principales propuestas de Estudio Tarifario a los presentes y se respondió inquietudes relacionadas a la calidad del servicio en temas de continuidad y calidad de agua ✦ Manifestaron problemas de atoro de desagüe en la red pública y supuestas filtraciones en la red de agua. Gerente de operaciones tomó nota de las ubicaciones. (al día 	<p>②</p>

		siguiente acudió la EPS a solucionar problemas, en compañía de equipo de ODS. Dirigentes quedaron contentos ante la solución de sus demandas)	
Martes, 7 de agosto			
1	Entrevista en medio de comunicación radial: Radio Super – Roy Rojas Carbajal (1 persona)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas. Transmitido en directo ✚ Mencionó descontento de población identificado por llamadas a la radio en programas de participación de oyentes. 	④
2	Entrevistas (2) con medios de comunicación televisiva: Canal 5 Tv y Canal 19 UTV Noticias (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas (entrevistas serían transmitidas en horas tarde y noche) ✚ Comentaron que el jueves 9 el presidente de la república inauguraría Expo Amazónica. Prensa local cubriría noticias. 	④ ④
3	Reunión uno a uno informativa con comisionada de Defensoría del Pueblo – Ucayali – Dra. Ivonne Cruzado	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus redes de comunicación. ✚ Se mostró muy interesada en el tema, considerándolo como muy importante. Aseguró la participación de representante en audiencia pública. 	①
4	Reunión uno a uno informativa con candidato a gobierno provincial – Segundo Pérez Collazos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Manifestó interés en el tema. Al parecer habría sido director de la EPS en años anteriores y conocedor del tema de administrar una empresa de agua. Manifestó el descontento de parte de la población por la calidad de los servicios abastecidos. Enviaría representante a la audiencia. 	①
5	Reunión uno a uno informativa con el secretario técnico de la Mesa de Concertación de lucha contra la Pobreza de Ucayali (1 persona + Equipo de Sunass y EPS)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Se interesó mucho en el tema resaltando lo importante que serían las mejoras para garantizar la calidad de vida de la población y se comprometió a apoyar la convocatoria a través de su red social. 	①
6	Reunión uno a uno informativa con Sub Directora de la Dirección Regional de Salud de Ucayali – Dra. Marcela Hilario Tenorio	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Se interesó mucho en el tema resaltando lo importante que serían las mejoras para garantizar la salud de la población. ✚ Confirmó haber recibido información previa y la participación de representante en la audiencia pública 	①
7	Reunión grupal informativa con candidato al gobierno regional de Ucayali y comando de campaña (ex presidente del Frente de Defensa) – Sr. Abel Vásquez (5 personas + Equipo de Sunass y EPS)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Se interesó mucho en el tema resaltando lo importante que serían las mejoras para garantizar la salud de la población. Mencionó problemática relacionada a temas comerciales y operacionales de la EPS. Supuestas sobrefacturación por re categorización de usuarios y por cobros por servicio de desagüe. ✚ Sugirió que se debería atender a las zonas que no gozan de los servicios brindados por la EPS, se controle la calidad del agua, las conexiones clandestinas y el tratamiento de aguas residuales. ✚ Manifestó haber participado en el “Pucallpazo” reclamando las tarifas eléctricas. Señaló como “logro del pueblo”. 	②

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Señaló que representantes de su comando de campaña asistirían a la audiencia pública. ✚ Aparente desacuerdo con la nueva dirigencia del frente de defensa. 	
8	<p>Reunión grupal informativa con organizaciones y entidades ambientalistas como ARAU, IIAP, SERNANP y Gerencia ambiental de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (4 personas+ Equipo de Sunass y EPS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Resaltaron la importancia de los MRSE incluidos en el proyecto de Sunass, pero mencionaron la necesidad de unir esfuerzo en la difusión del tema que por ser nuevo no estaba muy internalizado en la población a pesar de los esfuerzos aislados de sus instituciones. ✚ También señalaron las acciones para formar un grupo impulsor para conservación del recurso hídrico. Señalaron que otras instituciones más conforman este grupo, pero que debido a la inauguración de la Feria de la Amazonía y la presencia del presidente de la república en la ciudad, no pudieron asistir a la reunión convocada por nuestra ODS. Continuarán en la tarea de trabajar en equipo con nuestra OD Sunass y con EMAPACOP S.A. 	②
9	<p>Reunión grupal informativa con la directiva del A.H. Próceres de la Independencia del Sector 9. (6 personas+ Equipo de Sunass y EPS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aseguraron que el servicio de saneamiento requiere mejoramiento aunque mencionaron contar con 24 horas de agua y desagüe. ✚ Reconocen que parte de los problemas en los servicios son de responsabilidad de algunos usuarios que hacen mal uso de los mismos, depositando desperdicios y aguas de lluvias en los desagües o por el uso indiscriminado del agua por no tener medidor. ✚ Ciudadana comenta beneficio de tener medidor y otros solicitan a la EPS que se les instale por no convenirles la asignación de consumo. ✚ Gerente general y de operaciones de EPS toman nota de problemas operacionales urgentes de atención en la zona. (los mismos que fueron resueltos en presencia de supervisor de ODS). 	②
10	<p>Microaudiencia informativa con la Directiva y vecinos del A.H. Roca Fuerte del Sector 9. – Maribeth Silvano, Isela Gama, Abraham Shuñá y ciudadanos del sector. (17 personas+ Equipo de Sunass y EPS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó acerca de beneficios de la propuesta a presentarse y se les convocó a participar en audiencia pública. ✚ Manifestaron quejas por servicios de post venta, tales como: demora en atención en problemas operacionales, atención telefónica que no responde llamadas oportunamente y no trabajan sábados ni domingos, mala atención en caja para el pago de los recibos, el servicio de agua es solo hasta las 9 p.m., se oponían a la micromedición por falta de información y por supuestos cobros excesivos de los servicios, tal vez por la re categorización de asignaciones de consumo recientemente aplicada por la EPS. Se preguntan el por qué la diferencia de asignaciones de consumo de 25, 30 y 35 m3. ✚ Muy interesados en la mejora de los servicios. Solicitaron charlas sobre derechos y deberes de usuarios y de la EPS. Coordinarían también con ODS para acción conjunta. 	③
11	<p>Reunión uno a uno informativa con Prefecto Regional – Marcelo Rengifo Alván (1 persona + asesor Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Comentó acerca del clima social existente en Pucallpa. 	①
Miércoles, 8 de agosto			
1	<p>Reunión grupal informativa con candidato a alcaldía provincial de Coronel Portillo y comando de campaña. – Walter Dyer (4 personas+ Equipo de Sunass y EPS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Comentó ser ex director regional de vivienda, construcción y saneamiento. Señalaron que saben que la EPS está en el RAT, y que tiene recursos. ✚ Comentó apoyaría mucho para la mejora de los servicios de saneamiento porque conoce el tema de la EPS y la de 	②

		<p>los usuarios. De acuerdo con que el usuario pague por los servicios que recibe y a precios justos. Comentó acerca de conexiones clandestinas y el rechazo de parte de la población de conectarse a la red de EMAPACOP, asumiendo por desconfianza en la EPS y en las autoridades que no informaron acerca de avances o demoras de proyectos de mejoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sugirió que EPS y Sunass se acerquen con mayor información a los usuarios. ✚ Confirmó que asistiría a la audiencia pública para compartir aportes técnicos. 	
2	<p>Reunión uno a uno informativa con Comisario PNP – Callería – Comandante David Berrocal (1 persona + equipo de Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Se coordinó participación y apoyo PNP en audiencia pública. ✚ Aseguró el apoyo con personal policial 	①
3	<p>Reunión grupal informativa representantes de organismos relacionados a los servicios de saneamiento: ANA, Dirección de Salud Ambiental, DRVCS, PNSU, CAC, Gobierno Regional de Ucayali. (7 personas + equipo de Sunass y EMAPACOP S.A.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. Se entregó información impresa. ✚ Se explicó al detalle la propuesta y recibió aportes y opiniones al respecto. Se realizó un diálogo técnico muy positivo y de aportes. ✚ Se comprometieron a hacer llegas mayores aportes a través de correo electrónico creado para tal fin. ✚ Se comprometieron a impulsar juntos la creación de una mesa de trabajo, que abordaría temas de sus respectivas responsabilidades institucionales. ✚ Hubo el compromiso de participar en la audiencia pública haciendo uso de la palabra. ✚ Se confirmó la participación de CAC-MVCS con exposición en audiencia pública. 	②
4	<p>Reunión uno a uno informativa con secretaria de Sala de consejeros regionales del Gobierno Regional de Ucayali (1 persona + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mencionó haber entregado información impresa del proyecto a Consejeros del GRU, quienes nos habían concedido participar en la sesión de ese día, la misma que se desarrolló a puerta cerrada debido a tener que tratar asunto urgente relacionado con visita de presidente. Espera de más de 40 minutos. Se disculpó. 	①
5	<p>Entrevistas (2) con medios de comunicación televisiva: Canal 5 Tv y Canal 19 UTV Noticias (2 personas + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas (entrevistas serían transmitidas en horas tarde y noche) 	④ ④
6	<p>Reunión uno a uno informativa con titular de Primera Fiscalía especializada en Medio Ambiente – FEMA. – José Luis guzmán Ferro (1 persona + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Comentó enviar a colegas a participar en audiencia pública. 	①
7	<p>Reunión uno a uno informativa con titular de Segunda Fiscalía especializada en Medio Ambiente – FEMA. – José Luis guzmán Ferro (1 persona + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Comentó enviar a colegas a participar en audiencia pública. 	①
8	<p>Reunión grupal informativa con titular y adjunto de la Fiscalía Provincial de prevención del Delito (2 personas +equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Confirmó enviar a colega a cubrir presencialmente con acción preventiva durante toda la duración del evento. Pidió enviar documento para oficializar el pedido, cosa que fue tramitado inmediatamente. 	②
9	<p>Entrevista en medio de comunicación radial: Diario Ímpetu - (1 persona + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. 	④

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas. Transmitido en directo ✚ Mencionó descontento de población identificado a través de trabajo de campo para elaboración de noticias periodísticas 	
10	Reunión uno a uno informativa con Moderador de audiencia pública (1 persona + equipo Sunass)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se transmitió reglas de organización y participación. 	①
11	Reunión uno a uno informativa con dirigente de junta vecinal de urbanización Primavera (1 persona + equipo Sunass)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Se comprometió a convocar la participación de vecinos y compañero de trabajo. 	①
12	Reunión grupal de organización con todo el equipo de ODS Ucayali (12 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinación y definición de funciones personales y de grupo previas y durante la realización de audiencia pública. solicitado por Víctor Caballero – Asesor 	②
13	Micro audiencia informativa con Junta directiva y pobladores de la Urbanización Municipal en Manantay (20 personas aprox + equipo de Sunass y EMAPACOP).	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ Mencionaron que aproximadamente el 80% de población de sus zona consume agua de pozos propios por falla en el pozo que producía agua amarillenta y por el supuesto sobre registro de los que tenían medidor. Muchos usuarios que antes estaban conectados a red pública de agua se desconectaron por ello. Municipio les ayudó a reactivar sus pozos propios. Pagan 15 soles mensuales a otros operadores locales. Dicen que vecinos no quieren saber nada de EPS. Otros regresarían a EPS si ven mejoras en el servicio. ✚ Denuncian, quienes continúan conectados, que existe mucho clandestinaje. Otros solo pagan por desagüe. ✚ Denuncian muchos atoros en red de desagües, supuestamente por el mal uso que le da un mercado cercano por verter sólidos y aguas de lluvia. ✚ EPS regresa a zona después de 2 años luego de inauguración de pozo que no sirve, que municipio y EPS prometieron arreglar y no cumplieron. ✚ Piden que EPS los apoye con el análisis gratuito del agua de sus pozos. ✚ Mencionan que EPS y municipalidad prometieron contratar consultoría para solución de problemas, sin cumplir. ✚ No creen como solución conectarse a pozo de Roca Fuerte. Mencionan también que EPS ha taponeado desagües y residuos puestos en red, lo que genera atoros. ✚ EPS tomó nota de problemas operacionales para inspección del día siguiente. 	③
14	Reunión uno a uno (telefónica) con dirigente de A.H.Micaela Bastidas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se insistió en varias oportunidades pero dirigente contestó que grupo no quería reunirse con equipo de EMAPACOP y Sunass porque ya no creían en la EPS y no había garantía en convocatoria a vecinos. 	①
15	Reunión grupal informativa con titular y accesitario del Consejo de Usuarios Sunass por Ucayali – Dina Montero Cárdenas (2 personas + equipo de Sunass)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP y convocatoria de Audiencia Pública. ✚ De acuerdo con las mejoras propuestas, opina que la inversión es insuficiente para mejorar todos los problemas de saneamiento en la localidad. ✚ Convocó a demás asociados de la Cámara de Comercio de Pucallpa de la que es miembro. ✚ Asistiría a la audiencia pública. 	②
Jueves, 9 de agosto			
1	Reunión grupal de organización con todo el equipo de ODS Ucayali (14 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinación y para compartir experiencias del trabajo de la ODS en la localidad y su proyección en la zona rural de la región. 	②

		<ul style="list-style-type: none"> Se analizaron aspectos de supervisión, atención de consultas y reclamos, experiencias en trabajos de campo, campañas de información y demás intercambio de experiencia. Reunión liderada por asesor de la gerencia general de Sunass. 	
2	Entrevista por medio de comunicación radial: Radio Super (1 persona)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas. Transmitido en directo. 	④
3	Entrevista en vivo por medio de comunicación Televisivo: Canal 21 (1 persona)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de sus programas. Transmitido en directo. 	④
4	Reunión uno a uno con representante de dirigencia de asentamientos humanos de Pucallpa – Norberto Soto Hilares. (1 persona + equipo de Sunass)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. Se comprometió a convocar a sus representados dirigentes a través de oficios de convocatoria que, a su pedido, se le entregó para distribuir. Solicitó más presencia de Sunass en AA.HH. promovería en coordinación con ODS charlas de orientación y educación sanitaria en diversas zonas. 	①
5	Reunión grupal informativa con dirigentes del Frente de Defensa de Ucayali – Francis Paredes Castro y Fredy Carrasco Sandoval	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. Manifestó descontento principalmente con autoridades locales y por el servicio brindado por EMAPACOP S.A. Resaltó el mal servicio recibido principalmente en las zonas de A.H. Urubamba, Manantay, A.H. Grimesa, sectores 14, 12, y 10. La contaminación por vertimiento de desagües del Hospital de Ucayali y su denuncia por ello a la OEFA. También por la contaminación y riesgo para la salud por los desagües de quebrada de Yumantay y La Ollada. Resalto que la balsa de captación de agua para planta de tratamiento está cerca de emisor de desagüe aguas arriba. Resaltaron necesidad de mayor acercamiento de gerencia de EPS con dirigencia de su sindicato de trabajadores. Es necesaria mayor información y pedido de opinión a las bases para mejora de la EPS. Sugieren que la perforación de pozos debe ser mayor a los 100 metros de profundidad para evitar captar agua contaminada por pozos sépticos. Otros relacionados a supuesta sobrefacturación de consumos y de colaterales como nuevas conexiones en agua y/o desagüe. Grupo contaría con asesoramiento de Colegio de Biólogos como aporte en opiniones técnicas. Finalmente resaltaron que no estaban en contra de la administración de la EPS sino de la falta de información que debería ser proporcionada por alcaldes provincial y distritales, acerca del Proyecto Integral, tantos años esperado por la población, señalaron. 	②
6	Reunión grupal informativa con profesoras del V concurso Escolar del Programa Educativo Nacional en Pucallpa (4 personas + equipo Sunass)	<ul style="list-style-type: none"> Se informó sobre el Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. y convocatoria de Audiencia Pública. Se les solicitó apoyo en difusión y convocatoria a través de docentes y padres de familia de colegios. Solicitaron mayor información a través de charlas de educación sanitaria en colegios para alumnos y padres de familia. Coordinan con ODS. 	②
7	Visita de preparación logística a Colegio de Abogados de Ucayali (Equipos de Sunass y EMAPACOP S.A.)	<ul style="list-style-type: none"> Acondicionamiento de local y preparación del material impreso por Sunass a distribuir para realización de audiencia pública informativa de Sunass del día siguiente. 	
8	Conferencia de prensa:	<ul style="list-style-type: none"> No se realizó debido a que este día la ciudad tenía la visita del Presidente de la República y Ministros para la entrega de transferencia al gobierno provincial de 71 millones para 	⑤

obras de saneamiento, en ceremonia en el distrito de Manantay; además inauguró la Feria Expo Amazónica, la que durante todo el día concitó la atención de la prensa local.

✚ No se convocó a sugerencia de asesores de gerencia y presidencia de Sunass, luego de análisis de clima social y coyuntura local.

Se realizaron **13** reuniones uno a uno, **16** reuniones grupales, **4** microaudiencias con grupos organizados de la sociedad civil, y **13** 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 EMAPACOP 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 EMAPACOP S.A.

Para coordinar y realizar las acciones de comunicación antes mencionadas, el equipo de organización estuvo conformado por los colaboradores de las Gerencias de Usuarios y de Regulación Tarifaria, asesores de Gerencia General y de nuestra Oficina Desconcentrada Sunass Ucayali. Se contó con el valioso apoyo de la Gerencias General, Comercial, Operacional y Oficina de Imagen Institucional de EMAPACOP S.A.

3.- 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 EMAPACOP S.A.; la mayoría coincidió en la urgente necesidad de mejorar la calidad de agua abastecida con evidente presencia de hierro y sedimentos arenosos en algunos sectores, aumentar las horas de continuidad del agua abastecida por la EPS, el aviso oportuno a los usuarios ante cortes y restricciones del servicio, la instalación de medidores en la conexiones de agua cuando la continuidad mejore ya que actualmente y en algunos casos era menor a 4 horas diarias; sobre el uso indiscriminado y clandestino del servicio de agua potable por algunos ciudadanos de Pucallpa y la mejora en la calidad del servicio de alcantarillado, debido a constantes atoros por el mal uso por los usuarios y el vertimiento de las aguas de lluvia; como mencionaron. Pidieron interceder ante las autoridades competentes para evitar que usuarios de "caños de desagüe" se conecten a las redes de EMAPACOP S.A. porque dichas aguas servidas, que discurren a tajo abierto son un gran peligro para la salud y del ambiente de la localidad.

También solicitaron que EMAPACOP S.A. mejore la calidad de atención a las personas en el servicio de post venta de cobro de recibos, atención de reclamos comercial y la pronta atención de reclamos operativos en agua potable y desagües. Solicitaron mayor cercanía a través de la comunicación directa y personalizada con los usuarios. Pedido similar se le hizo a la Sunass. Tuvieron la posibilidad de expresar libremente sus quejas e inquietudes, muchas de las cuales obtuvieron respuesta y acción por parte de la EPS con la supervisión de nuestra ODS Ucayali.

Por otro lado, un pedido recurrente fue el que la actual administración de EMAPACOP S.A. a cargo del OTASS informe y aclare, ante la población y autoridades, las mejoras, inversiones y avances logrados durante el tiempo de su función.

También sugirieron que los gobiernos central, regional resuelvan el entrampamiento del Proyecto Integral de Saneamiento para Pucallpa, postergado por mucho tiempo y gestionen mayores inversiones en saneamiento. Pidieron mayor coordinación multisectorial para la solución del problema de contaminación del recurso hídrico, proveniente del río Ucayali y pozos de agua subterránea existentes, articulando acciones con organismos como ANA-ALA, OEFA, MVCS, MINAM, MINAGRI y otros.

En algunas reuniones estuvo presente la preocupación para atenuar los efectos del cambio climático que afectan la captación del recurso hídrico proveniente de las partes altas de las cuencas de

Yarinacocha, Abujao y del Bajo Pachitea y por los posibles desastres naturales que podrían afectar los servicios de saneamiento de su ciudad, como en años anteriores. Solicitaron la articulación de esfuerzos entre todas los organismos públicos multisectoriales y autoridades involucrados.

Por otro lado, muchos de los contactados manifestaron haber percibido, en años anteriores, la fuerte influencia política ejercida por la autoridad local sobre la anterior gerencia de la empresa de agua municipal, suponiendo se tomaron decisiones de conveniencia política antes que técnicas, deteriorando así la administración y el servicio brindado por la EPS. Ello habría generado una pérdida de confianza en la población acerca de la eficiencia y honestidad de los funcionarios y trabajadores de la EPS. Algunos opinaron que autoridades municipales debilitaron a la EPS al conceder uso de pozos particulares y propiciando el retiro como clientes de la EPS; pero también muchos se vieron obligados ante la calidad de agua abastecida por la EPS, de color amarillento y con olor a óxido, mencionaron.

Se percibió el desconocimiento acerca de las limitaciones presupuestales de la EPS y de sus proyecciones de mejora para los próximos cinco años; aunque algunas personas valoraron el aporte por parte del Estado, a través de sus gobiernos provincial o distrital en los últimos años, en la ampliación redes de agua potable y alcantarillado o por la habilitación de pozos.

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.

Se ha observado que la población requiere de mayor acercamiento de la EPS hacia sus diferentes públicos, situación que se optimizaría con una oficina de imagen institucional fortalecida y una oficina de atención al público más organizada y dinámica.

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 EMAPACOP S.A. Por otro lado, celebraron la presencia de la nueva oficina desconcentrada de Sunass en Pucallpa, esperando, se ejerza mayor supervisión sobre la EPS.

4.- AUDIENCIA PÚBLICA: 10 de agosto de 2018

La Audiencia Pública en la que SUNASS sustentó, ante autoridades y sociedad civil urbana del ámbito de responsabilidad de EMAPACOP 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 10 de julio de 2018, en el Auditorio del Ilustre colegio de Abogados de Ucayali – Sede Pucallpa, en el horario de 09:30 a 13:00 horas aproximadamente.

Viernes, 10 de agosto	
Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales y público en general, entre ellos/as:	- La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio del Ilustre Colegio de Abogados de Ucayali, sito en el Jr. Progreso N° 174, Callería – Pucallpa, Prov. Coronel Portillo, Región Ucayali
1 Dirección Regional de Vivienda, ProPratzi, Canal 19 TV, Secretaría de Rondas Campesinas Ucayali, Oriental TV., Universidad Nacional de Ucayali, Gobierno Regional de Ucayali, Municipalidad Distrital de Manantay, IE 1220, Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza, Otass,	- Participaron de la Audiencia Pública 89 asistentes inscritos (pocos no quisieron inscribirse). Participaron 11 oradores inscritos, representantes de instituciones locales, organizaciones sociales y representantes de la sociedad civil. ⑥
	- Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPACOP S.A.

<p>Emapacop S.A., Comisaría de Yarinacocha, MVCS-PNSU-Ucayali, Autoridad Nacional del Agua – ANA, Osiptel, Defensoría del Pueblo Ucayali, Diresa, IIAP, coordinación de Asentamientos Humanos Pucallpa, dirigentes de Asentamientos humanos varios, Frente de Defensa de Ucayali, Candidatura a cargos políticos, Dirección Ambiental, Sindicato de EPS, Restauración Nacional, Colegio de Biólogos, vecinos usuarios de Callería, Manantay y Yarinacocha, entre otros ciudadanos usuarios de diferentes zonas de la ciudad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De la Audiencia Pública, se recopiló 12 fichas de comentarios, debidamente rellenas y 50 encuestas anónimas. - El evento se desarrolló con total normalidad, de acuerdo a lo programado. - Se contó con el apoyo de la PNP local y la fiscalía de prevención del delito de Ucayali. Con ello el orden y seguridad para los asistentes estuvo garantizado.
<p>2 Entrevista a manera de rueda de prensa (3) en medios de comunicación televisivos y escritos: Canal 5 Tv, Canal 19 UTV, Ímpetu. (4 personas + equipo Sunass)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se informó sobre los beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario de EMAPACOP S.A. Se les solicitó apoyo en difusión ④ ✚ Se hicieron precisiones en cuanto a la propuesta presentada por Sunass y a las inquietudes manifestadas por algunos oradores. ④

La organización del evento estuvo a cargo de SUNASS a través de los colaboradores de la Gerencia de Usuarios y de la Oficina Desconcentrada de Sunass – Ucayali en Pucallpa. También se contó con el apoyo del equipo de colaboradores de EMAPACOP S.A. del área de Desarrollo Empresarial.

La exposición principal estuvo a cargo de los especialistas de GRT, Roger Cueva y Lourdes Reynalte, así como por Astrid Dañino Pérez (gestora ambiental ODS Ucayali); la bienvenida y los comentarios finales estuvieron a cargo de José Luis Patiño, (Asesor de GG – Sunass). Fue muy importante la presencia y participación con exposición y comentarios finales del gerente general de la EMAPACOP S.A., Ing. Arturo Colchado Bolívar, quien estuvo acompañado de sus gerentes, comercial, operaciones, administrativo, legal y de imagen institucional.

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, así como de un representante de la Fiscalía de Prevención del Delito de Ucayali.

A todos los asistentes se les entregó fotocopias de la Resolución del Consejo Directivo N° 025-2018-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 Pucallpa, 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 fue de manera abierta y de libre expresión de ideas.
- Solicitan que EMAPACOP 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 hídricos requiere 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 de parte de gerente general y gerentes mayor interés en la propuesta, expresando sus preguntas a los especialistas de Sunass, aunque requerirían mayor lectura y convencimiento del proyecto. Comentaron que pedirían acompañamiento de Sunass para la correcta aplicación cuando se aplique el estudio.
- Manifestaron la posibilidad de priorizar proyectos contenidos en la propuesta, comprometiéndose a enviar a Sunass la información que lo sustente a la brevedad posible, referidos a la cámaras de bombeo, balsa cautiva, automatización de pozos, planta de tratamiento de agua potable, mejoras en redes varios sectores.
- Brindó apoyo suficiente y valioso 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, tener dudas ante la propuesta técnica, a pesar del anuncio de la importante inversión de casi 30 millones de soles para el quinquenio. Algunos resaltaron limitaciones en equipos y de personal operativo existentes.
- Algunos trabajadores comentaron sobre el clima laboral existente los últimos meses, al parecer debido a la insuficiente información y coordinación inter gerencias en la EPS. Otros manifestaron su descontento con la nueva administración a cargo de OTASS, señalando, entre otros, incertidumbre por la significativa diferencia con los sueldos de los nuevos gerentes, por la supuesta insuficiente valoración de ésta hacia los trabajadores antiguos y los pocos espacios de comunicación gerencia-trabajador. Al parecer los colaboradores todavía no perciben el beneficio de una nueva administración de la EPS.
- Un actor importante es el sindicato de EMAPACOP quien, al parecer, no tendría información suficiente del andar de la EPS y ello podría ser un inconveniente para emprender la mejoras propuestas. Sus argumentos estarían relacionados a la experiencia de manejo discrecional y politizado de la Empresa bajo las anteriores gestiones de autoridades municipales. Se percibe poca credibilidad ante el anuncio de los beneficios de la nueva estructura tarifaria y las metas de gestión. Se percibió cierto desconcierto e insuficiente interés de compromiso con la empresa, tal vez por una esperada mejora salarial.
- Se observa que la EPS no 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.
- Reconocieron que parte del incumplimiento de metas del primer quinquenio se debió a externalidades, como fueron la presión política de sus autoridades municipales lo que los llevó a la necesidad de ser administrados por el OTASS.
- Se apreció la necesidad de mayor esfuerzo de acercamiento de la EPS con las autoridades políticas locales y regionales, para informarles acerca de la realidad actual de la empresa bajo la administración del OTASS.
- 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, tanto en personal como en equipos, para implementar estrategias de comunicación, sensibilización y educación sanitaria más eficaces para con sus usuarios.
- Se pudo apreciar que existe insuficiente comunicación y coordinación interinstitucional con otras instituciones del Estado con sede en Pucallpa, que permitirían enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento desde diversos ángulos, tales como con

DRVCS, ALA, OEFA, Minagri, CAC- MVCS, DIRESA, Defensoría del Pueblo, Colegios profesionales, etc.

- Se percibe todavía una diferencia de posiciones e intereses entre la gerencia y grupos de trabajadores de la EPS; estos últimos señalan que a la fecha la EPS no ha alcanzado las mejoras prometidas al inicio de la nueva gestión administrativa del OTASS.
- El área comercial de la EPS debería mejorar la infraestructura para la atención a sus clientes usuarios, al parecer generarían en los usuarios incomodidad y la percepción de una mala atención personalizada por parte de los trabajadores de atención al público en la EPS. El gerente general mencionó que pronto se modernizaría el área comercial de atención al cliente en su sede principal.
- El personal de las diferentes áreas de contacto directo con los clientes, requeriría de actualizar sus conocimientos en la normativa existente referida a calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, así como para mejorar la calidad de atención en los diferentes aspectos para sus clientes usuarios. Ello se lograría con capacitación a través de mesas de trabajo.
- El Gerente General de EMAPACOP S.A. informó sobre la reciente adquisición de electrobombas, tanto para captaciones de agua como para estaciones de bombeo de desagüe que pronto serían puestas al servicio de la población. También se sectorizarían zonas críticas y se instalarían nuevos medidores, priorizando estos últimos en zonas de mayor cantidad de horas de continuidad del servicio de agua.
- La EPS tiene la decisión de invertir y desarrollar acciones de sensibilización, información y comunicación antes de la publicación de la Resolución del CD mediante spot, videos, volantes distribuidos con los recibos, entrevistas y otros.
- La gerencia de operaciones priorizará la estrategia para delimitar y sectorizar la distribución del agua y se comprometió a una más rápida atención de quejas por problemas operacionales denunciados por los usuarios.

2. De las **autoridades**:

- Se percibió que las autoridades municipales provincial y distritales cuentan con un insuficiente conocimiento de la realidad de la EPS y acerca de la presencia del OTASS en ella. El descontento mayor manifestado es por la carencia o discontinuidad del servicio de agua potable tanto en la provincia como en sus respectivos distritos, adicionalmente por la calidad de agua abastecida a la población.
- La mayoría de las autoridades técnicas, sean municipales o regionales, contactadas directamente, no manifestaron estar en contra de la propuesta e inversiones para el quinquenio. Incluso mencionaron su esfuerzo en conseguir mayores inversiones para proyectos en saneamiento que venían trabajando, algunos de ellos desconocidos por la EPS. Pero si manifestaron su temor por la posible reacción de la población relacionada con la actualización tarifaria.
- Comentaron que sabían que no todo era responsabilidad de la EPS y que la calidad de los servicios también dependía de los usuarios. Aun así opinaron que la EPS debería responder con mayor oportunidad ante situaciones de emergencia como los cortes de agua, inundación de aguas servidas de viviendas y calles. Señalan la necesidad de que la EPS cuente con un plan de contingencia.
- Algunas autoridades coincidieron en resaltar la falta de cercanía e información observada de la EPS hacia su población.
- Debido a la pérdida de confianza, de algunos sectores de la población hacia sus autoridades, 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 de Pucallpa y del equipo multidisciplinario que la conformaba.
- 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, pero sobre todo para la implementación de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos anunciados en el proyecto para garantizar la disponibilidad del

recurso agua en cantidad y calidad, aminorando los riesgos de contaminación de las fuentes de agua tanto superficiales como subterráneas.

- Se percibe como necesaria un mayor trabajo articulado de las áreas municipales de desarrollo urbano, proyectos, obras, inversiones, planificación y presupuesto, recursos naturales, participación vecinal y comunicaciones, entre otras, con EMAPACOP S.A.
- En el escenario electoral, Pucallpa cuenta con candidatos a la alcaldía de la municipalidad provincial y distritales, así como para el Gobierno Regional de Ucayali. Por ello algunos de ellos podrían hacer uso del descontento de algunos sectores de la población para oponerse a la actualización tarifaria, incluso utilizando medios de comunicación como radio y TV.
- Cabe resaltar que en reuniones uno a uno con algunos de con los principales candidatos políticos a las alcaldías provincial y distrital, se pudo percibir interés en la propuesta de proyecto de Estudio Tarifario, con el compromiso de ser analizado por su equipo de campaña con mayor detenimiento y hacer llegar sus aportes durante la audiencia pública o vía correo electrónico habilitado para tal fin.

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 últimamente.
- Muchos consideraron que la continuidad y calidad del agua abastecida desmejora por temporadas, por ello consideraban que la imagen de EMAPACOP S.A. estaba seriamente cuestionada por la pérdida de confianza.
- Casi todos desconocieron la existencia de un procedimiento de reclamos en la EPS 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 los temas de mejora de la calidad del agua y de la continuidad del servicio.
- Se aprecia en la población visitada, un aparente desinterés en mejorar sus hábitos de consumo, tal vez por falta de información y/o educación sanitaria, lo que afectaría grandemente en la disponibilidad, frecuencia y presión en el servicio de agua potable. En su mayoría pagan por asignación de consumo por no tener medidores. Esto dificulta la toma de conciencia de la necesidad del uso responsable del agua y del valor económico de la misma.
- Los usuarios perciben la insuficiente información proporcionada por la EPS, en su esfuerzo de mejorar la calidad del agua abastecida, relacionándolo a la supuesta presencia de hierro arena ocasional.
- 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 comentarios de altos consumidores, mayormente domésticos multifamiliares y comerciales o propietarios de casas pensión, que hacen un uso irresponsable y/o exagerado de los servicios. Algunos de los opositores se constituyen como líderes locales.
- 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 son medidor por sostener hacer un uso responsable de los servicios. Pocos de los contactados se quejaron por la presencia de aire en sus conexiones de agua por la discontinuidad del servicio.
- Algunos mencionan haberse desconectado de la red y regresado al consumo de agua de sus pozos particulares o de otros proveedores barriales, debido a percibir de muy mala calidad, en color, olor y sabor, el agua abastecida por EMAPACOP S.A. Otros han dejado de pagar sus recibos y la EPS los ha desconectado de sus redes, generando en la mayoría de los casos el retorno al uso de los caños de desagua pluvial o a pozos sépticos que generan peligro para la salud de la población con la contaminación de la napa freática y en el medio ambiente.

- 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 del río Ucayali. 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 Sunass, Autoridad Nacional y local del agua, MVCS, Diresa, Ministerio del Ambiente, de sus propios gobiernos regional y local en temas relacionados a los recursos hídricos.
- Algunos comentaron el trato inadecuado por parte del personal de la empresa, tanto en el área comercial como de operaciones. Sugieren se mejore habilitando un mejor ambiente de atención al público, que incluya mayor orientación. Solicitan que se capacite al personal de la EPS en temas de calidad de atención al cliente. Se escucha que dicho personal atiende sin calidad ni calidez a los usuarios que visitan la EPS.
- Algunos resultaron críticos a la intervención del OTASS a EMAPACOP S.A. Todavía mantienen la percepción que es una administración ineficiente por desconocer los avances logrados desde el inicio de la nueva administración. Se percibe que la confianza no ha mejorado. No se han cumplido con las promesas de mejora ni de acercamiento con los usuarios.
- Para algunos de los contactados, su principal interés es lograr una sanción para las autoridades que, ellos consideran, vienen cometiendo actos de corrupción, durante la ejecución de obras públicas. Están interesados en fiscalizar las obras que realiza el Estado en los diferentes Asentamiento Humanos y que no son culminadas o están judicializadas.

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 EMAPACOP, 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 dichas instituciones con la empresa de agua potable.
- Algunos funcionarios refieren que la balsa flotante de captación en el Río Ucayali no cuenta con el mantenimiento adecuado y requiere ser evaluado. Señalan la preocupación de su ubicación cercana a embarcaciones de un puerto fluvial y una próxima desembocadura de desagüe poblacional río arriba.
- Algunos de los representantes contactados propusieron que la Sunass a través de su oficina desconcentrada en Pucallpa, promueva la articulación con ellas, realizando reuniones, cursos o talleres de concientización del uso del recurso del agua. Cabe resaltar que ya existe en la localidad un grupo impulsor para el cuidado ambiental que reúne a la mayoría de instituciones
- Todas las instituciones visitadas manifestaron interés en la mejora de los servicios de saneamiento, sobre todo en el tema de la calidad del agua y de continuidad.
- 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 Pucallpa la Sunass haya inaugurado su nueva oficina desconcentrada, con especialistas en supervisión y control.
- Muchos de los contactados opinaron favorablemente sobre a la implementación de medidas para prevenir desastres, debiendo articularse con instituciones como el MINAGRI y la ANA para gestionar proyectos conjuntos con comunidades en la cuenca.
- Todos coincidieron en querer realizar acciones conjuntas a favor de la población más necesitada. Se muestran a favor de realizar campañas de sensibilización sobre el buen uso, ahorro, cuidado y sostenibilidad del recurso hídrico, así como para evitar su contaminación y del medio ambiente.

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 y convocaron la participación de la ciudadanía en la audiencia pública anunciada.
- Concedieron a los comisionados de la Sunass 13 entrevistas gratuitas radiales y televisivas para analizar la propuesta a presentar y para convocar la participación de la población en la Audiencia Pública. Dichas entrevistas fueron coordinadas por la oficina desconcentrada de Sunass Ucayali.
- Algunos periodistas resaltaron las quejas de la población, recibidas a través de llamadas telefónicas a sus programas periodísticos radiales, en relación principalmente a la discontinuidad, la calidad del agua, por cortes sin previo aviso, supuestos cobros excesivos, baja de presión y demora en atención de reclamos operacionales de responsabilidad de la EPS.
- En sus entrevistas estuvo presente 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.
- Otras de las interrogantes fueron la insuficiente información difundida a la población por parte de la EPS en medios de comunicación, la percepción que los servicios de agua y saneamiento eran deficientes a pesar que el Río Ucayali cuenta con agua permanente durante todo el año, no se justificarían los cortes, la baja presión ni la discontinuidad.
- Después de la audiencia pública se brindó entrevista adicional acerca del proyecto de Estudio Tarifario y de Sunass, a manera de rueda de prensa. Se percibe en ellos la necesidad de brindarles mayor información acerca del rol y funciones tanto de EMAPACOP S.A., OTASS, así como de la Sunass.

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, así mismo, principalmente a las autoridades y candidatos políticos de Callería, Yarinacocha y Manantay en Pucallpa, para lograr sostenibilidad de la inversión en servicios de saneamiento, sin distingo de periodos políticos.
- De igual forma informar constantemente, de los avances y esfuerzos de la EPS, a 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, recuperando nuevamente la credibilidad en su empresa de agua.
- Se sugiere que una vez aprobado el Estudio Tarifario para EMAPACOP 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.
- Dicha difusión sería apoyada por nuestra oficina desconcentrada en la región Ica.
- 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 Pucallpa, 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 Ica, 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 EMAPACOP 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, en coordinación con nuestra ODS.
- 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 Coronel Portillo, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas educativas.
- Además se sugiere a EMAPACOP S.A. que ante el ingreso del OTASS a la administración de la EPS, justificada por la crítica situación financiera, organice mayores espacios información a la población para generar confianza hacia la empresa y diluya la observada incertidumbre por desinformación en los actores sociales claves identificados, como son autoridades locales, frentes de defensa, líderes vecinales, candidatos municipales e incluso en su Sindicato de Trabajadores.
- Sugerimos a las correspondientes gerencias de Sunass intensificar la supervisión de calidad de agua en el ámbito de responsabilidad de EMAPACOP S.A. que sirva para establecer compromisos puntuales de la EPS, insertados en el nuevo estudio tarifario 2018-2023.
- Sugerimos a nuestra Alta Dirección promover una reunión con las instituciones vinculadas a la gestión de recursos hídricos (GOREU, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM), OTASS y EMAPACOP donde se evalué la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Pucallpa.

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

Del 5 al 10 de agosto de 2018



En oficina desconcentrada Sunass



Con equipo de ODS Ucayali en Pucallpa



Reunión EMAPACOP S.A. y Sunass



Con gerentes y jefes EMAPACOP S.A.



Reunión con personal de áreas comercial, operacional y admirativo de EPS



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



Municipalidad Distrital de Manantay



Con Alcalde Provincial Coronel Portillo



Municipalidad Distrital de Yarinacocha



Con el Prefecto Regional de Ucayali



En Defensoría del Pueblo Ucayali



En la DIRESA de Ucayali



Mesa de Lucha Contra la Pobreza



Reunión multisectorial en Pucallpa



Miembros de grupo impulsor ambiental



Con la Policía Nacional de Pucallpa



En Fiscalía de prevención del delito



Con consejeros de Usuarios oriente



En A.H. 9 de octubre – Callería



Con candidato político regional



Con candidato político provincial



Con candidato político provincial



Con vecinos Urbanización Municipal



En A.H. próceres de la Independencia

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



En A. H. Roca Fuerte – Sector 9



Convocando a dirigentes vecinales



Convocando a población en general



Audiencia Pública 10.08.2018 Pucallpa



Exposición EMAPACOP S.A.



Inicio de exposición de proyecto Sunass



Coordinador ODSunass Ucayali



Exposición de Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPACOP S.A.



Especialistas en Regulación Sunass



Participación de Frente de Defensa



Dirigentes de Juntas vecinales



Participación de representantes de gobiernos local y regional e instituciones públicas relacionadas a los servicios



Participación de representantes de sociedad civil individual y organizada



Entrevistas de prensa luego de audiencia