INFORME Nº 093-2018-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 EPS GRAU S.A.,**

Fecha: Magdalena, 5 de diciembre 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 las ciudades de Piura, Talara, Paita, Sullana y Chulucanas de la Región Piura, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EPS GRAU S.A.,** el Proyecto de Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación para quinquenio 2018-2023.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de las localidades del ámbito de responsabilidad de EPS GRAU S.A, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 28 de setiembre de 2018**, en la ciudad de Piura.

A. ANTECEDENTES

1. La Gerencia de Usuarios programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General (GG) de la EPS GRAU S.A., las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, instituciones públicas y/o privadas, medios de comunicación y público en general, de las localidades del ámbito de acción de la EPS.

2. El domingo 12 de junio de 2016, se publicó en diario oficial El Peruano, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°009-2016-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 EPS GRAU S.A., para el segundo quinquenio regulatorio. A partir de esa fecha; GU, GRT y EPS iniciaron las coordinaciones para las acciones de comunicación y Audiencia Pública. En esa oportunidad se solicitó a la EPS, la elaboración y/o actualización de una base de datos de los actores sociales de las localidades de Piura (Piura, Castilla y Catacaos), Talara, Paita, Sullana y Chulucanas, con el fin de brindarles información de la propuesta de Estudio Tarifario y ser convocados a participar en la Audiencia Pública.

3. En el mes de febrero y marzo de 2017, la región Piura fue escenario del Fenómeno del Niño Costero, agravó la situación de los servicios de saneamiento. Considerando dicha realidad, la Sunass vio por conveniente actualizar la información contenida en el Proyecto de Estudio Tarifario de las 5 zonales de la EPS.

4. El área de Participación Ciudadana de GU, a solicitud de los asesores de la Alta Dirección de Sunass, coordinó con EPS GRAU S.A. y Oficina Desconcentrada de Sunass en Región Piura (ODS Piura), la actualización de base de datos y mapeo de actores sociales de la región. Dicha información fue importante para identificar las principales demandas de la población, evaluar escenarios y redefinir estrategias de prevención de un eventual conflicto social y comunicacional.

5. La GG de la SUNASS publicó el sábado 25 de agosto del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo Nº 033-2018-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión ; propuesta de precios por servicios colaterales y exposición de motivos para ser aplicados por EPS GRAU S.A. en el próximo quinquenio.

6. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS y ODS Piura, se definió la fecha para las acciones previas de comunicación, entre los días del 25 al 27 de setiembre del presente y Audiencia Pública para el **viernes 28 de setiembre de 2018.**

7. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el viernes 14 de setiembre de 2018, tanto en el Diario Correo edición regional Piura, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Adicionalmente, la EPS difundió a través de un comunicado en los recibos de agua del mes de setiembre (a principios de mes), que se distribuyeron para el sector 3, según reporte de EPS.

8. El coordinador de la ODS Piura y equipo, fueron informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, en días previos a las acciones de comunicación, con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.

9. Durante los días del 25 al 27 de setiembre, equipo de Sunass Lima y ODS Piura sostuvieron una reunión con el Gerente General de la EPS, Ing. Roberto Sandoval Maza y demás gerentes, jefes y trabajadores de la EPS. Así mismo, en coordinación con el equipo de Imagen Institucional de la EPS, se realizaron visitas a autoridades y líderes, detalladas en tabla adjunta líneas abajo, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregarles información previa y recoger sus aportes y opiniones.

10. Días previos a la comisión de servicios, ésta gerencia coordinó reuniones de nuestros especialistas de la Gerencia de Regulación Tarifaria con especialistas, relacionados con el tema de saneamiento, con especialistas de la Autoridad de Reconstrucción con Cambios – ARCC; del Programa Nacional de Saneamiento Urbano PNSU-MVCS, del OTASS y del Centro de Atención al Ciudadano del MVCS en Piura. Dichas reuniones permitieron recoger información relacionada y complementaria como aporte a la propuesta de SUNASS, en beneficio de la población abastecida por la EPS.

11. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPS GRAU S.A. y ODS Piura para la Audiencia Pública y contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, Defensa Civil y Fiscalía de Prevención del Delito, en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación en coordinación con EPS GRAU S.A. y la ODS Piura, tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, incluyó la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información previa, digital y física a actores sociales de Piura y 4 zonales,; 2. Acciones de comunicación como reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias informativas a entrevistas y conferencia de prensa con medios de comunicación}; 3) Audiencia Pública.

1. **Distribución de material informativo previo**
   GU en coordinación con GRT, preparó y envió a la EPS, material de difusión (dípticos, proyecto publicado y avisos de convocatoria), para ser distribuido previamente, a los actores sociales identificados por la EPS, durante la elaboración y/o actualización de su base de datos. El objetivo es facilitar y/o transparentar la información para un adecuado análisis del proyecto de Estudio

Tarifario con anticipación, y lograr una participación más activa , con conocimiento del tema; durante la Audiencia Pública Informativa o enviando sus aportes escritos al correo electrónico institucional creado para tal fin: audienciagrau@sunass.gob.pe, hasta 5 días hábiles posterior a la realización de la Audiencia Pública informativa.

El material informativo consistió: aviso de convocatoria a Audiencia Pública; copia de la Resolución del Consejo Directivo Nº 033-2018-SUNASS-CD y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado **70** Oficios de convocatoria a los principales actores sociales de las 5 zonales del ámbito de la EPS.

Se logró entregar alrededor de 1000 ejemplares de díptico informativo de Proyecto de Estudio Tarifario, elaborados por GU y GRT, en las reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias

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 las diferentes ciudades visitadas. Por SUNASS participaron los equipos de la Sede Central de Lima en compañía del equipo de la ODS Piura.

También se envió **290** correos electrónicos a diversos actores sociales de Piura, con información del proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo y convocatoria de audiencia pública informativa.

2. Reunión con EPS, reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias:

A. Comisión de servicios (Del 24 al 28 de setiembre de 2018):
Se realizaron reuniones informativas y de coordinación con la EPS y ODS Piura. Se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario y se resaltó la importancia de obtener aportes de la población.

- Por Sunass, participaron el equipo de Audiencias Públicas del área de Participación Ciudadana de GU; especialistas de GRT que elaboraron el Proyecto de Estudio Tarifario; asesores de Alta Dirección de Sunass y ODS Piura.

- Por la EPS participaron el equipo de Imagen Institucional de la EPS y sus jefaturas zonales.

B. Reuniones uno a uno, grupales, microaudiencias informativas y conferencia de prensa:
Con la coordinación de la EPS y ODS Piura, se realizaron **20** reuniones uno a uno[1], **17** reuniones grupales[2]; **4** microaudiencias[3]; **12** entrevistas, **1** conferencia de prensa:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Martes, 25 de setiembre			
Zonal Piura			
1	Microaudiencia informativa con gerente general, gerentes de línea y jefaturas zonales de la EPS GRAU S.A. (30 trabajadores aprox.)	Los participantes en la reunión hicieron consultas sobre la propuesta de Proyecto de Estudio Tarifario, cumplimiento de metas y dieron algunas actualizaciones de información para el proyecto final.	③
2	Reunión grupal informativa con Municipalidad Distrital de Castilla (gerencia municipal, de desarrollo urbano y de infraestructura) (5 personas).	Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②

[1] Reuniones uno a uno: Reunión informativa, quién el informado es sólo una persona①.
[2] Reuniones grupales: Reunión informativa, quienes reciben la información es más de una persona hasta 14 personas②.
[3] Microaudiencias: Reunión informativa, quienes reciben la información es a partir de 15 personas a más③.

		↓Expresaron preocupación por la calidad del servicio que abastece a la localidad de Castilla y solicitaron mayor fiscalización a la calidad de agua.	
3	Reunión grupal informativa con Prefectura de Piura (2 personas)	↓Se dejó información y se programó una nueva reunión para el día siguiente a las 10 am.	②
4	Reunión uno a uno informativa con Defensoría del Pueblo	↓Se dejó información y se les reiteró convocatoria para participar en la Audiencia Pública informativa.	①
5	Reunión grupal informativa con Municipalidad Distrital de Catacaos (Gerente de Asuntos Económicos y Gerente de Imagen Institucional) (2 personas)	↓Informaron que dentro de la Municipalidad de Catacaos se encuentra un proyecto integral para cambio de redes de alcantarillado en fase de elaboración. ↓Como usuarios señalaron que el servicio de saneamiento es deficiente y restringido desde el año 83, con el primer fenómeno del Niño. ↓Manifestaron que los regidores de dicha municipalidad están solicitando una denuncia penal para la EPS ↓Solicitaron reposición de pavimento para las calles, pero la EPS les ha respondido que no cuentan con presupuesto para reponerlo. ↓Cuestionaron los pagos diferenciados que hacen algunos usuarios, sólo por vivir en el cercado de Piura (pagarían más en comparación a usuarios que viven en la periferia). ↓Señalaron que el 99% desaprueba la gestión de la EPS.	②
6	Reunión uno a uno informativa con Colegio de Ingenieros de Piura	↓Se dejó información y se les reiteró convocatoria para participar en la Audiencia Pública informativa.	①
7	Reunión uno a uno informativa con MCLCP: Secretaria Berenice Adriano.	↓Se dejó información y se les reiteró convocatoria para participar en la Audiencia Pública informativa.	①
8	Reunión uno a uno informativa con Fiscalía Ambiental – Dr. Alex Julca.	↓Se dejó información y agradeció visita. Aclaró que la fiscalía interviene ante la existencia de denuncias pero no de manera preventiva.	①
9	Reunión uno a uno informativa con Fiscalía de Prevención del Delito – Dra. Armando Ortiz.	↓Se convocó a participar en la audiencia dejando información y se solicitó apoyo preventivo en el evento. Confirmó apoyo y dijo comunicaría tanto a PNP como a Prefecto. Agradeció visita y comentó que coordinaría con la ODS y EPS para campañas itinerantes conjuntas de orientación a jóvenes y adultos en temas de derechos y deberes de los usuarios de agua potable y desagüe. ↓Solicitaron la presencia del Gerente General de la EPS y coordinador de la ODS, al día siguiente en la Fiscalía, para declarar sobre la Audiencia Pública informativa.	①
10	Reunión uno a uno informativa con moderador.	↓Se le brindó detalles de su participación como moderador en la audiencia pública, además de brindarles información sobre reglas de participación y acerca del proyecto de estudio tarifario.	①
11	Reunión uno a uno informativa con DIRESA	↓Se dejó información y se les reiteró convocatoria para participar en la Audiencia Pública informativa.	①
12	Reunión uno a uno informativa con Hospital Regional de Piura	↓Se dejó información y se les reiteró convocatoria para participar en la Audiencia Pública informativa.	①
Miércoles, 26 de setiembre			
Zonal Piura			
1	Reunión grupal informativa con CAC MVCS. Ing. Javier Vasquez e Ing. Virgilio Rimarachín. (2 personas)	↓Señalaron que las coordinaciones con la EPS son buenas. ↓Como MVCS, anunciaron que pronto estarán haciendo la entrega de un proyecto integral de Sechura. ↓Planteó la necesidad de entregar la PTAR de Sullana, aunque de forma gradual.	②
2	Reunión grupal informativa con GORE Piura Consejero Regional por Sullana – Sr. Eligio Sarango y Consejero Regional por Piura – Ing. Hermer Alzamora. (2 personas)	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓La reunión fue breve, puesto que ambos consejeros tenían una reunión pendiente.	②

3	Reunión grupal informativa con Gerente General Regional – Ing. Galvarino Orellana Montenegro y Director Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura - Ing. Carlos Manuel Valdivia Vizcarra. (2 personas)	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
4	Reunión uno a uno informativa con Fiscalía del Prevención del Delito.	↓El fiscal brindó algunas pautas preventivas al coordinador de la ODS Piura y a la representante de la EPS, para la realización de la Audiencia Pública informativa.	①
5	Reunión uno a uno informativa en evento de la Autoridad de Reconstrucción con Cambios.	↓El coordinador de la ODS Piura asistió al evento de la ARCC y dejó material informativo al representante del evento, para ser entregado a los participantes.	①
6	Reunión uno a uno informativa con Prefectura de Piura – Oscar Hernández.	↓Se mostró muy interesado en la incorporación de los MRSE en el Proyecto de Estudio Tarifario. Respecto al tema, manifestó que los usuarios de la Costa, deberían pagar un "canon hídrico" a las comunidades de la Sierra, por hacer uso del recurso hídrico que nace (cuencas) en la zona altoandina. ↓También opinó que se debería tomar acciones de reforestación y protección de las fuentes de agua, para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico. ↓Se comprometió a enviar un documento a todos los subprefectos distritales para participar en la Audiencia Pública; aunque luego mencionó que se cruzaba con otra actividad en la que también participarían los subprefectos distritales.	①
7	Reunión grupal informativa con Municipalidad Provincial de Piura (5 personas)	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
8	Reunión grupal informativa con COER de Piura – Coord. Cnel. Eduardo Arbulú Gonzáles	↓Al llegar a las instalaciones del COER, se percibió el olor de aguas residuales que habían aflorado en la zona. El coordinador de la COER manifestó que estaban con ese problema hace un mes, al parecer, por un atoro de la línea de conducción de las aguas residuales, además que de una caseta de bombeo de dicha línea de conducción se encontraba a unos metros de las instalaciones del COER, y aparecer no estarían en funcionamiento. Ha solicitado la intervención de la EPS pero no recibe respuesta. Solicitó la intermediación de ODS Piura, para la solución de ésta problemática. ↓Manifestó que de no haber solución a dicha problemática, solicitará la destitución del Gerente General de la EPS. ↓Al informarle del Proyecto de Estudio Tarifario de EPS Grau, señaló estar de acuerdo con la exigencia de mejorar el servicio de saneamiento a la EPS.	②
9	Reunión grupal informativa con Universidad Nacional de Piura – Vicerrectora Académica – Dra. Yojani Abad Sultán y asistente. (2 personas)	↓Se le informó de los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Se le informó la importancia de la participación e involucramiento del enfoque académico e investigación en la gestión de los servicios de saneamiento y de la incorporación de los MRSE en el Proyecto de Estudio Tarifario, a través de sus facultades de Ciencia Biológicas, Agrícola e Industrial. ↓Se mostró interesada en el tema, y señaló que la información lo difundiría en la universidad. Solicitó reunirnos con la responsable de Comunicaciones de la Universidad y difunda la Audiencia Pública, a través de la página web y red social de Facebook.	②
10	Reunión uno a uno informativa con jefa de Comunicaciones de la Universidad Nacional de Piura	↓Se le brindó la información de la Audiencia Pública informativa (afiche en formato jpg y díptico) para transmitirlo por Facebook y página web de la universidad.	①
11	Reunión grupal informativa con JUVECOS de Castilla. (7 personas)	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②

12	Reunión uno a uno informativa con Jefe del ALA – Ing. Elmer García.	↓Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Resaltó la importancia de los MRSE y de la Prevención de Riesgo de Desastres, para prevenir hechos como las que ocurrió el año pasado por el Fenómeno del Niño. ↓Observó que en la faja marginal del río Piura se están asentando invasiones. ↓Nos brindó información del secretario técnico del Consejo de Recursos Hídricos, para informarle sobre el tema de los MRSE.	①
13	Reunión uno a uno informativa con Secretario Técnico de Consejo de Recursos Hídricos de Piura – GORE Piura	↓Señala que en una reunión del CRH, programada para el jueves 4 de octubre, invitarán a Luis Albán – coordinador de la ODS Piura, para que explique el Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de MRSE. ↓Sugirió que la EPS se "libere" de la Junta de Acreedores, ya que impide avanzar a la EPS.	①
14	<u>Entrevista:</u> Radio Nacional Periodista: César Flores Programa: Noticiero Regional Voceros: Jose Luis Patiño y Luis Albán	↓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se reiteró a los oyentes a participar en la Audiencia Pública informativa.	④
		<u>Zonal Talara</u>	
1	Reunión grupal informativa en Municipalidad Provincial de Talara. Reunión con Alcalde Juan Rosas, regidores y funcionarios municipales (14 personas)	↓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Consultaron sobre tarifas y soluciones inmediatas a problemas de la localidad. ↓Consultó acerca de los 450 millones de convenio anterior de los cuales se gastó 3 millones por MVCS. ↓La municipalidad trabaja el proyecto de rebose de represa de Poechos para brindar más agua a la ciudad. Aprobado por MEF. ↓Comenta que la tarifa no es tanto el problema. El problema es la continuidad de los servicios y las redes de alcantarillado. Municipalidad convocaría a MVCS- MEF – EPS y SUNASS a reunión. ↓Opina que los servicios han retrocedido causando malestar en la población. Servicios en A.H. 9 de octubre mejoraron pero dejaron desmonte en calles. ↓Opina que las asignaciones de consumo son injustas. Recibe el servicio de agua 3 veces por semana, en desventaja con otras localidades. ↓La EPS no hace mantenimiento a la línea de conducción por eso se parte varias veces al año, comentó. ↓Enviarían representantes de la municipalidad y de la población a la audiencia pública en Piura.	②
2	Microaudiencia informativa en la provincia de Talara. Participaron: ↓Sub Prefectura de Talara; Municipalidad Provincial de Talara (MPT); I.S.T. "Luciano Castillo"; SGDC – MPT. ↓Asociación de Protección Ambiental Pro Desarrollo Sostenible Talara – ASPAST; FABIDET Asociación juvenil; Organización "El Fruto"; Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediahorro Talara LTDA; Solidaridad Nacional. ↓J.V. Sudamericana; J.V. Barrio Particular; J.V. Talara Alta – Tablazo; J.V. A.H. Pilar Nores de García; J.V. A.H. 2 de Febrero; J.V.	↓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Los asistentes se mostraron airados al inicio de la reunión, puesto que en esos instantes no contaban con el servicio de agua, por una rotura de la principal red de agua potable, conllevando al corte del servicio. Algunos presentes manifestaron que dicho problema venía dándose 15 días antes, y no 3 días como salieron en algunos medios de comunicación. ↓Los medios de comunicación que estuvieron presentes, realizaron transmisión en vivo de la reunión. ↓Los principales comentarios fueron: ↓Población no ve inversiones de EPS para mejorar los servicios en Talara.	③

	Sector 9; J.V. Los Vencedores- James Stors; J.V. José Abelardo Quiñonez; Urb. Los Pinos. - A.H. Marco Aguirre; A.H. San Juan Bautista; A.H. Jose Carlos Mariátegui - Radio Súper D – Talara; Radio Fuego; Radio Marilú; Radio Activa. (61 personas inscritas)|	- Asignaciones más altas que en Piura, comparadas con la continuidad en los servicios. - Mencionan que el problema no es la tarifa. El principal problema es que la población no tiene agua suficiente, que pone en riesgo la salud y calidad de vida de la población. - Los que tienen medidor se quejan que no se lee el consumo. - Ciudadanos perciben servicios de mala calidad. - Denuncian que colegios no tienen agua. - Han estado sin agua más de 15 días. Piden no se les facture esos días. Devolverían los recibos. Por falta de agua compran a S/5 el bidón de agua, y además pagan recibo de EPS. - Manifiestas irregularidades en la recepción de reclamos comerciales en la EPS. Supuesta sobrefacturación. - Preguntan acerca de montos de inversión para agua y desagüe en Talara. Denuncian muy baja presión de agua en sus domicilios. - Dirigentes de A.H. Mario Aguirre advierten que seguirán bloqueando pistas hasta que se solucionen problemas de agua. - Sostienen que no consumen 40 cilindros de agua al mes, equivalente a 15 m3. - Señalan que EPS no tiene plan de contingencia y atiende desabastecimiento solo con 2 camiones cisterna. Solo recientemente se ha alquilado 2 cisternas más. - Alcalde comenta que hizo el seguimiento a la solución del problema de falta de agua. Anunció solución y que el agua regresaría paulatinamente. Insiste que la línea de conducción es muy vulnerable en toda su extensión. - Pide que decisiones rápidas para solución de emergencias deben de tomarse desde Talara y no desde Piura.	
		<u>Zonal Sullana</u>	
1	Reunión uno a uno informativa en Municipalidad Provincial de Sullana – Teniente Alcalde César Light Arias.	- La autoridad preguntó sobre cómo se haría para que la población que sería beneficiada con un menor costo en la tarida del agua potable se le incentiva para mejorar sus situación, toda vez que considera que la población en Sullana preferiría quedarse en esa situación porque sabe que seguirá siendo subsidiado su servicio. Asimismo indicó que la gerencia de Desarrollo Social del municipio cuenta con información sobre quién es pobre y quién no. - Indicó que los usuarios que viven en el centro de Sullana subsidian a los usuarios que viven en la periferia, eso puede estar bien para quien lo necesite pero lo que no debe de incentivarse es que la persona que están siendo beneficiadas quieran mantenerse en ese estado para seguir pagando una tarifa muy baja. - Solicitó que se pueda ver la posibilidad que los medidores estén no en el piso sino a una cierta altura en la pared para que el usuario el trabajador de la empresa puedan verificar el consumo del agua. - Manifestó que un problema que existe en Sullana es el problema de distribución de redes, porque no hay capacidad para distribuir el agua potable que produce la empresa de agua. - Actualmente está desprotegida la planta Daniel Escobar, son cosas que debería ser considerado en el estudio tarifario. - El sistema eléctrico también es un problema que debe ser considerado para evitar cualquier problema si se corta el servicio de energía.	①
2	Microaudiencia informativa en la provincia de Sullana. Participaron: - Municipalidad Provincial de Sullana (MPS); Gerencia de Obras de MPS	- La autoridad municipal indicó que el principal problema es la falta del servicio, pues indicó que los pozos están bajando su caudal, tienen problema del manganeso que no está bien tratado y en vez de aumentar la capacidad operativa de los pozos más bien se ha visto reducido.	③

	✚Radio Bellavista; Radio La Fuerte; Radio La Capullana, Radio La Gigante; Diario Trome; Diario La República ✚Cámara de Comercio de Sullana; Agrupación de profesionales de Sullana; (24 personas inscritas)	✚Indicó que la población tiene problemas con las fugas y roturas de las tuberías de agua y alcantarillado. ✚La población si no ve cosas concretas de mejora del servicio estará reacia a que se le incremente el precio del agua. ✚Se indicó que el problema en Chulucanas son los pozos por la antigüedad que tienen y por el debilitamiento del acuífero, de la napa freática.	
3	Entrevista: Diario La República Voceros: Juan Carlos Ecos y Otto Meléndez.	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
Jueves, 27 de setiembre			
		Zonal Piura	
1	Coordinaciones con ODS Piura	✚Coordinaciones para conferencia de prensa y preparación de material para audiencia pública.	-
2	**Conferencia de Prensa:** Participación de los siguientes medios de comunicación: ✚Diario El Tiempo; La República; La Hora; Diario Correo; ✚CRP Radios; Radio Cutivalú; Radio Fiesta; Exitosa. ✚Tv Perú; Sol TV; Noticias Piura; Panamericana TV; América TV; TV Cosmos.	✚Participaron 15 periodistas inscritos. ✚Los voceros fueron Jose Luis Patiño; Max Carbajal y Luis Albán. ✚Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas, sobre todo, al monto y porcentaje que incrementaría la tarifa en el segundo año; cuántos usuarios serian beneficiados con los subsidios cruzados y estratificados; principales inversiones que la EPS realizará para mejorar los servicios de saneamiento; situación real de la EPS y obras paralizadas en la localidad. De igual forma, hicieron llegar el malestar del mal servicio que la EPS ofrecería, puesto que manifestaron que la continuidad y la presión no es la óptima, además que la atención al cliente es deficiente.	⑤
3	Rueda Prensa: Entrevista a medios de comunicación de Piura Vocero: Jose Luis Patiño.	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
4	Entrevista: Radio Cutivalú Periodista: Gustavo Guarnio Vocero: Max Carbajal	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
5	Entrevista: Vocero: Luis Albán	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
6	Rueda Prensa: Entrevista a medios de comunicación de Piura Vocero: Max Carbajal	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
7	Entrevista: Vocero: Luis Albán	✚Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
8	Reunión grupal informativa con Municipalidad Distrital de 26 de Octubre – Gerente Municipal Raúl Cardoza Gutiérrez y otros funcionarios más. (8 personas)	✚Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ✚A solicitud del gerente municipal de la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre, la microaudiencia programada con JUVECOS (después de dicha reunión) fue suspendida.	②
9	Reunión grupal informativa breve con representantes de JUVECOS del distrito de 26 de octubre. (7 personas)	✚Se les informó la decisión del gerente municipal de suspender la microaudiencia programada con ellos. Se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
10	Reunión uno a uno informativa con representante de Defensa Civil de Piura	✚Se le reiteró la solicitud de su participación en la Audiencia Pública Informativa, para conocer del Proyecto de Estudio Tarifario y como institución garantizar la seguridad del local para los asistentes.	①
11	Reunión uno a uno informativa con Comisaria de Piura	✚Se le reiteró la solicitud de su participación en la Audiencia Pública Informativa, para conocer del Proyecto de Estudio	①

		Tarifario y como institución garantizar la seguridad del local para los asistentes.	
12	Reunión grupal informativa con miembros del Sindicato de Trabajadores. (8 personas)	↓En principio, solicitaron al regulador que exijan a los usuarios no alterar (vandalizar) los medidores. solicitaron mayor capacitación a la EPS y a los usuarios, en Educación Sanitaria. Preguntaron "¿Cómo regulador cómo ayudan a la EPS?". Manifestaron que con las resoluciones a favor del usuario, protegen al usuario y a la EPS no; por tanto solicitaron ser más drásticos con los usuarios que gastan más agua a pesar de vivir en AA.HH. ↓Sugirieron que Sunass supervise los expedientes de los proyectos, para determinar si la EPS está en rojo o no. ↓Reiteraron mayor capacitación a los trabajadores de la EPS. aseguraron que hay buenos profesionales dentro de la empresa de agua potable, pero que están relegados. Al respecto señalaron no estar en contra de la incorporación de jóvenes profesionales a la EPS, pero cuestionan que sus remuneraciones sean mayor a los trabajadores con mayor experiencia y mayor años de trabajo en la EPS. Señalaron que a los nuevos trabajadores les estarían pagando el doble de sus sueldos. Desde el año 2014 vienen solicitando la nivelación de sueldos. La EPS acumula denuncias de tipo laboral y no busca revertir esa situación. ↓Expresaron predisposición al dialogo y a colaborar con el logro de metas de la EPS.	②
13	<u>Entrevista:</u> Por enlace telefónico: Radio Cutivalú Vocero: Jose Luis Patiño.	↓Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
		<u>Zonal Paita</u>	
1	Reunión grupal informativa con Municipalidad de Paita: Gerente Municipal Lizardo Ayón y otros funcionarios. (12 personas).	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Resaltó trabajos coordinados con la gerencia zonal en Paita de EPS GRAU S.A. para la solución de problemas operacionales y compra de bombas de agua para abastecer zonas altas de la ciudad. Beneficia a 20 personas. ↓Servicio de agua potable ha mejorado pero el principal problema de la ciudad son las redes de desagüe. ↓Felicitó la realización de la audiencia pública y se comprometió a enviar representantes de la localidad. ↓Solicitaron mejoras para la parte alta de la ciudad. Servicio discontinuo. Nueva Esperanza y El tablazo tienen de 3 a 5 horas de servicio. ↓Piden se mejoren los equipos en la PTAP el Arenal. Sugieren la construcción de nuevas PTAP para cada localidad. ↓También la rehabilitación de redes de desagüe de la ciudad. ↓Sugieren que Paita tenga 2 fuentes de abastecimiento. ↓Población hace mal uso de los servicios y se niega a pagar por ello. Yacila, Amotape, Tamarindo y Miramar tiene muchos clandestinos. ↓Sugieren la creación de plataformas aliadas para educación sanitaria y fortalecer cultura del agua en población.	②
2	Microaudiencia informativa en la provincia de Paita. Participaron: ↓JUVECO San Martín Occidente. ↓A.H. Maria Cecilia Carrión de Torres ↓A.H. San Francisco ↓A.H. Laureles II Etapa ↓JUVECO Juan V. Sandoval. ↓A.H. Los Laureles II Etapa. ↓Regidor Municipal Arenal. ↓Sub Gerencia de Participación Vecinal	↓Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. ↓Los principales comentarios fueron: ↓Sostienen que inversiones para Paita son insuficientes. Población no estaría de acuerdo con nuevas tarifas porque no aprecian mejoras en los servicios. Hay zonas con solo 1 ó 2 horas de agua al día. Asignaciones de consumo muy altas. ↓Constantes corte del servicio y siempre se les cobra igual. Presencia de aire en tuberías por discontinuidad.	③

	▪ PJ. El Tablazo ▪ PJ. 13 de Julio ▪ A.H. Los Jardines ▪ A.H. Miraflores ▪ JUVECO Jose Olaya (20 personas)	▪ Señalan que la EPS repara tubería de forma artesanal utilizando parches de jebe y no repuestos. ▪ No hay suficiente presión y hay zonas que por 1 hora al día paga 20m3 al mes. ▪ Supuesta mala calidad del agua. Consideran desinfección es insuficiente. ▪ Piden que la EPS trabaje de la mano con dirigentes de JUVECOS. ▪ Piden descentralización de Paita y no centralizar todo en Piura. ▪ Denuncian filtración de agua junto a tanque elevado en ciudad Roca.	
Zonal Chulucanas			
1	Reunión grupal informativa Municipalidad Distrital de Chulucanas – Gerente Municipal y Gerente de infraestructura (2 personas)	▪ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
2	Reunión grupal informativa con JUVECOS, instituciones (4 personas)	▪ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
3	Reunión uno a uno con presidente de JUVECO Las Mercedes – Sr. José Wilfredo Bereche Gonzáles.	▪ Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
4	Reunión uno a uno con presidente de JUVECO Vate Manrique – Sr. Santos Flores Cruz.	▪ Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
5	Reunión uno a uno con presidente de JUVECO Micaela Bastidas – Sra. Victoria Cabana Munive.	▪ Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS Grau S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
	▪		
		▪	
		▪	

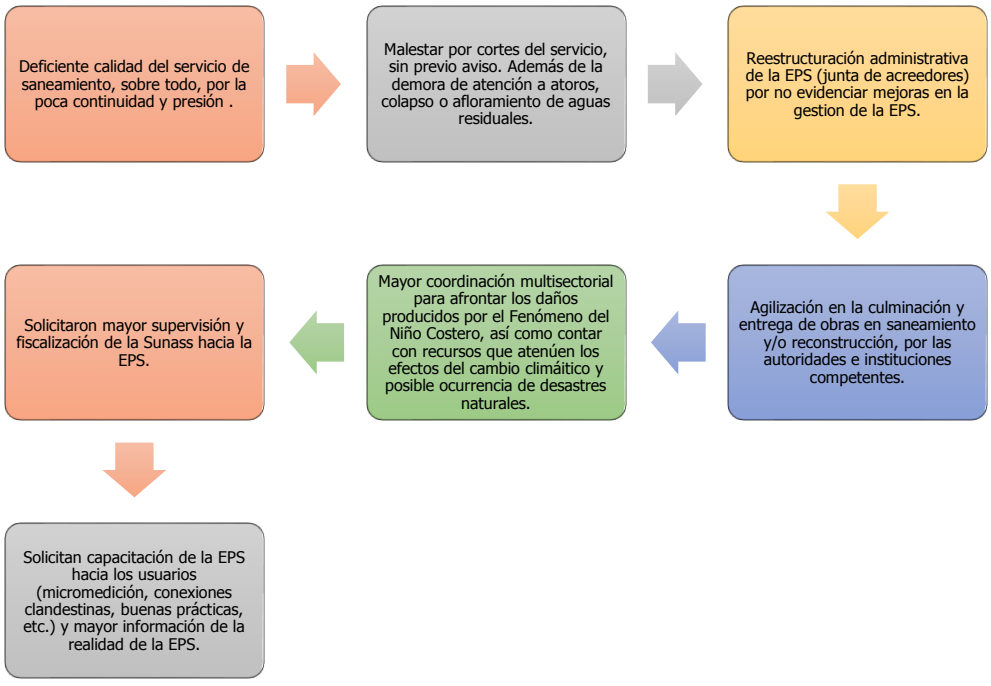
3. AUDIENCIA PÚBLICA: 28 de setiembre de 2018:

La Audiencia Pública Informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

Viernes, 10 de agosto			
1	**AUDIENCIA PÚBLICA:** Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as: ▪ Congreso de la República – Asesor de Congresista Mártires Lizana; Prefectura de Piura; Autoridad de Reconstrucción con Cambios; Municipalidad Provincial de Talara - Asesoría Legal; Municipalidad Provincial de Sullana – Gerencia de Obras; Municipalidad Provincial de Paita; Municipalidad Distrital 26 de Octubre; Municipalidad Distrital de Catacaos; Municipalidad Distrital de Lancones. ▪ ODS Piura; EPS Grau S.A.; JICA – EPS Grau S.A.; PNSU – CAC Piura; Ministerio del Interior; Dirección de Regularización y Fiscalización Sanitaria (DRFS) Piura; DIRESA Piura; MINSA – DESA Piura; INDECI Piura; Consejo de Recursos Hídricos Cuenca Chira-Piura; DIRFIS Sullana; CAC MVCS; Mesa de	- La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Cámara de Comercio de Piura, ubicado en Av. Fortunato Chirichigno, Mz. "A", Lt. 2A – Urbanización San Eduardo, Piura. - La exposición principal estuvo a cargo del Gerente de Regulación Tarifaria y asesor Alta Dirección de Sunass. también expuso el gerente general de la EPS GRAU S.A. - Se resalta la presencia de los expositores invitados: Juan Carlos Fahsbender Céspedes de la ARCC y de Segundo Virgilio Rimarachín Cabrera del CAC-MVCS Piura. - Participaron de la Audiencia Pública 92 asistentes inscritos. Participaron 17 oradores inscritos, entre autoridades, organizaciones sociales, instituciones y representantes de usuarios. - Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A.	⑥

	Concertación para la Lucha Contra la Pobreza; Universidad Nacional de Piura. AKUT Perú; Fondo del Agua Quiroz Chira; NCT Perú. JUVECO Geranios; JUVECO María Goretti; JUVECO Miraflores; JUVECO ENACE II Etapa; JUVECO Talarita; JUVECO San Sebastián. APEMIPE Filial Sullana; SUTEPS Piura; Colectivo Castilla Moderna sin corrupción; Comité Sectorial de Agua y Alcantarillado del distrito de Castilla; Comité de Castilla; Sec. Proyecto de Desarrollo Social y Obras; Avanza País; A.H. Los Libertadores – Castilla; DESULOVICH & Asociados S.C.R.L. TV Norte; TVO Canal 31; Diario La República; Diario La Hora; TV Norte.	- De la Audiencia Pública, se recopiló 9 fichas de comentarios y 29 encuestas anónimas. - El evento se desarrolló con normalidad y se contó con el apoyo de un representante de INDECI Piura; también con presencia de miembros de la PNP al interior y exterior del local, gracias al apoyo de la Fiscalía de Prevención del Delito de Piura. Esto garantizó la seguridad y tranquilidad de los convocados asistentes al evento.	
2	Rueda Prensa: Entrevista a medios de comunicación de Piura Vocero: Jose Luis Patiño Vera.	Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④
3	Rueda Prensa: Entrevista a medios de comunicación de Piura Vocero: Luis Albán.	Se dieron mayores detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y se reiteró participar a los oyentes en la Audiencia Pública informativa.	④

Los principales comentarios de los actores sociales de Piura y demás localidades, durante las diversas acciones de comunicación y que hicieron uso de la palabra en la Audiencia Pública informativa fueron:



C. CONCLUSIONES

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitió identificar las posiciones e intereses, particulares y grupales de los actores sociales contactados, para posteriormente fortalecer la

relación de las autoridades, EPS, ODS y usuarios e involucrarlos a participar más activamente en las mejoras de la gestión de los servicios de saneamiento, con especial énfasis en la propuesta presentada por SUNASS.

1. **EPS:**
   a) Sobre la organización de la audiencia pública:
   La EPS brindó suficiente y valioso apoyo organizacional y logístico para la realización de las acciones de comunicación, conferencia de prensa y audiencia pública informativa. El apoyo fue desde la gerencia general, gerencias de línea y jefaturas zonales, y sobre todo, del área de Imagen Institucional.

   b) Clima laboral:
   Se logró identificar un clima laboral estable.
   Un factor importante dentro de la gestión interna de la EPS, es el Sindicato de Trabajadores (SUTEPS), que expresaron su compromiso de impulsar a la EPS y lograr sus metas; pero a la vez, evidenciaron necesidad de mayor información de la situación de la EPS y una mejora salarial (nivelación de sueldos de los trabajadores con años de experiencia con el sueldo de los profesionales nuevos) que no está considerada en el proyecto propuesto.

   c) Proyecto de Estudio Tarifario:
   Se observó gran interés de la gerencia general, gerencias de línea y jefaturas zonales, a la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario, lo que exigió diversas reuniones de un día completo con el gerente de GRT. No obstante, aún se requeriría de diversas reuniones para una mayor lectura y convencimiento del Proyecto.
   La EPS solicitará acompañamiento de Sunass para la correcta aplicación de la nueva propuesta tarifaria; además de tener el interés de priorizar proyectos contenidos en la propuesta, con mayor sustento técnico.

   d) Servicio de agua potable y alcantarillado:
   Durante la semana de acciones de comunicación y audiencia pública informativa, la EPS enfrentó un hecho imprevisto en la zona de Talara. La ruptura de una de las redes principales que abastece del servicio de agua a la zona (ubicado en el puente Simón Rodríguez), cuya solución demoró por más de 5 días, debido al constante tránsito de maquinarias pesadas, afectando a la estabilidad de la línea de conducción. Esta situación agravó la imagen de la EPS y la opinión de los usuarios sobre el servicio de saneamiento. Además, en el servicio aún persisten las secuelas del Fenómeno del Niño Costero (2017) y la demora en obras de reconstrucción a nivel regional.
   Se identificó la necesidad de mayores recursos económicos y logísticos para fortalecer el acercamiento de la EPS con los usuarios e informarles más sobre la situación del servicio de agua potable y alcantarillado.

   e) Relaciones interinstitucionales:
   Se apreció insuficiente comunicación, información y coordinación interinstitucional dentro del sector saneamiento y gestión integral de los recursos hídricos, que de alguna forma, impide a la EPS, enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento.

2. **Autoridades locales y regionales:**

   a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

Las autoridades regionales y locales cuentan con insuficiente conocimiento de la realidad que atraviesa la EPS así como de las funciones de la SUNASS, por tanto, se comprende el descontento y malestar generalizado por la carencia, discontinuidad y deficiente calidad del servicio de agua potable y alcantarillado.
A pesar del reconocimiento de la parcial responsabilidad de la EPS en la gestión del servicio de saneamiento y la necesidad de la conformación de una mesa técnica o de trabajo, opinaron que la EPS debería estar preparada en situaciones de emergencia, como la que tuvieron en Talara o tener planes de contingencia para responder oportunamente a hechos como el Fenómeno del Niño.
Finalmente indicaron la deficiente ccercanía de la EPS hacia los usuarios.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:
La mayoría de las autoridades contactadas no manifestaron estar en contra de la propuesta e inversiones para el quinquenio propuesto por Sunass, pero anticiparon un posible rechazo de la población con la propuesta tarifaria, por tanto, enfatizaron que debería fortalecerse la comunicación de los subsidios cruzados estratificados.
Resaltaron la propuesta de conservación de fuentes de agua (MRSE) y fondo de inversiones para hacer frente a desastres naturales y adaptación al cambio climático. Al respecto, se identificó que a través de este tema, la EPS podría fortalecer sus espacios de comunicación y articulación con las instituciones vinculadas a la gestión de los recursos hídricos, agricultura o medio ambiente.

3. Instituciones públicas y/o privadas:

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:
Se apreció una débil comunicacion y articulación con las instituciones públicas y/o privadas. La opinión de los servicios de saneamiento no es buena, así como se nota una imagen desprestigiada de la EPS. En más de una oportunidad hicieron referencia a la posibilidad de suspensión de la junta de acreedores, que más allá de mejorar la gestión de la EPS y el servicio, la ha perjudicado más. Solicitaron que la ODS promueva espacios de articulación para fortalecer la relación con la EPS además de parecerles una idea óptima, la de conformar un grupo impulsor para la gestión de los recursos hídricos. También reconocieron que los usuarios no tenían una responsable valoración económica ni social al servicio de agua potable, evidenciando casos como alteración de medidores, clandestinaje y morosidad. Solicitaron campañas de sensibilización sobre el buen uso, ahorro, cuidado y sostenibilidad del recurso hídrico, así como para evitar su contaminación y del medio ambiente; con intermediación de la ODS.

a) Sobre el Proyecto de Estudio:
El tema más resaltante de la propuesta, para las instituciones fue la implementación de medidas para prevenir desastres, debiendo articularse con instituciones como el Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y la Autoridad Administrativa del Agua (AAA) para gestionar proyectos en conjunto con comunidades en la cuenca.

4. Usuarios, grupos organizados y gremios:

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:
La percepción, en la mayor cantidad de usuarios contactados hacia la empresa, es deficiente, cuya provisión de los servicios de saneamiento no es óptima y empeora cada vez más. Se percibió una total pérdida de credibilidad y confianza hacia la EPS.
No están de acuerdo con el pago de una tarifa plana, tengan o no tengan agua las 24 horas del día, sostienen; pero tampoco estarían de acuerdo con la instalación de

medidores puesto que sólo mediría aire ante un servicio discontinuo (incluso inter diario) señalan. Otro de los malestares de los usuarios es la baja presión del servicio, ocasionando que muchas veces el servicio de agua no llegue al segundo piso de las casas y tener que juntar el agua en recipientes, exponiéndoles a enfermedades como dengue o zika. También expusieron malestar, sobre todo en Talara (por la situación que atravesaban) por la ausencia del servicio de agua e insuficiente abastecimiento por los camiones cisternas, y en otro distrito como 26 de Octubre u otros lugares, el afloramiento de aguas residuales.

Solicitaron mayor transparencia de la EPS, rendición de cuentas e informe del cumplimiento de metas del anterior quinquenio. Así mismo, solicitaron a Sunass mayor comunicación con la población, resaltando la instalación de la ODS en su región.

Por otro lado, se aprecia desinterés en los usuarios por mejorar sus hábitos de consumo, lo que afectaría en la disponibilidad, frecuencia y presión en el servicio de agua potable para aquellos usuarios que aún no cuenta con el servicio o que tienen una continuidad por debajo del promedio.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

El cuestionamiento de los usuarios, en general, no fue directamente hacia la propuesta tarifaria sino a los servicios de saneamiento recibidos, que no ameritaba una propuesta de actualización tarifaria. La mayoría manifestó que estarían de acuerdo, con la condición de percibir antes las mejoras en el servicio, sobre todo en continuidad y presión.

Algunos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, por la colocación de medidores de agua, ya que pagarían más por el registro de aire. Sin embargo otros usuarios estuvieron de acuerdo con la instalación de medidores para pagar lo que realmente consumen.

Se evidenció la necesidad de mayor socialización en poblaciones de las zonas urbanas y rurales (sub cuencas) sobre los MRSE. Estuvieron de acuerdo con la propuesta del proyecto para la creación de una reserva para la protección del recurso hídrico. Solicitaron que Sunass promueva y convoque la participación de otras instituciones públicas y privadas y sectores en tan importante tarea.

Finalmente los usuarios expresaron su malestar por el trato inadecuado de las áreas comercial y operaciones de la EPS.

5. Medios de comunicación:

Se mostraron interesados en la propuesta tarifaria, sobre todo, en el porcentaje de incremento de tarifa para el segundo año, y en cuánto se beneficiaría las poblaciones identificadas como pobres y extremos pobres.

Algunos medios difundieron y convocaron la participación de la ciudadanía en la audiencia pública anunciada.

También se contó con el apoyo del área de comunicaciones o imagen institucional de algunas instituciones visitadas, para la difusión de la convocatoria de la audiencia pública, como UGEL Paita, Universidad Nacional de Piura, etc.

D. RECOMENDACIONES

- Se sugiere exhortar a EPS a realizar un mayor análisis de los beneficios de la propuesta. Dicho análisis y convencimiento debe transmitirse y socializarse al interior y exterior de la EPS, para lograr sostenibilidad de la inversión, sin distingo de periodos políticos.
- Informar constantemente a autoridades y sociedad civil en general, de los avances y esfuerzos de la EPS. Conociendo la realidad de su EPS participaran más activamente en lo que son sus responsabilidades. Ello permitirá internalizar el valor económico del agua y el uso responsable y solidario de los servicios.

- Aprobado el Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A., se sugiere a EPS mayor inversión en difusión a través de las acciones de comunicación. Esto propiciará la recuperación de confianza de los usuarios hacia su EPS. Dicha difusión sería apoyada por la ODS Piura.
- Con el fin de conservar la paz social, se sugiere exhortar a la EPS mantener actualizada la información sobre necesidades, posiciones e intereses de sus usuarios, para pronta solición de problemas identificados en los servicios.
- Se sugiere exhortar a la empresa fortalecer alianzas estratégicas con los otros organismos vinculados directa e indirectamente con los servicios, promoviendo convenios de cooperación interinstitucional, entre otros.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales, con especial énfasis para la mejora de la continuidad y de la calidad del agua y y relacionadas a las redes de desagüe y el tratamiento de aguas residuales.
- Se sugiere a la EPS mantener una relación y comunicación constante con sus administradores zonales y con gerencias municipales de proyectos, obras, participación vecinal, Medio Ambiente, y de Vigilancia ciudadana, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas educativas.
- Sugerimos a las correspondientes gerencias de Sunass intensificar la supervisión de calidad de agua en el ámbito de responsabilidad de EPS GRAU 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 GOREP, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM y EPS GRAU donde se evalué la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Piura.
- 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, que incluya al personal de las diferentes oficinas zonales.
- 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 EPS GRAU S.A.

Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EPS GRAU S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales
Del 24 al 28 de setiembre de 2018

Reunión con gerentes y jefes EPS

Equipo SUNASS – EPS GRAU S.A.

Reunión con sindicato de EPS

Reunión SUNASS sede central – ODS

Reunión en Municipalidad Prov. Piura

Reunión en Municipalidad Prov. Talara

Reunión en Municipalidad Prov. Paita

Reunión Municipalidad Dist. Catacaos

Reunión Municipalidad Prov. Sullana

Reunión Municip. Dist. 26 octubre

Reunión Municipalidad Prov. Chulucanas

Reunión en Gobiernos Regional Piura

Microaudiencia en Talara 26.09.2018

Microaudiencia en Paita 27.09.2018

Microaudiencia en Sullana 26.09.2018

Participación ciudadana en Talara

Expresión de inquietudes y aportes

Diálogo con el Regulador y la EPS

Conferencia de prensa en Sala de reuniones de EPS GRAU S.A. Jueves 27.09.2014

Asistentes a conferencia de prensa

Ruedas de prensa en provincias

Entrevista en programa televisivo

Presencia de prensa en los eventos

Audiencia Pública Piura, 28.09.2018

Exposición de EPS GRAU S.A.

Autoridad de Reconstrucción CC - Piura

Exposición de CAC – PNSU – MVCS

Bienvenida e introducción del evento

Funciones de la SUNASS en regulación

Exposición Proyecto Estudio Tarifario

Participación de Munic.Prov. Talara

Participación docentes universitarios

Representante Asociación de vecinos

Rpte. de Gobierno Regional Piura

Rpte. Junta vecinal de Castilla

Rpte.Comité sectorial de agua local

Rpte. Consejo de recursos hídricos

Prefectura provincial de Piura

Rpte. Municip. Dist. de Catacaos

Rpte. de JUVECO Miraflores

Rpte. de JUVECO San Sebastián

Rpte. de ONG ambientalista

Rpte. de JUVECO distrital de Castilla

Rpte. de JUVECO Enace II

Asesor de congresista por Piura

Apoyo de PNP en local de Audiencia

Apoyo de INDECI en local de Audiencia

Precisiones finales por SUNASS

Entrevistas finales a EPS GRAU S.A.

Entrevistas finales a SUNASS 28.9.18