INFORME Nº 105-2018-SUNASS/070

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación y Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA HUANCAVELICA S.A.**

Fecha: Magdalena, 20 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 la ciudad de **Huancavelica,** Región Huancavelica, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EMAPA HUANCAVELICA 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 aplicables a la referida EPS, así como los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para determinar precios de los servicios colaterales que presta a sus usuarios, para el quinquenio 2018-2023.
Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y representantes de la sociedad civil de Huancavelica, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 23 de noviembre de 2018**, que se realizó en Huancavelica.

A. ANTECEDENTES:

1. La Gerencia de Usuarios (GU) programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General (GG) de **EMAPA HUANCAVELICA 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 citada empresa de saneamiento (EPS).

2. El viernes 5 de octubre de 2018, se publicó en diario oficial El Peruano, la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°012-2018-SUNASS-GRT que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales de **EMAPA HUANCAVELICA S.A.,** para el quinquenio 2018-2023.
   A partir de esa fecha; GU, GRT, Oficina Desconcentrada de Sunass de Huancavelica (ODS Huancavelica) y la EPS iniciaron las coordinaciones para las acciones de comunicación y Audiencia Pública.
   En esa oportunidad GU solicitó a la EPS, en coordinación con la ODS Huancavelica, la elaboración y/o actualización de una base de datos de los actores sociales de Huancavelica, con el fin de brindarles información de la propuesta de Estudio Tarifario y ser convocados a participar en la Audiencia Pública.

3. La GG de la SUNASS publicó el domingo 21 de octubre de 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo Nº 041-2018-SUNASS-CD, que aprobaría el proyecto de Resolución de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión; propuesta de Precios por Servicios Colaterales y exposición de motivos, para ser aplicados por **EMAPA HUANCAVELICA S.A.** en el próximo quinquenio.

4. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS, se definió la fecha para las acciones previas de comunicación, entre los días del 18 al 23 de noviembre de 2018. Además, se programó la Audiencia Pública para el **viernes 23 de noviembre de 2018.**

5. El equipo de la ODS Huancavelica, comenzó a reunirse previamente con los principales actores sociales de la localidad, para anunciar la pronta realización de una audiencia pública

informativa, donde se expondría la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario de la EPS. así como fortalecieron su comunicación y coordinación con la EPS.

6. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el **martes 13 de noviembre de 2018**, tanto en el Diario Correo Edición Regional Huancavelica, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Adicionalmente, la EPS difundió sobre la Audiencia Pública, a través de un comunicado, a través de su página web y redes sociales.

7. La responsable del área de Comunicaciones de la EPS así como la gestora social de la ODS Huancavelica, 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.

8. Durante los días **del 19 al 23 de noviembre**, Sunass Lima, ODS Huancavelica y EPS, sostuvieron diversas acciones de comunicación como: reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias con diversos actores sociales de Huancavelica, previamente identificados. Asimismo, se tuvieron una serie de entrevistas en medios de comunicación radial. Finalmente se desarrolló una conferencia de prensa el **jueves 22 de noviembre,** un día anterior de la Audiencia Pública, y el desarrollo de la misma Audiencia Pública informativa.

9. En coordinación, la Sunass y EPS solicitaron el apoyo de la Policía Nacional del Perú, Defensa Civil y Fiscalía de Prevención del Delito en dicho evento, para garantizar la seguridad del evento y aforo del local, respectivamente.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES:

La estrategia de comunicación en coordinación con **EMAPA HUANCAVELICA S.A.**, 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 Huancavelica; 2) Acciones de comunicación como reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias informativas, así como conferencia de prensa; 3) Audiencia Pública.

1. **Distribución de material informativo previo:**
   GU en coordinación con GRT, preparó y envió a la EPS, material de difusión 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 o enviando un mensaje al correo electrónico institucional creado para tal fin: audienciaemapahvca@sunass.gob.pe, hasta 5 días hábiles posterior a la realización de la audiencia pública informativa.

   El material informativo consistió en: aviso de convocatoria a Audiencia Pública y folletería institucional. La EPS reportó haber entregado **91 oficios de convocatoria** a los principales actores sociales de Huancavelica. Así mismo, dicha información también fue entregada en las reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias previo a la Audiencia Pública.
   La distribución del material por parte de la EPS estuvo bajo la responsabilidad del Área de Comunicaciones de la EPS.

   Con la finalidad de fortalecer la difusión de la convocatoria, desde Sunass Lima, se enviaron **7 correos electrónicos** a los congresistas (además de sus asesores y secretarias) de la región Huancavelica, brindándoles información completa del Proyecto de Estudio Tarifario de Emapa Huancavelica S.A. y sobre la audiencia pública informativa.

2. Acciones de Comunicación:

A. Comisión de servicios (Del 18 al 23 de noviembre de 2018):
Se realizaron reuniones informativas y de coordinación (dinámica de equipo de trabajo) con la EPS y ODS Huancavelica. En tanto, se realizaron diversas reuniones informativas con actores sociales de Huancavelica, para informar sobre el Proyecto de Estudio Tarifario 2018-2023.

- Por Sunass, participaron la Gerencia de Usuarios, Asesor de Alta Dirección, Gerencia de Regulación Tarifaria y ODS Huancavelica.

- Por la EPS, participaron la Gerencia General, Comunicaciones, Gerencia de Operaciones y Gerencia Comercial.

B. Reuniones uno a uno, grupales, microaudiencias informativas y Conferencia de Prensa:

Con la coordinación de la EPS se realizaron **19** reuniones uno a uno[1], **18** reuniones grupales[2], **6** microaudiencias informativas[3]; **8** entrevistas en medios de comunicación local y **1** conferencia de prensa:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO DE REUNIÓN
		Lunes, 19 de noviembre	
1	Reunión grupal informativa con equipo de ODS Huancavelica (7 personas)	✓El equipo de la ODS Huancavelica brindó detalle de las coordinaciones con la EPS, para la Audiencia pública, así como del clima social. ✓Dieron a conocer algunas noticias de la EPS y del servicio de saneamiento acontecido en las últimas semanas. ✓Se brindó detalles del Proyecto de Estudio Tarifario y de la dinámica de trabajo para llevar a cabo las acciones de comunicación y audiencia pública informativa.	②
2	Reunión grupal informativa con gerencia general y gerencias de línea de la EPS. (12 personas).	✓Algunos trabajadores, poniéndose en el lugar del usuario, expresaron sus inquietudes respecto al subsidio cruzado con planos estratificados, ya que aseguraron que las personas de la localidad son muy sensibles frente a una propuesta de incremento tarifario. ✓Señalaron que en los últimos meses, han incrementado el robo del agua y conexiones clandestinas. Al parecer dichos trabajos lo estarían haciendo los días sábado y domingo, por dicha razón, baja la presión en esos días, ✓También expresaron sus inquietudes por la micromedición en zonas altas.	②
3	Reunión uno a uno informativa con Director Ejecutivo de Salud Ambiental de la Direccion Regional de Salud de Huancavelica – Ing. Raúl Paytan Espinoza.	✓Señaló que es preocupante el tema de calidad. Señaló que en las acciones de monitoreo realizados, existe una presencia intermitente de arsénico y plomo, a pesar de que los puntos de muestreo son las mismas fuentes de agua y/o distribución. También habría presencia de aluminio, pero de forma esporádica. ✓En cuanto a la turbidez, señaló que es permanente en las purgas, probablemente debido a las filtraciones que se dan cuando hay rupturas de las tuberías. ✓Aseguró que de la EPS, han superado la vida útil los filtros. Sin embargo el representante de la EPS presente en la reunión, afirmó que se había financiado y mejorado el cambio de material filtrante. ✓Manifestó que no pueden hacer constantemente el análisis, puesto que significa un costo adicional para la DESA. ✓En el área rural, aseguró que la situación del área periurbana es otra gran preocupación, puesto que las JASS como tal, no funcionan y no asumen su responsabilidad. Al parecer, del total de JASS, sólo el 6% estaría clorando. Esta situación en parte se debiera porque las JASS no están cobrando por el servicio, y no se estaría invirtiendo en costos de operación y mantenimiento. ✓Finalmente señaló que la población repite que el agua que consumen estaría contaminada por un supuesto realizado hace años atrás. ✓Ante el planteamiento de realizar visitas a los puntos de captación y de	①

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

		distribución de agua, aseguró que el ANA suele programar ese tipo de visitas, pero las instituciones no participan o no asisten.	
4	Reunión grupal informativa con Direccion Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Huancavelica. (2 personas)	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②
5	Reunión uno a uno informativa con secretaria de la Direccion Regional de Salud.	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
6	Entrevista: Radio Satélite 102.7 FM. Periodista: José Ordoñez Programa: Línea Informativa	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
7	Entrevista: Radio Nueva FM	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
8	Reunión grupal informativa con OEFA Huancavelica. (5 personas)	✓Expresaron su preocupación por los conflictos sociales que podrían acarrear la propuesta, ya que siempre anteponen el tema ambiental. ✓Manifestaron que está muy interiorizado en las personas, que el agua les pertenece y no tendrían por qué pagar por el agua.	②
9	Reunión grupal informativa con teniente alcalde y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. (7 personas)	✓Estuvieron presentes los funcionarios de la Gerencia de Medio Ambiente y de la Unidad Local de Empadronamiento. Ambos funcionarios expresaron sus comentarios sobre el tema. ✓La representante del ULE manifestó que de implementarse el cobro de taifa por planos estratificados con información cruzada del SISFOH, se crearía una crisis en la municipalidad, porque concurrirían demasiadas personas a la municipalidad para solicitar su recategorización, a pesar de que dicha acción lo realizarían en Lima y no en Huancavelica. Mencionó que no se le debería cargar más problemas a la municipalidad. ✓En cuanto a la propuesta de MRSE, consultaron quien verificaría los aportes del MRSE y cuanto sería el porcentaje que se iría para dichos fondos y cuanto se invertiría en la cuenca. ✓Manifestaron que la municipalidad llevó a cabo el programa Yacutarpiy, que consiste en la siembra de agua y ha tenido éxito en las comunidades.	②
10	Reunión grupal informativa con Autoridad Local del Agua de Huancavelica – Ing. Artemio Quiroz Gómez y una persona más. (2 personas)	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓Solicitó tener una reunión más donde participaría la responsable de calidad de agua del ALA Huancavelica.	②
11	Microaudiencia informativa con integrantes de la Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza de Huancavelica. (45 personas).	✓Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	③
12	Reunión grupal informativa con ODS Huancavelica. (10 personas)	✓Coordinaciones para las siguientes reuniones de la semana de acciones de comunicación.	②
13	Reunión grupal informativa con usuarios. (14 personas)	✓Los encargados de orientación al usuario de la ODS Huancavelica, se apersonaron a las instalaciones de la EPS, y brindaron información a los usuarios sobre la Audiencia Pública, aprovechando que era el día de pago de los recibos.	②
Martes, 20 de noviembre			
1	Entrevista: Radio RV Sur Periodista: Luis Galván	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
2	Reunión uno a uno informativa con coordinador de la Unidad Territorial del MIDIS en Huancavelica (Direccion de Operación de Focalización) – César Ruben Ramos Yauri.	✓ Señaló que la población suele culpa al SISFOH por una mala categorización de los usuarios, y refirió que quienes reclamarían serían los que más tienen, por subirles la tarifa de agua. ✓ Informó que ellos realizan la recategorización de los usuarios como pobre extremo, pobre y no pobre. ✓ Se mostraron muy interesados con la propuesta y señalaron que de todas maneras estarán en la audiencia pública y requerirían de una coordinación más articulada con la EPS y con Sunass.	①
3	Reunión grupal informativa con Direccion Regional de Educación de Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②

	(2 personas)		
4	Reunión grupal informativa con Municipalidad Distrital de Ascensión con presencia de alcalde distrital, regidores, responsable de ATM, Gerencia de Desarrollo Social, Infraestructura y SISFOH. (7 personas).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②
5	Reunión uno a uno informativa con Prefectura distrital de Ascensión.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
6	Reunión grupal informativa con miembros del directorio de la EPS Ing. Fredy Lopez e Ing. Quiroz. (2 personas).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②
7	Reunión uno a uno informativa con facultad de Ingeniería ambiental de la Universidad Nacional de Huancavelica.	✓ Se coordinó con la decanatura de la facultad de Ingeniería Ambiental para autorizar permiso para dar informes a los estudiantes sobre la audiencia pública.	①
8	<u>Entrevista:</u> Radio Regional. Programa: Región al día. Periodista: Enma.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
9	Reunión uno a uno informativa con periodista de Radio Regional.	✓ Se coordinó con periodista para poder transmitir cuña de la Audiencia Pública, por Radio Regional. Manifestó solicitarlo a través de un documento.	①
10	<u>Entrevista:</u> Radio Master Mix.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
11	Reunión uno a uno informativa con responsable de auditorio de la I.E. Seminario "San Juan María Vianney".	✓ Se le informó la finalidad del evento y acondicionamiento del auditorio para el día de la audiencia pública.	①
12	Reunión uno a uno informativa con Defensa Civil de Huancavelica – secretaria.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa, además de la importancia de su participación para control del aforo del auditorio.	①
13	Reunión uno a uno informativa con Prefectura Regional de Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
14	Reunión grupal informativa con grupo impulsor de MRSE. Participaron instituciones como: - ALA Huancavelica - OEFA - País Huancavelica - INEI - MVCS - MCLCP (9 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Solicitaron incorporar en el grupo impulsor a SERFOR ✓ Expresaron su preocupación por la posibilidad de asentamiento de empresas mineras en las partes altas, que a futuro, podrían afectar a la calidad de las fuentes de agua.	②
15	Microaudiencia informativa con Federación de Mujeres de Huancavelica. (15 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Señalaron que el servicio era malo, por los constantes colapsos de los sistemas de agua y desagüe, además del maltrato en la EPS ✓ Aseguraron que el agua es muy caro, y que no debería costar ni incrementar el costo, porque el agua era del pueblo, y no debería llevarse el recurso agua para la región Ica.	③
Miércoles, 21 de noviembre			
1	Microaudiencia informativa con estudiantes del VI Semestre de la Facultad de Ingeniería Ambiental y Sanitaria de la Universidad Nacional de Huancavelica. (25 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	③
2	<u>Entrevista:</u> Periodista: Chino Montes	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública	④

	Programa Radio:	informativa.	
3	Microaudiencia informativa con estudiantes de VI Semestre de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional de Huancavelica. (20 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	③
4	Microaudiencia informativa con estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica. (27 personas)	✓ Se contó con la participación del Decano y docentes de la facultad de Enfermería. ✓ Expresaron interés por el tema, a raíz de una investigación relacionado a la salud y consumo de agua abastecidas por las JASS. ✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Las consultas estuvieron concentradas en conocer las funciones de Sunass; manifestaron que habrían indicios de metales pesados en organismo de ovinos a raíz de la presencia de mineras cerca a las chacras de Pampas, de acuerdo a dicha versión, el agua que estarían consumiendo estaría contaminada. ✓ Informaron también que como universidad tienen 2 puntos que son de agua potable. El resto se trata de agua cruda que sirve para los baños, riesgo de áreas verdes y otros. Aseguraron participar en la audiencia pública para conocer más del tema.	③
5	Reunión grupal informativa con Gobierno Regional de Huancavelica – Gobernador Regional, Gerente de Recursos Naturales y entre otros. (5 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓	②
6	Reunión uno a uno informativa con miembro de la Cámara de Comercio de Huancavelica – Sr. José Ordoñez.	✓ Opinó que los servicios colaterales deberían ser más accesibles. ✓ Los usuarios comerciales como tiendas, restaurantes adolecen constantemente de fugas de agua. Al parecer estas serían fugas no visibles, puesto que cuando la empresa acude a sus establecimientos, no detectan problemas en el medidor, pese a que le colocan nuevo medidor, el problema persiste. Por ello la sugerencia del representante de la Cámara de Comercio es que la EPS tenga un precio módico de los servicios colaterales, para que hagan trabajos de detección de fugas no visibles. ✓ Manifestó que las instituciones públicas como escuelas, por ejemplo, no cuidan el agua. Además del propio usuario doméstico. ✓ Planteo ampliar la Educación Sanitaria a diversos usuarios.	①
7	Reunión grupal informativa con Asociación de Personas con Discapacidad de Huancavelica. (9 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②
8	Entrevista: Radio Oropeza Periodista: Glicerio Albújar.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
9	Reunión grupal de coordinación con ODS Huancavelica. (8 personas)	✓ Coordinaciones para las siguientes acciones de comunicación restantes.	②
10	Reunión uno a uno informativa con Agencia Agraria de Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
11	Microaudiencia informativa con trabajadores administrativos y operativos de la EPS. (40 personas).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	③
12	Reunión uno a uno informativa con Alcalde de la provincia de Huancavelica – Julio Chumbes Carbajal.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Manifestó que en breve tenía una reunión fuera de la municipalidad, pero aseguró enviar a su representante en la audiencia pública informativa.	①
	Jueves, 22 de noviembre		
1	Reunión uno a uno informativa con OSINERGMIN Huancavelica – Sr. Anderson Hinostroza Cairo.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①

2	Reunión uno a uno informativa con Cáritas Huancavelica – Lic. Frany Silvera Malpartida.	✓ Señaló conocer del tema y del evento, puesto que estuvo presente en la reunión con la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza. ✓ A modo de recomendación, solicitó actualizar la información del SISFOH, ya que diversos programas tuvieron algunas dificultades al hacer uso de dicha información.	①
3	**CONFERENCIA DE PRENSA:** Participación de los siguientes medios de comunicación: ✓ Radio Mega Stereo. ✓ Radio Nueva FM. ✓ Diario Correo Huancavelica.	✓ Participaron 3 periodistas inscritos. ✓ Los voceros de Sunass fueron: Jose Luis Patiño – Gerente de Usuarios; Victor Morales – Coordinador de ODS Huancavelica y Eco. José Pacheco – Gerente General de EPS. ✓ Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas sobre el monto y porcentaje que incrementaría la tarifa en el quinquenio (segundo año) y el impacto que tendría el reordenamiento tarifario (uso de planos estratificados del INEI e información del SISFOH). ✓ De manera simultánea, se realizó la transferencia de cargos de las autoridades regionales y provinciales electas en el Jurado Nacional de Elecciones. Los medios de comunicación estuvieron presentes.	⑤
4	Entrevista: Diario Correo Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	④
5	Visita a local donde se desarrollaría la Audiencia Pública informativa.	✓ Coordinaciones logísticas	-
6	Reunión uno a uno informativa con Comisaria de Huancavelica – Brigadier Olquehuanca.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Se reiteró la solicitud de efectivos policiales en el desarrollo de la Audiencia Pública para garantizar el orden y seguridad de los asistentes.	①
7	Reunión uno a uno informativa con secretaria del Colegio de Ingenieros de Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Se comprometió a hacer extensivo la convocatoria e información de la audiencia pública a través de los correos electrónicos, a sus colegiados. para ello, se le remitió un correo de la Audiencia pública informativa.	①
8	Reunión uno a uno informativa con representante del Colegio Regional de Profesionales (CORECOP).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓	①
9	Reunión uno a uno informativa con Fiscalía Superior de Huancavelica – Dr. Luis Valdivia.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
10	Reunión grupal informativa con dirigentes de Asociación de Comerciantes del mercado de Huancavelica. (2 personas)	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Expresaron su malestar por el cobro de la EPS de montos de S/80 o S/90 por desatorar el desagüe. Expresaron que el monto era muy elevado. ✓ Señalaron que las personas que gastan más agua deben pagar por lo que gastan, al igual que las personas que usan poca agua deben pagar por ello.	②
11	Reunión uno a uno informativa con UGEL Huancavelica.	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	①
12	Reunión grupal informativa con Frente de Defensa de Huancavelica. (5 personas).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa. ✓ Expresaron su indignación por la situación de la EPS, señalando que estaba siendo mal manejada y que servía de caja chica de la municipalidad. Se refirieron por las comisiones del personal de la EPS y por el monto de los viáticos asignados.	②
13	Reunión grupal informativa con comunidad San Cristóbal. (12 personas).	✓ Se informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HVCA S.A., y se reiteró participar en la Audiencia Pública informativa.	②

3. Audiencia Pública:

La audiencia pública informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

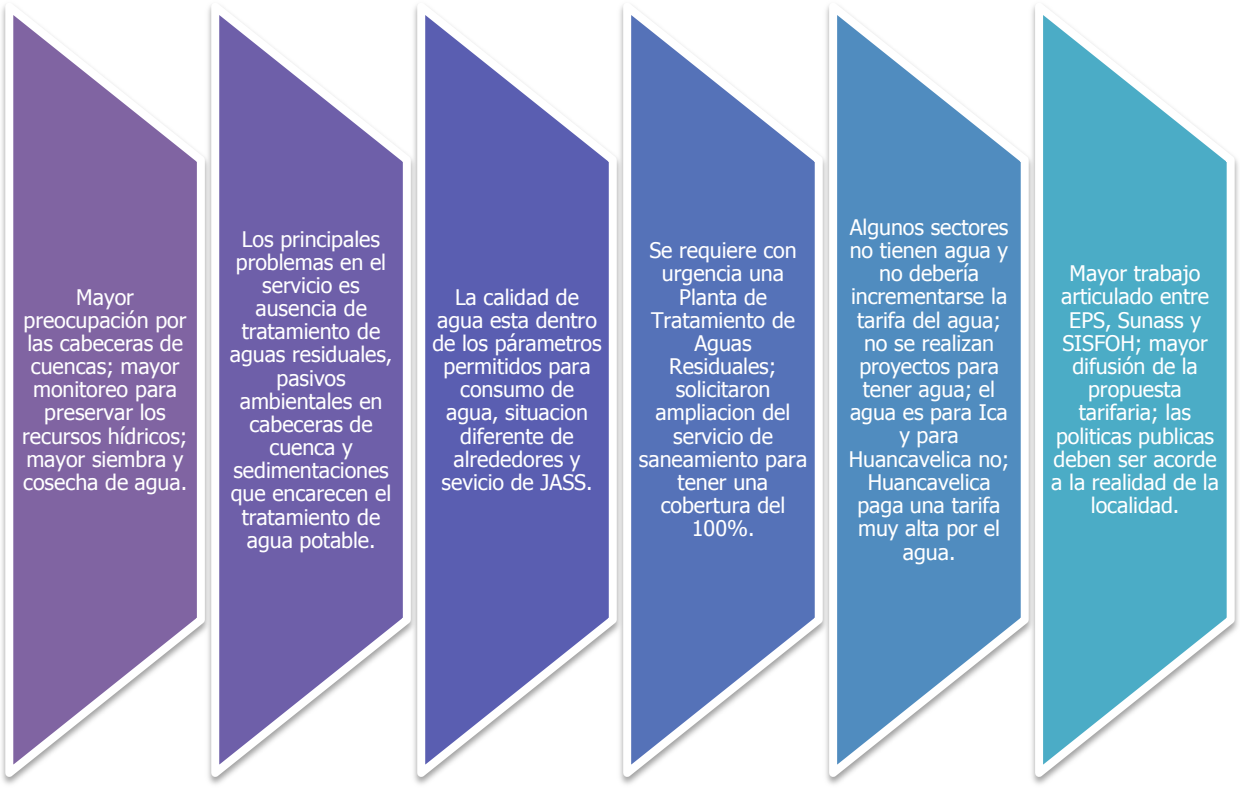
Viernes, 23 de noviembre			
1	**AUDIENCIA PÚBLICA:** Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:	✓ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Institución Educativa Seminario "San Juan María Vianney", sito	⑥

- ✓ Consejero electo Gobierno Regional de Huancavelica; Prefectura Regional; Municipalidad de Huancavelica; Gerencia de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Huancavelica; Municipalidad Distrital de Ascensión; Área Técnica Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- ✓
- ✓ Emapa Huancavelica; Ministerio Público; INDECI; Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica; CIIFEN; Defensoría del Pueblo; ALA HVCA - Calidad de Recursos Hídricos; Facultad de Ingeniería Ambiental y Sanitaria de la Universidad Nacional de Huancavelica; MIDIS - Sistema de Focalización de Hogares SISFOH; OEFA - ODES Huancavelica; Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza.
- ✓
- ✓ JASS San Jerónimo; JASS Quilcahuaicco; usuarios de la urbanización Chanquilcocha; JASS Santa Ana; Sector de Ascensión; JASS Puyhuán Grande; JASS San Fabián; JASS Barrio Santa Ana; JASS Sector Manzayocc Alta - Santa Bárbara; Programa de Vaso de Leche - Comité N° 51 y Sector San Cristóbal; usuarios del sector de San Jerónimo; Comedor "Señora de Rosario"; Frente de Defensa de Huancavelica.

en la Av. Andrés Avelino Cáceres N° 790 – Barrio Yananaco, Huancavelica, Región Huancavelica.

- ✓ Participaron de la Audiencia Pública **92** asistentes inscritos, y participaron 11 oradores de 15 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 EMAPA HUANCAVELICA S.A.
- ✓ De la Audiencia Pública, se recopiló **6** fichas de comentarios y **30** encuestas anónimas.

Los principales comentarios de las personas que participaron como oradores en la Audiencia Pública informativa fueron:



C. CONCLUSIONES

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitió identificar los comentarios y aportes de los diversos actores sociales de las localidades de Huancavelica:

1. EPS:

a) <u>Sobre la organización:</u>
En cuanto a la organización de las acciones de comunicación y Audiencia Pública, a través del área de Imagen Institucional de la EPS, se resalta su esfuerzo para

contactar y concertar con los actores sociales de Huancavelica, diversas reuniones uno a uno, grupales y entrevistas. Además, contó con el apoyo de la ODS Huancavelica.

b) Proyecto de Estudio Tarifario:
Resaltaron la importancia del documento técnico, sin embargo, expresaron su preocupación por la reacción de los usuarios frente a la propuesta de reordenamiento tarifario (por la anterior audiencia pública y propuesta de actualización tarifaria del primer quinquenio). De igual modo, destacaron la importancia de ser capacitados en el cálculo de la tarifa usando los planos estratificados del INEI y del SISFOH, para ello plantearon un fortalecimiento interinstitucional entre SUNASS, EPS, INEI y Municipalidades – ULE (Unidades Locales de Empadronamiento). También brindaron información actualizada para incluir en la propuesta.

c) Servicio de agua potable y alcantarillado:
Manifestaron algunas mejoras en el servicio de saneamiento, sin embargo anticiparon que estos no serían suficientes para la población, sobre todo por los constantes colapsos en la red de alcantarillado, demora en atención a reclamos o baja presión. Pese a los esfuerzos que están realizando como empresa para mejorar el servicio, las conexiones clandestinas es un problema que estaría acrecentándose en la localidad.

2. Autoridades locales y regionales:

a) Sobre la EPS:
Señalaron que trabajan de forma articulada entre el municipio y la EPS, y esperan que las coordinaciones e intercambio de información, continúen con las próximas autoridades.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:
Estuvieron muy interesados con la propuesta de MRSE, ya que como municipio también impulsaron proyectos similares, con la finalidad de hacer siembra de agua. Respecto al uso de los datos del SISFOH expresaron preocupación, porque consideraron que podría generarse conflictos en la Municipalidad, con las personas que no estarían de acuerdo con su categorización de no pobre (como ya habrían pasado en anteriores programas asistenciales).

3. Instituciones públicas y/o privadas:

a) Sobre la EPS:
Algunas instituciones manifestaron mantener comunicación constante con la EPS, al igual que identifican a la empresa de agua, en las diversas reuniones multisectoriales que tienen. Identificaron la necesidad de hacer actividades en conjunto en educación sanitaria, para sensibilizar a los usuarios en el uso responsable del agua, etc.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:
La mayoría de instituciones expresaron estar de acuerdo con la propuesta de reordenamiento tarifario identificando a usuarios no pobres, pobres y extremo pobres, con la finalidad de que paguen una tarifa más justa. Sin embargo, solicitaron duplicar esfuerzos para informar a los usuarios, ya que a pesar de que la actualización tarifaria es mínima, no estarán de acuerdo. También expresaron suma interés en la confirmación de un comité gestor, para impulsar el proyecto de MRSE para la protección de las fuentes de agua.

4. **Usuarios, grupos organizados y gremios:**

a) Sobre la EPS:
Algunas organizaciones de usuarios expresaron una opinión negativa de la EPS, sobre todo, asegurando que son "caja chica" de la municipalidad provincial. Cuestionaron a la vez, la conformación del directorio. En cuanto al representante de la sociedad civil del directorio, señalaron que no representa verdaderamente a los usuarios. Por otro lado, expresaron necesidad de que la EPS se acerque más a sus usuarios y les informe sobre su situación actual, avances de las obras, etc.
La imagen negativa hacia la EPS también se debería, a un deficiente servicio postventa; a una deficiente atención a los reclamos de los usuarios; considerar que pagan una tarifa muy por encima el servicio que reciben y opinar que el agua es de ellos y no debería costarles.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:
De forma dividida, algunos usuarios expresaron su disconformidad por la propuesta de reordenamiento tarifario o actualización tarifaria, que categorizaba a usuarios en pobres, no pobres y extremos pobres, ya que aseguraban que las clasificaciones no estaban bien hechas y habían usuarios que deberían ser beneficiarios y no lo son, y usuarios que no deberían ser considerado como pobres extremos o pobres. También expresaron su rechazo a la propuesta, porque expusieron que el agua les pertenece a ellos, y no debería destinarse a otra región (Ica) más que a Huancavelica. Además, consideran que pagan una de las tarifas más caras del país.
Otro sector de usuarios si expresaron su interés y conformidad en atender e invertir en las cuencas de la zona alta, para preservar y garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico.

5. **Medios de comunicación:**
La percepción de los medios de comunicación, hacia la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y a la gestión de la EPS, fue casi similar a los usuarios. Tanto en las entrevistas como en la Conferencia de Prensa, los periodistas hicieron énfasis en cuánto se incrementaría la tarifa y en qué se destinaría. También preguntaron por la calidad de agua que consume la población y por la baja continuidad del servicio en algunos sectores de la ciudad.

D. RECOMENDACIONES

- Recomendamos a la EPS y a la ODS Huancavelica mantener reuniones constantes con las autoridades regionales y locales recientemente electas, para informarles de la situación actual de la EPS y del servicio de saneamiento y expresarle la necesidad de mayores inversiones en el sector. También para informarle sobre la propuesta del Estudio Tarifario, y trabajar en conjunto, en bienestar de la población.

- Sugerimos fortalecer los espacios de diálogo y coordinación del grupo impulsor de los MRSE, e involucrar al Gobierno Regional de Huancavelica, Municipalidad Provincial de Huancavelica y otras instituciones u organizaciones. Realizar visitas a las fuentes de agua para conocer su realidad, así como realizar o participar de monitoreos participativos, para conocer la cantidad y calidad (de forma periódica) de las fuentes de agua.

- Sugerimos a la EPS, en coordinación con la ODS Huancavelica, fortalecer la atención al usuario y desarrollar con mayor frecuencia, campañas de orientación, talleres de sensibilización y educación sanitaria a los usuarios.

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

Del 19 al 23 de noviembre de 2018

Reunión con trabajadores de la EPS

Reunión con Municipalidad Provincial de Huancavelica

Orientación a los usuarios en la EPS

Reunión con SISFOH Huancavelica

Reunión con Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Huancavelica

Entrevistas en radios locales

Reunión con ODS Huancavelica

Perifoneo de la Audiencia Pública por las principales calles de Huancavelica

Reunión con Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza de Huancavelica

Reunión con estudiantes de la Universidad Nacional de Huancavelica

Reunión con trabajadores operativos y administrativos de la EPS

Reunión con pobladores de la comunidad de San Jerónimo

Reunión con OEFA Huancavelica

Reunión con Frente de Defensa de Huancavelica

Entrevistas en medios de comunicación locales

Conferencia de Prensa

Entrevista en prensa escrita local

Reunión con miembros del Directorio de la EPS

Reunión con estudiantes de la Facultad de Enfermería - UNH

Pegado de Afiche de Audiencia Pública Informativa

Reunión con Organización de usuarios

Inscripción de asistentes a Audiencia Pública Informativa

Palabras de Asesor de Alta Dirección de SUNASS

Palabras de Coordinador de ODS Huancavelica

Exposición de Proyecto de Estudio Tarifario

Participación de Oradores

Presencia policial durante Audiencia Pública

Audiencia Pública de Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA HUANCAVELICA S.A. 2018