

INFORME N° 010-2020-SUNASS-DU

Para: **Dirección de Usuarios**

Asunto: **Informe sobre las acciones de seguimiento y actividades de participación ciudadana previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el proyecto de Estudio Tarifario para la EPS GRAU S.A., dirigido a las poblaciones del ámbito de la EPS, en la Región Piura.**

Fecha: Magdalena, 09 marzo de 2020

Mediante el presente se informa sobre las acciones de seguimiento y actividades de participación ciudadana desarrolladas por la Dirección de Usuarios (DU), previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la ciudad de Piura y ciudades sedes de zonales de EP, de la Región Piura, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EPS GRAU S.A.** sobre el proyecto que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria, metas de gestión y la propuesta de precios por servicios colaterales aplicables para el período regulatorio 2020-2025.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Piura y demás localidades a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 28 de febrero de 2020**, en la ciudad de Piura.

A. ANTECEDENTES:

1. La Dirección de Usuarios (DU) programó, en coordinación con la Dirección de Regulación Tarifaria (DRT), nuestra Oficina Desconcentrada de Servicios de Sunass para la Región Piura (ODS Piura) 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, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de las localidades del ámbito de acción de la EPS.
2. Las coordinaciones de esta Dirección con la EPS GRAU S.A. y ODS Piura, se retomaron luego de la aceptación por Sunass de la solicitud de la EPS de incluir diversos proyectos de inversión en el cálculo de la tarifa para el próximo quinquenio que variarían la fórmula tarifaria, metas de gestión y fondos de reservas. Esto generó la elaboración de un nuevo proyecto de Estudio Tarifario y de ese modo visibilizar la presentación de comentarios por parte de los usuarios, convocándolos a una nueva audiencia pública. Cabe recordar que la primera audiencia pública se realizó el 28 de setiembre de 2018, en la ciudad de Piura.
3. En tal sentido, se solicitó tanto a la ODS como a la EPS locales la actualización de su base de datos de principales actores sociales locales y regionales de Piura, con el fin de brindarles información de la nueva propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y ser convocados a participar en la Audiencia Pública informativa. De igual forma, el área de participación ciudadana de la DU coordinó con la ODS Piura, la elaboración de un mapeo de actores sociales de dichas localidades. Con ello se identificaría las principales demandas de su población durante el proceso de la audiencia pública. Esto permitiría evaluar escenarios y redefinir estrategias de prevención y gestión de un eventual conflicto.
4. La GG de la SUNASS publicó el domingo 2 de febrero del 2020, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2020-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria, metas de gestión y costos máximos de unidades de medidas requeridas para determinar precios por servicios colaterales que serían aplicados por EPS GRAU S.A. en el quinquenio regulatorio 2020-2025.

5. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS, se definieron fechas de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días del 24 al 28 de febrero de 2020.
6. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el **lunes 17 de febrero de 2020**, tanto en el Diario Correo, distribuido en la región Piura, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Adicionalmente, la SUNASS publicó a texto completo el Proyecto de Estudio Tarifario, la convocatoria y reglas de participación de la audiencia pública en página web institucional.
7. La responsable de la ODS Piura y su equipo de comunicación y gestión social 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 **24 al 28 de febrero**, el equipo de Sunass Lima y ODS Piura sostuvieron diversas reuniones informativas con diversos actores sociales de Piura, previamente identificadas y detalladas en tabla adjunta líneas abajo. Asimismo, se tuvieron entrevistas en medios de comunicación radial y televisiva. Finalmente se desarrolló una conferencia de prensa el **jueves 27 de febrero**, un día anterior de la Audiencia Pública. Algunos medios de comunicación difundieron de manera directa y gratuita información de la Audiencia Pública.
9. La DU coordinó con la ODS Piura la solicitud de apoyo de la Prefectura Provincial, Policía Nacional del Perú y Fiscalía de prevención del Delito de la ciudad de Piura, para garantizar la seguridad, aforo del local y correcto desarrollo de dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES:

La estrategia de comunicación de esta Dirección en coordinación con 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 autoridades y actores sociales priorizados de Piura y ciudades sede de zonales; 2. Reuniones uno a uno y reuniones grupales, microaudiencias informativas y conferencia de prensa; 3) Audiencia Pública.

1. Distribución de material informativo previo

La DU en coordinación con DRT, distribuyó junto con la ODS el tríptico y afiches de difusión, elaborados por la OCII de Sunass, así como CDs, formatos y avisos de convocatoria, para ser distribuidos previamente a los actores sociales, identificados con la actualización de la base de datos elaborada por la ODS Piura. El objetivo fue facilitar y/o transparentar la información para un adecuado análisis de los beneficios del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, y lograr una participación más activa - con conocimiento del tema - durante la Audiencia Pública Informativa o a través de los aportes escritos al correo electrónico institucional creado para tal fin: audienciaepsgrau@sunass.gob.pe, hasta 5 días hábiles posteriores a la realización de la mencionada Audiencia.

La ODS y EPs reportaron la entrega más de **70** oficios de recordación de convocatoria a los principales actores sociales de las localidades del ámbito.

Se reprodujo alrededor de **5 000** ejemplares del tríptico informativo de Proyecto de Estudio Tarifario, elaborados por OCII, DU y DRT, parte de los cuales fueron distribuidos tanto en las reuniones uno a uno, grupales, conferencia de prensa como en la audiencia pública. el saldo sería distribuido en acciones de comunicación post audiencia que realizaría de ODS Piura.

Con la finalidad de fortalecer la difusión y recordar la convocatoria, desde esta Gerencia, se enviaron más de **65** correos electrónicos dirigidos a representantes de diversas instituciones públicas y a líderes locales, brindándoles información completa del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. y sobre la audiencia pública informativa.

2. Acciones de Comunicación previas:

A. Comisión de servicios (Del 24 al 28 de febrero de 2020):

Esta Dirección en coordinación con el equipo de ODS Piura y EPS GRAU S.A. concertó reuniones informativas con autoridades y líderes de sociedad civil. Se reforzó la convocatoria para asistir a la audiencia pública informando acerca de la propuesta del proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. 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 la DU; especialistas de la DRT que elaboraron el Proyecto de Estudio Tarifario; asesor de la Alta Dirección y equipo de especialistas de ODS PIURA, conformado liderados por la Responsable de oficina.

B. El equipo de la ODS Piura y DU Lima, en estrecha coordinación, conformando 3 equipos de trabajo y en el período arriba mencionado, realizaron **15** reuniones uno a uno, **23** grupales, **9** microaudiencias y se participó en **6** entrevistas de prensa; los mismos que se describen a continuación:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Lunes, 24 de febrero			
A. Piura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal de coordinación con la ODS Sunass Piura (ODS). (9 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La ODS informó sobre la situación del servicio en diferentes áreas de cobertura de la EPS. Enfatizaron la situación en Chulucanas, y destacaron su preocupación por el impacto social que podría acarrear la actualización tarifaria frente a la restricción constante del servicio y anuncio de toma de carretera. Se precisó que a pesar del deficiente servicio en Chulucanas, existe otras zonas más críticas que necesitan de urgente inversión como El Alto, Yacila, entre otros. ➤ También dieron información actualizada sobre el sistema operativo y comercial de la EPS. La DRT confirmó que durante la semana harían visitas a todos los sistemas de las 9 zonales de la EPS. 	②
2	Microaudiencia informativa con funcionarios y trabajadores de la EPS GRAU S.A. (53 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se les aclaró que en el primer año regulatorio no habría actualización de la tarifa, puesto que primero se requiere mejorar la continuidad del servicio. Añadido a ello, también se les señaló que se tendrán reuniones con autoridades para realizar un mapeo de proyectos que contribuyan a la mejora del servicio. 	③
3	Reunión uno a uno informativa con Prefecta Regional de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se explicó de donde provienen las inversiones para la ejecución del proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau S.A. ➤ Se brindó información indicando que el primera año se actualizará el cargo fijo y a partir del segundo año se estaría actualizando la tarifa de acuerdo al cumplimiento de metas de la EPS Grau S.A. ➤ Se resaltó la importancia de la instalación y renovación de medidores, lo cual garantizará un pago justo por el servicio de agua potable. ➤ Se recalcó que SUNASS no podría aprobar una tarifa si no está justificada en el estudio tarifario. ➤ Se le informó que luego de la audiencia pública, el regulador tiene 60 días hábiles para realizar ajustes y publicar el estudio tarifario en el diario El Peruano. ➤ La prefecta indicó que le parece bien que se informe previamente a las autoridades sobre el proyecto de estudio tarifario y los beneficios que traería la actualización e la tarifa en la región Piura. 	①

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asimismo, señaló que tiene conocimiento de que hay usuarios que reclaman constantemente debido a que indican que los medidores registran aire y no agua. ➤ Por otro lado, se le explicó que este proyecto contiene el subsidio cruzado focalizado, el cual protege a las familias más pobres, los cuales serán beneficiadas con el menor costo de los servicios de agua potable y alcantarillado. 	
4	Reunión uno a uno informativa con Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente de Piura del Gobierno Regional de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó a cerca de la inversión en el cuidado y conservación de las fuentes de agua. 	①
5	Reunión grupal informativa con Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Piura. (4 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
6	Reunión grupal informativa con Dirección General de Construcción de Piura del Gobierno Regional de Piura. (6 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
7	Reunión grupal informativa con Consejeros Regionales del Gobierno Regional de Piura. (4 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
8	Reunión grupal informativa con Cámara de Comercio de Piura; IRAGER y miembro de Consejo de Usuarios de Sunass Piura. (4 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
9	Reunión grupal informativa con Naturaleza y Cultura Internacional, quienes conforman el grupo impulsor de los MERESE. (2 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mencionaron que elaboran perfil de cuencas de la región. Son miembros del grupo impulsor de los MERESE en la región. ➤ Miembro del Fondo de Agua Quiróz y con amplia experiencia en trabajo con comunidades rurales en temas de propiedad ancestral y derechos agrícolas. ➤ Mencionan que posibles contribuyentes verían con claridad los beneficios de los MERESE luego de una intensa labor de socialización. ➤ Mencionan como ejemplo un trabajo de 7 años de conservación efectiva en la cuenca de Piura. ➤ Sugieren facilitación de la ODS para mayor acercamiento de la EPS con el grupo impulsor. 	②
10	Reunión grupal informativa con Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza de Piura. (2 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se explicó de donde provienen las inversiones para la ejecución del proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau S.A. ➤ Se brindó información indicando que el primer año se actualizará el cargo fijo y a partir del segundo año se estaría actualizando la tarifa de acuerdo al cumplimiento de metas de la EPS Grau S.A. ➤ Estuvieron muy interesados en el tema. Asistieron a la audiencia anterior y asistirán a la nuevamente convocada. 	②
11	Microaudiencia informativa con dirigentes de dirigentes de ENACE, Túpac Amaru y Micaela Bastidas del distrito de Piura. (18 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un usuario de ENACE 1ra etapa, señaló que se debe mejorar el servicio y a la EPS, ya que no hay agua en diversos sitios. Recomendó trabajar entre todas las instituciones del Estado para que los resultados sean evidentes. Es necesario un sinceramiento de cuanto está cobrando la EPS. ➤ Otra usuaria intervino para decir que el derecho de las personas es tener agua, y se debería mejorar porque existen muchas carencias en el servicio. ➤ Los presentes solicitaron que Sunass esté presente en todas las localidades que la EPS tiene cobertura. ➤ Un representante del sector de Nueva Esperanza menciona que el compromiso de un dirigente es que los usuarios paguen a la EPS por el servicio que reciben, esto debido a la alta morosidad que hay en algunos sectores. Señalo que no basta con pedir que mejore el servicio, sino que como 	③

		<p>usuarios también paguen para que la EPS tenga recursos para invertir.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Otro usuario manifestó que más de 500 familias no tienen agua y que por no tener certificado de posesión, se les niega la posibilidad de contar con el servicio. Preguntó qué hacer en esas circunstancias, a dónde recurrir. 	
12	Reunión uno a uno informativa con Secretaria de Relaciones Públicas de la Cámara de Comercio de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se le solicitó el pegado de afiche en su institución, y se ofreció a compartir la imagen en sus redes sociales y a través de correo electrónico a sus asociados. 	①
Martes, 25 de febrero			
A. Piura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con CAC MVCS, DRVCS y DIRESA. (6 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
2	Reunión grupal informativa con COER, representantes del Proyecto Especial Chira Piura y SENAMHI. (11 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
3	Reunión uno a uno informativa con Decano de Colegio de Economistas de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
B. Paita (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con personal de Oficina Zonal de EPS GRAU – Paita. (12 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se les aclaró que en el primer año regulatorio no habría actualización de la tarifa, puesto que primero se requiere mejorar la continuidad del servicio. ➤ Se manifestó preocupación por la necesidad de mejora de los sueldos de los trabajadores y el cumplimiento de metas. ➤ Se explicó, entre otros, que el PET, apunta a resolver los principales problemas y a fortalecer a la EPS, eso permitiría sustentar propuesta de mejoras salariales ante el MEF y el MTPE. ➤ Mencionaron cierta descoordinación e insuficiente priorización de acciones operativas, comerciales y de información de apoyo desde la sede central de la EPS con sus zonales. No cuentan con oficina de comunicaciones en cada zonal. ➤ Coordinaron reunión con autoridades municipales y dirigentes de juntas vecinales de Paita. 	②
2	Microaudiencia informativa con Gerente Municipal y Regidores de la Municipalidad Provincial de Paita. También con presencia de sociedad civil y representantes de Juntas Vecinales Comunes (JUVECOs). Presencia de prensa local. (26 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dentro de los principales comentarios manifestados se resalta la queja que la EPS no invierte en Paita y que los cambios de redes los realiza la municipalidad. No se invierte en las líneas de impulsión de desagües. ➤ La falta de saneamiento físico legal de terrenos no permite que la municipalidad transfiera obras a EPS. ➤ Queja por la creciente demanda e insuficiente oferta de del recurso hídrico. ➤ En la zonal existen problemas con los agricultores y comunidades campesinas por el uso del recurso hídrico. ➤ Solicitan informe sobre inversiones de la Cooperación Suiza (SECO), del PNSU y de la Autoridad de Reconstrucción con Cambios en la región. También sobre calidad de agua a cargo de DIRESA. ➤ Consideran insuficiente la inversión de solo 34 millones en el quinquenio para el sistema de Paita. ➤ Sugieren que sociedad civil y gobierno provincial participe de las decisiones del directorio de la EPS. ➤ Usuarios mencionan mucho clandestinaje en la zona, como en el sector Villa rosa en el que incluso se vende el agua tomada de la red de EPS GRAU. Mencionan que ello sería de conocimiento de la Zonal de la EPS y no se corrige. También problemas de aniegos y contaminación por desagües en vía pública. 	③

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sugieren instalar mesa de trabajo con Junta de Acreedores de EPS GRAU S.A. para que informe sobre las mejoras de los últimos años. ➤ Participarían en la audiencia pública. 	
3	Entrevista en medios de comunicación local de Paita. Corresponsal de Exitosa y otro medio local no especificado.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó breve información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	④
4	Reunión grupal informativa con Alcalde y Regidores de la Municipalidad Distrital de El Arenal, provincia de Paita. (7 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se explicó de donde provienen las inversiones para la ejecución del proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau S.A. ➤ Se brindó información indicando que el primer año se actualizará el cargo fijo y a partir del segundo año se estaría actualizando la tarifa de acuerdo al cumplimiento de metas de la EPS Grau S.A. ➤ Se resaltó la importancia de la instalación y renovación de medidores, lo cual garantizará un pago justo por el servicio de agua potable. ➤ Mencionaron que la mayor inversión en saneamiento durante los últimos años había sido a cargo de la municipalidad provincial. Sugieren mayor inversión en su localidad. 	②
5	Reunión uno a uno informativa en área Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Huaca – provincia de Paita.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comentó asistirían a la audiencia pública y comentarían a su alcalde quien se encontraba de viaje en Lima. 	①
6	Reunión uno a uno informativa con presidente de Frente de Defensa de Paita.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigente muy interesado en el tema y reconocido por su sensibilidad social. ➤ Comentó acerca de la falta de agua en la provincia y de la necesidad de búsqueda de nuevas fuentes. Sugiere mucha mayor inversión en saneamiento para Paita. ➤ Señaló la necesidad que la sede central de la EPS apoye más a la zonal Paita. Percepción de que no se trabaja en total coordinación. ➤ Sugiere mayor acercamiento tanto de la EPS como de Sunass con la población. ➤ Menciona frecuente comunicación y reclamos con la EPS y con la ODS Piura. Generador de opinión en la población por su participación en medios de comunicación. ➤ Participará en la audiencia pública haciendo uso de la palabra. 	①
C. Sullana (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Microaudiencia informativa con Gerente Municipalidad y Regidores de la Municipalidad Provincial de Sullana. (15 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El primer regidor señaló como pésimo servicio el que tienen en Sullana, por ello, habría un rechazo de la población frente a una ocasional actualización tarifaria. Existen quejas por todos lados. La presión del servicio sigue igual o peor, lo que hace tener 2 ó 3 horas de agua. ➤ Los participantes refirieron que el fondo que se recauda en Sullana sirve para invertir en otro sitio, y no retorna a Sullana, por ello volvieron a preguntar cuanto de los S/203.7 millones sería para Sullana. ➤ También denunciaron recibir maltratos por la EPS. ➤ Expresaron su preocupación por los costos de operación y mantenimiento de la PTAR, ya que, si el costo de factibilidad son millones, preguntaron qué cuando éste sea transferido a la EPS ¿A cuánto ascenderán los costos de operación y mantenimiento? Por lo menos sería S/200 millones dijeron. ➤ Dijeron que la EPS GRAU “no da para más” en Sullana, porque el servicio es deprimente. Además, rechazó que la Oficina Zonal de la EPS en Sullana es meramente administrativa y no para hacer arreglos en el servicio. ➤ Preguntaron cuánto se recauda en Sullana y cuanto se reinvierte en la zona. ➤ Solicitaron que se le brinde a la Oficina Zonal la capacidad de decisión. También solicitaron que no sólo haya audiencia en Piura, sino en todas las zonas. 	③

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Requirieron que los buzones de desagüe se solucionen, ya que además de los colapsos, existirían muchos desagües sin sus tapas ocasionando diversos accidentes. ➤ Para aclarar, el gerente zonal de la EPS en Sullana aclaró que no pueden hacer inversiones que supera las 8 UIT, y cuando la inversión supera dicho monto tienen que hacer requerimientos a la EPS Central. 	
2	Microaudiencia informativa con dirigentes y representantes de usuarios de Sullana. (20 participantes)	<p>Los usuarios demandaron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En las Av. Tangarará y Universitaria hay un buzón de desagüe que no tiene tapa, desde el mes de octubre de 2019. Piden dar pronta solución. ➤ El representante del Frente de Defensa de Sullana, manifestó la necesidad de organizar mayores reuniones de acercamiento con la población, pero reuniones donde se solucionen los problemas de los usuarios, ya que aún existen muchos sectores sin abastecimiento de agua, y se les brinda el agua de una sola cisterna que tiene la oficina zonal de Sullana. <p>En otros casos manifestó que realizan cortes a los usuarios y tienen que pagar por reposición. Pero no tiene sentido el corte ni reposición porque en ninguno de los 2 casos hay agua. Revelo que, por muchas deficiencias en el servicio, han decidido la sociedad civil, bloquear el día jueves la panamericana como protesta contra la EPS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Otro malestar casi general de los participantes fue la inoperancia de uno de los reservorios (R5) y sólo se haya transferido a la EPS el R6. Cuestionaron por qué siendo una misma obra, la EPS lo recibió parcialmente. ➤ Otro usuario manifestó que le cobran excesivamente en el recibo, tanto por servicio como por convenio, ascendiendo a un monto de S/155 mensual. ➤ Han solicitado la instalación de conexiones nuevas y ampliaciones, pero se quejaron de la EPS que les niega la factibilidad. ➤ Se quejaron de los anuncios de la EPS sobre el corte de servicio, ya sea porque no reponen el servicio en la fecha mencionada y/o cortan un servicio que no reciben ("sólo cortan tubería") ➤ Un usuario del sector Pilar Nores, dijo que anteriormente tenían agua de 1 día para otro, pero actualmente tienen el servicio cada 2 días, porque están dando el servicio a otros sectores más. ➤ Solicitaron supervisión a los medidores, porque éstos estarían registrando aire. ➤ Denunciaron los usuarios que las instalaciones de redes de desagüe están mal hechas, porque hay constantes colapsos y debería educarse a la población puesto que salen de las redes de alcantarillado, botellas, frazadas, llantas, etc. ➤ Otro requerimiento de los usuarios fue la reposición de las tapas de desagüe, ya que existen en diversos puntos que los buzones de desagüe no tienen tapa ocasionando muchos accidentes. ➤ Finalmente cuestionaron que la oficina zonal "hasta para comprar un perno" tiene que pedir permiso a la central. 	③
3	Microaudiencia informativa con dirigentes y representantes de usuarios de Sullana. (16 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un usuario del A.H. La Victoria, manifestó que no se ve reflejado el trabajo de Sunass, ya que existe una cruda realidad en el servicio de agua y alcantarillado. El agua sólo les llega por horas, con olor, los desagües colapsan, ante la necesidad algunas personas instalan sus propias bombas y desabastecen al resto de usuarios, les cobran por un servicio que no reciben. ➤ Un representante del Frente Colegiado de Sullana tomo la palabra y cuestionó los reservorios entregados 	③

		<p>parcialmente, la demora de ejecución de PTAR, la ruptura de pavimentos que la EPS no repara, desabastecimiento de servicio en diversos sectores, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Otro usuario dijo que no "cae ninguna gota de su caño" sin embargo paga mensualmente a la EPS. Ante el desabastecimiento se quejó de que ni siquiera la EPS les manda una cisterna para repartir agua. ➤ A igual que el anterior grupo de usuarios, los usuarios señalaron que la zonal de Sullana no recupera lo que se invierte, por eso solicitaron la descentralización de la EPS Grau. ➤ También solicitaron la regulación de medidores y preguntaron la posibilidad de condonar las deudas de la EPS para que se oxigene. 	
D. Catacaos (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con el teniente alcalde y Regidores de la Municipalidad Distrital de Catacaos. (6 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se explicó que dentro del proyecto estaba contemplado la colocación y renovación de medidores, así como la renovación de redes de agua y alcantarillado. ➤ Los regidores indicaron que han recibido quejas de algunos usuarios quienes indican que la empresa de agua no cumple con el horario de abastecimiento del servicio y que en vez de interponer su reclamo en la EPS acuden a la municipalidad. ➤ Solicitan mayor acercamiento con el usuario, señalando que las reuniones de microaudiencias se deben realizar en distintas localidades de la región para que así el regulador pueda estar más cerca de los usuarios de los servicios de saneamiento. ➤ Se mostraron conformes con el proyecto de estudio tarifario, indicando que estaría bien la actualización tarifaria, siempre y cuando la empresa de agua cumpla con las metas de gestión establecidas. 	②
Piura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión uno a uno informativa con el decano del Colegio de Economistas de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicó que dentro de las inversiones se debe de considerar el cambio y renovación de las redes de agua potable y alcantarillado. ➤ Se mostró conforme con la reunión, indicando que asistirá a la audiencia pública. 	①
Miércoles, 26 de febrero			
A. Piura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con director de AAA Jequetepeque-Zarumilla, Secretario Técnico del Consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca Chira Piura y una persona más. (3 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaron ser claros con la actualización tarifaria, porque ese tema preocupa más al usuario. ➤ Preguntaron cómo se está garantizando la participación de las autoridades locales en la audiencia pública, ya que ellos son actores principales en la ejecución de proyectos en saneamiento. ➤ Sobre el proyecto, preguntó que se está haciendo o programando para reducir el porcentaje de agua no facturada. ➤ Desde su punto de vista, propuso que los pozos deben ser reemplazados. 	②
2	Difusión de convocatoria de Audiencia Pública a través de volanteo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se desarrolló en el Mercado Central de Piura ➤ En el horario de 9:30 am a 10:30 am. 	⑧
3	Reunión grupal informativa con Alcalde de la Municipalidad Distrital de Castilla, asesores, regidores y diversos funcionarios. (12 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
4	Reunión uno a uno informativa con Secretaria del Laboratorio Referencial de Salud (LARESA) de Piura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
5	Reunión uno a uno informativa con Jefa del Laboratorio Referencial de Salud (LARESA)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resaltó la importancia del tema y dijo que trabajara de manera más estrecha con SUNASS, sobre todo cuando tengan 	①

	de DIGESA de Piura	inspecciones o evaluaciones de calidad de agua tanto en el área urbana como zona rural.	
6	Reunión uno a uno informativa con Secretaria de Vice Rectorado Académico de la Universidad Nacional de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
7	Reunión uno a uno informativa con Director Regional de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC)	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
8	Reunión grupal informativa con representantes de Defensoría del Pueblo de Piura. (2 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> Expresaron preocupación por la posible actualización tarifaria. Quedaron tranquilos cuando se les informo que no se daría sino se mejora antes el servicio. Realizaron preguntas sobre la realización de la audiencia pública, si era vinculante o no y si se tendría en cuenta las recomendaciones de los usuarios. 	②
9	Reunión uno a uno informativa con Decano del Colegio de Ingenieros de Piura – Ing. Manuel Asmat Córdova.	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
10	Entrevista: <ul style="list-style-type: none"> Radio Nacional Vocero: Irina Palomino 	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó información sobre los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS, y se convocó a participar en la Audiencia Pública informativa. 	④
B. Talara (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con Oficina Zonal de EPS – Talara, con Jefe zonal y de las áreas de cobranza, atención al cliente y facturación. (5 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinaron diferentes acciones de comunicación para trabajar en conjunto en las microaudiencias programadas en las instalaciones de la EPS Grau S.A (zonal Talara). 	②
2	Reunión grupal informativa con Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara y regidores. (4 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó que dentro del proyecto estaba contemplado la colocación y renovación de medidores, así como la renovación de redes de agua y alcantarillado. El teniente alcalde señaló que recibe constantemente quejas en su municipio de usuarios que indican que no reciben agua en los horarios establecidos y que los medidores ya cumplieron su tiempo de vida útil. Los regidores indicaron que las inversiones deben de estar destinadas al tratamiento de las plantas de agua potable (PTAP) con la finalidad de garantizar mayor continuidad de servicio. El teniente alcalde indicó que dentro del estudio tarifario se debe de analizar si hay cambio de redes de agua potable de agua y alcantarillado, ya que la municipalidad está realizando unas obras de mejoramiento de pavimentación en ciertas zonas y lo ideal sería que estas obras se realicen en coordinación previa con la EPS y la municipalidad de Talara y así exista un cronograma de trabajo. Se mostraron conformes con la reunión, indicando que estas reuniones son importantes para trabajar en conjunto en beneficio de que los usuarios cuenten con mejores servicios de saneamiento. 	②
3	Reunión grupal informativa con dirigentes vecinales de los Conos Norte, Sur, Centro y Ciudad Satélite de Talara. (12 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> Se les explicó el financiamiento de inversiones. Los dirigentes mencionaron que hay constantes colapsos de alcantarillado, generando focos infecciosos y poniendo en riesgo la salud de los vecinos. Personal de la EPS indicó que dichos colapsos se deben al mal uso de los sistemas de alcantarillado, agregando que los usuarios arrojan vísceras de pollo, pescado, llantas y otros objetos sólidos a la red de alcantarillado, generando la obstrucción de la misma. Los dirigentes indican que la empresa cuando se acerca a realizar alguna reparación por algún inconveniente operativo, no soluciona el problema en su totalidad, ya que deja el pavimento de la calle en mal estado, dificultando el tránsito de los vehículos y los peatones. 	②

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La empresa de agua tomó nota de lo indicado y acordaron acercarse a la brevedad posible a la zona para solucionar el inconveniente. ➤ El servicio en el asentamiento humano Jorge Basadre debería de llegar de 5 am a 7 am (todos los días), sin embargo, no llega en la hora indicada debido a la falta de presión. ➤ Los dirigentes indican que han presentado sus estudios de factibilidad, sin embargo, hasta el momento no reciben la atención oportuna por parte de la empresa de agua. ➤ Asimismo, indican que hay invasiones y conexiones clandestinas, los cuales se han conectado a la red y perjudica el abastecimiento del servicio. ➤ Los dirigentes coordinaron con personal de la EPS para reunirse y resolver sus inquietudes a la brevedad posible. 	
4	Reunión grupal informativa con dirigentes de los Conos Norte, Centro, Sur y Ciudad Satélite de Talara – 2do grupo. (10 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los dirigentes indican que no hay continuidad del servicio de agua potable. ➤ Se dejó en claro que el regulador del agua potable no supervisa obras. ➤ Indicaron que sería apropiado contar con medidores de agua potable y así pagar el precio de su consumo, ya que hay usuarios que cuentan con asignaciones distritales y realizan un uso desconsiderado del servicio de agua potable. ➤ Señalan que en sus localidades constantemente colapsan los buzones de alcantarillado. ➤ Indicaron que si la actualización de la tarifa del agua va a traer beneficios en sus servicios de saneamiento, se encuentran conformes. 	②
C. Morropón y Chulucanas (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión grupal informativa con funcionarios de Oficina Zonal de EPS GRAU S.A. – Chulucanas. (8 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se les aclaró que en el primer año regulatorio no habría actualización de la tarifa, puesto que primero se requiere mejorar la continuidad del servicio. ➤ Se manifestó preocupación por la necesidad de mejora de los sueldos de los trabajadores y el cumplimiento de metas. ➤ Se explicó, entre otros, que el PET, apunta a resolver los principales problemas y a fortalecer a la EPS, eso permitiría sustentar propuesta de mejoras salariales ante el MEF y el MTPE. ➤ Mencionaron cierta descoordinación e insuficiente priorización de acciones operativas, comerciales y de información de apoyo desde la sede central de la EPS con sus zonales. No cuentan con oficina de comunicaciones en cada zonal. ➤ Coordinaron reunión con autoridades municipales y dirigentes de juntas vecinales de Paita. 	②
2	Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecto distrital de Chulucanas – Wilmer Choquehuanca López.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manifestó preocupación por calidad y cantidad de agua en la localidad. ➤ Se dejó proyecto en CD. ➤ Mencionó enviaría a representante a la audiencia pública. 	①
3	Microaudiencia informativa con sociedad civil de Chulucanas – Obispado de Chulucanas. (16 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó acerca del rol y funciones de la Sunass. ➤ Mencionan que en la Zonal de la EPS no se aplica el procedimiento de reclamos comerciales ni operativos de usuarios. Tampoco se contrastan los medidores. Sugieren lo haga Sunass. Se aclara que debe ser una contrastadora imparcial o la empresa con banco de medidores certificado por el INACAL. ➤ Algunos tienen dudas sobre el control de calidad de agua abastecida. Perciben coloración ocasional en A.H. Consuelo Gonzáles de Velasco ➤ Ampliaciones de AA.HH. no cuentan con el servicio de agua ni alcantarillado. ➤ Mencionan presencia en AA.HH. de piscinas que generarían desabastecimiento y contaminación con mosquitos que la 	③

		<p>EPS debería controlar aunque sea responsabilidad municipal. También hay lavaderos de carros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No se comunica horario de abastecimiento ni cortes del servicio oportunamente. ➤ Sugieren a la EPS control de sus trabajadores operativos, algunos de los cuales haría instalaciones clandestinas. También solicitaron mejora en la atención personal al usuario en área comercial de la oficina zonal. ➤ Comentan que EPS destruye pistas y veredas para renovación o instalación de redes pero no termina pavimentándolo nuevamente. ➤ Suponen que lo recaudado en Chulucanas y Morropón se va para Piura. Gerente General de EPS, presente en reunión, comenta que se factura 500 mil y se recauda solo 400 mil. Alta morosidad y crecimiento desordenado de áreas urbanas y rurales. ➤ Sugieren inversión en búsqueda de nuevas fuentes, actualización de catastros comercial y técnico, eliminación de clandestinos individuales y grupales. ➤ Sugieren realización de mayores espacios de comunicación acerca de deberes y derechos de los usuarios, convocados por EPS GRAU y por Sunass. 	
4	Microaudiencia informativa con Alcalde del distrito de Chulucanas, regidores, vecinos y prensa local. (18 participantes)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó acerca del rol y funciones de la Sunass. ➤ Mencionaron el esfuerzo de alcaldía en coordinar directamente con la Junta de Acreedores en búsqueda de mayores inversiones. No perciben mejoras en los servicios de saneamiento durante los últimos años. ➤ Alcalde y regidores sugirieron mayores inversiones en la localidad relacionadas al control de la calidad del agua, micromedición, lucha contra la anemia, tratamiento de aguas residuales y cambio de equipos de bombeo de agua y desagüe. ➤ Representante de EPS aclaró que el agua abastecida cumplía con los límites máximos permitidos de calidad. ➤ Pedirían a MVCS y EPS informes sobre inversiones en Chulucanas durante los últimos años. 	③
Jueves, 27 de febrero			
Piura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	Reunión uno a uno informativa con la asesora del alcalde del distrito de Veintiséis de Octubre.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesora del alcalde se mostró a favor de que se realicen reuniones previas a la realización de la audiencia pública, con el fin de informar a las autoridades sobre la actualización de la tarifa de los servicios de agua potable y alcantarillado. ➤ Se le informó el procedimiento para la elaboración del Proyecto de Estudio Tarifario y a la vez se le invitó a participar de la audiencia pública. 	①
2	<p>CONFERENCIA DE PRENSA: Participación de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo ▪ Fotógrafo – Piura News ▪ Radio Nuevo Horizonte ▪ República ▪ Exitosa ▪ Diario La Hora ▪ Radio Cutivalú ▪ Radio Nacional ▪ Walac Noticias ▪ Ruana Tv online ▪ Piura News ▪ Walac Noticias ▪ El Tiempo ▪ América Tv ▪ Sol Tv 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participaron 17 periodistas. ➤ Los voceros de Sunass fueron: Jose Luis Patiño – Gerente de la Dirección de Usuarios, el gerente general de la EPS Grau S.A., Roberto Sandoval y la Coordinadora de ODS Piura – Irina Palomino. ➤ Los periodistas llegaron a la hora pactada, se inició la conferencia de prensa con la mayoría de medios de comunicación. ➤ Los voceros dieron a conocer en qué va a consistir el proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau durante el quinquenio 2020-2025. ➤ Los voceros señalaron los beneficios que traería el proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau, en diferentes localidades de la región Piura. Además, indicaron que en el primer año no habría actualización tarifaria, sin embargo, en el segundo año si, siempre y cuando la empresa de agua cumpla con las metas de gestión establecidas. 	⑤

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas sobre las razones por las cuales se incrementaría la tarifa y en qué zonas aumentaría la continuidad del servicio. 	
3	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sol Tv ➤ Periodista: Francisco Domínguez Navarro ➤ Vocera: Irina Palomino. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó de los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. 2020-2025. 	④
4	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Tiempo ➤ Periodista: Frank García Guerrero ➤ Vocera: Irina Palomino. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó de los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. 2020-2025. 	④
5	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo ➤ Periodista: Marisol Bobadilla Córdova ➤ Vocera: Irina Palomino. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó de los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. 2020-2025. 	④
6	<p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Hora ➤ Periodista: Manuel Núñez Benites ➤ Vocera: Irina Palomino. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se informó de los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A. 2020-2025. 	④
7	<p>Reunión grupal informativa con dirigentes de los Asentamientos Humanos Almirante Miguel Grau, San Pedro, Los Algarregos y José Inclán. (6 participantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se les invitó a que participen de la audiencia pública, indicándoles que existe la posibilidad de que puedan participar como oradores y dieran a conocer sus comentarios y/o opiniones con respecto al proyecto de estudio tarifario para la EPS Grau S.A. ➤ El dirigente del Asentamiento Humano San Pedro, se mostró disconforme con la actualización de la tarifa, señalando que en su localidad no tienen una adecuada presión del agua potable, indicando que se ha acercado en reiteradas oportunidades a la EPS Grau y hasta el momento no encuentra respuesta alguna. ➤ El dirigente del Asentamiento Humano Almirante Grau, resaltó que en su zona cuentan con dos horas de agua al día (4 am a 6 am) y que en muchas oportunidades el agua no llega en el horario indicando, sufriendo de desabastecimiento del servicio. ➤ Asimismo, agregó que existen muchas conexiones clandestinas, lo que perjudica más aún la distribución del recurso hídrico. ➤ El dirigente del Asentamiento Humano, José Inclán, señaló que la calidad del agua potable es pésima, indicando que en varias oportunidades cuando han abierto los caños han salido gusanos y agua turbia. ➤ Asimismo, recalcaron que reciben el abastecimiento en el horario de 5 am a 5 pm (todos los días), sin embargo, llega a la parte baja del asentamiento humano y no a la parte alta. ➤ El dirigente del asentamiento humano Los Algarregos precisó que en su zona hay constantes inconvenientes con los colapsos del alcantarillado, precisando que las tuberías ya cumplieron sus años de funcionamiento y que deberían de ser cambiadas. ➤ Agregó que estos colapsos generan focos infecciosos en los vecinos y que los más perjudicados son los niños. ➤ A los dirigentes se les indicó que ante cualquier inconveniente operacional y/o comercial primero deben de comunicarse con la empresa y de no obtener respuesta alguna pueden acudir a SUNASS a través de sus diversos canales de atención. 	②
Sechura (Localidad de cobertura de la EPS):			
1	<p>Microaudiencia con Dirigentes de: Los Jardines Sur Este, Baja Sechura, Nuevo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se presentó el rol y funciones de Sunass y los beneficios de la regulación de los servicios de saneamiento. 	③

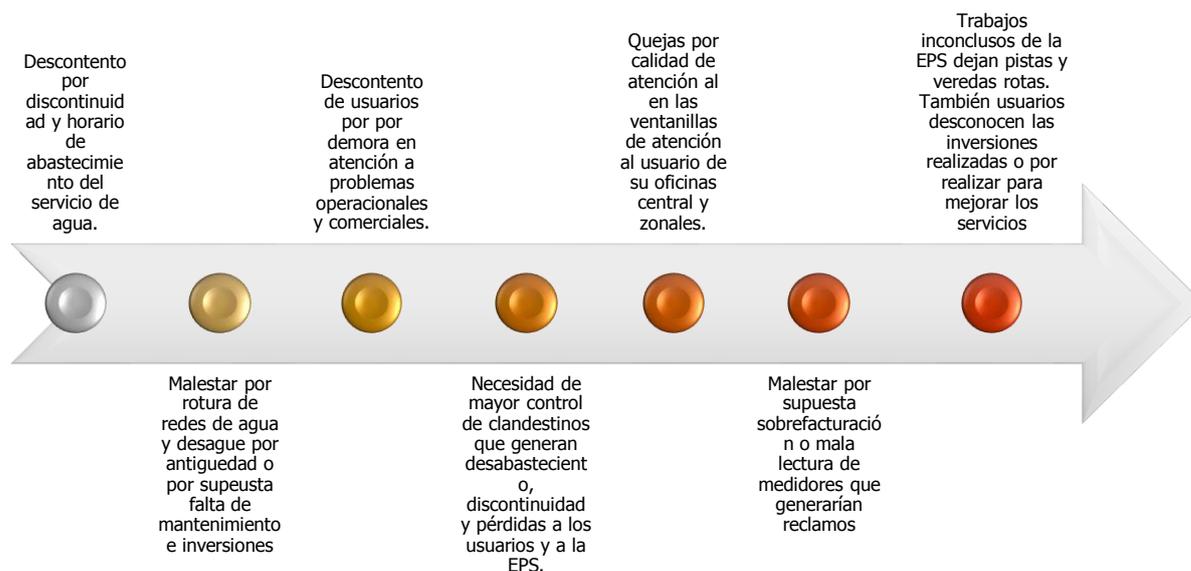
	<p>Horizonte, Miramar, ciudad de Dios, Las Peñitas, Yapato, Los Portales y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sechura (18 participantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la Gerencia Comercial de EPS GRAU S.A. comentó acerca de los beneficios de la propuesta integración de Sechura a los servicios de saneamiento de la EPS y acerca de las inversiones en proceso por MVCS, MPS y por el OTASS para contar con mayor volumen, continuidad y presión de agua, así como para el bombeo de desagües. ➤ Dirigentes mencionaron entre otros la espera de agua potable, de más de 12 años, en algunas zonas periféricas de Sechura. ➤ Mencionaron que cuando Progestión administraba los servicios eran mejores, aunque la población ha crecido actualmente. Dijeron que ocasionalmente la MPS no paga oportunamente los servicios de electricidad para el bombeo y algunos sectores se quedan sin agua y/o alcantarillado hasta solucionarlo. ➤ En Parachique reciben agua una vez por semana durante 6 horas y no cuentan con red de desagüe. Existe un expediente técnico de alcantarillado por 6 millones. Temores ante nueva administrador del agua. ➤ Hay muchos AA.HH. que se han conectado clandestinamente a la red, generando desabastecimiento y malestar en la población que si paga. Algunos hasta venden el agua. ➤ Sugieren reuniones y mayor información acerca de la integración 	
<p>2</p>	<p>Reunión grupal con Dirigentes de: el Barco, Nuevo Bazán, Playa Blanca, Chusis, Puerto Rico Bayovar. (11 participantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puerto Bayovar es atendido por JASS pero no se ponen de acuerdo en tarifas. En jardines Sur Este tienen agua por horas solo dos días a la semana y tienen que bombear agua de pozos artesanales. ➤ Solicitan apoyo en temas de control de calidad de agua algunas JASS. ➤ Mencionan que Fondo Bayovar los apoya con agua cruda que algunos almacenan en Rotoplas. ➤ Requieren mayor información acerca de integración a EPS GRAU S.A. Piden reuniones a cargo de la EPS en compañía de Sunass 	<p>②</p>
<p>3</p>	<p>Reunión grupal con Regidores, Gerente Municipal y funcionarios de Municipalidad Provincial de Sechura (10 participantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se presentó el rol y funciones de Sunass y los beneficios de la regulación de los servicios de saneamiento. ➤ Mencionan que la municipalidad cobra 11.90 soles por agua y 15.50 por ambos servicios. Son servicios discontinuos. Consumo mínimo de 6m3. al mes. ➤ En Playa Blanca de Bayovar mencionan que el agua es cruda y administrada por GRP. ➤ Mencionan que MPS administra conexiones de agua en Sechura, la Bocana y Parachique. Existen otros 40 AA.HH. sin redes de agua. ➤ En Nueva Bazán hay ciudadanos que venden el agua. ¡! Horas al día en promedio 6 días a la semana. ➤ En Caserío de Chusín tiene tanque elevado de 30m3 que requiere mantenimiento y se abastecen con pilones de 30 años de antigüedad. ➤ En el C.P. Puerto Rico viven 700 familias con tanque y redes de agua que no se utilizan. Recibieron donación de bomba de para desagüe pero sin operador que atienda el equipo. ➤ Solicitan con urgencia mayor acercamiento de EPS GRAU S.A. mencionando que solo los han visitado 3 veces. 	<p>②</p>
<p>4</p>	<p>Reunión uno a uno con Comisario PNP de Piura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se presentó el rol y funciones de Sunass y los beneficios de la regulación de los servicios de saneamiento. ➤ Se reforzó la solicitud de apoyo de la PNP en el local de la audiencia. 	<p>①</p>

3. Audiencia Pública

La Audiencia Pública Informativa se realizó el viernes 28 de febrero de 2020 en el Auditorio de la Cámara de Comercio y Producción de Piura, ubicado en la Av. Fortunato Chirichigno, Mz. A, Lote 2A, Urbanización San Eduardo, Piura Prov. Piura, Región Piura.

Viernes, 28 de febrero			
1	Acondicionamiento de auditorio donde se llevaría a cabo la audiencia pública.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalación de proyector multimedia. ➤ Verificación de sonido de equipos. ➤ Colocación de banner institucional. 	-
2	<p>Audiencia Pública: Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Municipalidad Provincial de Sullana, Frente colegiado de Sullana; Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura; Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP); Defensoría del Pueblo; Municipalidad de Castilla; Centro Regional de Planeamiento Estratégico de Piura; Gobierno Regional de Piura; Municipalidad de Castilla; Colegio de Economistas; Consejo de Recursos Hídricos, Autoridad Nacional del Agua (ANA); Autoridad Administrativa del Agua de Jequetepeque-Zarumilla. ➤ EPS GRAU S.A.; PNSU MVCS; CAC MVCS Piura. ➤ Juvecos de Víctor Raúl; Felipe Cossio del Pomar; Educadores, Castilla, 6 de setiembre; Los Algarrobos; María Gorte; Villa California; Partner-seco. ➤ Usuarios de las zonas de Marcavelica, Catacaos, Santa Margarita, Veintiséis de octubre, La Arena, Enace; San José; La Mar; Huancavelica. ➤ Walac Noticias. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Cámara de Comercio y Producción de Piura, ubicado en la Av. Fortunato Chirichigno Mz. A Lt. 2A, Urbanización San Eduardo, Piura. ➤ Exposición del proyecto de Estudio Tarifario estuvo a cargo de los especialistas de la Dirección de Regulación Tarifaria de Sunass. Posteriormente el gerente general de la EPS hizo una breve exposición acerca de avances e inversiones de la EPS en el último quinquenio. ➤ Participaron de la Audiencia Pública 100 asistentes. ➤ Hubo 22 oradores inscritos, entre funcionarios públicos y representantes de usuarios, no significando compromiso ni necesario respaldo a la propuesta. ➤ De la Audiencia Pública, se recopiló 8 fichas de comentarios y 18 encuestas anónimas. ➤ Se grabó a tiempo completo el desarrollo del evento para ser analizada por especialistas de la Dirección de Regulación Tarifaria, así como tomaron nota de aportes y opiniones de oradores. 	⑥

Los principales comentarios de los actores sociales de Piura durante las diversas acciones de comunicación y en la Audiencia Pública informativa fueron:



C. CONCLUSIONES:

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitieron identificar las posiciones e intereses, particulares y grupales de algunos de los actores sociales contactados, para posteriormente fortalecer la relación con 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. ODS:

a) Sobre la co-organización de acciones de comunicación y audiencia pública:

La ODS Piura participó muy activa y eficientemente en la co-organización para la realización de las acciones de comunicación previas y durante de la audiencia pública informativa. El apoyo fue brindado por la Responsable y su equipo de profesionales, técnicos y administrativos de la ODS. Obtuvieron muy buena aceptación de parte de los contactados.

2. EPS:

b) Sobre la organización en participación ciudadana y audiencia pública:

La EPS GRAU S.A. participó en casi todas las reuniones previas y durante la audiencia pública informativa. El gerente general participó y dispuso la participación del personal de la EPS, designado para la socialización de la propuesta, tanto de la sede central de Piura como de sus zonales de responsabilidad. Importante participación cumplieron sus gerencias comercial, operacional, imagen institucional y jefaturas de oficinas zonales.

Participaron activamente en la audiencia pública con la presencia de la gerente general, gerentes de línea y algunos trabajadores de las diferentes áreas interesados en el tema. Apoyaron también en las inscripciones de los participantes.

c) Proyecto de Estudio Tarifario:

La actitud de algunos de sus gerentes, jefaturas y de la mayoría de su personal fue positiva percibiéndose su deseo de mayor conocimiento y participación para la consecución de metas que exigiría el Estudio Tarifario al ser aprobado. Mencionaron haber sostenido variadas reuniones para el análisis del proyecto y cuyas interrogantes fueron puestas en conocimiento de nuestros especialistas.

Aun así se percibe que necesitarían internalizar mucho más la información técnica para la correcta aplicación, cuando se apruebe la versión final del documento. Se sugiere que cada gerencia capacite a su personal analizando la información.

Se evidenció necesidad de mayor información relacionada con el tema de subsidios focalizados estratificados y su aplicación. Para ello se requeriría mayor articulación con las oficinas del MIDIS (SISFHO) y las Unidades Locales de Empadronamiento municipales (ULE) de las localidades de su ámbito de responsabilidad. También en el tema de las reservas para los mecanismos de retribución de servicios ecosistémicos y de gestión de riesgos de desastres.

d) Servicio de agua potable y alcantarillado:

Según Ayuda Memoria del Proyecto, elaborada por la DRT, se menciona que las estructuras de los componentes de agua y alcantarillado, administrados por la EPS GRAU S.A., presentan ciertos problemas, y actualmente existen deficiencias en la gestión operacional, comercial e institucional. Por ello, en el programa de inversiones se contemplan proyectos y acciones que ayudarán a mejorar los servicios actuales que brinda la EPS.

Los principales problemas en el sistema de agua potable de agua potable y alcantarillado se describen por zonales:

Zonal Piura (Localidades: Piura-Castilla-26 de Octubre, Las Lomas y Catacaos)

- ✓ Baja de continuidad de 10 horas/día (Las Lomas) a 16 horas/día (Piura Castilla) y baja presión 7 m.c.a. (Catacaos).
- ✓ A nivel de EPS el 24% del parque de medidores ha cumplido su vida útil y el 30% se encuentra inoperativo, que tiene como consecuencia el incremento del agua no facturada.
- ✓ Se instalaron nuevas redes de agua potable sin retirar las redes antiguas, lo que provoca que los usuarios tengan conexión en ambas redes incrementando las pérdidas operacionales de agua.
- ✓ Alto nivel de conexiones clandestinas.
- ✓ Falta de unidades de control de medición (macro medidores) en componente de agua potable.
- ✓ La PTAP "Curumuy" produce 476 lps, que trabaja al 75% de su capacidad de diseño, debido a las altas temperaturas que alteran el proceso de tratamiento (Piura-Castilla).
- ✓ Equipos de bombeo de agua cumplieron su tiempo de vida útil (Piura-Castilla).
- ✓ Deterioro de los equipos de bombeo de agua potable a causa del FEN (Catacaos).
- ✓ Deterioro de la infraestructura de la PTAR Narihuala, exceso de sedimentos y colmatación de lodos en las lagunas, debido a que no cuenta con pre tratamiento (Catacaos).
- ✓ La planta presenta deficiencias estructurales en lo floculadores y filtros rápidos. El sistema de dosificación de insumos químicos se realiza de manera artesanal (Las Lomas).
- ✓ El reservorio Lomas no cuenta con cerco perimétrico, tapa sanitaria, malla de protección y ventilación (Las Lomas).
- ✓ La localidad de las Lomas no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. (Las Lomas)

Zonal Sullana (Sullana, Marcavelica, Querecotillo, Salitral y Lancones)

- ✓ La zonal Sullana tiene una continuidad promedio que varía entre 6 a 12 horas/día. La localidad de Lancones presenta una continuidad promedio de 6 horas /día.
- ✓ Falta de unidades de control de medición (macromedidores) en componente de agua potable.
- ✓ Se instalaron nuevas redes de agua potable sin retirar las redes antiguas, lo que provoca que los usuarios tengan conexión en ambas redes incrementando las pérdidas operacionales de agua (Sullana).
- ✓ Falta de sectorización, unidades de almacenamiento y distribución directa de la línea de impulsión, generan una baja presión y continuidad (Sullana)
- ✓ El sistema de colectores se encuentra en mal estado, lo que genera atoros y colapsos en las tuberías (Sullana).
- ✓ Las aguas servidas vienen siendo descargadas al río Chira sin tratamiento (Sullana y Marcavelica).
- ✓ La PTAR Tangará no cuenta con unidades de pretratamiento, falta de mantenimiento en los componentes existentes (Marcavelica).
- ✓ La PTAP Querecotillo presenta deficiencias en las estructuras y en el sistema de dosificación. La unidad de filtros no opera adecuadamente debido a que carece de material filtrante (Querecotillo).
- ✓ La PTAP Lancones opera 5 horas al día (Lancones).

Zonal Paita (Paita, Amotape, El Arenal, Colán, La Huaca, Tamarindo, Vichayal, Viviate, Pueblo Nuevo, El Tambo, Miramar, Yacila)

- ✓ La zonal Paita tiene una continuidad promedio que varía entre 3 a 24 horas/día. La localidad de Yacila presenta una continuidad promedio de 3 horas /día.
- ✓ Falta de unidades de control de medición (macromedidores) en componente de agua potable.
- ✓ La PTAP produce 550 lps, el cual trabaja al 78% de su capacidad de diseño (*Paita*).
- ✓ La estación de bombeo presenta daños estructurales debido a la erosión del río e inestabilidad del terreno, poniendo en riesgo el abastecimiento del servicio (*Paita*).
- ✓ La PTAR El Arenal no cuenta con unidades de pretratamiento, falta de mantenimiento en los componentes existentes (El Arenal).
- ✓ El reservorio R-1 se encuentra inoperativo por presentar fisuras en su estructura (*La Huaca*).
- ✓ El reservorio existente de Vichayal se encuentra inoperativo por presentar problemas estructurales (*Vichayal*).
- ✓ Alta incidencia de rotura en la red de distribución, debido a la antigüedad de las redes (Pueblo Nuevo).
- ✓ El reservorio Miramar se encuentra inoperativo por presentar problemas estructurales y deficiencias en el árbol hidráulico (*Miramar*).
- ✓ La línea de impulsión de la EB N°2 presenta continuas roturas, no cuenta con válvulas de purga de aire (*Yacila*).

Zonal Talara (Talara, Negritos, Máncora, Los Órganos y El Alto)

- ✓ La zonal Talara tiene una continuidad promedio que varía entre 2 a 12 horas/día. La localidad de El Alto presenta una continuidad promedio de 2 horas /día.
- ✓ La línea de aducción del reservorio 307 a la localidad de Talara presenta constantes roturas (*Talara*).
- ✓ La línea de conducción presenta constantes roturas debido a su antigüedad, además la existencia de clandestinos a lo largo de la línea (*Negritos*).

- ✓ Inestabilidad del dique de contención de la quinta laguna de la PTAR Los Órganos.
- ✓ La EB-74 de agua potable se encuentra en mal estado de operación y solo opera al 50% de su capacidad (*El Alto*).
- ✓ La PTAR Cabo Blanco se encuentra inoperativa, debido a deslizamiento de los cerros que rodean la PTAR (*El Alto*).

Zonal Chulucanas (Chulucanas y Morropón)

- ✓ La continuidad es de 14 horas/día.
- ✓ Falta de unidades de control de medición (macromedidores) en componente de agua potable (*Chulucanas*).
- ✓ Cumplimiento de vida útil en los equipos de bombeo de pozos existentes, que genera interrupciones en la producción de agua. (*Chulucanas*).
- ✓ El reservorio de Chulucanas presenta problemas estructurales (*Chulucanas*).
- ✓ El pozo N° 2 no cuenta con equipo de bombeo ni sistema eléctrico (*Morropón*).

e) Relaciones interinstitucionales:

Se apreció insuficiente comunicación, información y coordinación interinstitucional con importantes organismos, como son la Alta Dirección, Direcciones y Gerencias relacionadas de las municipalidades provincial y distritales del ámbito de su responsabilidad; con la autoridad Regional y diferentes Direcciones y con otros relacionados al sector saneamiento y gestión integral de los recursos hídricos, lo que, de alguna forma, limita a la EPS, enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento.

También se observó insuficiente comunicación con especialistas de otras instituciones como con el CAC-MVCS, la ALA, la Dirección Salud Ambiental - DESA, prefectura regional y provincial, entre otros.

Fue recurrente, en casi todas las reuniones sostenidas con autoridades e instituciones locales y regionales en Piura, el mencionar la necesidad de mayor trabajo articulado y recibir mayor información de la situación de los servicios y necesidades de mejora en los servicios de saneamiento y de la atención personalizada a los usuarios por parte de EPS GRAU S.A.

Por ello tal vez no se perciba claramente los avances logrados bajo la dirección de su Junta de Acreedores que preside el MVCS.

3. Autoridades locales y regionales:

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

Se percibe que muchas autoridades regionales y locales contactadas cuentan con insuficiente conocimiento de la realidad de la EPS en cuanto a sus logros, avances y limitaciones; así como acerca de las funciones de la SUNASS; por tanto, se manifiesta cierto descontento motivado por la desinformación sobre las inversiones en la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado brindados por la EPS.

Algunas autoridades contactadas identificaron cierta mejora durante los últimos años pero las consideraron insuficientes. Reconocen el insuficiente esfuerzo de articulación de la EPS con sus respectivas instituciones. Algunas autoridades también señalaron la necesidad de mayor y mejor comunicación de la EPS con sus usuarios, ya sea a través de campañas de información, orientación y educación sanitaria a la población.

Algunas autoridades del ámbito de la EPS demandan el retorno de la administración de la EPS a la municipalidad provincial correspondiente, teniendo a representantes de la sociedad civil en su directorio, apuntando a que la EPS ha recibido inversiones tanto del gobierno central como obras financiadas por las mismas municipalidades, pero no se aprecian mejoras sustantivas en temas de continuidad, presión y cobertura de agua potable, así como de redes de desagües.

Algunos sugirieron la conformación de mesas técnica que permitan analizar la situación específica de sus localidades en los servicios de saneamiento y definir roles que contribuyan a encontrar soluciones y a cerrar brechas de inversión en saneamiento.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

Algunas de las autoridades contactadas manifestaron su necesidad obtener mayor articulación interinstitucional e información acerca de la nueva propuesta del proyecto de Estudio Tarifario de Sunass. Señalaron que tanto el Gobierno Central como el Gobierno provincial y algunos distritales habían invertido con obras en los servicios de saneamiento a través de los años. Se les aclaró que dicha inversión no consideraba los costos de la operación y mantenimiento de las mismas, por ello la tarifa cumpliría con sostener y mantener dichas inversiones.

Se percibió insuficiente conocimiento e información acerca la normativa que regula las tarifas e inversiones en las EPS, así como del rol y funciones del Regulador de los servicios de saneamiento. Resaltaron la propuesta de subsidios focalizados para atender a los más desprotegidos de la sociedad civil y también estuvieron de acuerdo con las reservas para MERESE en su cuenca de aporte, para la gestión de riesgos de desastres.

También sugirieron inversiones en la búsqueda de nuevas fuentes considerando que las actuales serían insuficientes para abastecer a las ciudades con cada vez mayor demanda del servicio por el crecimiento demográfico, muchas veces desordenados y la modernidad.

Se sugirió en muchas ocasiones la conformación de una mesas de trabajo con participación del gobierno regional, gobiernos locales, EPS, Sunass y otros organismos públicos y privados para articular información relacionada a la conservación del recurso hídrico y a la mejora de los servicios de saneamiento, tanto en las localidades del ámbito de la EPS como de otros prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades de la región. Señalaron que éstos últimos requieren de mayor asesoramiento para poder brindar agua apta para consumo humano a sus abastecidos.

Resaltaron que tanto la EPS GRAU S.A. como Sunass deberían informar más a los usuarios acerca del tema de los subsidios cruzados focalizados, considerados en nuestro proyecto, por ser una buena medida, pero también sobre el uso responsable y racional del recurso hídrico cada vez más escaso.

4. Usuarios, grupos organizados y gremios:

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

La percepción acerca de la EPS GRAU S.A. por muchos de los usuarios contactados, es que no se les ha informado lo suficiente sobre los avances y mejoras ocurridas en los servicios de saneamiento durante el último quinquenio regulatorio. Se menciona mucho sobre la situación en que quedaron las localidades luego del Fenómeno del Niño Costero último. Se sabe, a través de los medios de comunicación, acerca de recientes transferencias del Estado a través del OTASS-MVCS a la EPS, pero no se conoce al detalle en qué medida benefician a los usuarios.

Está presente en el discurso de la población de muchas localidades de la región Piura el malestar por la calidad del servicio brindado; manifestado por la discontinuidad del servicio de agua potable, en algunos casos por pocas horas de servicio en la semana y atoros en la red de desagües, sobre todo en la temporada de verano. También por la insuficiente presión que en algunos casos exige que usuarios cavén agujeros al nivel de la red existente para obtener el agua. Esto sumado a que la EPS no cuenta con suficientes camiones cisterna para atender la demanda de éstos.

Se percibe algunos de los contactados no tener presente la suficiente valoración del recurso hídrico, sea crudo o tratado y su disminución en sus fuentes, así como el aumento de la demanda de agua potable por el crecimiento de las ciudades durante los últimos años.

Se percibió la pérdida de credibilidad y confianza hacia la EPS administrada por una junta de Acreedores presidida por el MVCS. Los contactados no perciben con claridad los destinos de las inversiones y mejoras en la gestión de la EPS durante los últimos años. Algunos presuponen que la EPS es una empresa particular y ha dejado de ser municipal, suponiendo que la facturación les genera muchas ganancias y que buena parte de ellas está destinada a altos sueldos de sus trabajadores.

Algunos usuarios comerciales manifestaron su resistencia al subsidio cruzado a los usuarios domésticos que elevaría el pago de recibos en su categoría. Insisten que el nivel socio económico de la región no ha mejorado y que el subsidio focalizado debe ser solo para los más pobres.

Señalan no conocer de audiencias de rendición de cuentas a cargo de la EPS, por ello solicitaron mayor transparencia e información acerca de los estados financieros y el cumplimiento de metas exigidas por Sunass.

En esta etapa, dirigentes de los diferentes sectores solicitaron mayor cantidad de reuniones, tanto con EPS GRAU S.A. como con la Sunass, para informarse más acerca del proyecto y para generar en sus representados mayor interés en el tema.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

El cuestionamiento de algunos usuarios, mayoritariamente se dirigió hacia la propuesta tarifaria, aunque ésta sea a partir del segundo año regulatorio y sujeto a cumplimiento de metas de gestión, en relación con la percepción la calidad de los servicios de saneamiento brindados por la EPS.

Algunos, manifestaron que estarían de acuerdo con la propuesta de Sunass, si antes percibieran mejoras en el servicio, sobre todo en temas de continuidad, pago justo e incluso en la mejora de la calidad de atención en sus ventanillas de atención al usuario, entre otros.

Algunos representantes y/o dirigentes vecinales opinaron no haber tenido información suficiente sobre la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario y por ello no podrían emitir opinión. Otros pocos dieron a conocer sus aportes a la propuesta, como priorizar obras para mejorar en zonas no consideradas. Quienes contaban con medidor exigieron las mejores condiciones para garantizar el pago justo por el servicio, asumiendo que podrían estar pagando más por un supuesto registro de aire por la discontinuidad en algunas zonas. También se recibieron testimonios acerca del beneficio de mayor ahorro en sus recibos de agua al contar con un aparato de medición.

Hubo interés y aceptación acerca del tema de subsidios cruzados focalizados, pero que ello requeriría mayor información tanto de parte de la misma EPS GRAU S.A. como por la ODS Sunass.

También sugirieron la posibilidad de que el Estado, a través del MVCS y de los gobiernos regional y local transfiera mayores inversiones u obras a la EPS para mejora de los servicios de saneamiento y con ello no afectar la tarifa que paga el usuario.

5. Medios de comunicación:

Se mostraron apropiadamente interesados en el tema, realizando difusiones y promoviendo el análisis del tema para generar opinión en sus oyentes, lectores o televidentes. Nuestra ODS Piura refiere que a partir del día de publicación de la Resolución N° 006-2020-SUNASS-CD y del aviso de convocatoria a audiencia pública, tanto en el boletín Oficial El Peruano como en el Diario Correo de circulación local, diversos periodistas de medios de comunicación escrita, radial y televisiva opinaron y entrevistaron a la responsable de nuestra ODS Piura, lo que generó directa o indirectamente mayor conocimiento y participación de la ciudadanía en las diferentes acciones de comunicación y audiencia pública.

Participaron en la conferencia de prensa, convocada por nuestra ODS Piura para el día 27 de febrero, **17** representantes de medios de comunicación local y regional, donde se absolvieron consultas y se les entregó nota de prensa, la misma que algunos difundieron a través de sus medios.

Algunos medios de comunicación radiales y televisivos concedieron entrevistas gratuitas a la Responsable de la ODS de Sunass, así como han transmitido gratuitamente notas de prensa enviadas por Sunass desde Lima y Piura.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere exhortar a EPS a realizar un mayor análisis, internalización y difusión de los beneficios de la propuesta. Dicho análisis y convencimiento debe transmitirse y socializarse al interior de la EPS y zonales así como y al exterior, con autoridades, instituciones y grupos organizados de la sociedad civil, para lograr sostenibilidad de la inversión.
- Informar constantemente a las autoridades provinciales, distritales, regionales y sociedad civil en general, de los avances y esfuerzos de la EPS. Conociendo la realidad de su EPS, las autoridades y poblaciones participaran más activamente en lo que respecta a responsabilidades compartidas. Ello permitirá internalizar el valor económico del agua potable y el uso responsable y solidario de los servicios.
- Aprobado el Estudio Tarifario para EPS GRAU S.A., se sugiere a la EPS el fortalecimiento de su oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, tanto en su sede central como en las zonales que carecen de esta área y que debería ser creada para atenciones locales oportunas; y mucha mayor inversión en difusión a través de las acciones de comunicación. Esto propiciará la recuperación de confianza de los usuarios hacia su EPS y en la administración temporal de su Junta de Acreedores. Dicho acercamiento podría ser apoyado por nuestra ODS Piura.
- Se sugiere a la EPS GRAU S.A. una pronta inversión para la mejora de la calidad de atención al cliente desde su Gerencia Comercial y hasta operacional tanto en su sede central como en sus zonales y oficinas de recaudación locales, con el fin de dar mayor y mejor aptitud y esmero en la atención a sus usuarios, brindando información clara y oportuna de manera agradable. Se percibe que la población muchas veces se queja por su insatisfacción ante el servicio post venta que recibe.
- Se sugiere a Sunass complementar normativa existente sobre regulación tarifaria con la exigencia de participación de la EPS en el proceso de socialización de la propuesta de proyecto de Estudio Tarifario, ya que se percibe un débil involucramiento en el tema, demostrado por señalamientos de algunos directivos, autoridades o público en general, que dicho proceso es solo de responsabilidad del Regulador y que éste es el único responsable de las tarifas, desconociendo la propuesta de la EPS presentada en su Plan Maestro Optimizado.
- 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 autoridades y usuarios, para pronta atención y solución de problemas operativos y comerciales, identificados en los servicios de saneamiento, durante los diversos espacios de comunicación sostenidos con la población.
- 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 la oportuna supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales, con especial énfasis en la calidad del agua, continuidad, presión micromedición, mantenimiento actualizado del catastro comercial y técnico y otras relacionadas. Dichas acciones corresponderían tanto a la ODS Piura como las Direcciones de Fiscalización como a la del Área de la Prestación.

- Se sugiere a la EPS GRAU S.A. y ODS Piura, mantener una relación y comunicación constante con las autoridades regionales y municipales provinciales y distritales a través de sus Direcciones de proyectos, obras, planificación, inversiones, participación vecinal, medio ambiente, y de vigilancia ciudadana, para la ejecución de talleres o charlas educativas.
- Sugerimos a las correspondientes Direcciones de Sunass intensificar la supervisión de calidad de los servicios, 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 2020-2025.
- Sugerimos a nuestra Alta Dirección promover reuniones de información y coordinación con las instituciones vinculadas a la gestión de recursos hídricos GOREP, PNSU-MVCS, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM, EPS GRAU S.A. y ODS Piura, donde se evalué la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Piura. Asimismo actualizando información acerca de roles, funciones y responsabilidades de los diferentes actores institucionales.
- Sugerir que el personal de la EPS GRAU S.A., de las diferentes áreas de contacto directo con los clientes, actualice sus conocimientos sobre la normativa vigente, referida a calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, así como mejorar la calidad de atención a sus usuarios. Ello se lograría también con capacitación a cargo de colaboradores de la ODS Piura y de la Sede Central de Sunass, a requerimiento de la EPS.

Equipo de Participación Ciudadana

Dirección de Usuarios

Acciones de comunicación y audiencia pública realizadas para la presentación del Proyecto de Estudio Tarifario y Precios Colaterales que aplicaría EPS GRAU S.A., para el periodo regulatorio 2020-2025.
Del 24 al 28 de febrero de 2020



Reunión grupal con la ODS Piura



Microaudiencia con trabajadores de la EPS Grau S.A.



Reunión uno a uno con la Prefecta de Piura



Reunión uno a uno con la gerente de la Gerencia regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente de Piura



Reunión grupal con los trabajadores de la Gerencia Regional de infraestructura



Reunión grupal con la Dirección General de Construcción de Piura



Reunión grupal con consejeros del Gobierno Regional



Reunión en Naturaleza y Cultura Internacional. Grupo impulsor de los MERESE



Reunión con el Consejero de Usuarios y Cámara de Comercio y Producción de Piura



Reunión grupal con la Mesa Concertación de Lucha contra la Pobreza



Reunión grupal con dirigentes de los AA.HH de Enace, Túpac Amaru y Micaela Bastidas



Reunión grupal con personal de la EPS Grau S.A. (zonal Paita)



Reunión con representantes de CAC MVCS, Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento y Dirección Regional de Salud Piura



Reunión grupal con alcalde y regidores de Sullana



Reunión grupal con el alcalde y regidores de Catacaos



Microaudiencia con regidores, gerente municipal, sociedad civil y representantes de Juvecos de Paita.



Reunión en el COER, con representantes del Proyecto Especial Chira Piura y SENAMHI



Microaudiencia con gerente municipal y regidores de la municipalidad de Sullana



Información a medio de comunicación en Paita (Exitosa)



Reunión con alcalde y regidores de El Arenal



Microaudiencia con dirigentes y representantes de usuarios de Sullana



Reunión en la oficina de Gestión Ambiental de Municipalidad Distrital de la Huaca



Reunión con el decano del colegio de economistas de Piura



Reunión con presidente provincial de frente de defensa de Paita



Reunión con el director de la AAA Jequetepeque - Zarumilla y el secretario técnico del Consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca Chira Piura.



Volanteo en el mercado central de Piura



Reunión con personal de la EPS Grau S.A. (zonal Chulucanas)



Reunión con alcalde, regidores, funcionarios y asesores de la municipalidad de Castilla



Reunión grupal con el jefe zonal de Talara de la EPS Grau y representantes de equipos de cobranza, atención al cliente y facturación



Reunión con el Subprefecto de Chulucanas



Reunión con la secretaria de la Dirección de LARESA



Reunión con la jefa de laboratorio de LARESA



Reunión con el Vice Rectorado Académico de la UNP



Reunión con el alcalde y regidores de Talara



Microaudiencia con el alcalde, regidores y vecinos del distrito de Chulucanas



Reunión con el Director Regional de La Autoridad para la Reconstrucción con Cambios



Microaudiencia con dirigentes de los conos norte, sur, centro y Ciudad Satélite de Talara



Reunión con alcalde y regidores de Chulucanas



Reunión con representantes de la Defensoría del Pueblo



Microaudiencia con el segundo grupo de dirigentes de los conos norte, centro, sur y Ciudad Satélite de Talara



Reunión con el decano del Colegio de Ingenieros de Piura



Entrevista en Radio Nacional



Microaudiencia con la municipalidad de Sechura y representantes de los AA.HH Ciudad de Dios, Las Peñitas, Yapato, Los Portales, Nuevo Horizonte y Los Jardines



Reunión grupal con el gerente municipal y otros funcionarios de la municipalidad de Sechura



Reunión grupal con el gerente municipal y otros funcionarios de la municipalidad de Sechura



Reunión con Gerente General del Gobierno Regional Piura y director de CEPLAR



Reunión con asesora del alcalde de municipalidad Veintiséis de Octubre



Conferencia de prensa-medios: El Tiempo, Correo, La Hora, La República, Walac Noticias, Radio Cutivalú, Radio Nacional, Piura News, Temis Perú y Exitosa



Reunión con dirigentes de los AA.HH. Almirante Miguel Grau, San Pedro, Los Algarregos y José Inclán



Entrevistas a Irina Palomino- representante de la ODS Piura. Medios: Sol Tv, Correo, El Tiempo, La Hora y América TV



Microaudiencia con gerente municipal y regidores de la municipalidad de Sullana



Inscripción de asistentes a la audiencia pública



Inscripción de oradores para la audiencia pública



Audiencia Pública Piura – Febrero 2020



Exposición de Irina Palomino- Representante de Sunass Piura



Exposición del Gerente General de la EPS GRAU S.A.



Exposición del representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento



Exposición de Pablo Perry – Dirección de Regulación Tarifaria - SUNASS



Exposición de Rogelio Rivas – Dirección de Regulación Tarifaria - SUNASS



Exposición de orador



Exposición de orador



Exposición de oradora



Exposición de oradora



Exposición de oradora



Exposición de orador



Exposición de oradora



Exposición de orador



Exposición de orador



Exposición de oradora



Exposición de oradora



Exposición de oradora



Audiencia Pública Piura 28.02.2020