



Informe N° 43 | Marzo 2024

Sunass | Dirección de Usuarios

Más de 16 mil familias lograron acuerdos para mejorar sus servicios de agua y saneamiento en el primer trimestre del 2024

En el primer trimestre del 2024, un total de **16 mil 823 familias a nivel nacional** se beneficiaron con los acuerdos logrados por el programa ¡Participa, vecino! de la Sunass, en **73 microaudiencias**, donde se articularon soluciones a sus problemas referidos a los servicios de agua potable y saneamiento, juntamente con sus prestadores, autoridades locales y representantes de instituciones públicas vinculadas a su problemática. En esas microaudiencias **participaron 1,056 dirigentes**, en su mayoría líderes vecinales y funcionarios de empresas de agua potable.

En ese mismo período, también se llevaron a cabo **173 charlas**, las cuales sirvieron para identificar problemas de agua potable y saneamiento en su localidad, así como acceder a información sobre sus deberes y derechos como usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, logrando una participación de **4,127 personas**.



Sólo en marzo, más de 8 mil familias, encaminaron a una solución a sus problemas con acuerdos voluntarios en 28 microaudiencias:

Por ejemplo, los pobladores del Jr. Amazonas con Jr. Burga, del distrito de Rupa Rupa, en Huánuco, se vieron afectados por el colapso del sistema de alcantarillado, causado por un atoro en la red de alcantarillado. Mediante una microaudiencia, se consiguió que la EPS incluya en su programación mensual el mantenimiento de las redes de alcantarillado de la zona afectada. Este plan de acción también será presentado a la Sunass. Asimismo, la EPS se comprometió a mantenerse alerta ante los reportes operativos de los usuarios. Gracias a estas medidas, 100 familias huanuqueñas se beneficiaron.

Igualmente, en el asentamiento humano UPIS Huáscar, en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Los usuarios expresaron su descontento por la demora o falta de entrega de los recibos de agua y denunciaron que se estaría dando la transición a la emisión de facturas virtuales sin el consentimiento de los usuarios. En respuesta, la EPS se comprometió a mejorar la entrega de recibos y proporcionó un formulario para desafiliarse de la facturación virtual. Como resultado, 50 familias se beneficiaron con estos acuerdos.

Finalmente, en marzo, se sumaron 65 charlas en las que participaron 1,544 vecinos y vecinas, principalmente dirigentes y líderes, interesados en temas de agua potable y saneamiento.

I. MICROAUDIENCIAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! - MARZO 2024:

DATOS GENERALES	PROBLEMÁTICA	ACUERDOS	Nº DE FAMILIAS BENEFICIADAS
REGIÓN ANCASH: ODS: Huaraz Fecha: 11/03/2024 Provincia: Huaraz Distrito: Huaraz Zona afectada: Llacma Prestador: JASS Llacma Nº de participantes: 50 Estado de acuerdo: En proceso	DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN, PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO POR PRESTADOR: El Consejo Directivo del prestador reveló que no reciben asistencia técnica por parte de la municipalidad distrital, para mejorar la prestación del servicio.	ASISTENCIA TÉCNICA EN SANEAMIENTO: El representante de la ATM de la municipalidad distrital asumió el compromiso de brindar asistencia técnica al prestador, de manera continua, según las recomendaciones dadas por la Sunass.	60
REGIÓN APURÍMAC: ODS: Apurímac Fecha: 19/03/2024 Provincia: Abancay Distrito: Abancay Zona afectada: Patibamba Baja Prestador: EPS Emusap Abancay Nº de participantes: 9 Estado de acuerdo: Concluido	FACTURACIÓN INDEBIDA POR FACTURACIÓN INOPORTUNA: Los representantes del camal del lugar señalaron que la EPS les facturó un recibo de S/20 mil por concepto de VMA, monto que lo consideran excesivo y abusivo. Se aprovechó la reunión para explicarles sobre la importancia de aplicar los VMA y el procedimiento de reclamos.	GESTIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS USUARIOS: Los usuarios señalaron que formalizarán su reclamo ante la EPS, mientras que el prestador se comprometió a resolver el reclamo dentro del plazo establecido. La EPS les recomendó a los usuarios, tomar medidas en adelante, para evitar una facturación excesiva como la implementación de mallas, etc.	9
REGIÓN APURÍMAC: ODS: Apurímac Fecha: 20/03/2024 Provincia: Abancay Distrito: Pichirhua Zona afectada: C.P. Pichirhua Prestador: JASS Pichirhua Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido	FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: Una usuaria afectada, indicó que la JASS de Pichirhua no acepta su solicitud de acceso al servicio. El presidente de la JASS aclaró que la usuaria no presentó su solicitud correctamente y se resistió a seguir el procedimiento aprobado por la asamblea general.	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN PARA ACCESO AL SERVICIO: La ATM se comprometió a apoyar a la usuaria a realizar sus gestiones para acceder al servicio. Mientras que el prestador manifestó que atenderá la solicitud de la usuaria dentro del plazo según la normativa.	1
REGIÓN CUSCO: ODS: Cusco Fecha: 14/03/2024 Provincia: La Convención Distrito: Ocobamba Zona afectada: C.P. Ocobamba Prestador: JASS Pirhua Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: En proceso	CONFLICTO ENTRE GRUPOS ORGANIZADO DE USUARIOS: Se tomó conocimiento que la municipalidad de Ocobamba ejecutará una obra integral de agua y saneamiento, pero solicita que las JASS Pirhua y Qelqayamba, conformen una junta para administrar y operar el nuevo sistema, pero existe un conflicto entre los asociados.	TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES: Con la intermediación de Sunass, los presidentes de ambas JASS se comprometieron a trabajar de forma conjunta y sostendrán una reunión con la ATM de la municipalidad de Ocobamba para diferentes gestiones y coordinaciones.	150
REGIÓN HUANCAMELICA: ODS: Huancavelica Fecha: 14/03/2024 Provincia: Huancavelica Distrito: Huancavelica	FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: Los vecinos de las calles Camino de Los Incas” y aledañas, manifestaron no contar con agua potable por más de 2 años y	AMPLIACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE: El representante de la EPS Emapa Huancavelica, se comprometió a ampliar la red de agua y	50

Zona afectada: Sector San Gerónimo Prestador: JASS San Gerónimo Nº de participantes: 10 Estado de acuerdo: En proceso	solicitaron la intervención de la EPS.	alcantarillado en el sector a partir de abril del presente, sin embargo, solicitó que los documentos deben estar saneados y que las autoridades se pongan de acuerdo en que calles se intervendrá, previa evaluación técnica. El representante de los vecinos compartirá la información con sus representados y continuarán las coordinaciones con las autoridades. La Sunass continuará brindando información y orientación a los usuarios.	
REGIÓN HUÁNUCO: ODS: Huánuco Fecha: 06/03/2024 Provincia: Leoncio Prado Distrito: Rupa Rupa Zona afectada: Jr. Amazonas y Jr. Burga Prestador: EPS Seda Huánuco Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso	COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los pobladores denunciaron el atoro de la red de alcantarillado, ocasionando el colapso de los buzones de desagüe.	MANTENIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO: La EPS se comprometió a incorporar en la programación mensual del mantenimiento de las redes de alcantarillado, la ubicación referida por los usuarios. Dicha programación también será alcanzada a la Sunass. Adicionalmente, estarán vigilantes sobre los reportes operativos de los usuarios. La Sunass realizará un seguimiento y monitoreo al cumplimiento de todos los acuerdos.	100
REGIÓN LA LIBERTAD: ODS: La Libertad Fecha: 26/03/2024 Provincia: Virú Distrito: Virú Zona afectada: Calle Independencia Prestador: JASS Virú Nº de participantes: 26 Estado de acuerdo: En proceso	AUSENCIA O DEMORA DE PROCESO DE INTEGRACIÓN: El representante de la JASS expresó su negativa de integrarse a la administración de la EPS, sin embargo, Sunass les explicó la exigencia normativa sustentado en el DL.1280 y DL.1620. Los pobladores solicitaron la modificación normativa.	ASISTENCIA TÉCNICA EN SANEAMIENTO: La Sunass se comprometió a brindar asistencia técnica y legal a las JASS, en la normativa de saneamiento. El alcalde provincial propuso liderar una mesa de trabajo semanal con las JASS y los pobladores para revisar la propuesta de cambio normativo.	5,000
REGIÓN LIMA: OAU: Callao Fecha: 26/03/2024 Provincia: Callao Distrito: Callao Zona afectada: A.H. Dulanto Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 3 Estado de acuerdo: Concluido	COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los vecinos reportaron el colapso del sistema de alcantarillado, ocasionando el incumplimiento de una obra en saneamiento. Así mismo, la invasión de los usuarios al retiro municipal, impiden los trabajos de desatoro. Ante ello, la EPS recomendó independizar las cajas de registro de desagüe,	ATENCIÓN CON MAYOR CELERIDAD A DEMANDA DE USUARIOS: LA EPS se comprometió a actuar con celeridad para culminar los trabajos operativos. También resanarán el pavimento donde se ejecutaron obras pasadas. La Sunass se comprometió a realizar el seguimiento al trámite de los usuarios.	10

	reubicar las cajas a las veredas o solicitar nuevas conexiones.		
REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 08/03/2024 Provincia: Cañete Distrito: Mala Zona afectada: Calle Virgen de la Candelaria Prestador: EPS Emapa Cañete Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso	FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios reportaron la falta de agua y un suministro insuficiente por el camión cisterna. Frente a ello, la Sunass orientó a los afectados a presentar el Anexo N°6 y exhortó a la EPS a cumplir con el abastecimiento.	SOLICITAR ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO POR CAMIÓN CISTERNA: El representante de la EPS con sede en Mala se comprometió a gestionar ante la sede central de la EPS, el reparto del camión cisterna para la zona afectada, 2 veces por semana.	15
REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 14/03/2024 Provincia: Cañete Distrito: Nuevo Imperial Zona afectada: Av. Carrizales Prestador: EPS Emapa Cañete Nº de participantes: 12 Estado de acuerdo: En proceso	BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los pobladores expresaron su molestia por la falta de agua y baja presión del servicio, conllevando al incumplimiento del horario de abastecimiento.	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER: El representante de la EPS se comprometió con los pobladores, a instalar 1 data logger en la zona afectada, así como, 4 válvulas reguladoras de presión.	100
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 04/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Zona afectada: Sector Zapallal Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 15 Estado de acuerdo: Concluido	FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los vecinos reportaron la falta de agua potable desde noviembre del 2023 a pesar de haber sido reportado a la EPS, y aunque recientemente, el servicio se reanudó, tiene baja presión. La EPS explicó que el problema se debe a la alta demanda y al alto comercio de la zona.	INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA: La EPS se comprometió a realizar una verificación en campo, de las válvulas de presión y de la existencia de conexiones clandestinas en el lugar. La Sunass monitoreará las acciones de la EPS, así como realizará charlas de capacitación y sensibilización.	18
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 06/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Carabayllo Zona afectada: Héroes de la Guerra del Pacífico Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 30 Estado de acuerdo: Concluido	BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios expresaron su insatisfacción por la baja presión del servicio desde diciembre del año pasado. La EPS aclaró que se han efectuado ajustes en las válvulas para incrementar la presión, lo cual fue confirmado por los usuarios. Además, la EPS señaló que pedirán a su equipo comercial para llevar a cabo campañas de concientización sobre la micromedición, dado que no todos los usuarios disponen de un medidor.	MONITOREO DE LA PRESIÓN DEL AGUA POTABLE: La EPS se comprometió a monitorear el abastecimiento del servicio en la zona y mantener un canal de comunicación con los usuarios. Los usuarios manifestaron que denunciarán las conexiones clandestinas que identifiquen, así como realizarán un uso responsable del agua. En tanto, la Sunass monitoreará el cumplimiento de los compromisos asumidos por la EPS.	100
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 08/03/2024 Provincia: Lima	FACTIBILIDAD DENEGADA: Un usuario expresó su descontento por la factibilidad negativa que le dio la EPS para	EVALUACIÓN OPORTUNA DE LA SOLICITUD DE ACCESO: La EPS se comprometió a evaluar el caso del usuario en una próxima	10

Distrito: Puente Piedra Zona afectada: Asoc. de Vivienda Leoncio Prado Oeste Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido	acceder al servicio de agua potable y alcantarillado. La EP explicó que la respuesta se debió a que el colector primario de Puente Piedra y la PTAR están sobrecargados y han alcanzado su máxima capacidad. Aunque su solicitud es para uso doméstico su terreno supera los 1000 m²y por ello requiere ser evaluado nuevamente por el equipo comercial.	reunión. La Sunass realizará las coordinaciones para una próxima reunión y el usuario brindará información sobre su predio.	
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 08/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Zona afectada: Asoc. de Vivienda Bello Horizonte de Copacabana Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: Concluido	INFORMACIÓN SOBRE OBRA DE SANEAMIENTO: Los dirigentes de la asociación requerían de información sobre la obra de agua potable y saneamiento de su zona pero que a la fecha no ha sido culminada. El representante de la EPS explicó que no pueden recepcionar la obra si el proyecto no está culminado, además que no están recepcionando obras debido a que el colector primario de Puente Piedra y PTAR tienen una sobrecarga. Les recomendó a los dirigentes que soliciten un pilón y el abastecimiento con camiones cisterna.	ASISTENCIA TÉCNICA EN SANEAMIENTO: La EPS se comprometió a brindar asesoramiento técnico a los usuarios, así como la Sunass realizará el monitoreo a la solicitud de pilón y apoyo de camión cisterna que realizarán los usuarios.	300
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 12/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Comas Zona afectada: Collique Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 17 Estado de acuerdo: Concluido	FACTURACIÓN INDEBIDA POR FACTURACIÓN INOPORTUNA: Por un error en la emisión de los recibos en noviembre del año pasado, se generó una inconsistencia en el horario de abastecimiento y algunos usuarios se vieron afectados pagando en exceso, por tanto, solicitaron información sobre la remediación de estas facturaciones indebidas. Así mismo otros usuarios revelaron otros problemas adicionales en el servicio, como olores fétidos del agua o rechazo a la micromedición.	REFACTURACION O EVALUACIÓN DE REFACTURACIÓN: La EPS se comprometió a atender el pedido de información sobre las refacturaciones y devoluciones a los usuarios afectados. Los usuarios presentarán sus denuncias sobre el servicio, usando los canales formales de la EPS y de la Sunass. Finalmente, la Sunass realizará el seguimiento a los acuerdos asumidos.	900
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 15/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra	FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: Un usuario ha solicitado repetidamente la instalación de servicios de agua y alcantarillado. Tras una inspección realizada por la EPS en el sitio, se identificó que	INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA: La EPS se ha comprometido a visitar el lugar y examinar su sistema de catastro con el	10

Zona afectada: Asoc. de Vivienda Leoncio Prado Oeste Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido	la caja de registro no cumple con las normas establecidas. Además, debido a que el colector primario ha alcanzado su capacidad máxima, ya no se están permitiendo nuevas conexiones. Sin embargo, la EPS indicó que podrían proporcionar una conexión de agua potable si el usuario dispone de una red secundaria en frente de su propiedad. En cuanto al servicio de alcantarillado, la EPS sugirió la posibilidad de instalar un silo con la autorización de la DIGESA.	objetivo de determinar la existencia de redes secundarias. En caso de que existan, el usuario tendrá la posibilidad de iniciar el proceso de solicitud. Por su parte, el usuario ha asumido la responsabilidad de gestionar los trámites necesarios ante la DIGESA. Finalmente, la Sunass se ha comprometido a mantener al cliente informado acerca de la respuesta de la EPS.	
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 26/03/2024 Provincia: Lima Distrito: Comas Zona afectada: Collique Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 17 Estado de acuerdo: Concluido	FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: PCRIS y PRONIS, son 2 entidades que están solicitando servicios de agua y alcantarillado para sus respectivos proyectos en el Hospital Sergio Bernales. PCRIS necesita estos servicios para su nuevo centro médico de apoyo, mientras que PRONIS los necesita para un proyecto hospitalario en desarrollo. Ambos proyectos requieren que SEDAPAL les proporcione un suministro adecuado de agua. La EPS les ha señalado que deben coordinar entre ellos, ya que se les evaluará como un esquema integral para todos los proyectos en desarrollo, y que están considerando abastecer al hospital desde el reservorio R1 San Felipe para satisfacer la demanda.	ASISTENCIA TÉCNICA EN SANEAMIENTO: La EPS se comprometió a brindar el asesoramiento técnico y dar prioridad a la evaluación de los expedientes de factibilidad. Los representantes del hospital dijeron que continuaran con los trámites pertinentes y Sunass, realizará el seguimiento a los expedientes para su pronta atención.	1,000
REGIÓN LIMA: OAU: Magdalena Fecha: 26/03/2024 Provincia: Lima Distrito: San Miguel Zona afectada: Jr. Tacna Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: Concluido	COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los usuarios denunciaron los constantes atascos de la red de alcantarillado, por tanto, solicitaron el cambio de la red. La EPS explicó que, según los planos, los atascos son dentro de una quinta, no en una avenida o calle.	MANTENIMIENTO A LA RED DE ALCANTARILLADO: La EPS se comprometió a apoyar a los usuarios con la limpieza de la red interna de alcantarillado. Así mismo, en abril harán el cambio a la tubería de agua potable que le corresponde realizar a la EPS. Los usuarios tendrán que presentar su solicitud de manera formal, para el cambio de tuberías de desagüe. Sunass hizo el seguimiento del desatoro de las redes, ejecutadas por la EPS.	200

REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 11/03/2024 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: Pueblo joven Enrique Montenegro Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: Concluido	NECESIDAD DE RENOVACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO: La Sub-Gerencia de Obras Públicas del distrito solicitó la opinión del prestador sobre el cambio de las redes troncales de desagüe debido a la pavimentación de pistas y veredas del sector. A pesar de la antigüedad de las redes, la EPS asegura que están en buen estado y pueden durar 20 años más, por lo que no deberían interferir con las obras propuestas.	GESTIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS USUARIOS: La EPS se comprometió a responder los escritos presentados por los dirigentes y por la municipalidad. La municipalidad estará detrás de la gestión de estos documentos para luego dar respuesta a los dirigentes de la asociación Montenegro. La Sunass también estará detrás del trámite y cumplimiento de los acuerdos asumidos.	100
REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 15/03/2024 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: Agrupación vecinal 13 de julio Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso	CONFLICTO ENTRE GRUPOS ORGANIZADO DE USUARIOS: Debido a los conflictos internos de la agrupación vecinal, han surgido inconvenientes para la entrega de la administración del segundo pilón a la junta directiva. Asimismo, denunciaron la existencia de conexiones clandestinas en la red de alcantarillado.	TRABAJO ARTICULADO ENTRE ACTORES SOCIALES: La EPS les dio un plazo para solucionar sus conflictos internos y no recurrir al corte del servicio a través del segundo pilón. También programarán inspecciones para detectar conexiones clandestinas. Los pobladores se han comprometido a convocar a una asamblea general para ponerse de acuerdo sobre la administración del pilón. La Sunass realizará el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.	60
REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 20/03/2024 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: A.H. UPIS Huáscar Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 11 Estado de acuerdo: Concluido	DEMORA DE ENTREGA DE RECIBOS: Los usuarios han expresado su preocupación por la ausencia o demora en la entrega de sus recibos de agua. Además, señalaron que se está realizando la transición a facturas virtuales sin obtener previamente el consentimiento de los usuarios.	ENTREGA DE RECIBOS DE AGUA: La EPS ha asumido la responsabilidad de mejorar y garantizar la entrega adecuada de las facturas. Además, seguirán verificando la recepción de estas. Proporcionaron un formulario para los usuarios que deseen desafiliarse del servicio de facturación virtual no solicitado. Los usuarios han manifestado su intención de difundir la información proporcionada por la EPS. Y la Sunass se ha comprometido a supervisar el cumplimiento de los acuerdos por parte de la EPS.	50
REGIÓN LORETO: ODS: Loreto Fecha: 05/03/2024 Provincia: Maynas Distrito: Belén	FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios denunciaron la falta de agua potable en su zona, debido a la existencia de	CLAUSURA DE CONEXIONES CLANDESTINAS DE AGUA POTABLE: El representante de la EPS se comprometió a realizar un trabajo de corte masivo a ampliaciones no	40

Zona afectada: A.H. Violeta Correa Prestador: EPS SEDALORETO S.A. Nº de participantes: 22 Estado de acuerdo: En proceso	conexiones clandestinas cercanas o aledañas.	autorizadas y conexiones clandestinas que afecta a la zona mencionada. Posteriormente, evaluarán la necesidad de ubicar puntos de presión y tendido de redes alternas.	
REGIÓN PASCO: ODS: Pasco Fecha: 05/03/2024 Provincia: Pasco Distrito: Chaupimarca Zona afectada: Túpac Amaru Prestador: EMAPA PASCO S.A. Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso	COSTO ELEVADO POR INSTALACIÓN DE SERVICIO: Los pobladores del pasaje San Pedro solicitaron la instalación del servicio de agua potable, pero los costos son muy altos y solicitaron una reconsideración para instalarse a una red más cercana y disminuir costos. La EPS explicó que la red más cercana está saturada y la presión sería baja por lo que la instalación debe ser en otra red.	FACILIDADES DE PAGO PARA CONEXIÓN DE AGUA Y DESAGÜE: La EPS se comprometió a dar las facilidades de pago en 3 partes, para la instalación del servicio. Los usuarios harán los pagos de manera puntual y apoyarán en los trabajos a realizar. Sunass realizará el seguimiento a los acuerdos.	7
REGIÓN PASCO: ODS: Pasco Fecha: 06/03/2024 Provincia: Pasco Distrito: Chaupimarca Zona afectada: A.H. Uliachín Prestador: EMAPA PASCO S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso	DEMORA EN LA CONEXIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DESAGÜE: El consejo directivo del asentamiento humano está interesado en integrarse a la EPS, ya que cuentan con sus instalaciones y la mitad de su población empadronada. Solicitan costos accesibles para el servicio, más horas de abastecimiento y micromedición. Actualmente reciben el servicio por la empresa minera Volcan S.A.C.	FACILIDADES PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS: El consejo directivo y la EPS acordaron establecer un convenio que detalle los costos asequibles para el acceso al servicio, el compromiso de proporcionar un registro actualizado de nuevos usuarios, la documentación de respaldo y la constancia de socios activos, así como las horas de suministro y la implementación de la micromedición.	170
REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 19/03/2024 Provincia: Sullana Distrito: Sullana Zona afectada: A.H. Jesús María Prestador: EPS Grau S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso	FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: El vocero de los usuarios manifestó que, desde noviembre de 2023, su asentamiento carece del servicio de agua debido a trabajos de mejora por parte de la EPS GRAU S.A., que aún no se han completado. A pesar de 3 denuncias presentadas, la EPS no ha respondido. Algunos vecinos están excavando para obtener agua, pero empeoran la situación. Sin embargo, las calles adyacentes tienen servicio y pueden llenar piscinas portátiles diariamente.	TRABAJOS PARA RESTABLECER LOS SERVICIOS: El prestador se comprometió a realizar una serie de acciones desde marzo hasta abril, como: balance hidráulico, búsqueda de válvulas, informes a SUNASS sobre los trabajos realizados y la evaluación para conectar la zona afectada al R6. Mientras ello, la zona afectada será abastecida con camiones cisterna, identificarán las conexiones clandestinas en la zona, priorizando aquellos lugares con puntos de venta de agua. Al finalizar todos los trabajos, se ajustará el horario de abastecimiento en los recibos.	75

REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 21/03/2024 Provincia: Piura Distrito: Piura Zona afectada: A.H. Los Ángeles Prestador: EPS Grau S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: En proceso	FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los pobladores señalaron que hace 7 años no cuentan con el servicio de agua, sobre todo en la parte alta, dado que en la parte baja se han establecido 2 asentamientos humanos que no cuentan con el servicio de la EPS y tienen una conexión clandestina y se aprovechan de la distribución del servicio con camiones cisterna.	ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA: La EPS se comprometió a abastecer a las zonas afectadas con camiones cisterna de manera interdiaria. También, realizarán la instalación de purgas de aire, solicitarán un informe operacional para aplicar descuentos a los usuarios afectados por el desabastecimiento de agua y ejecutarán una limpieza de la red de agua potable mediante purgas de lodos.	247
REGIÓN PUNO: ODS: Puno Fecha: 18/03/2024 Provincia: Puno Distrito: Puno Zona afectada: Jr. Rómulo Díaz Prestador: EMSAPUNO S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso	BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: La Sunass identificó que los usuarios de la cuadra 5 del Jr. Rómulo, sufrían de la baja presión del servicio, siendo los únicos afectados por este problema en la zona.	INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA MEJORAR EL SERVICIO: La EPS se comprometió a verificar la válvula reguladora de presión instalada en la zona, así como realizarán el seguimiento a la presión del servicio por 5 días y evaluarán la posibilidad de instalar una válvula de aire.	10
REGIÓN TUMBES: ODS: Tumbes Fecha: 21/03/2024 Provincia: Tumbes Distrito: Corrales Zona afectada: Psje. El Inca Prestador: Unidad Ejecutora Agua Tumbes Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso	COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los usuarios denunciaron el colapso del buzón de desagüe y el aniego de aguas residuales, debido a la inoperatividad de la electrobomba de la cámara de bombeo de Corrales.	ADQUISICIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN DE EQUIPOS: El prestador se comprometió a la compra de la electrobomba e intervenir en la zona con el hidrojet para la desinfección de la zona.	20
 EN MARZO 2024 • 28 microaudiencias • 345 participantes, entre dirigentes y representantes de prestadores	 TIPO DE PROBLEMAS • 18 atendieron problemas operativos • 5 atendieron problemas comerciales • 5 atendieron otros casos	 COMPROMISOS • 13 microaudiencias con acuerdos cumplidos. • 15 microaudiencias con acuerdos pendientes	 8,812 familias beneficiarias



Las microaudiencias de ¡Participa, vecino!:

El objetivo de ¡Participa vecino! es **encontrar soluciones concertadas a problemas de alcance general de los servicios de agua potable y saneamiento** que, por diversas razones, no han sido atendidos oportunamente por el prestador y que vienen afectando la calidad de los servicios en perjuicio de los usuarios.

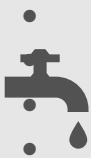
Frente a esta situación, la Sunass organiza microaudiencias, presenciales o virtuales, en las que participan representantes de los usuarios afectados y del prestador, con la finalidad de alcanzar **acuerdos voluntarios**, que permitan solucionar la problemática en beneficio de la población.



II. CHARLAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! – MARZO 2024:

REGIÓN	PROVINCIA / DISTRITO / ZONA	N° DE CHARLAS	TEMA TRATADO	N° DE PARTICIPANTES
Amazonas	Bongará: Florida	1	Ausencia o demora de proceso de integración	8
Ancash	Casma: Casma	1	Necesidad de monitoreo del servicio	3
	Huaraz: Llacma	3	Información sobre cuota familiar	30
	Huaraz: Toclla Alto			60
	Yungay: Yungay		Reglamento de Calidad	13
Arequipa	La Unión: Charcana	2	Reglamento de Calidad	9
	La Unión: Tomepampa			6
Ayacucho	Huamanga: 28 de julio	1	Colapso de sistema de alcantarillado	28
Cajamarca	Cajamarca: Jesús: SHita Baja	3	Información de requisitos para nueva conexión de agua o desagüe	6
	Cutervo: Cutervo		Reglamento de Calidad	3
	Cutervo: Súcota		Falta de formalización del prestador	7
Huancavelica	Huancavelica: Yauli: Chucllaccasa	1	Deberes y derechos de los usuarios	34
Huánuco	Huánuco: Amarilis	2	Colapso de conexión de buzón o desagüe	5
	Huánuco: Huánuco		Deberes y derechos de los usuarios	21
Ica	Ica: Pachacútec	2	Funciones de Sunass y otros prestadores	20
	Ica: Pueblo Nuevo			14
Junín	Huancayo: Huancán	4	Deberes y derechos de los usuarios	17
	Huancayo: Huancayo			62
	Jauja: Sincos: San Juan de Miraflores			28
	Jauja: Sincos: Llacuaripampa			48
La Libertad	Otuzco: Mache	2	Funciones de Sunass y otros prestadores	52
	Virú: Puente Viru		Información sobre D.L. N° 1280	6
Lambayeque	Olmos: Pasaje Sur	2	Alta morosidad	15
	Olmos: Cercado		Facturación elevada por consumo promedio	6
Lima	Callao: Mi Perú: A.H. Chavinillo	4	Funciones de Sunass y otros prestadores	8

	Callao: Mi Perú: A.H. Super Manzana		Funciones de Sunass y otros prestadores	10
	Callao: Mi Perú: Ampliación Villa del Mar			16
	Callao: Sector I			16
	Cañete: Mala	3	Funciones de Sunass y otros prestadores	28
	San Vicente de Cañete: San Vicente		Facturación elevada por instalación de medidor	55
			Deberes y derechos de los usuarios	16
	Carabayllo: Héroes de la Guerra del Pacífico	5	Deberes y derechos de los usuarios	24
			Procedimiento de reclamos	30
	Comas: Collique		Oposición a la instalación y/o renovación de medidores	6
				25
	Independencia: A.H. Independencia		Funciones de Sunass y otros prestadores	20
	Los Olivos: Villasol	5	Baja presión del servicio de agua potable	15
	Barranca: Nueva Esperanza		Funciones de Sunass y otros prestadores	25
	Huaral: Aucallama		Falta de agua potable en la zona	3
	Huaral: Unión Obrero		Funciones de Sunass y otros prestadores	4
	Huacho: María Parado de Bellido			22
	Huaura: Huaura	2	Información sobre los VMA	23
	Ate: Av. 26 de mayo		Valoración de los servicios de saneamiento	35
	Lurigancho Chosica: Urb. Santa Rosa	5	Uso responsable de los servicios de saneamiento	43
	San Juan de Lurigancho: San Juan de Lurigancho		Deberes y derechos de los usuarios	6
Demora de atención de problemas operativos			3	
Deberes y derechos de los usuarios			40	
			38	
Punta Negra: Av. San José	2	Procedimiento de reclamos	31	
Villa María del Triunfo: Villa María del Triunfo		Deberes y derechos de los usuarios	156	

Loreto	Maynas: Belén: A.H. Violeta Correa	2	Coordinación de actividades en conjunto	22
	Maynas: San Juan Bautista: Quistococha		Funciones de Sunass y otros prestadores	8
Madre de Dios	Tambopata: Av. Andres Avelino Cáceres	1	Deberes y derechos de los usuarios	16
Moquegua	Mariscal Nieto: Moquegua	1	Deberes y derechos de los usuarios	12
Pasco	Huayllay: Huayllay	2	Derroche en el uso del agua potable	90
	Yanacancha: Yanacancha		Información sobre MERESE	20
Piura	Castilla: Jr. Ayacucho	1	Derroche en el uso del agua potable	36
Puno	Puno: Av. Floral	1	Baja presión del servicio de agua potable	28
San Martín	Moyobamba: Urb. Los Jardines	4	Baja continuidad del servicio de agua potable	22
	Moyobamba: Jr. El Dorado		Facturación elevada por asignación de consumo	10
	Rioja: Democracia			15
	Rioja: 12 de agosto			16
Tacna	Alto de la Alianza: La Esperanza	1	Funciones de Sunass y otros prestadores	22
Tumbes	Tumbes: Pampa Grande	1	Incremento de tarifa o cuota familiar	21
Ucayali	Coronel Portillo: Yarinacocha: San Lorenzo	1	Importancia de consumir agua segura	7
 65 charlas realizados en Marzo		 Del total de charlas: 14 fueron por temas comerciales 45 por información general 6 por temas operativos		 1,544 mujeres y hombres participaron de las charlas



En el mes de marzo, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron a **1,889 participantes**, de los cuales **995 fueron hombres y 894 mujeres**.



En estos espacios de diálogo, la **participación es de hombres y mujeres**, como voceros/as o líderes de sus organizaciones.



Promovemos **espacios de información y diálogo** con la finalidad de contribuir a la mejora de calidad del servicio.



III. BALANCE DEL PROGRAMA ¡PARTICIPA VECINO!: De junio de 2020 a marzo de 2024:

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Amazonas	ODS Amazonas	N° de microaudiencias	0	11	11	8	1	31
		N° de charlas	6	25	22	13	4	70
		N° de participantes	68	623	442	342	48	1,523
		N° de familias involucradas	0	3,403	772	42,291	50	46,516
Ancash	ODS Chimbote	N° de microaudiencias	9	13	10	9	1	42
		N° de charlas	2	22	22	19	3	68
		N° de participantes	42	523	334	191	44	1,134
		N° de familias involucradas	8,440	19,647	1,215	2,541	1,000	32,843
	ODS Huaraz	N° de microaudiencias	0	14	16	22	2	54
		N° de charlas	11	33	53	107	10	214
		N° de participantes	118	386	2,246	2,786	691	6,227
		N° de familias involucradas	0	1,740	1,396	2,987	160	6,283
Apurímac	ODS Apurímac	N° de microaudiencias	6	9	9	10	3	37
		N° de charlas	9	26	22	29	3	89

		N° de participantes	127	1,033	516	674	94	2,444
		N° de familias involucradas	850	6,880	3,079	2,453	13	13,275
Arequipa	ODS Arequipa	N° de microaudiencias	2	11	10	7	2	32
		N° de charlas	8	30	22	37	6	103
		N° de participantes	55	659	630	607	45	1,996
		N° de familias involucradas	221	23,640	5,570	1,471	40	30,942
Ayacucho	ODS Ayacucho	N° de microaudiencias	2	10	11	10	1	34
		N° de charlas	10	27	23	14	1	76
		N° de participantes	117	537	789	492	74	2,009
		N° de familias involucradas	32	413	325	181	5	956
Cajamarca	ODS Cajamarca	N° de microaudiencias	6	10	11	10	1	38
		N° de charlas	4	27	24	19	7	81
		N° de participantes	109	618	1,185	764	124	2,800
		N° de familias involucradas	639	5,504	28,868	1,603	50	36,664
Cusco	ODS Cusco	N° de microaudiencias	0	11	5	5	1	22
		N° de charlas	22	28	17	15	2	84
		N° de participantes	552	685	617	522	22	2,398

		N° de familias involucradas	0	597	174	1,010	150	1,931
Huancavelica	ODS Huancavelica	N° de microaudiencias	1	10	13	8	1	33
		N° de charlas	11	29	22	20	1	83
		N° de participantes	143	511	652	669	44	2,019
		N° de familias involucradas	150	1,030	2,040	1,090	50	4,360
Huánuco	ODS Huánuco	N° de microaudiencias	6	11	13	6	1	37
		N° de charlas	16	30	23	21	4	94
		N° de participantes	224	680	749	695	46	2,394
		N° de familias involucradas	62	1,337	940	670	100	3,109
Ica	ODS Ica	N° de microaudiencias	0	4	7	7	1	19
		N° de charlas	10	22	26	22	5	85
		N° de participantes	125	255	385	398	138	1,301
		N° de familias involucradas	0	509	5,084	3,638	10	9,241
Junín	ODS Junín	N° de microaudiencias	6	10	8	9	1	34
		N° de charlas	2	25	22	19	7	75
		N° de participantes	103	1,048	637	863	353	3,004
		N° de familias involucradas	204	595	181	404	42	1,426

La Libertad	ODS La Libertad	N° de microaudiencias	0	10	12	11	3	36
		N° de charlas	11	23	25	22	6	87
		N° de participantes	113	493	449	392	148	1,595
		N° de familias involucradas	0	1,932	8,993	1,646	5,146	17,717
Lambayeque	ODS Lambayeque	N° de microaudiencias	57	23	16	12	2	110
		N° de charlas	7	29	27	31	5	99
		N° de participantes	378	488	530	480	81	1,957
		N° de familias involucradas	6,202	3,855	2,021	2,605	110	14,793
Lima	OAU Callao	N° de microaudiencias	2	14	12	15	2	45
		N° de charlas	24	63	52	32	10	181
		N° de participantes	298	1,190	986	1,182	226	3,882
		N° de familias involucradas	125	7,438	4,243	12,054	1,010	24,870
	OAU Cañete	N° de microaudiencias	4	12	13	10	2	41
		N° de charlas	28	76	54	43	4	205
		N° de participantes	364	1,035	1,026	1,015	140	3,580
		N° de familias involucradas	730	610	933	456	115	2,844
	OAU Comas	N° de microaudiencias	3	17	15	16	10	61

		N° de charlas	49	103	107	69	18	346
		N° de participantes	741	1,417	2,220	2,061	518	6,957
		N° de familias involucradas	120	2,901	4,180	86,419	3,738	97,358
	OAU Huacho	N° de microaudiencias	6	12	12	10	2	42
		N° de charlas	50	55	42	38	9	194
		N° de participantes	714	1,021	1,141	712	134	3,722
		N° de familias involucradas	3,950	3,200	448	396	65	8,059
	OAU Magdalena	N° de microaudiencias	1	12	14	11	3	41
		N° de charlas	54	60	63	24	8	209
		N° de participantes	1,026	2,077	3,039	1,271	291	7,704
		N° de familias involucradas	25	15,130	16,013	24,897	920	56,985
	OAU San Juan de Lurigancho	N° de microaudiencias	4	14	12	21	3	54
		N° de charlas	39	67	65	39	10	220
		N° de participantes	818	996	1,071	1,325	255	4,465
		N° de familias involucradas	380	7,384	2,010	2,067	210	12,051
	OAU Villa El Salvador	N° de microaudiencias	4	12	16	10	3	45
		N° de charlas	21	88	50	48	7	214

		N° de participantes	301	1,264	1,118	1,566	412	4,661
		N° de familias involucradas	1,734	8,923	23,930	5,340	250	40,177
Loreto	ODS Loreto	N° de microaudiencias	13	5	11	6	3	38
		N° de charlas	1	27	30	24	5	87
		N° de participantes	95	984	824	545	180	2,628
		N° de familias involucradas	1,124	456	740	316	150	2,786
Madre de Dios	ODS Madre de Dios	N° de microaudiencias	8	10	10	10	2	40
		N° de charlas	8	24	26	28	4	90
		N° de participantes	338	689	601	710	91	2,429
		N° de familias involucradas	6,420	1,159	10,915	3,128	100	21,722
Moquegua	ODS Moquegua	N° de microaudiencias	8	10	10	7	1	36
		N° de charlas	2	24	26	23	2	77
		N° de participantes	210	479	594	472	24	1,779
		N° de familias involucradas	2,114	566	325	2,935	70	6,010
Pasco	ODS Pasco	N° de microaudiencias	0	10	11	11	3	35
		N° de charlas	10	24	25	20	5	84
		N° de participantes	100	874	306	461	245	1,986

		N° de familias involucradas	0	683	1,205	1,235	222	3,345
Piura	ODS Piura	N° de microaudiencias	1	11	12	16	4	44
		N° de charlas	11	27	23	21	4	86
		N° de participantes	100	473	390	418	102	1,483
		N° de familias involucradas	341	5,264	6,667	11,922	931	25,125
Puno	ODS Puno	N° de microaudiencias	4	10	17	13	3	47
		N° de charlas	9	22	28	17	2	78
		N° de participantes	132	219	488	770	81	1,690
		N° de familias involucradas	230	2,628	2,350	597	45	5,850
San Martín	ODS San Martín	N° de microaudiencias	3	11	19	11	4	48
		N° de charlas	2	24	27	29	11	93
		N° de participantes	86	307	1,161	788	250	2,592
		N° de familias involucradas	6,362	8,162	13,600	24,500	1,000	53,624
Tacna	ODS Tacna	N° de microaudiencias	7	10	9	10	1	37
		N° de charlas	3	22	23	25	4	77
		N° de participantes	104	413	429	1,005	88	2,039
		N° de familias involucradas	392	621	242	2,244	21	3,520

Tumbes	ODS Tumbes	N° de microaudiencias	8	10	10	14	5	47
		N° de charlas	4	23	23	20	3	73
		N° de participantes	69	178	208	296	171	922
		N° de familias involucradas	510	464	385	580	900	2,839
Ucayali	ODS Ucayali	N° de microaudiencias	4	11	9	10	1	35
		N° de charlas	3	22	21	21	2	69
		N° de participantes	57	296	284	438	23	1,098
		N° de familias involucradas	140	1,398	5,980	16,305	150	23,973



Desde junio de 2020 hasta marzo de 2024, el programa ¡Participa, vecino! ha llevado a cabo **1,295 microaudiencias** a nivel nacional, beneficiando a más de **611 mil familias** con sus acuerdos.

También se han realizado **3,691 charlas** (y talleres hasta el 2023), en temas de derechos de los usuarios/as, procedimiento de reclamos y acceso al servicio

En total, desde junio de 2020 hasta marzo del presente año, **86,418 personas**, la mayoría dirigentes vecinales, han sido parte de la iniciativa ¡Participa, vecino! de la Sunass.

IV. LA VOZ CIUDADANA EN ¡PARTICIPA, VECINO!:

"A nombre de los vecinos, quiero agradecer a la Sunass por implementar este espacio de información y diálogo con la participación de la EPS, en donde se ha tocado el tema de la problemática de acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado"

(Henry Sánchez – representante de los vecinos de la zona Caminos del Inca, Huancavelica)



"Gracias a la Sunass por este espacio de diálogo, ahora los representantes del camal seguiremos los pasos indicados por la EPS para poder solucionar nuestro inconveniente".

(Hildebrant Ortiz – representante del sector Patibamba Baja Apurímac)

"Los vecinos de Leoncio Prado Zapallal estamos muy agradecidos con la Sunass por la coordinación que realizaron con Sedapal para la solución al problema del abastecimiento de agua en la zona".

(Faustina Bravo – usuaria de la Asoc. De Vivienda Leoncio Prado Oeste Zapalla, Puente Piedra)



"Estamos atentos a colaborar con la empresa para buscar la solución al problema que nos aqueja. Gracias por este espacio de diálogo".

(Nataly Fachín – dirigente del A.H Violeta Correa, Loreto)



"Muchas gracias por el apoyo señores de la Sunass, ahora hemos llegado a un acuerdo con la EPS para fraccionar la instalación de las conexiones de agua en nuestra zona".

(Edith Baldeón – usuaria del sector Túpac Amaru, Pasco)





“Desde que se puso en conocimiento del problema a la Sunass, el servicio ha mejorado. Ahora esta reunión nos ha permitido llegar a acuerdos con la EPS, esperemos que se cumplan”.

(Alejandro Pinedo— usuario del Jr. Rómulo Díaz Dianderas, Puno)

“Agradezco la oportunidad de poder participar en esta reunión organizada por la Sunass, en donde hemos podido dar a conocer a la EPS, el inconveniente que nos aqueja. Esperemos que lo puedan solucionar pronto”.

(Winy Yacila – usuaria del pasaje El Inca, Tumbes)



“Agradezco a la Sunass y a la EPS por esta microaudiencia, esperemos que se cumplan los acuerdos pactados”.

(Arquímedes Ramos – presidente de la A.H Uliachín, Pasco)

"Si la ATM nos capacitara con mayor constancia sobre la operatividad de los servicios que brinda la JASS, podríamos brindar un mejor servicio. Gracias Sunass por la reunión”.

(Humberto Oropeza– presidente de la JASS LLacma, Huaraz)



“Agradecemos a la Sunass por la iniciativa de generar este espacio de dialogo para que puedan conocer la problemática de los vecinos. Estamos seguros ahora si la EPS atenderá nuestro requerimiento”.

(Manuel Gonzales – usuario del Jr. Tacna, San Miguel)



Cómo ser parte de

Participa 

 **vecino**

1 Escribenos a:

 participavecino@sunass.gob.pe

o ingresa tus datos en www.sunass.gob.pe

2  Explicanos el problema que afecta a tu vecindario y bríndanos tus datos de contacto.

3  Nos comunicaremos contigo y programaremos una reunión virtual o presencial con los dirigentes de tu barrio.

Para más información visita www.sunass.gob.pe, o escríbenos a [https://bit.ly/Participa Vecino](https://bit.ly/Participa_Vecino)
También pueden llamarnos al FONO SUNASS 1899 o escribir al WhatsApp 1 - 6143180 para el
reporte de problemas operativos.