



Informe N° 46 | Junio 2024

Sunass | Dirección de Usuarios

Más de 35 mil familias lograron acuerdos para mejorar sus servicios de agua y saneamiento en el periodo enero-junio del 2024

De enero a junio de este año, un total de **43 mil 782 familias a nivel nacional** se beneficiaron con los acuerdos logrados por el programa ¡Participa, vecino! de la Sunass, en **161 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 **2,364 dirigentes**, en su mayoría líderes vecinales y funcionarios de empresas de agua potable.

En ese mismo período, también se llevaron a cabo **389 charlas**, las cuales sirvieron para identificar problemas de agua potable y saneamiento a nivel nacional, así como difundir deberes y derechos como usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, logrando una participación de **9,446 dirigentes vecinales**.



Sólo en junio, más de 7 mil familias, encaminaron a una solución, sus problemas con acuerdos voluntarios en 26 microaudiencias:

Por ejemplo, alrededor de **800 familias** del sector Linderos, en **Jaén, Cajamarca**, fueron afectadas por la **falta de acceso al servicio**, ante la espera de la transferencia de una obra de agua potable y alcantarillado por parte del GORE Cajamarca a la EPS Marañón S.A. Las familias beneficiarias están empadronadas, pero pese a ello, **la EPS suspendió las pruebas hidráulicas** para probar la presión, detectar posibles fugas de agua y verificar la correcta instalación. En la microaudiencia, **se logró que la EPS se comprometiera en continuar realizando las pruebas hidráulicas, por determinados días y horas**, de manera que los nuevos usuarios tengan el servicio por horas, pese a no pertenecer aun a la EPS y no pagar por el servicio.

Igualmente, **70 familias** en el centro poblado de Yambasbamba, de la provincia de Bongará, en Amazonas, rechazaron la calidad del agua del nuevo sistema y punto de captación, considerándolo inadecuado para el consumo. En la microaudiencia, la UGM se comprometió a **brindar el servicio temporalmente de una red antigua, hasta solucionar la calidad del nuevo sistema**. También realizarán la **limpieza de los reservorios y tendrán un mayor control a la calidad del agua** en coordinación con la municipalidad, centro de salud y empresa contratista. Finalmente, en **junio**, Sunass realizó **71 charlas** en las que participaron **1,965 vecinos y vecinas**, principalmente dirigentes y líderes, interesados en resolver problemas con el servicio de agua potable y saneamiento, así como en conocer sus deberes y derechos sobre el procedimiento de reclamos, funciones de la Sunass y otros prestadores, conocer sobre la cuota familiar, etc.

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

DATOS GENERALES	PROBLEMÁTICA	ACUERDOS	Nº DE FAMILIAS BENEFICIADAS
REGIÓN AMAZONAS: ODS: Amazonas Fecha: 03/06/2024 Provincia: Chachapoyas Distrito: Chachapoyas Zona afectada: Plazuela Burgos Prestador: EMUSAP S.A. Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido	CORTES DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO: Los usuarios manifestaron tener frecuentes problemas con el corte del servicio.	MONITOREO DEL PRESTADOR A PROBLEMA REPORTADO EN LA ZONA: La EPS se comprometió a monitorear la zona y establecer un horario correcto de abastecimiento del servicio y actualizarán la información en los recibos.	15
REGIÓN AMAZONAS: ODS: Amazonas Fecha: 10/06/2024 Provincia: Bongará Distrito: Yambrasbamba Zona afectada: C.P. Yambrasbamba Administrador: UGM Yambrasbamba Nº de participantes: 49 Estado de acuerdo: Concluido	DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los usuarios manifestaron su rechazo por la calidad del agua del nuevo sistema y punto de captación, considerándolo inadecuado para el consumo.	TENDIDO DE RED ALTERNA DE AGUA POTABLE: El administrador asumió el compromiso de brindar el servicio con la red antigua hasta que se solucione el problema de calidad del nuevo sistema. También realizarán la limpieza de los reservorios, y habrá un mayor control en la calidad de agua por la municipalidad, centro de salud y contratista.	70
REGIÓN ANCASH: ODS: Chimbote Fecha: 11/06/2024 Provincia: Santa Distrito: Chimbote Zona afectada: C.P. Cambio Puente Prestador: EPS SEDA CHIMBOTE S.A. Nº de participantes: 2 Estado de acuerdo: En proceso	AUSENCIA O DEMORA DE PROCESO DE INTEGRACIÓN: Los pobladores solicitaron la integración de su sistema a la administración de la EPS.	ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE EL PROCESO DE INTEGRACIÓN: La OTASS y la EPS, en coordinación con Sunass, se comprometieron a dar asistencia técnica para finalizar las fichas requeridas en el proceso de integración y garantizar agua de calidad para la comunidad.	1,000
REGIÓN ANCASH: ODS: Huaraz Fecha: 21/06/2024 Provincia: Huaraz Distrito: Independencia Zona afectada: Sector Ancomarca Prestador: JASS Ancomarca Nº de participantes: 60 Estado de acuerdo: En proceso	DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN, PRESTACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO POR PRESTADOR: El alcalde del centro poblado de Pongor, solicitó la sensibilización a los usuarios, sobre la importancia de la cloración del agua y el consumo del agua segura en los hogares.	SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE: La Universidad Nacional de Santiago Antúnez de Mayolo, se comprometió a que, con su programa de voluntariado, realizarán actividades de sensibilización a la población sobre el consumo de agua segura, así como la Sunass brindara la asistencia técnica en coordinación con la ATM de Independencia.	60
REGIÓN AYACUCHO: ODS: Ayacucho	INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:	MEJORA EN LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS:	20

<p>Fecha: 12/06/2024 Provincia: Huanta Distrito: Huamanguilla Zona afectada: C.P. Huamanguilla Prestador: JASS Huamanguilla Nº de participantes: 10 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>El presidente y los usuarios de la JASS señalaron que desconocen la normativa sobre el procedimiento de reclamos en el ámbito rural, y por ello, los reclamos que se presentan no son atendidos de forma inmediata.</p>	<p>Al haber sido capacitados sobre el procedimiento de reclamos, el presidente de la JASS se comprometió a atender los reclamos de manera oportuna y según la normativa.</p>	
<p>REGIÓN CAJAMARCA: ODS: Cajamarca Fecha: 27/06/2024 Provincia: Jaén Distrito: Jaén Zona afectada: Sector Linderos Prestador: EPS Marañón S.R.L. Nº de participantes: 91 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: Los pobladores solicitantes del servicio están esperando la transferencia de la obra de agua potable y alcantarillado, por parte del Gobierno Regional de Cajamarca, a la EPS Marañón S.A., quienes a pesar de estar empadronados y conocer los requisitos, la EPS suspendió las pruebas hidráulicas sin explicación alguna.</p>	<p>REALIZAR BALANCE HIDRÁULICO: La EPS se comprometió a continuar con las pruebas hidráulicas por determinados días y horas. La Sunass hará el seguimiento del compromiso.</p>	800
<p>REGIÓN CUSCO: ODS: Cusco Fecha: 21/06/2024 Provincia: Urubamba Distrito: Chinchero Zona afectada: San Juan Bautista Prestador: JASS San Juan Bautista Nº de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>COSTO ELEVADO POR INSTALACIÓN DE SERVICIO: Los usuarios solicitaron acceso al servicio, pero no se pudo concretar debido a varios problemas, entre ellos, el costo de S/3 mil por la nueva instalación es considerado excesivo, una de las usuarias tiene multas pendientes por pagar y existen rencillas entre los asociados.</p>	<p>BRINDAR FACILIDADES DE PAGO PARA CONEXIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O DESAGÜE: Entre los pobladores y la JASS se acordó brindar el servicio por S/1500. A cambio, la usuaria permitiría la instalación de la tubería de agua, ya que el terreno fue cedido para la construcción de una carretera.</p>	3
<p>REGIÓN HUANCAMELICA: ODS: Huancavelica Fecha: 21/06/2024 Provincia: Castrovirreyna Distrito: Huamatambo Zona afectada: Huamatambo Prestador: JASS Huantay Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>INFORMACIÓN SOBRE CUOTA FAMILIAR: La organización comunal no cuenta con la licencia de uso de agua para consumo poblacional y la cuota familiar no es suficiente para sostener la prestación eficiente del servicio de saneamiento.</p>	<p>REAJUSTE DE LA CUOTA FAMILIAR SEGÚN METODOLOGÍA: El presidente de la JASS se comprometió a mejorar la organización y administración del servicio, obtener la licencia de uso de agua y proponer un reajuste de la cuota familiar. El representante de la municipalidad de Huamatambo ofrecerá asistencia técnica y apoyo en la cloración del agua y la obtención de la licencia. La Sunass se comprometió a brindar capacitación y asistencia técnica sobre la prestación del servicio de saneamiento.</p>	40
<p>REGIÓN LA LIBERTAD: ODS: La Libertad Fecha: 25/06/2024</p>	<p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA:</p>	<p>MONITOREO DEL PRESTADOR A PROBLEMA REPORTADO EN LA ZONA:</p>	30

Provincia: Trujillo Distrito: La Esperanza Zona afectada: A.H. Víctor Raul Haya de la Torre Prestador: EPS SEDALIB S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido	<p>Los usuarios informaron que llevan 8 días sin agua y que no se cumple con el horario de abastecimiento. Esto les obliga a comprar agua frecuentemente a camiones cisterna. Además, no reciben atención oportuna de la EPS, sumado a las altas facturaciones.</p>	<p>La EPS se comprometió a verificar el problema de la falta de agua mediante la apertura de zanjas para verificar el estado de la red. Los usuarios afectados por altas facturaciones y por el incumplimiento del horario de abastecimiento, presentarán sus reclamos individuales. SUNASS hará seguimiento a los trabajos y orientará a los usuarios.</p>	
REGIÓN LAMBAYEQUE: ODS: Lambayeque Fecha: 21/06/2024 Provincia: Chiclayo Distrito: Chiclayo Zona afectada: A.H. San Pedro Prestador: EPSEL S.A. Nº de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso	<p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Desde el 2022, los usuarios enfrentan una falta de agua constante, y pese a ello, reciben facturaciones por consumo asignado. La EPS verificó que el servicio se restableció parcialmente, con un suministro de agua de 4 horas y media diarias gracias a una intervención en las válvulas. Sin embargo, la continuidad del servicio no está garantizada debido a problemas de presión y ubicación.</p>	<p>MONITOREO DEL PRESTADOR A PROBLEMA REPORTADO EN LA ZONA: La EPS se comprometió a evaluar y dar seguimiento al funcionamiento de las válvulas de agua en el lugar. También proveerán agua con camiones cisterna temporalmente e informarán sobre las horas de abastecimiento para regularizar facturas y anular cobros indebidos. La Sunass fiscalizará las facturaciones anteriores sin servicio de agua, basándose en la denuncia formal de los usuarios.</p>	100
REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 23/06/2024 Provincia: Lima Distrito: Rímac Zona afectada: Barrio Leticia Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 100 Estado de acuerdo: Concluido	<p>OPOSICIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE MEDIDORES: Los usuarios se oponen a la instalación de medidores. Frente a ello, la EPS les informó de los beneficios de la micromedición, y el tratamiento especial para las conexiones irregulares.</p>	<p>REFACTURACION O EVALUACIÓN DE REFECTURACIÓN: La EPS se comprometió a rectificar la facturación de marzo, abril y mayo (2024), para los usuarios que acepten los medidores; instalarán válvulas de purga de aire; no cortarán el servicio de agua hasta resolver la doble asignación e informarán sobre el avance del Proyecto Lima Norte III. Por su parte, los usuarios se comprometieron a entregar a la EPS, la lista de usuarios que aceptan los medidores, reportar las conexiones clandestinas y brindar las facilidades para la instalación de medidores. La Sunass hará un seguimiento a los acuerdos.</p>	300
REGIÓN LIMA: OAU: Magdalena	<p>ANTIGÜEDAD DE TUBERÍA DE DESAGÜE:</p>	<p>LIMPIEZA Y/O DESINFECCIÓN DE LA ZONA:</p>	250

<p>Fecha: 27/06/2024 Provincia: Lima Distrito: Lima Zona afectada: Urb. Santa Beatriz Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>Los usuarios reportaron problemas con la red de alcantarillado debido a los constantes atoros. Solicitaron la renovación de las redes en el sector.</p>	<p>La EPS asumió el compromiso de limpiar la red secundaria, así como avanzar con el cambio de las conexiones domiciliarias. También fortalecerán la comunicación con los usuarios para cualquier consulta. La Sunass realizará el seguimiento a los compromisos adquiridos.</p>	
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Magdalena Fecha: 10/06/2024 Provincia: Lima Distrito: Santa Anita Zona afectada: A.H. Los Hijos de Perales Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>FILTRACIÓN DE AGUAS: Los vecinos expresaron su preocupación por la filtración de aguas en sus conexiones y cortes imprevistos en la zona.</p>	<p>CAMBIO O RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE: La EPS se comprometió a realizar el cambio de la tubería antigua de 1" a 2" de diámetro, para evitar más filtraciones. También la EPS fortalecerá la comunicación con los usuarios. La Sunass monitoreará el cumplimiento de los compromisos.</p>	500
<p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 24/06/2024 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: Canto Grande Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 28 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>INFORMACIÓN SOBRE CONEXIÓN DE PILON: Los dirigentes de El Amanecer y Progreso de Belén no están de acuerdo con el cobro de la EPS por el retiro de 2 pilones, ya que pertenecen a otra organización con la misma denominación, así como, están asumiendo multas que no les corresponden. La EPS aclaró que, tras subsanar la documentación, no hay cobro de retiro y solo hay una multa que sí corresponde a la organización. Así también, están revisando los padrones y planos de habilitación de los sectores mencionados.</p>	<p>EMPADRONAMIENTO DE USUARIOS: La EPS se comprometió a verificar los padrones de los beneficiarios y aplicará multas según la habilitación correspondiente. En tanto, los dirigentes y la población asumieron el compromiso de compartir la información con sus asociados, y reportar a Sunass cualquier demora. La Sunass monitoreará el cumplimiento de los compromisos.</p>	23
<p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 25/06/2024 Provincia: Huarochirí Distrito: San Antonio Zona afectada: San Antonio Prestador: SEDAPAL S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>INFORMACIÓN DE REQUISITOS PARA NUEVA CONEXIÓN DE AGUA O DESAGÜE: Entre el prestador y los dirigentes, se discutió el bajo número de solicitudes de acceso al servicio de agua en la 1ra fase del proyecto "Esquema Anexo 22 - Pampa de Jicamarca" en Huarochirí, ya que, a pesar de tener 3244 conexiones habilitadas, solo se han recibido 29 solicitudes. Se identificaron problemas como la falta de conexiones internas en algunas viviendas. El gerente municipal</p>	<p>GESTIÓN CON AUTORIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS: La EPS se comprometió proporcionar las direcciones de las viviendas que aún no han solicitado el servicio y participará en una reunión informativa. La Municipalidad de San Antonio enviará una carta a los dirigentes y coordinará una reunión informativa. Sunass monitoreará el cumplimiento de los compromisos.</p>	3,244

	expresó su preocupación y solicitó información específica sobre las viviendas que aún no han solicitado el servicio.		
REGIÓN LIMA: OAU: Villa El Salvador Fecha: 26/06/2024 Provincia: Lima Distrito: San Bartolo Zona afectada: Santa Maria del Mar Prestador: Asociación de propietarios Nº de participantes: 12 Estado de acuerdo: En proceso	INFORMACIÓN SOBRE LAS FUNCIONES DE SUNASS Y OTROS PRESTADORES: La asociación de propietarios de Santa María del Mar, solicitaron información sobre las funciones de Sunass y sobre el procedimiento de reclamos y la importancia de formalizar su inscripción ante el regulador, como prestador de servicios.	GESTIÓN CON AUTORIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS: La asociación de propietarios se comprometió a iniciar el proceso de regularizar su inscripción ante la Sunass. Por su parte, los usuarios informarán a la Sunass las incidencias y consultas sobre la prestación del servicio.	500
REGIÓN MADRE DE DIOS: ODS: Madre de Dios Fecha: 26/06/2024 Provincia: Tambopata Distrito: Las Piedras Zona afectada: Planchón Prestador: Municipalidad de Planchón Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: En proceso	FACTURACION ELEVADA POR INSTALACIÓN DE MEDIDOR: Los usuarios expresaron su descontento por el incremento en su facturación y por los problemas operativos con el desagüe. La municipalidad explicó que el incremento se debió al alza de costos en la compra de insumos para la cloración y los ingresos no son suficientes para la operación y mantenimiento.	FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LOS USUARIOS: La municipalidad se comprometió a convocar a una reunión para socializar a la población las razones del incremento, así como sellaran un forado por donde desemboca una de las redes matrices de desagüe.	200
REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 04/06/2024 Provincia: Piura Distrito: Piura Zona afectada: Urb. Club Grau Prestador: EPS GRAU S.A. Nº de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso	ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE: Los usuarios manifestaron que el problema del atoro del desagüe se presentó desde agosto hasta diciembre del año pasado, donde intervino el camión hidrojet. Dicho problema, se repitió en abril del presente, afectando a instituciones educativas, públicas, privadas y domicilios.	LIMPIEZA Y/O DESINFECCIÓN DE LA ZONA: La EPS se comprometió a intervenir la zona con un hidrojet, así como realizar la limpieza y desinfección de la zona.	525
REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 18/06/2024 Provincia: Talara Distrito: Pariñas Zona afectada: A.H. Abelardo Quiñonez Prestador: EPS GRAU S.A. Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso	DESBORDE DE AGUAS RESIDUALES: Los usuarios refirieron que, en mayo de 2023, hubo un desborde de las aguas residuales en el canal Vía, a través de 3 buzones de alcantarillado. Aunque la EPS lo solucionó, el problema ha reaparecido este año, afectando a 3 casas y causando malos olores y mosquitos en más de 30 viviendas. La EPS explicó que el canal es el punto final de un circuito de redes de alcantarillado, algunos sin salida, lo que provoca	LIMPIEZA Y/O DESINFECCIÓN DE LA ZONA: La EPS se comprometió a intervenir la zona con un hidrojet y realizar la limpieza y desinfección. Así mismo, entre la EPS y Sunass realizaran una visita a la zona para analizar la problemática y retomar una serie de acciones conjuntas para la solución.	35

	<p>el desbordamiento. Además, la municipalidad utiliza el área como botadero de basura, y los propietarios de parcelas obstruyen el alcantarillado para regar sus tierras con las aguas residuales.</p>		
<p>REGIÓN PUNO: ODS: Puno Fecha: 06/06/2024 Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Zona afectada: Urb. Panamericana Prestador: EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L. Nº de participantes: 17 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios denunciaron la baja presión del servicio en la zona, señalando que dicho problema ocurre desde el año 2022, y a raíz de la pavimentación de una calle aledaña.</p>	<p>INSTALACIÓN DE VÁLVULAS PARA SECTORIZACIÓN: La EPS se comprometió a instalar 2 válvulas adicionales para mejorar la distribución, así como el horario de abastecimiento será de las 5:00 am hasta las 11:00 am. La Sunass realizará el seguimiento a los acuerdos adoptados y se harán visitas a la zona con el fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos.</p>	50
<p>REGIÓN PUNO: ODS: Puno Fecha: 28/06/2024 Provincia: Puno Distrito: Puno Zona afectada: Barrio Llavini Prestador: EMSAPUNO S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios de la zona reportaron los constantes cortes del servicio, sin previo aviso por parte de la EPS.</p>	<p>DEFINICIÓN DE NUEVO HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO: La EPS se comprometió a realizar el abastecimiento del servicio de forma interdiaria, en el horario de 10:00 am a 1:00 pm. También coordinarán con el operario de la zona para que cumpla con la apertura de válvulas en los días y horario indicado. La Sunass hará el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.</p>	25
<p>REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 26/06/2024 Provincia: Tacna Distrito: Pocollay Zona afectada: Psje. Capanique Prestador: EPS TACNA S.A. Nº de participantes: 9 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>DEMORA DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERATIVOS: Los usuarios denunciaron la presencia de agua turbia en las conexiones domiciliarias, y el incumplimiento de la instalación de una válvula de purga en el sector.</p>	<p>INSTALACIÓN DE VÁLVULAS PARA SECTORIZACIÓN: El prestador se comprometió a instalar una válvula de purga de red en la caja de registro, por ser el punto final en dicha red de distribución.</p>	20
<p>REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 26/06/2024 Provincia: Tacna Distrito: Alto de la Alianza Zona afectada: Calle Oscar Carbajal Prestador: EPS TACNA S.A. Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>DEMORA DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERATIVOS: Los usuarios expresaron su molestia porque hace más de 1 mes, el buzón de alcantarillado no tiene techo ni tapa y afecta a todas las viviendas e instituciones cercanas, como una posta de salud, por los malos olores, así también por ser un riesgo para el tránsito de las personas y autos.</p>	<p>COLOCACIÓN DE TAPA DE BUZON DE AGUA Y/O DESAGUE: La EPS se comprometió a efectuar el trabajo de retechado y colocación de tapa en el buzón de alcantarillado.</p>	10

<p>REGIÓN TUMBES: ODS: Tumbes Fecha: 06/06/2024 Provincia: Tumbes Distrito: Corrales Zona afectada: Psje. Buenos Aires Prestador: Unidad Ejecutora Agua Tumbes Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Usuarios presentaron su reclamo en el prestador, debido a problemas de continuidad en el servicio de agua en su zona. Solicitaron una nueva conexión por la calle Atahualpa, pero a pesar de ésta, sigue teniendo problemas de falta de agua. Además, solicitaron que la empresa le reintegre los gastos realizados por la nueva conexión.</p>	<p>REFACTURACION O DE EVALUACIÓN DE REFACTURACIÓN: El representante de la EPS se comprometió a solicitar un informe sobre el abastecimiento del servicio en la zona, a fin de evaluar el descuento o reintegración del costo en su facturación.</p>	<p style="text-align: center;">5</p>
<p>REGIÓN UCAYALI: ODS: Ucayali Fecha: 05/06/2024 Provincia: Coronel Portillo Distrito: Callería Zona afectada: Jr. Oleoducto Prestador: EMAPACOP S.A. Nº de participantes: 8 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>COLAPSO DE CONEXIÓN DE BUZÓN O DESAGÜE: Los usuarios denunciaron el desborde de aguas servidas desde la caja de desagüe de una vivienda, anegando a viviendas contiguas. Este problema se debió a la obstrucción de un buzón matriz en la calle.</p>	<p>REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO: La EPS refirió que en un plazo de 48 horas dispondrán la excavación de la calle y llegar hasta el buzón matriz para reparar las tuberías. La Sunass realizó el seguimiento al problema.</p>	<p style="text-align: center;">20</p>
<p>REGIÓN UCAYALI: ODS: Ucayali Fecha: 18/06/2024 Provincia: Coronel Portillo Distrito: Manantay Zona afectada: Barrio Lloque Yupanqui Prestador: EMAPACOP S.A. Nº de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>ANIEGO POR ROTURA DE TUBERÍA DE AGUA POTABLE: Se denunció que la empresa constructora a cargo de unas obras en el lugar rompió una tubería matriz de agua y la EPS no acudía a solucionar el problema pese a los retirados pedidos de los usuarios.</p>	<p>REPARACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO: Con intermediación de Sunass, la EPS se comprometió a reparar la tubería rota, así como la empresa constructora asumió el compromiso de traer maquinaria pesada para la excavación y colocación de motobomba para el bombeo del agua acumulada.</p>	<p style="text-align: center;">30</p>
<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">EN JUNIO 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 26 microaudiencias ➔ 507 participantes, entre dirigentes y representantes de prestadores 	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">TIPO DE PROBLEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 16 microaudiencias atendieron problemas operativos ➔ 7 microaudiencias atendieron problemas comerciales ➔ 3 microaudiencias atendieron otros casos. 	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">COMPROMISOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 12 microaudiencias con acuerdos cumplidos. ➔ 14 microaudiencias con acuerdos pendientes 	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">7,875 familias beneficiarias</p>

Las microaudiencias de ¡Participa, vecino!:

OAU Villa El Salvador



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.

ODS Arequipa



OAU Callao



ODS Ica






OAU San Juan de Lurigancho

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

REGIÓN	PROVINCIA / DISTRITO / ZONA	N° DE CHARLAS	TEMA TRATADO	N° DE PARTICIPANTES
Amazonas	Luya: Conila: Cohechan	1	Información sobre cuota familiar	6
Ancash	Santa: Chimbote	1	Funciones de Sunass y otros prestadores	4
	Mariscal Luzuriaga: Llumpa	1	Funciones de Sunass y otros prestadores	30
Apurímac	Cotabambas: Challhuahuacho	1	Normas legales de Sunass	10
Arequipa	La Joya: San Camilo	2	Información sobre cuota familiar	16
	La Joya: El Triunfo		Falta de formalización del prestador	19
Ayacucho	Huamanga: San Juan Bautista	1	Consumo medido excesivo	20
Cajamarca	Los Baños del Inca: Otuzco	3	Falta de formalización del prestador	4
	Los Baños del Inca: Cercado		Baja continuidad del servicio de agua potable	16
	San Ignacio: Chirinos: Tamborapa		Aforo de tubería de desagüe	129
Cusco	Cusco: San Sebastián	1	Incumplimiento de horario de abastecimiento del servicio	250
Huancavelica	Castrovirreyna: Huamatambo	3	Funciones de Sunass y otros prestadores	22
			Información sobre cuota familiar	17
	Huancavelica: Manta: Ccorisotoc		Importancia de consumir agua segura	49
Huánuco	Amarilis: Amarilis	2	Funciones de Sunass y otros prestadores	50
	Huánuco: Aparicio Pomares			9
Ica	La Tinguiña: Calle Mariscal Ramón Castilla	1	Funciones de Sunass y otros prestadores	9
La Libertad	Trujillo: Florencia de Mora	2	Baja presión del servicio de agua potable	2
	Trujillo: A.H. Pesqueda		Falta de agua potable en la zona	4
Lambayeque	Chiclayo: A.H. San Pedro	4	Facturación indebida por consumo no realizado por servicio cerrado	9
	Jose Leonardo Ortiz: Urb. Francisco Bolognesi		Colapso de conexión de buzón o desagüe	57

	Lambayeque: Lambayeque		Falta de agua potable en la zona	26
	Olmos: El Virrey		Deberes y derechos de los usuarios	20
Lima	Callao: Callao	8	Funciones de Sunass y otros prestadores	18
	Callao: Callao		Deberes y derechos de los usuarios	27
	Ventanilla: AVIMAPA		Funciones de Sunass y otros prestadores	17
	Ventanilla: Barrio XIV Pachacútec			15
	Ventanilla: A.H. José Olaya Balandra			19
	Ventanilla: Los Álamos			36
	Ventanilla: Sector 1		15	
	Ventanilla: Ventanilla		16	
	Cerro Azul: Casa Blanca	3	Consumo medido excesivo	7
	San Antonio: San Antonio			16
	San Vicente de Cañete: Virgen del Carmen		Incremento de tarifa o cuota familiar	10
	Carabaylo: El Bosque	7	Funciones de Sunass y otros prestadores	80
	Carabaylo: Raul Porras Barrenechea			2
	Carabaylo: San Diego			50
	Carabaylo: Torreblanca			60
	Independencia: El Volante			25
	Independencia: Independencia			15
	Puente Piedra: Valle Hermoso			40
	Huaral: Los Naturales	2	Demora de entrega de recibos	15
	Huaura: Huacho		Importancia de consumir agua segura	12
Lima: Chorrillos	6	Valoración de los servicios de saneamiento	50	
La Victoria: Av. Nicolas Ayllón		Deberes y derechos de los usuarios	30	
La Victoria: Jr. Agustín Gamarra		Información sobre los VMA	30	
La Victoria: Jr. Hipólito Unanue		Deberes y derechos de los usuarios	17	
La Victoria: ProL. Huamanga			30	

	La Victoria: Psje. Raimondi			30
	San Juan de Lurigancho: Urb. Las Flores	2	Relación entre agua y salud	3
			Deberes y derechos de los usuarios	28
	Lima: Pachacámac	1	Funciones de Sunass y otros prestadores	35
Loreto	Maynas: Iquitos: Santa María del Nanay	2	Deberes y derechos de los usuarios	7
	Maynas: Iquitos: Cahuide		Relación entre agua y salud	75
Madre de Dios	Manu: Itahuania	2	Derecho por servidumbre	6
	Manu: Salvación		Procedimiento de reclamos	21
Moquegua	Ilo: Ilo	2	Importancia de consumir agua segura	71
	Ilo: Pampa Inalambrica			4
Pasco	Oxampampa: Chontabamba	1	Deberes y derechos de los usuarios	6
Piura	Catacaos: Nuevo Catacaos	1	Baja presión del servicio de agua potable	22
Puno	Puno: Av. El Sol	1	Reglamento de Calidad	8
San Martín	San Martín: Morales	4	Deberes y derechos de los usuarios	10
	Tarapoto: Jr. Los Vencedores		Facturación elevada por asignación de consumo	15
	Tarapoto: Jr. Ramón Castilla			15
	Tarapoto: Jr. Los Pinos			10
Tumbes	Zarumilla: Papayal: La Coja Lechugal	2	Incremento de tarifa o cuota familiar	6
	Zarumilla: Matapalo: Leandro Campos			5
Ucayali	Callería: Jr. Oleoducto	4	Colapso de conexión de buzón o desagüe	8
	Campoverde: 7 de febrero		Alta morosidad	50
	Campoverde: C.P. Nueva Esperanza		Incremento de tarifa o cuota familiar	50
	Padre Abad: Curimana		Alta morosidad	50
 EN JUNIO 2024		 TIPO DE TEMAS		
→ 71 charlas		→ 43 por información general		

- ➔ 18 fueron por temas comerciales
- ➔ 10 por temas operativos

1,965 mujeres y hombres participaron de las charlas

ODS Cajamarca



OAU Comas

Network: 21 jun 2024 10:01:02 a. m. GMT-05:00
 Local: 21 jun 2024 10:01:02 a. m. GMT-05:00
 -11°50'52.538"S -76°59'57.272"W
 Urb Torreblanca Etapa 2
 Carabayllo
 Provincia de Lima



ODS La Libertad



ODS Lambayeque



En el **mes de junio**, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron a **2,472 participantes**, de los cuales **1,164 fueron hombres** y **1,308 mujeres**.

ODS Huancavelica



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

ODS Cusco



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 junio de 2024:

REGIÓN	ODS/OAU	DATOS	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Amazonas	ODS Amazonas	N° de microaudiencias	0	11	11	8	4	34
		N° de charlas	6	25	22	13	10	76
		N° de participantes	68	623	442	342	155	1,630
		N° de familias involucradas	0	3,403	772	42,291	150	46,616
Ancash	ODS Chimbote	N° de microaudiencias	9	13	10	9	3	44
		N° de charlas	2	22	22	19	6	71
		N° de participantes	42	523	334	191	60	1,150
		N° de familias involucradas	8,440	19,647	1,215	2,541	2,500	34,343
	ODS Huaraz	N° de microaudiencias	0	14	16	22	5	57
		N° de charlas	11	33	53	107	19	223
		N° de participantes	118	386	2,246	2,786	1,073	6,609
		N° de familias involucradas	0	1,740	1,396	2,987	340	6,463
Apurímac	ODS Apurímac	N° de microaudiencias	6	9	9	10	5	39
		N° de charlas	9	26	22	29	7	93

		N° de participantes	127	1,033	516	674	176	2,526
		N° de familias involucradas	850	6,880	3,079	2,453	64	13,326
Arequipa	ODS Arequipa	N° de microaudiencias	2	11	10	7	5	35
		N° de charlas	8	30	22	37	12	109
		N° de participantes	55	659	630	607	250	2,201
		N° de familias involucradas	221	23,640	5,570	1,471	328	31,230
Ayacucho	ODS Ayacucho	N° de microaudiencias	2	10	11	10	3	36
		N° de charlas	10	27	23	14	5	79
		N° de participantes	117	537	789	492	194	2,129
		N° de familias involucradas	32	413	325	181	55	1,006
Cajamarca	ODS Cajamarca	N° de microaudiencias	6	10	11	10	4	41
		N° de charlas	4	27	24	19	13	87
		N° de participantes	109	618	1,185	764	509	3,185
		N° de familias involucradas	639	5,504	28,868	1,603	994	37,608
Cusco	ODS Cusco	N° de microaudiencias	0	11	5	5	3	24
		N° de charlas	22	28	17	15	5	87
		N° de participantes	552	685	617	522	382	2,758

		N° de familias involucradas	0	597	174	1,010	213	1,994
Huancavelica	ODS Huancavelica	N° de microaudiencias	1	10	13	8	4	36
		N° de charlas	11	29	22	20	7	89
		N° de participantes	143	511	652	669	213	2,188
		N° de familias involucradas	150	1,030	2,040	1,090	390	4,700
Huánuco	ODS Huánuco	N° de microaudiencias	6	11	13	6	3	39
		N° de charlas	16	30	23	21	11	101
		N° de participantes	224	680	749	695	273	2,621
		N° de familias involucradas	62	1,337	940	670	270	3,279
Ica	ODS Ica	N° de microaudiencias	0	4	7	7	3	21
		N° de charlas	10	22	26	22	9	89
		N° de participantes	125	255	385	398	195	1,358
		N° de familias involucradas	0	509	5,084	3,638	520	9,751
Junín	ODS Junín	N° de microaudiencias	6	10	8	9	5	38
		N° de charlas	2	25	22	19	12	80
		N° de participantes	103	1,048	637	863	544	3,195
		N° de familias involucradas	204	595	181	404	499	1,883

La Libertad	ODS La Libertad	N° de microaudiencias	0	10	12	11	6	39
		N° de charlas	11	23	25	22	13	94
		N° de participantes	113	493	449	392	239	1,686
		N° de familias involucradas	0	1,932	8,993	1,646	5,776	18,347
Lambayeque	ODS Lambayeque	N° de microaudiencias	57	23	16	12	5	113
		N° de charlas	7	29	27	31	13	107
		N° de participantes	378	488	530	480	278	2,154
		N° de familias involucradas	6,202	3,855	2,021	2,605	270	14,953
Lima	OAU Callao	N° de microaudiencias	2	14	12	15	3	46
		N° de charlas	24	63	52	32	19	190
		N° de participantes	298	1,190	986	1,182	443	4,099
		N° de familias involucradas	125	7,438	4,243	12,054	1,014	24,874
	OAU Cañete	N° de microaudiencias	4	12	13	10	5	44
		N° de charlas	28	76	54	43	14	215
		N° de participantes	364	1,035	1,026	1,015	300	3,740
		N° de familias involucradas	730	610	933	456	300	3,029
OAU Comas	N° de microaudiencias	3	17	15	16	17	68	

		N° de charlas	49	103	107	69	41	369
		N° de participantes	741	1,417	2,220	2,061	1,565	8,004
		N° de familias involucradas	120	2,901	4,180	86,419	5,238	98,858
	OAU Huacho	N° de microaudiencias	6	12	12	10	3	43
		N° de charlas	50	55	42	38	17	202
		N° de participantes	714	1,021	1,141	712	240	3,828
		N° de familias involucradas	3,950	3,200	448	396	90	8,084
	OAU Magdalena	N° de microaudiencias	1	12	14	11	8	46
		N° de charlas	54	60	63	24	24	225
		N° de participantes	1,026	2,077	3,039	1,271	860	8,273
		N° de familias involucradas	25	15,130	16,013	24,897	4,415	60,480
	OAU San Juan de Lurigancho	N° de microaudiencias	4	14	12	21	10	61
		N° de charlas	39	67	65	39	17	227
		N° de participantes	818	996	1,071	1,325	465	4,675
		N° de familias involucradas	380	7,384	2,010	2,067	3,698	15,539
	OAU Villa El Salvador	N° de microaudiencias	4	12	16	10	5	47
N° de charlas		21	88	50	48	17	224	

		N° de participantes	301	1,264	1,118	1,566	795	5,044
		N° de familias involucradas	1,734	8,923	23,930	5,340	1,150	41,077
Loreto	ODS Loreto	N° de microaudiencias	13	5	11	6	3	38
		N° de charlas	1	27	30	24	11	93
		N° de participantes	95	984	824	545	468	2,916
		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	4	42
		N° de charlas	8	24	26	28	10	96
		N° de participantes	338	689	601	710	167	2,505
		N° de familias involucradas	6,420	1,159	10,915	3,128	2,700	24,322
Moquegua	ODS Moquegua	N° de microaudiencias	8	10	10	7	5	40
		N° de charlas	2	24	26	23	12	87
		N° de participantes	210	479	594	472	276	2,031
		N° de familias involucradas	2,114	566	325	2,935	622	6,562
Pasco	ODS Pasco	N° de microaudiencias	0	10	11	11	4	36
		N° de charlas	10	24	25	20	7	86
		N° de participantes	100	874	306	461	271	2,012

		N° de familias involucradas	0	683	1,205	1,235	232	3,355
Piura	ODS Piura	N° de microaudiencias	1	11	12	16	8	48
		N° de charlas	11	27	23	21	7	89
		N° de participantes	100	473	390	418	192	1,573
		N° de familias involucradas	341	5,264	6,667	11,922	9,222	33,416
Puno	ODS Puno	N° de microaudiencias	4	10	17	13	6	50
		N° de charlas	9	22	28	17	5	81
		N° de participantes	132	219	488	770	146	1,755
		N° de familias involucradas	230	2,628	2,350	597	130	5,935
San Martín	ODS San Martín	N° de microaudiencias	3	11	19	11	4	48
		N° de charlas	2	24	27	29	22	104
		N° de participantes	86	307	1,161	788	400	2,742
		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	5	41
		N° de charlas	3	22	23	25	8	81
		N° de participantes	104	413	429	1,005	235	2,186
		N° de familias involucradas	392	621	242	2,244	92	3,591

Tumbes	ODS Tumbes	N° de microaudiencias	8	10	10	14	8	50
		N° de charlas	4	23	23	20	7	77
		N° de participantes	69	178	208	296	207	958
		N° de familias involucradas	510	464	385	580	940	2,879
Ucayali	ODS Ucayali	N° de microaudiencias	4	11	9	10	5	39
		N° de charlas	3	22	21	21	9	76
		N° de participantes	57	296	284	438	239	1,314
		N° de familias involucradas	140	1,398	5,980	16,305	420	24,243



Desde junio de 2020 hasta junio del presente año, **93,045 personas**, la mayoría dirigentes vecinales, han sido parte de la iniciativa ¡Participa, vecino! de la Sunass.



Se han realizado **3,907 charlas (y talleres hasta el 2023)**, en temas de derechos de los usuarios/as, procedimiento de reclamos y acceso al servicio.



Desde junio de 2020 hasta junio de 2024, el programa ¡Participa, vecino! ha llevado a cabo **1,383 microaudiencias a nivel nacional**, beneficiando a más de **638 mil familias con sus acuerdos**.



Más participantes

Más actividades

Más familias involucradas

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

"Agradezco la intervención de la Sunass en esta reunión con la EPS EPSEL, ya que no podemos pagar por un servicio que no se ha brindado. En cuanto al agua, esperemos que se mantenga una adecuada presión, ya que, en verano, tiende a disminuir"

(Juan Tepe – presidente del A.H. San Pedro, Lambayeque)



"Hay muchas organizaciones comunales que no conocen la importancia de la cloración. Gracias a la Sunass por este espacio de información en beneficio de los usuarios".

(Francisco Cipriano – alcalde del centro Jatun Pongor, Huaraz)

"Son casi 2 años que venimos sufriendo constantes cortes por parte de la EPS EMSAPUNO, esperamos que con esta reunión pueda mejorar la situación. Asimismo, agradecemos a Sunass por lograr este acercamiento con la empresa".

(Mary Riveros – usuaria del Jr. Las Magnolias, Puno)



"Agradezco a la Sunass por ayudarnos a solucionar este problema que afectaba a más de 20 familias".

(Vilma Pomacosi – usuaria del sector Tapanique, Tacna)

"Agradecemos a la Sunass por la coordinación con la Empresa Prestadora para lograr solucionar el aniego de desagüe que estaba afectando a toda la cuadra".

(Isabel Ávila – usuaria del Jr. Oleoducto, Ucayali)





“Agradezco a la Sunass por generar estos espacios de dialogo que contribuyen a la mejora de la prestación de los servicios de saneamiento”.

(Nery Loayza – presidente de la JASS Huantay, Huancavelica)

“Agradezco a la Sunass por promover este espacio. Esperemos que el Gobierno Regional de Cajamarca y la EPS cumplan con los acuerdos pactados”.

(José Facundo– presidente de la junta vecinal Linderos Bajo, Cajamarca)



“Gracias a esta reunión, se ha podido llegar a acuerdos, como el acceso a los servicios. Estaremos atentos a que se cumpla con lo acordado”.

(María Huillcanina – vecina del sector San Juan Bautista, Cusco)



“Agradezco la intervención de la Sunass, ya que ahora mis vecinos y yo, contamos con el servicio del agua potable”.

(Segundo Aguayo – usuario del pasaje Buenos Aires, Tumbes)



“Agradecemos a la Sunass por atender inmediatamente a nuestra convocatoria y arribar acuerdos para la solución del problema que nos afecta hace un buen tiempo. Así también, agradecemos a la EPS Grau por la predisposición y los compromisos asumidos”.

(Martín Fajardo – representante legal del Arzobispado de Piura, Piura)





Cómo ser parte de
Participa 
 **vecino**

1 Escríbenos 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
También pueden llamarnos al FONO SUNASS 1899 o escribir al WhatsApp 1 - 6143180 para el reporte de problemas operativos.