

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 28 de octubre de 2024

- ✓ Atenciones por región, canal y tipo de consulta.
- ✓ Casos frecuentes y seguimiento a los de mayor relevancia.
- ✓ Atenciones por tipo de prestador y territorio (urbano, rural y pequeñas ciudades).
- ✓ Atenciones en el ámbito de Sedapal (por distrito y tipo de casos).
- ✓ Evolución anual de atenciones y balance 2023



N° Atenciones del lunes 28 de octubre: 682

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	311
La Libertad	53
Piura	52
Lambayeque	26
Tacna	23
Áncash - Chimbote	21
Cajamarca	18
Junín	18
Pasco	16
Amazonas	16
Arequipa	15
Tumbes	14
Huancavelica	13
Puno	11
Ayacucho	10
Loreto	9
Huánuco	9
Lima provincias	8
Áncash – Huaraz	7
Ucayali	7
Madre de Dios	6
Cusco	6
San Martín	5
Ica	5
Apurímac	3
TOTAL	682

Por canal		
Presencial		172
Telefónico		334
WhatsApp		19
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		51
Campaña en prestador		106
Redes sociales		0
TOTAL		682

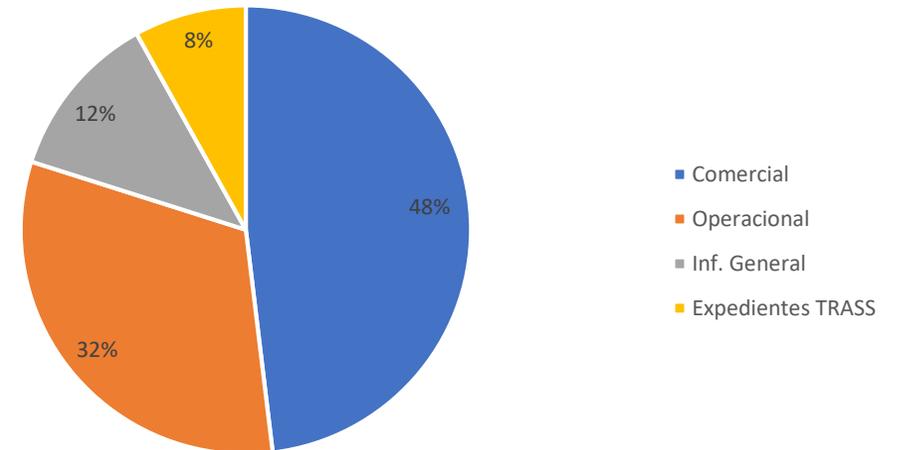
Por tipo de casos		
Comercial		328
Operacional		217
Otros		82
Expedientes TRASS		55
TOTAL		682

En lo que va del 2024...
119293 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del lunes 28 de octubre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	107	49%
Problemas con alcantarillado	50	23%
Falta de agua en conexión domiciliaria	11	5%
Aniego por rotura de tubería de agua	11	5%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	2%
Otros	33	15%
TOTAL	217	100%

Tipos de casos atendidos
28 octubre 2024

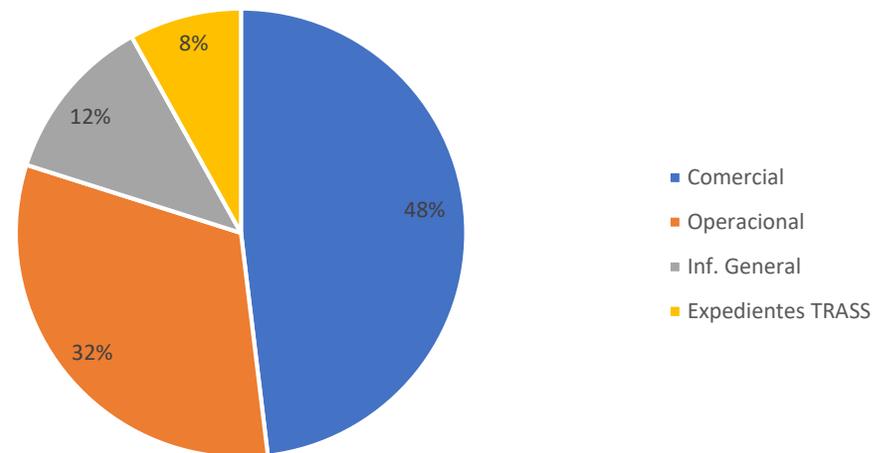


En lo que va de 2024...
35849 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del lunes 28 de octubre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	107	33%
Consumo elevado	80	24%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	29	9%
Facturación excesiva	25	8%
Problemas con el acceso al servicio	22	7%
Problemas con la facturación	20	6%
Desacuerdo con resolución del TRASS	17	5%
Facturación indebida	13	4%
Pedido de medidor	9	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre tarifas de agua	2	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
TOTAL	328	100%

Tipos de casos atendidos
28 octubre 2024



En lo que va de 2024...

60775 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lambayeque / Chiclayo / Pimentel</p> <p>Lambayeque: reportan inundación en las calles de la urbanización Sol de Pimentel en Chiclayo. Distintos vecinos que viven en la urbanización Sol de Pimentel, situada en la ciudad de Chiclayo, informaron que, desde hace más 24 horas, la vía pública se ha inundado de aguas servidas, tras colapso de varios desagües.</p> <p>(RPP)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Lambayeque, al tomar conocimiento del aniego de aguas residuales causado por el atoro de alcantarillado en la urbanización El Sol de Pimentel, que venía afectando a 150 usuarios, se comunicaron con el responsable del área de programación de hidrojet de la EPS EPSEL, Víctor Brando Sánchez, y con el subgerente de Mantenimiento de Redes, Yosber López. Ambos informaron que se encontraban nuevamente en la zona con un equipo hidrojet para realizar el desatoro, así como con una cisterna para recolectar las aguas residuales. Estas acciones se mantendrán hasta que culminen las reparaciones de las averías en el equipo de bombeo de la EBAR ubicada en dicha urbanización, cuya intervención inicia hoy.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>La Libertad / Trujillo / Salaverry</p> <p>Trujillo: viviendas se inundan por rotura de matriz en Moche. La rotura de una tubería matriz de agua en la zona de Miramar en Moche, Trujillo, afectó a los residentes del lugar. Obreros de Sedalib llegaron al lugar a solucionar el problema.</p> <p>(Sol Tv)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) La Libertad, al tomar conocimiento de la afectación a 100 usuarios, se comunicó con la EP SEDALIB, quienes informaron sobre un desplazamiento en el codo de 500 mm de la línea de aducción del reservorio Alto Salaverry, que abastece a los sectores de Miramar, Moche, Las Delicias, Taquila, Cruce El Gallo, Bella Vista, Villa Marina, Jorge Basadre y Paraíso. En respuesta, la cuadrilla de atención de emergencias de la EP se dirigió al lugar para desarmar los componentes y proceder con los trabajos de ensamblaje. Paralelamente, continúan las labores en las zonas afectadas por el aniego, usando equipos hidrojets, y se está abasteciendo a los usuarios mediante camiones cisterna.</p> <p>La ODS verificó en la zona los trabajos y limpieza del área afectada.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Puno: vecinos del Jr. Vilcapaza del barrio Huáscar hace más cinco días no cuentan con el servicio de agua potable. Vecinos del jr. Vilcapaza del barrio Huáscar en varias oportunidades intentaron comunicarse con Emsa Puno, pero no responden a las llamadas, dijo una de las vecinas.</p> <p>(Onda Azul)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, coordinó con la EPS EMSAPUNO ante el incidente de falta de agua en el Jr. Vilcapaza. Al respecto, el representante de la Gerencia Operacional informó que la interrupción del servicio fue causada por la rotura de una tubería en el barrio Villa Paxa, generada por maquinaria pesada utilizada por trabajadores del Gobierno Regional de Puno en obras en la zona.</p> <p>En respuesta, se dispuso de personal técnico para realizar trabajos de reparación y mantenimiento. El servicio fue restablecido el 28.10.24, lo cual fue corroborado mediante llamadas realizadas a vecinos de la zona, quienes informaron que el servicio se reanudó en horas de la mañana.</p>	<p>FINALIZADO</p>
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Denuncian fuga de agua potable sin resolver en urbanización Las Begonias en Puno. Una oyente alertó una fuga de agua potable en la urbanización Pino, jirón Las Begonias, cerca al terminal zonal en Puno. Señaló que este problema persiste desde hace dos años sin que se hayan tomado medidas efectivas por parte de EMSA Puno.</p> <p>(Pachamama)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, hizo el traslado correspondiente a la Gerencia Operacional de la EP EMSAPUNO, para realizar las acciones correspondientes en atención a la solución del caso reportado. EMSAPUNO, dispuso al personal técnico para realizar trabajos de reparación y mantenimiento de la fuga de agua que afectaba a 10 conexiones.</p> <p>La ODS continuará con el seguimiento del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Puno / Puno / Puno</p> <p>Puno: vecina del barrio Indoamérica precisó que Emsa Puno se desentiende con el abastecimiento de agua potable. La vecina del barrio Indoamérica de la ciudad de Puno, Danitza Mamani, mostró su malestar en contra de Emsa Puno debido a que, sin ningún motivo, se realizan cortes de agua potable, lo que genera molestia entre los vecinos de esta zona.</p> <p>(Onda Azul)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Puno, coordinó con la EP EMSAPUNO ante el incidente de falta de agua en el barrio Indoamérica que viene afectando a 150 usuarios. El responsable de la gerencia, Pedro Rodríguez, informó que se han realizado las acciones correspondientes y se dispuso de personal técnico para atender el incidente.</p> <p>La ODS continuará monitoreando hasta la resolución completa del problema.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Piura / Piura / Castilla</p> <p>Rotura de tubería principal de agua potable en urb. El Bosque, distrito de Castilla.</p> <p>(Canal N)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento de un aniego por rotura de tubería de agua que afectaba a 600 usuarios y verificó que el problema se originó el 25.10.24 debido a trabajos en una obra a cargo de la Municipalidad Distrital de Castilla. La EPS Grau informó que la empresa contratista intervino para reparar las líneas de 4 y 6 pulgadas que fueron afectadas, quedando solucionado el 28.10.24.</p> <p>La ODS confirmó la adecuada atención del caso.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Piura / Piura / Piura</p> <p>Desabastecimiento en sectores de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre debido a la paralización de la PTAP Curumuy por bajos niveles de caudal ocasionados por la falta de lluvias en la cuenca baja.</p> <p>(Redes Sociales)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Piura, tomó conocimiento de que la EP GRAU informó que algunos agricultores y terceros han sustraído aproximadamente 432 mil metros cúbicos de agua del canal Daniel Escobar, liquido que estaba destinado a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Curumuy. Esto ha provocado que, desde el 25 de octubre, dicha planta esté paralizada, afectando el abastecimiento de agua para los usuarios de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre (168 mil usuarios afectados).</p> <p>Al respecto, la empresa indicó que durante las labores de recorrido, se constató una vez más el uso ilegal de decenas de motobombas y la instalación no autorizada de diques para represar el agua cruda; acciones que han imposibilitado la captación y producción de la PTAP Curumuy. Ante esta grave problemática, la EP exige la intervención del Ministerio Público a través de la Fiscalía de Prevención del Delito; así como un mayor apoyo por parte de la Policía Nacional del Perú (PNP); puesto que, de continuar esta situación, el hurto desmedido continuará dejando sin agua potable a miles de usuarios de los distritos antes mencionados.</p> <p>Además, anunció el plan de contingencia con el abastecimiento de 11 cisternas en dos turnos priorizando a hospitales y centros de salud. Con ello se paralizó el llenado de 10 reservorios desde donde abastecen usuarios del distrito de Piura, Castilla y 26 de Octubre. La ODS realizó reunión de emergencia el 28.10.24 con la EP para solicitar conocer el plan de intervención para hacer frente a la emergencia que estaría afectando también a la provincia de Sullana, Talara y Paita de continuar con la falta de lluvias y hurto del agua del canal de derivación.</p> <p>Por otro lado, la ODS realizó su plan de acción el que contempla verificación del estado de las PTAP: Sullana, Curumuy, El Arenal, Las Lomas, Querecotillo, Lancones, identificación de sectores críticos y población afectada, estado de operatividad de pozos subterráneos, monitoreo de cisternas a centros de salud y hospitales, y gestión de la demanda para que la empresa de agua pueda programar zonas no atendidas con abastecimiento alterno, el mismo que ha resultado insuficiente a la fecha.</p> <p>Se continuará con el monitoreo del caso.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Atención por canal de atención del lunes 28 de octubre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	1	0	0	0	15	0	0	16	2131
Áncash - Chimbote	7	3	0	0	0	0	11	0	21	2997
Áncash – Huaraz	7	0	0	0	0	0	0	0	7	1503
Apurímac	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1428
Arequipa	11	4	0	0	0	0	0	0	15	5638
Ayacucho	0	7	0	0	0	3	0	0	10	1872
Cajamarca	3	1	0	0	0	14	0	0	18	1444
Cusco	4	2	0	0	0	0	0	0	6	2318
Huancavelica	2	3	0	0	0	8	0	0	13	1422
Huánuco	1	8	0	0	0	0	0	0	9	2051
Ica	0	5	0	0	0	0	0	0	5	1614
Junín	2	16	0	0	0	0	0	0	18	3511
La Libertad	20	12	0	0	0	0	20	1	53	3247
Lambayeque	5	9	0	0	0	0	0	12	26	4593
Lima Metropolitana y Callao	58	196	0	0	0	11	46	0	311	51229
Lima provincias	7	1	0	0	0	0	0	0	8	4581
Loreto	7	2	0	0	0	0	0	0	9	1459
Madre de Dios	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1719
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1522
Pasco	1	0	0	0	0	0	15	0	16	1518
Piura	10	36	0	0	0	0	0	6	52	12005
Puno	5	6	0	0	0	0	0	0	11	1619
San Martín	3	2	0	0	0	0	0	0	5	2143
Tacna	3	6	0	0	0	0	14	0	23	2383
Tumbes	11	3	0	0	0	0	0	0	14	1893
Ucayali	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1453
TOTAL	172	334	0	0	0	51	106	19	682	119293

Atención por tipo de casos del lunes 28 de octubre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	6	1	0	9	16	2131
Áncash - Chimbote	7	12	0	2	21	2997
Áncash – Huaraz	0	6	0	1	7	1503
Apurímac	2	0	0	1	3	1428
Arequipa	0	8	6	1	15	5638
Ayacucho	5	5	0	0	10	1872
Cajamarca	0	3	0	15	18	1444
Cusco	0	6	0	0	6	2318
Huancavelica	2	3	1	7	13	1422
Huánuco	3	6	0	0	9	2051
Ica	0	2	0	3	5	1614
Junín	10	6	0	2	18	3511
La Libertad	8	34	9	2	53	3247
Lambayeque	19	6	1	0	26	4593
Lima Metropolitana y Callao	93	172	34	12	311	51229
Lima provincias	0	5	2	1	8	4581
Loreto	6	3	0	0	9	1459
Madre de Dios	4	1	1	0	6	1719
Moquegua	0	0	0	0		1522
Pasco	3	4	0	9	16	1518
Piura	36	6	1	9	52	12005
Puno	4	6	0	1	11	1619
San Martín	1	3	0	1	5	2143
Tacna	0	17	0	6	23	2383
Tumbes	3	11	0	0	14	1893
Ucayali	5	2	0	0	7	1453
TOTAL	217	328	55	82	682	119293



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	28 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	26	146	36	8	216	34542
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	34	15	1	1	51	10104
3	EPS GRAU S.A.	Piura	72	9	1	9	91	17454
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	10	6	0	16	6942
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	19	0	7	26	2698
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	10	35	9	2	56	5329
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	15	8	0	2	25	4473
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	8	0	0	11	3069
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	6	0	1	15	2320
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	11	12	0	2	25	3183
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	4	0	0	5	1377
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	1	0	1	2	1806
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	3	0	1	5	2191
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	6	3	0	0	9	1378
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	4	2	0	6	1456
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	0	0	2	1003
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	3	11	0	0	14	2015
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	3	1	0	0	4	1116
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	7	0	0	9	1166
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	5	3	0	0	8	1446
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	1	0	0	1	2	1130
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	0	0	1	468
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	1168
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	1	5	700
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	767

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	28 octubre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	1	2	640
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	377
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	2	2	967
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	0	0	0	1	956
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	2	0	1	3	490
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	314
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	3	0	0	0	3	302
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	1	2	0	5	8	42
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	147
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	576
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	1	1	284
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	1	6	0	1	8	358
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	409
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	66
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	2	0	2	4	69
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	1	0	0	0	1	110
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	60
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	5	0	0	0	5	170
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	32
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	44
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	47
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	37
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	7
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	1	0	0	1	19
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	19
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	46
TOTAL			214	325	55	49	643	115889

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	28 octubre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	13	2	1	20	2896
2	Comas	2	24	4	2	32	2856
3	San Juan De Lurigancho	1	6	10	1	18	5107
4	Villa El Salvador	0	10	1	0	11	1114
5	Independencia	1	6	0	0	7	962
6	Callao	0	4	3	0	7	2694
7	Puente Piedra	3	11	1	0	15	1681
8	Ate	0	5	1	0	6	1236
9	Ventanilla	1	2	1	0	4	929
10	Santiago De Surco	0	2	0	0	2	692
11	Lima	5	7	0	0	12	1217
12	Carabaylo	2	12	2	1	17	1788
13	Los Olivos	0	8	0	0	8	1331
14	La Victoria	0	1	0	0	1	527
15	Villa María Del Triunfo	1	10	0	0	11	1023
16	La Molina	0	3	0	0	3	395
17	Santa Anita	0	1	0	1	2	378
18	Ancón	0	0	0	0	0	135
19	Bellavista	1	0	1	0	2	365
20	Lurín	0	1	1	0	2	162
21	Breña	0	2	0	0	2	422
22	Rímac	1	4	0	0	5	1182
23	Chorrillos	0	1	1	0	2	577
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	33
25	Otros	4	13	8	2	27	4839
TOTAL		26	146	36	8	216	34542

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

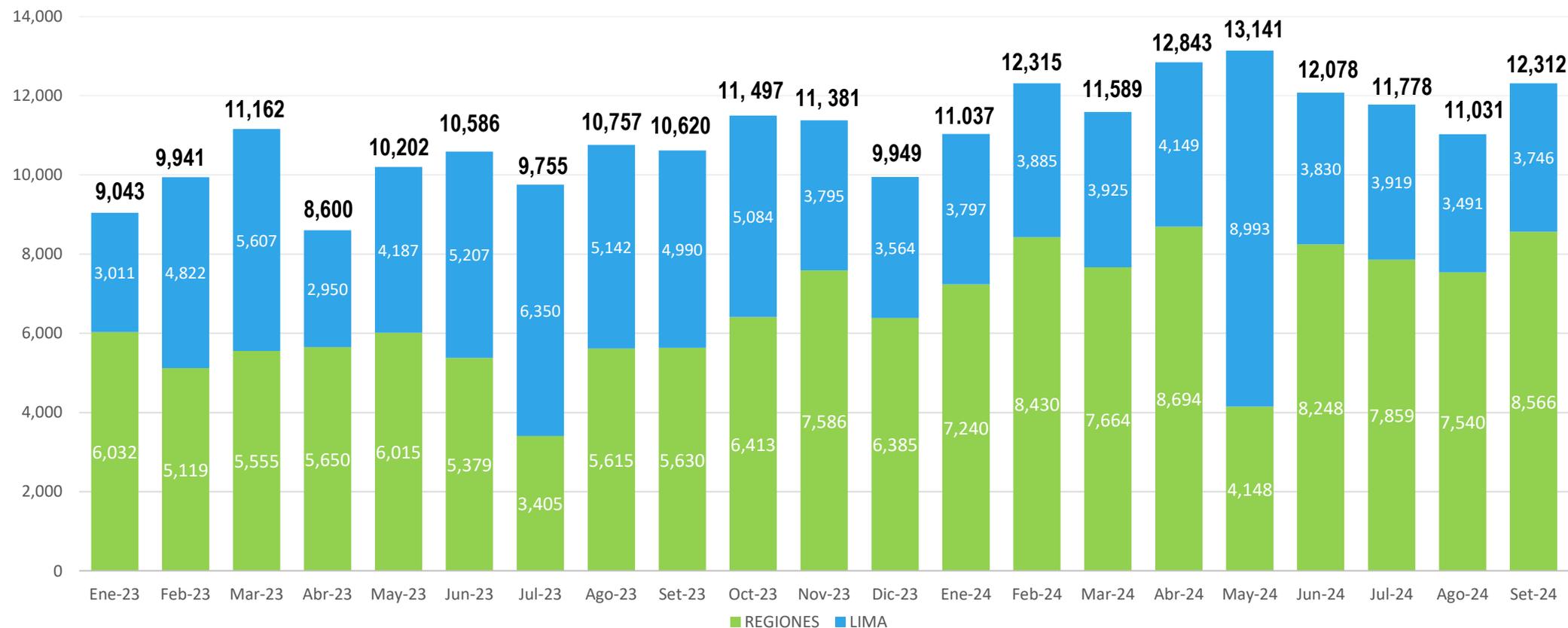


28 octubre de 2024

Nº	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	3	3	33	0	39	2561
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	0	0	588
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	255
TOTAL		3	3	33	0	39	3404

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

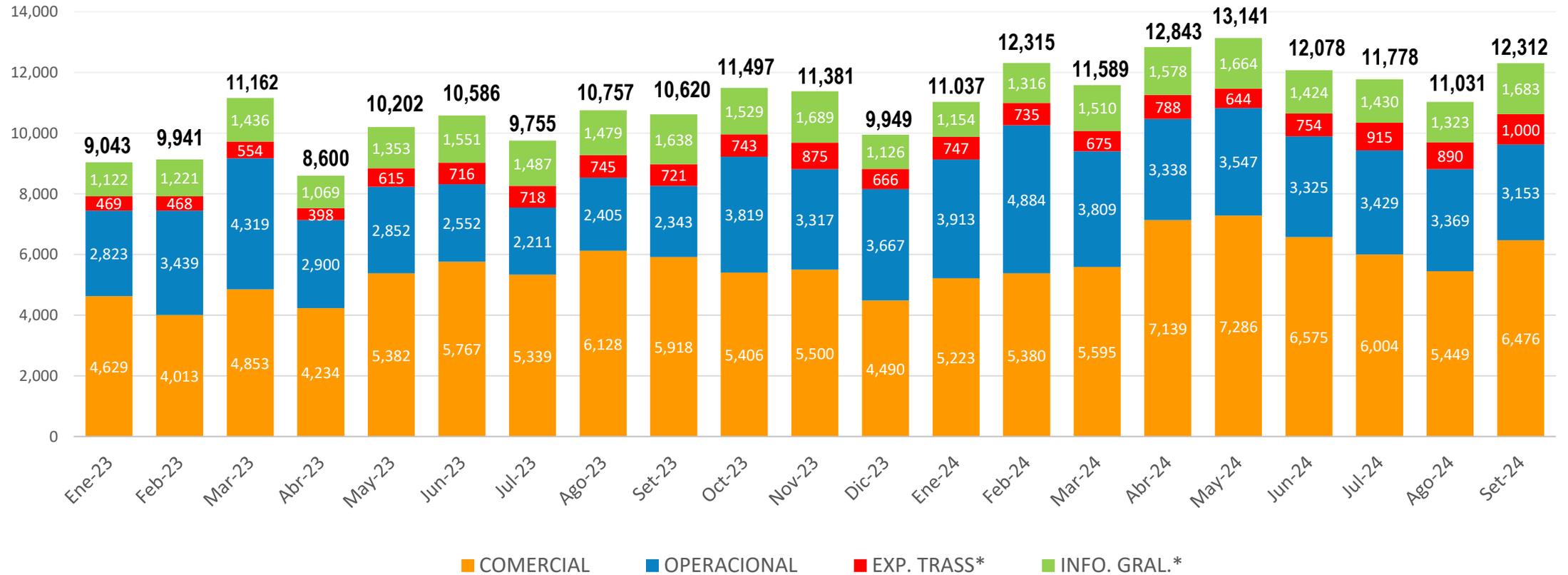
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En septiembre 2024 se evidencia un crecimiento del **16%**, en relación a septiembre 2023. En el acumulado del periodo enero - septiembre 2024 se registró un crecimiento del 19% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

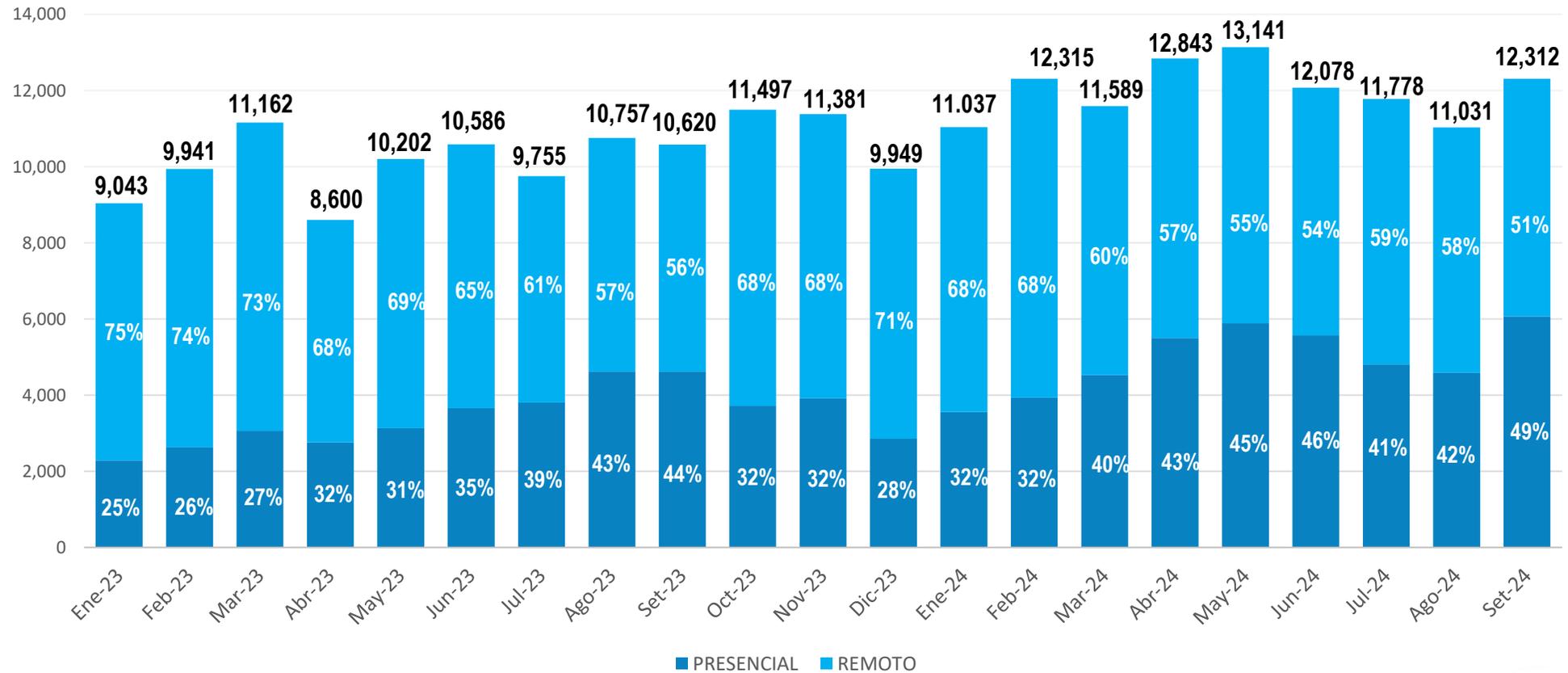
TIPO DE CASOS 2023-2024



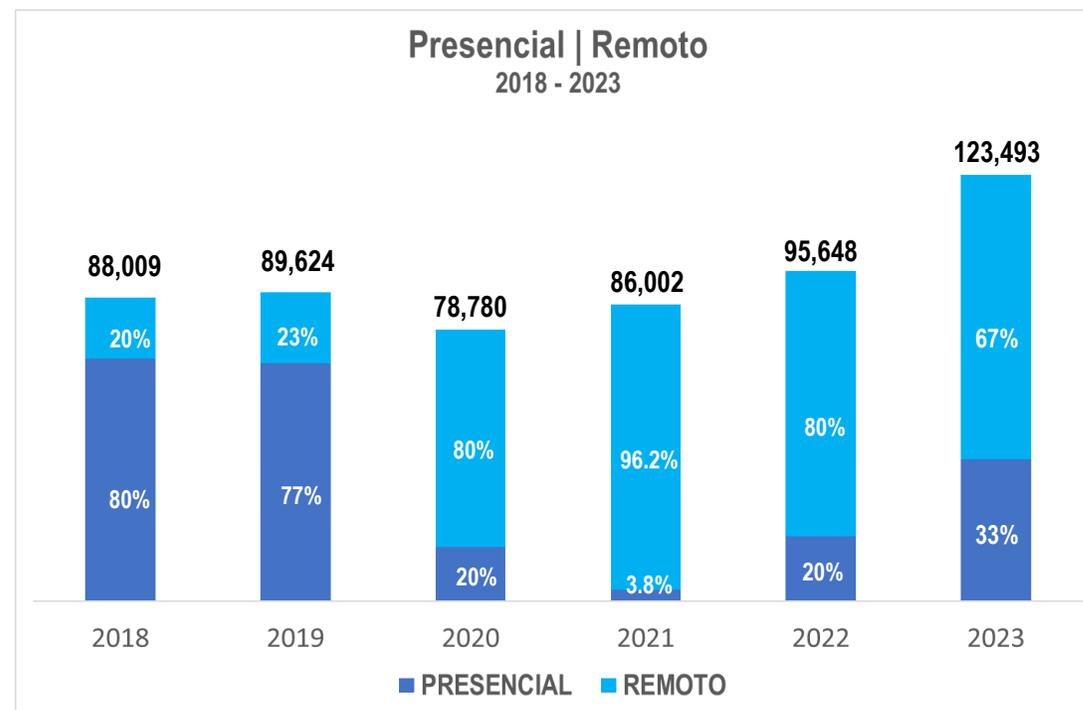
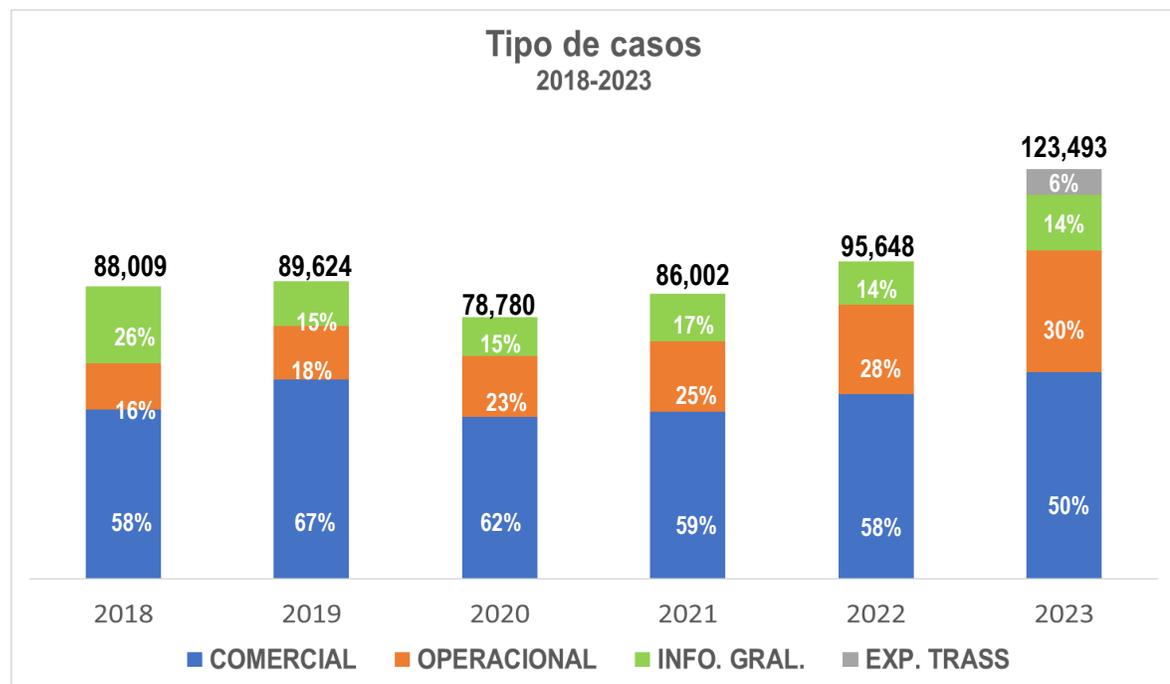
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



Evolución anual por tipo de casos y modalidad de atención 2018 - 2023



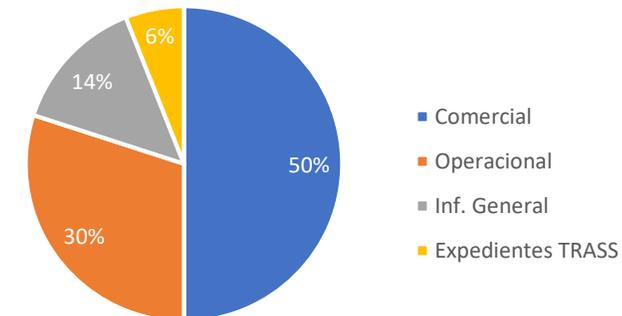
Resultados 2023

N° Atenciones 2023: 123,493

Por canal		
Presencial		31330
Telefónico		77041
Redes sociales		238
Correo electrónico		819
Mesa de partes		621
Campaña de orientación		2922
Campaña en prestador		6866
WhatsApp		3656
 TOTAL		123493

Por tipo de casos		
Operacional		36672
Comercial		62195
Información general		16939
Expediente TRASS		7687
TOTAL		123493

Tipos de casos atendidos (2023)



En relación con el año anterior, en el 2023 las orientaciones a usuarios crecieron en **27,845 (+29%)**

Atención en oficinas por canal de atención 2023

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2023	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2022	CRECIMIENTO 2023
Amazonas	166	469	21	0	0	200	50	18	924	758	23%
Áncash - Chimbote	1509	575	5	1	0	21	195	21	2327	1566	49%
Áncash – Huaraz	310	620	0	0	0	227	109	11	1277	898	42%
Apurímac	206	184	0	0	3	151	30	0	574	503	14%
Arequipa	1832	1978	42	16	17	203	2158	48	6294	6271	0%
Ayacucho	639	1183	44	111	4	79	119	9	2188	2118	3%
Cajamarca	575	472	43	1	9	2	0	3	1105	1010	10%
Cusco	1180	1024	0	0	0	22	76	48	2350	2558	-8%
Huancavelica	488	144	0	0	0	40	56	3	731	653	12%
Huánuco	77	981	0	0	0	3	652	16	1729	1755	-1%
Ica	319	1218	6	5	3	0	0	12	1563	1251	25%
Junín	312	3659	3	19	1	123	159	93	4369	3721	17%
La Libertad	898	2243	2	35	4	82	431	153	3848	3169	21%
Lambayeque	1069	2919	0	43	4	1	318	624	4978	5767	-14%
Lima Metropolitana y Callao	13095	43075	44	487	466	492	1617	1151	60427	39986	51%
Lima provincias	1147	2790	2	12	0	530	520	31	5032	3036	66%
Loreto	1124	161	0	0	0	0	38	4	1327	1201	10%
Madre de Dios	202	288	0	0	0	218	115	8	831	661	26%
Moquegua	384	288	0	1	0	178	113	6	970	841	15%
Pasco	162	219	1	0	0	149	50	3	584	400	47%
Piura	1473	7820	17	71	68	0	26	1178	10653	9615	11%
Puno	278	991	1	3	1	25	14	5	1318	1053	26%
San Martín	1355	444	4	3	0	116	8	16	1946	1365	43%
Tacna	1487	2346	2	10	38	0	0	49	3932	3789	4%
Tumbes	450	742	0	1	3	60	12	142	1410	982	44%
Ucayali	593	208	1	0	0	0	0	4	806	721	12%
TOTAL	31330	77041	238	819	621	2922	6866	3656	123493	95648	29%

Atención en oficinas por tipo de casos 2023

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	357	422	0	145	924
Áncash - Chimbote	255	1532	34	506	2327
Áncash – Huaraz	371	737	12	157	1277
Apurímac	126	157	0	291	574
Arequipa	453	4045	373	1423	6294
Ayacucho	732	1140	49	267	2188
Cajamarca	170	646	40	249	1105
Cusco	641	1231	373	105	2350
Huancavelica	136	224	2	369	731
Huánuco	384	1002	1	342	1729
Ica	603	462	8	490	1563
Junín	1963	1966	6	434	4369
La Libertad	922	1634	703	589	3848
Lambayeque	2134	2285	57	502	4978
Lima Metropolitana y Callao	16983	31326	5549	6569	60427
Lima provincias	1384	2603	112	933	5032
Loreto	176	1113	21	17	1327
Madre de Dios	162	550	19	100	831
Moquegua	226	591	2	151	970
Pasco	255	162	13	154	584
Piura	5510	4113	112	918	10653
Puno	612	472	0	234	1318
San Martín	288	1041	2	615	1946
Tacna	674	1945	153	1160	3932
Tumbes	930	378	0	102	1410
Ucayali	225	418	46	117	806
TOTAL	36672	62195	7687	16939	123493



¿Problemas con el servicio
de agua potable y tu empresa
no responde?

**FONO
SUNASS
1899**

*¡Tu línea directa
con el agua potable!*

Llámanos y consulta sobre:

- ✓ Recibos elevados
- ✓ Cortes del servicio
- ✓ Deberes y derechos

Para problemas operativos, comunícate al Whatsapp  1 614 31 80



ituro