

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 27 de noviembre 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



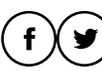
N° Atenciones del miércoles 27 de noviembre: 660

Oficinas de Sunass

Lima Metropolitana y Callao	297
Áncash – Huaraz	29
Amazonas	26
Apurímac	26
La Libertad	26
Tumbes	25
Lambayeque	24
Áncash - Chimbote	22
Piura	21
Junín	15
Huánuco	14
Arequipa	14
Lima provincias	14
Madre de Dios	13
Cusco	13
Ica	12
San Martín	11
Loreto	11
Tacna	10
Ayacucho	8
Huancavelica	7
Ucayali	7
Puno	6
Cajamarca	5
Moquegua	3
Pasco	1

 **TOTAL 660**

Por canal

Presencial		147
Telefónico		270
WhatsApp		3
Correo electrónico		4
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		77
Campaña en prestador		159
Redes sociales		0

 **TOTAL 660**

Por tipo de casos

Comercial		399
Operacional		125
Otros		101
Expedientes TRASS		35

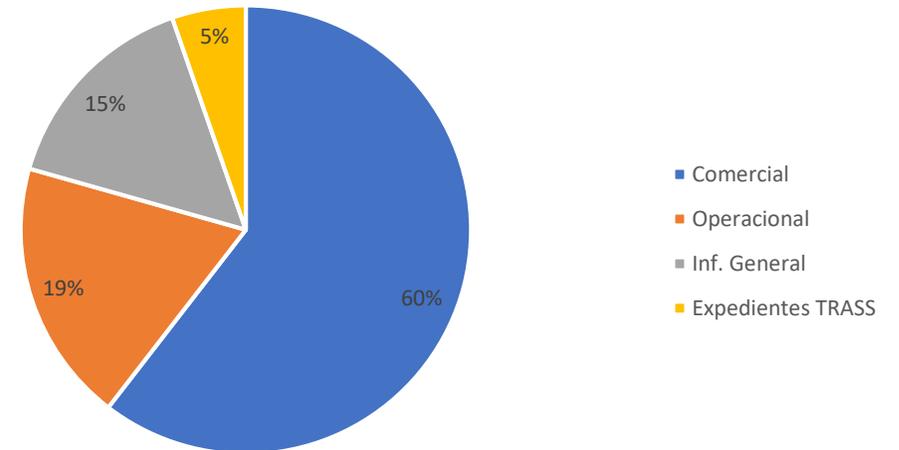
 **TOTAL 660**

En lo que va del 2024...
131383 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del miércoles 27 de noviembre

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	62	50%
Problemas con alcantarillado	20	16%
Falta de agua en conexión domiciliaria	10	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	5	4%
Aniego por rotura de tubería de agua	3	2%
Otros	25	20%
TOTAL	125	100%

Tipos de casos atendidos
27 noviembre 2024

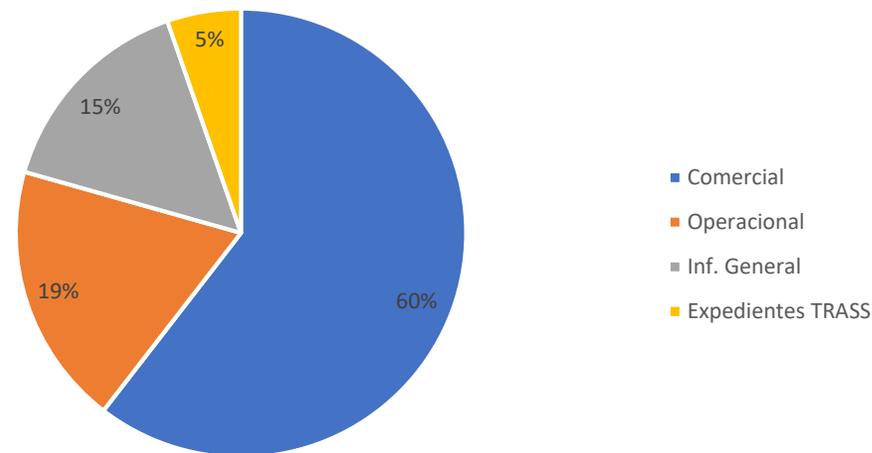


En lo que va de 2024...
39321 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del miércoles 27 de noviembre

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	122	31%
Consumo elevado	109	27%
Facturación excesiva	28	7%
Pedido de medidor	26	7%
Problemas con el acceso al servicio	25	6%
Problemas con la facturación	17	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	16	4%
Facturación indebida	14	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	12	3%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	10	3%
Falta de agua en conexión domiciliaria	9	2%
Información sobre tarifas de agua	6	2%
Información sobre Valores máximos admisibles	2	1%
Problemas con alcantarillado	1	0%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	1	0%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
TOTAL	399	100%

Tipos de casos atendidos
27 noviembre 2024



En lo que va de 2024...
67034 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Lima / Comas</p> <p>Comas: vecinos denuncian tarifas de hasta 500 soles por agua que solo llega 3 horas al día. Los residentes de pueblo joven Milagro de Jesús, en Comas, manifestaron su rechazo a los medidores de agua que Sedapal intenta instalar en sus viviendas. Argumentan que las tarifas son desproporcionadamente altas pese a que solo reciben tres horas de agua al día. "Sedapal está abusando de nosotros. Quieren instalar medidores y quienes se oponen reciben multas altas. A los que ya tienen medidor les llega un recibo de hasta 500 soles, y el agua llega con baja presión", denunció una vecina.</p> <p>(Panamericana)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Comas, se comunicó con el Equipo Comercial Comas, quienes señalaron que el Pueblo Joven Milagros de Jesús corresponde al sector 348 que, en su mayoría, no cuenta con medidores. Existen 734 conexiones de los cuales solo 58 cuentan con medidores. Por esta razón, a los usuarios se les factura mediante asignación de consumo (15 m³). El horario de abastecimiento de la zona es desde 18:00 hasta 21:00 horas.</p> <p>Asimismo, se han identificado que a 7 suministros se les está facturando por doble asignación de consumo debido a su negativa a permitir la instalación de medidores. Según lo informado, previamente se han enviado comunicaciones a los vecinos para realizar la instalación de los medidores, conforme a la normativa vigente.</p> <p>Con respecto al caso de la usuaria Carmen Julca, quien manifestó haber recibido un recibo por S/ 500 soles, se detalla que dicho suministro tiene 4 unidades de uso: tres domésticas y una comercial. Al haberse negado a la instalación del medidor por parte de su familiar señora Geraldine Aquino Julca, se le ha aplicado doble asignación de consumo, correspondiendo facturar por 120 m3, no obstante, el recibo de noviembre 2024 se facturó por 105 m3 siendo el importe de S/. 551.80. Cabe destacar que, el 26.11.24, la usuaria formalizó un reclamo por dicho periodo, solicitando además la instalación de un medidor. Actualmente, tiene en trámite un recurso de apelación por los meses de septiembre y octubre de 2024.</p> <p>Por otro lado, informaron que en la primera semana de noviembre se notificó nuevamente a los vecinos de la zona sobre la reprogramación para la instalación de medidores. Sin embargo, en la intervención realizada el día de hoy, personal de la contratista fue agredido por los vecinos mientras intentaban llevar a cabo las instalaciones.</p> <p>Finalmente, la OAU Comas se ha comunicado con la señora Julca, brindándole orientación conforme al reglamento e informó que en el mes de marzo 2024 su familiar se negó a la colocación de medidor, es por ello, el monto elevado en su recibo. Además, se está coordinando una microaudiencia informativa en la cual participarán el Equipo Comercial de Sedapal Comas y dirigentes de la zona, a fin de informar a los vecinos los beneficios de contar con medidores y otros temas relevantes.</p>	<p>PENDIENTE</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Lima / Huaura / Huacho</p> <p>Usuario se apersono a la OAU Huacho a reportar que esta recibiendo mala calidad del servicio de agua.</p> <p>(Canales de atención)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina de atención al Usuario (OAU) Huacho, recibió el reclamo de varios usuarios reportando agua turbia en sus viviendas. La OAU Huacho se comunicó con el personal de la gerencia operacional de la EP Aguas de Lima Norte, quienes informaron que se viene ejecutando trabajos de construcción de un pozo sustituto en la estación de bombeo N° 04 que incluye trabajos de pisoneo y limpieza de fondo del pozo habiéndose generado inconveniente de turbidez en el agua. Por lo tanto, se encuentran purgando las redes de distribución con el fin de que se normalice la calidad del servicio.</p> <p>La OAU Huacho reporto el problema a la Dirección de Fiscalización para el seguimiento con el prestador.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Pocollay Reportan aniego en la calle Justo Arias y Aragüés en Pocollay. Un aniego de alcantarillado fue reportado por vecinos del distrito de Pocollay. Indicaron que el problema se presenta en diversas oportunidades y aún no son atendidos por la EPS Tacna. (UNO)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, se comunicó con la EP Tacna, quienes informaron que personal operativo ha estado trabajando en la zona afectada desde las 9:00 horas. Según los técnicos de la EP, el aniego fue causado por un buzón de alcantarillado obstruido.</p> <p>La ODS Tacna confirmó que los trabajos han sido finalizados, dejando el buzón operativo.</p>	FINALIZADO
Tacna / Tacna / Tacna Peligroso hundimiento en avenida Varela. Un hueco en la avenida General Varela causa caos vehicular y dificultad para transitar en la zona. Este hueco de aproximadamente 2 metros de largo y 20 centímetros de profundidad se generó el pasado 25 de septiembre a raíz de una obra de conexión de desagüe, según reportaron vecinos en aquella ocasión. Y si bien hubo intervención de la EPS, ahora se registra hundimiento pronunciado de la pista. (UNO)	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) en Tacna, se comunicó con la EP Tacna, quienes informaron que el hundimiento del pavimento está relacionado con una instalación domiciliar de desagüe realizada en septiembre de este año. Asimismo, indicaron que las lluvias recientes podrían haber causado daños en el pavimento, permitiendo que el agua saturara el suelo y provocara el hundimiento.</p> <p>La EP Tacna informó que está coordinando con la empresa R&L Contrutac SRL, encargada de la obra. Actualmente, esta empresa realiza el monitoreo respectivo para identificar posibles fugas y ha programado la reposición de la capa asfáltica para el 03.12.24.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso.</p>	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (4)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
<p>Ica / Ica / Parcona</p> <p>Ica: nuevamente aguas residuales afectan cauce La Achirana y pone en riesgo la salud pública. Desde el pasado domingo 24 de noviembre, el cauce La Achirana del Inca, en el distrito de Parcona, viene recibiendo descargas de aguas residuales, generando una grave contaminación que afecta a la población aledaña.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Ica, se comunicó con el coordinador de la EP EMAPICA, Martín Vílchez, quien informó que la contaminación por descarga de aguas residuales en el cauce de La Achirana ocurrió el 24.11.24 a causa de un corte no programado de energía eléctrica en la zona, generando filtraciones en la cámara de bombeo.</p> <p>Al respecto, la EP confirmó que está llevando a cabo el control del vertimiento y la evacuación de las aguas residuales mediante el uso de un hidrojet.</p> <p>La ODS continuará con el monitoreo del caso</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Arequipa / Caravelí / Chala</p> <p>27 mil sin agua en Chala por protesta de mineros. Veintisiete mil habitantes del distrito de Chala, en la provincia de Caravelí, sufren el desabastecimiento de agua debido al bloqueo de mineros artesanales en este sector. El alcalde de Chala, Agustín Condori, informó que la distribución de agua se hace por medio de cisternas, 5 pertenecientes a la municipalidad y el resto privadas. Sin embargo, ahora es imposible acudir al anexo Chala Viejo para la captación del recurso y regresar.</p> <p>(Correo)</p>	<p>SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Arequipa, se comunicó con el gerente general adjunto de SEDAPAR, Robert Vita, quien refirió que los usuarios abastecidos por la empresa prestadora no presentan restricciones en el servicio. Sin embargo, se precisó que existe una parte de la población que no cuenta con acceso a un prestador formal y que obtiene agua potable mediante la compra a empresas privadas que operan con camiones cisterna. Asimismo, se señaló que, debido al paro minero, dichas empresas podrían tener dificultades para continuar trasladando el agua a las zonas de destino.</p>	<p>FINALIZADO</p>

Atención por canal de atención del miércoles 27 de noviembre

OFICINA SUNASS									TOTAL	En lo que va de 2024
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		
Amazonas	0	7	0	0	0	10	9	0	26	2334
Áncash - Chimbote	3	5	0	0	0	0	14	0	22	3401
Áncash – Huaraz	3	0	0	0	0	26	0	0	29	1641
Apurímac	6	0	0	0	0	20	0	0	26	1566
Arequipa	9	5	0	0	0	0	0	0	14	5817
Ayacucho	2	6	0	0	0	0	0	0	8	2049
Cajamarca	4	1	0	0	0	0	0	0	5	1577
Cusco	10	3	0	0	0	0	0	0	13	2549
Huancavelica	4	3	0	0	0	0	0	0	7	1536
Huánuco	1	6	0	0	0	0	7	0	14	2272
Ica	0	6	0	0	0	0	6	0	12	1782
Junín	4	6	0	0	0	0	5	0	15	3934
La Libertad	4	4	0	0	0	0	18	0	26	3586
Lambayeque	4	4	0	1	0	0	15	0	24	4947
Lima Metropolitana y Callao	53	171	0	3	0	16	53	1	297	56749
Lima provincias	0	0	0	0	0	5	9	0	14	5010
Loreto	10	1	0	0	0	0	0	0	11	1606
Madre de Dios	0	13	0	0	0	0	0	0	13	1890
Moquegua	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1709
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1661
Piura	6	13	0	0	0	0	0	2	21	13347
Puno	1	5	0	0	0	0	0	0	6	1812
San Martín	4	0	0	0	0	0	7	0	11	2342
Tacna	5	5	0	0	0	0	0	0	10	2558
Tumbes	6	3	0	0	0	0	16	0	25	2109
Ucayali	5	2	0	0	0	0	0	0	7	1599
TOTAL	147	270	0	4	0	77	159	3	660	131383

Atención por tipo de casos del miércoles 27 de noviembre

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL	En lo que va de 2024
Amazonas	13	13	0	0	26	2334
Áncash - Chimbote	5	11	1	5	22	3401
Áncash – Huaraz	0	3	0	26	29	1641
Apurímac	0	21	0	5	26	1566
Arequipa	1	5	7	1	14	5817
Ayacucho	2	4	0	2	8	2049
Cajamarca	0	5	0	0	5	1577
Cusco	4	9	0	0	13	2549
Huancavelica	2	3	1	1	7	1536
Huánuco	1	9	0	4	14	2272
Ica	2	1	0	9	12	1782
Junín	1	14	0	0	15	3934
La Libertad	1	19	6	0	26	3586
Lambayeque	4	14	0	6	24	4947
Lima Metropolitana y Callao	59	197	19	22	297	56749
Lima provincias	0	0	0	14	14	5010
Loreto	3	8	0	0	11	1606
Madre de Dios	8	3	0	2	13	1890
Moquegua	1	2	0	0	3	1709
Pasco	0	1	0	0	1	1661
Piura	9	12	0	0	21	13347
Puno	4	0	0	2	6	1812
San Martín	0	11	0	0	11	2342
Tacna	0	10	0	0	10	2558
Tumbes	4	21	0	0	25	2109
Ucayali	1	3	1	2	7	1599
TOTAL	125	399	35	101	660	131383



Tipo de casos por EPS (1)

N°	PRESTADOR	REGIÓN	27 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	31	161	17	18	227	38079
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	9	18	0	6	33	10923
3	EPS GRAU S.A.	Piura	33	29	0	6	68	19471
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	2	6	9	1	18	7194
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	0	14	1	2	17	2948
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	2	24	6	3	35	5794
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	1	15	0	0	16	5025
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	4	11	0	0	15	3366
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	4	0	2	8	2560
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	5	12	1	5	23	3601
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	8	0	0	9	1518
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	0	0	0	14	14	2114
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	11	0	0	11	2409
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	3	8	0	0	11	1531
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	1	0	0	2	1643
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	6	0	0	6	1122
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	4	21	0	0	25	2239
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	4	0	0	0	4	1223
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	0	3	0	0	3	1269
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	1	4	1	2	8	1600
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	1	0	8	9	1265
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	496
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	2	0	0	4	1346
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	3	0	0	4	781
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	826

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	27 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	4	0	0	0	4	699
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	448
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	1	0	0	1	1077
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	1	0	1	2	1029
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	0	0	1	1	557
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	332
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	0	1	329
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	50
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	151
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	9	8	0	0	17	670
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	302
36	EPS SEDAJULIACA S.A.	Puno	0	0	0	1	1	435
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	454
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	76
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L	Junín	0	0	0	0	0	69
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	113
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	62
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	5	5	0	0	10	188
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	35
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	46
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	51
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	43
47	EMSAPA CALCA S.A	Cusco	0	0	0	0	0	14
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	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	51
TOTAL			124	378	35	70	607	127662

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	27 noviembre de 2024					En lo que va de 2024
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	1	9	4	3	17	3147
2	Comas	0	8	1	0	9	3186
3	San Juan De Lurigancho	0	36	4	7	47	5591
4	Villa El Salvador	1	1	0	0	2	1217
5	Independencia	0	2	1	0	3	1045
6	Callao	2	7	0	0	9	2961
7	Puente Piedra	0	6	1	0	7	1800
8	Ate	2	6	0	0	8	1401
9	Ventanilla	1	1	0	0	2	1011
10	Santiago De Surco	1	0	1	1	3	751
11	Lima	2	4	0	1	7	1330
12	Carabayllo	5	4	0	0	9	1949
13	Los Olivos	1	6	0	0	7	1453
14	La Victoria	0	2	0	0	2	584
15	Villa María Del Triunfo	4	32	1	2	39	1175
16	La Molina	0	0	1	0	1	438
17	Santa Anita	0	2	0	0	2	419
18	Ancón	0	1	0	0	1	144
19	Bellavista	4	1	0	0	5	405
20	Lurín	0	0	0	0	0	181
21	Breña	0	2	0	0	2	480
22	Rímac	3	5	0	1	9	1345
23	Chorrillos	1	0	0	0	1	641
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	37
25	Otros	3	26	3	3	35	5388
TOTAL		31	161	17	18	227	38079

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano

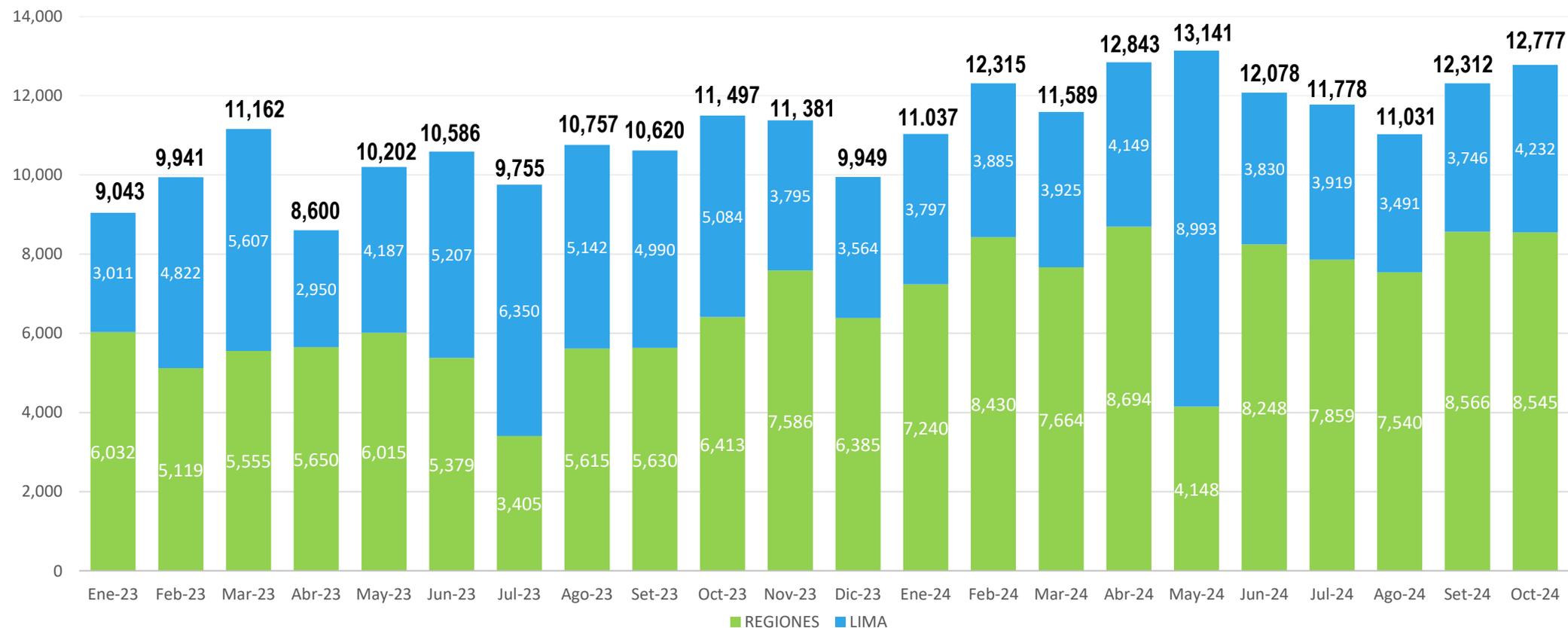


27 noviembre de 2024

N°	PRESTADOR	OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	Total	En lo que va de 2024
1	ZONAS RURALES	0	1	0	30	31	2776
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	20	0	1	21	664
3	OTRO ÁMBITO URBANO	1	0	0	0	1	281
TOTAL		1	21	0	301	53	3721

Evolución mensual de atenciones 2023 -2024

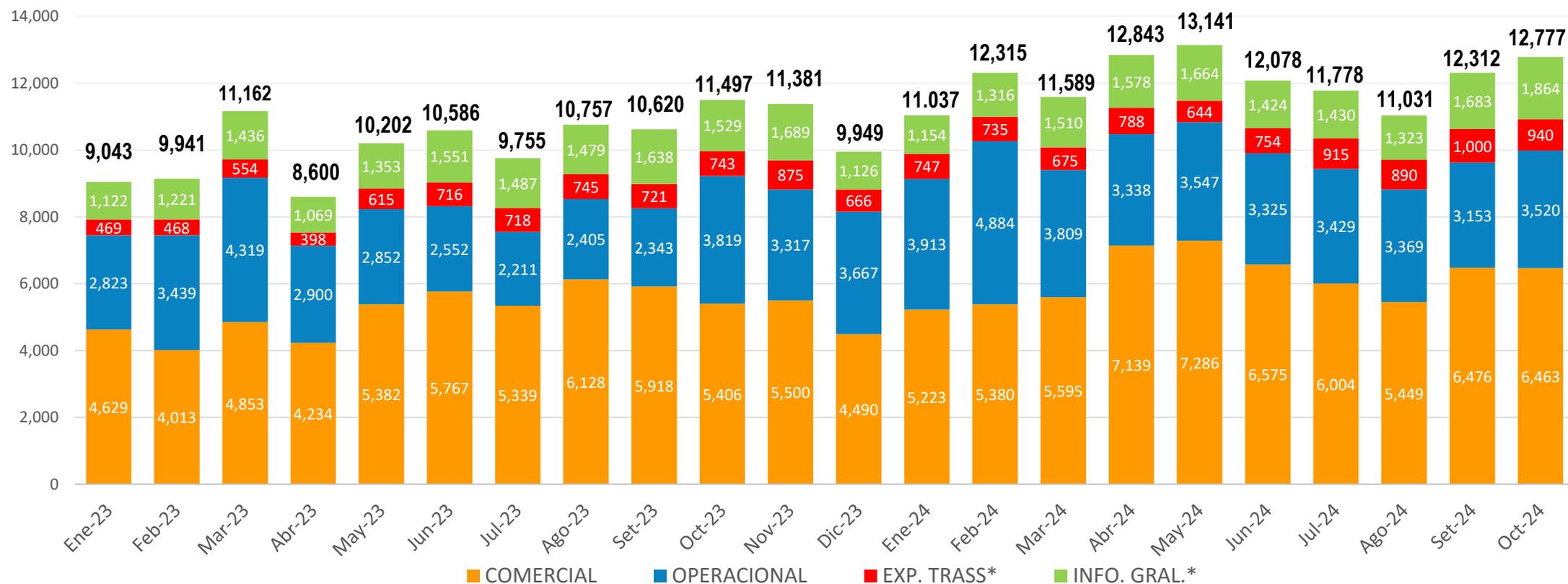
LIMA | REGIONES 2023 - 2024



En octubre 2024 se evidencia un crecimiento del **11%**, en relación a octubre 2023. En el acumulado del periodo enero - octubre 2024 se registró un crecimiento del 18% en comparación al 2023.

Evolución mensual por tipos de casos 2023 - 2024

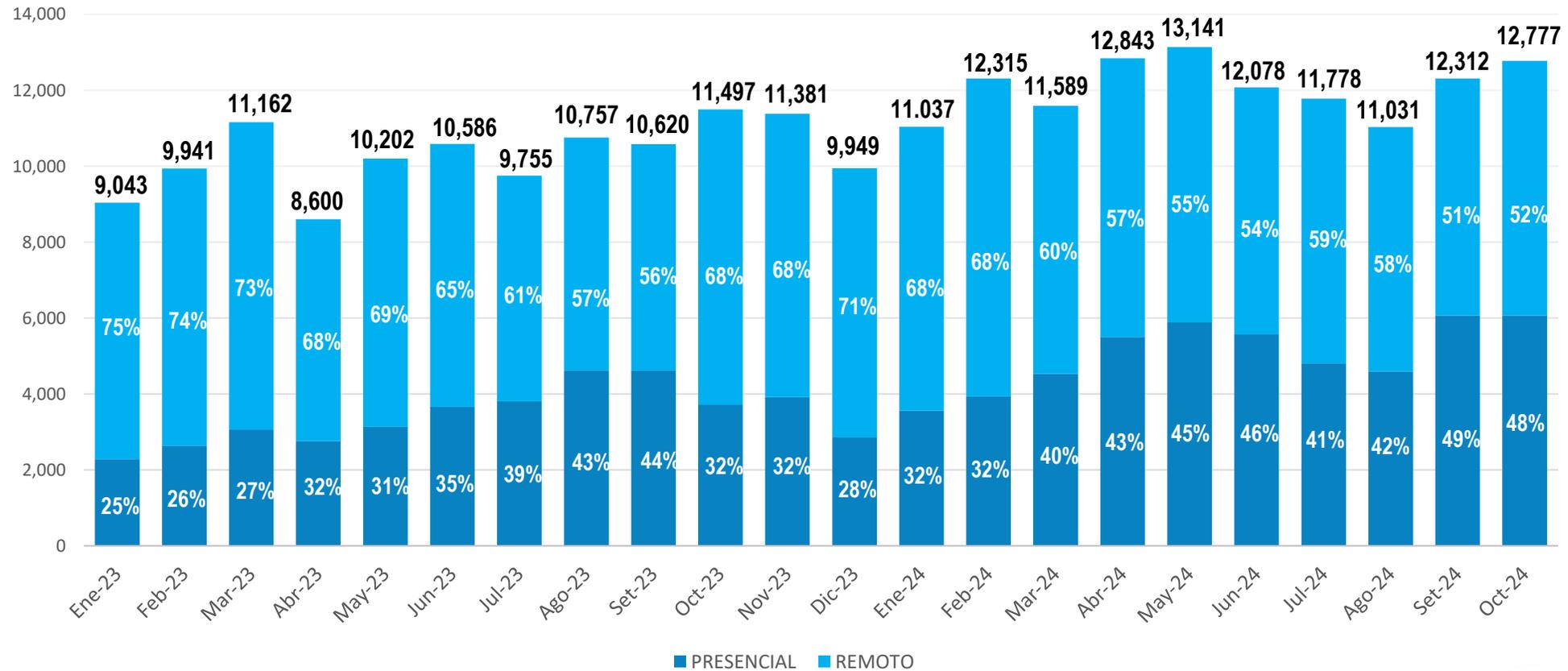
TIPO DE CASOS 2023-2024



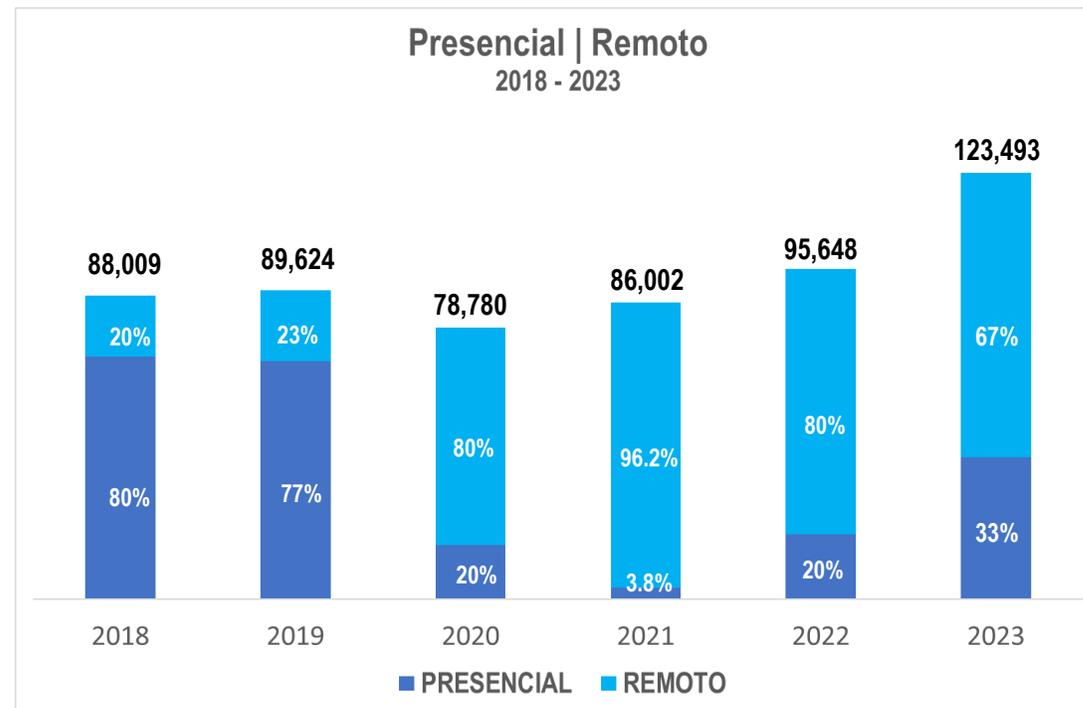
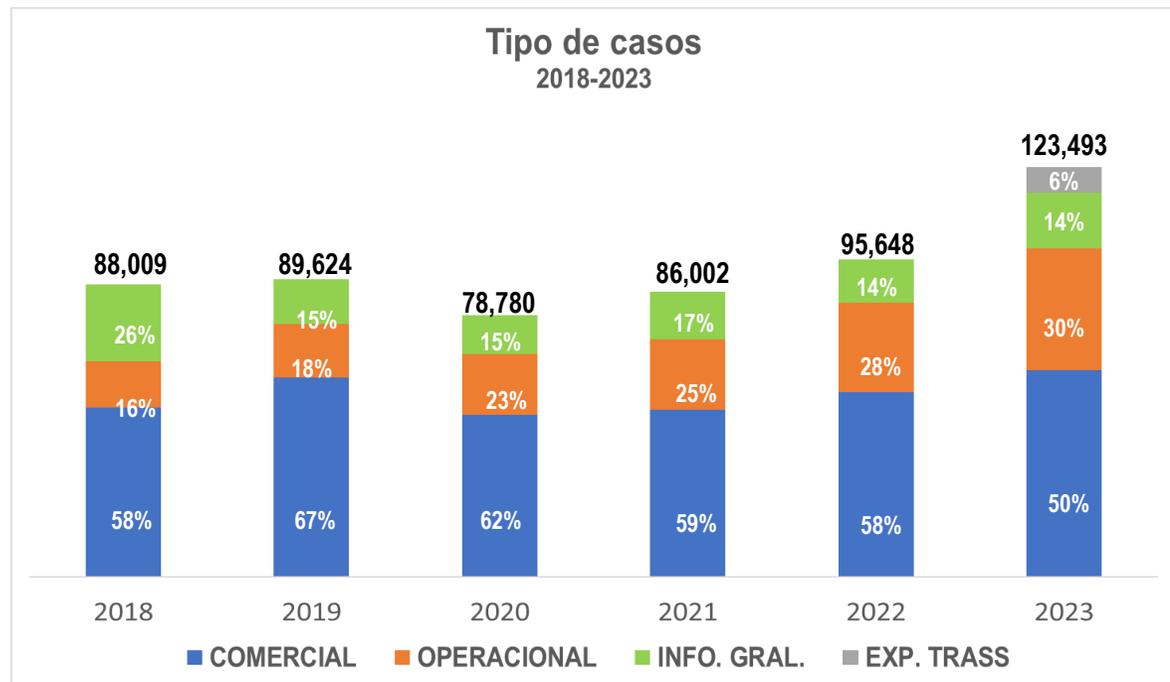
* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2023 - 2024

PRESENCIAL | REMOTO 2023 - 2024



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



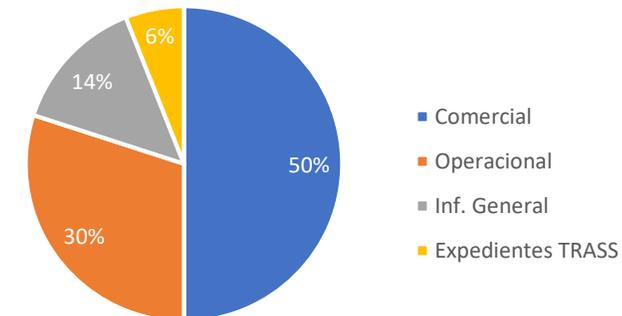
Resultados 2023

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