

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 13 de marzo de 2025

- ✓ 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 2024



N° Atenciones del jueves 13 de marzo: 813

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	335
Piura	153
Arequipa	50
Pasco	34
Áncash - Chimbote	27
La Libertad	25
Tumbes	20
Junín	19
Tacna	18
San Martín	14
Áncash – Huaraz	14
Cusco	11
Lambayeque	11
Ayacucho	11
Puno	11
Lima provincias	11
Ucayali	10
Ica	7
Huánuco	7
Madre de Dios	6
Amazonas	6
Apurímac	4
Huancavelica	3
Loreto	3
Cajamarca	3
 TOTAL	813

Por canal		
Presencial		156
Telefónico		339
WhatsApp		8
Correo electrónico		0
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		106
Campaña en prestador		204
Redes sociales		0
 TOTAL		813

Por tipo de casos		
Comercial		470
Operacional		154
Otros		145
Expedientes TRASS		44
 TOTAL		813

En lo que va del 2025...
35130 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 13 de marzo

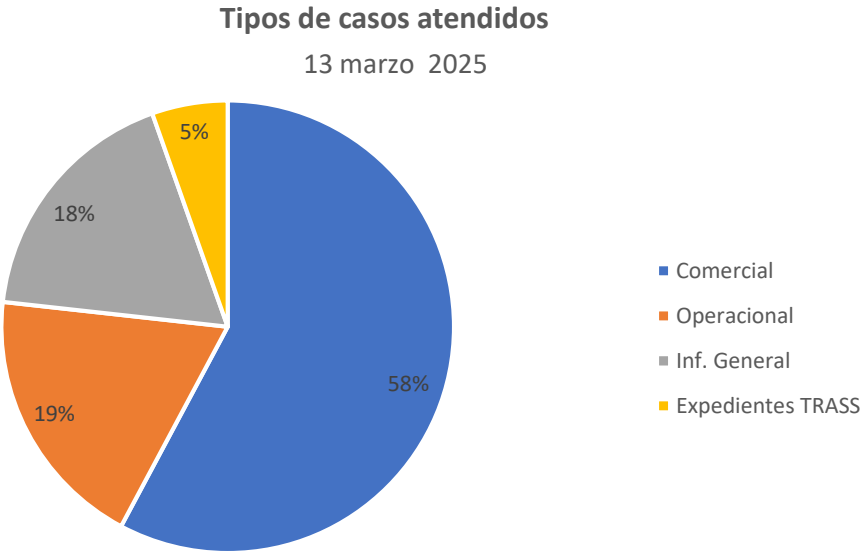
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	50	32%
Problemas con alcantarillado	45	29%
Conexión domiciliaria	10	6%
Aniego por rotura de tubería de agua	10	6%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	10	6%
Otros	29	19%
TOTAL	154	100%



En lo que va de 2025...
10959 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 13 de marzo

COMERCIALES	N°	%
Procedimiento de reclamos	176	37%
Consumo elevado	115	24%
Facturación excesiva	57	12%
Problemas con la facturación	23	5%
Facturación indebida	22	5%
Problemas con el acceso al servicio	21	4%
Pedido de medidor	19	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	11	2%
Desacuerdo con resolución del TRASS	10	2%
Información sobre tarifas de agua	9	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Incumplimiento de Resolución del TRASS	1	0%
Información sobre Valores máximos admisibles	1	0%
Otros	1	0%
TOTAL	470	100%



En lo que va de 2025...
18049 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huánuco / Huánuco / Pillco Marca Huánuco: aguas servidas afectan a más de 50 familias en Santa Rosa de Pitumama. Mas de 50 familias del poblado de Santa Rosa de Pitumama Baja, en el distrito de Pillco Marca, piden ser atendidos por la autoridad local, provincial y regional debido a que hace varios días viven en medio del desagüe, cuyas aguas servidas ingresaron a sus casas. (Tu Diario)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Huánuco, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con el responsable del Área Técnica Municipal (ATM), Giovani Espinoza, quien indicó que el colapso de la red de alcantarillado se debe al atoro de los puntos de vertimiento, como consecuencia de la crecida del río Huallaga. El atoro está afectando las viviendas de las zonas bajas de las localidades de Yanag y Pitumana. Asimismo, señaló que desde el 26.02.25 ha solicitado el apoyo del Ministerio de Vivienda y de la EP Seda Huánuco para facilitar hidrojets para la limpieza de la zona, sin obtener respuesta. Por lo tanto, optó por comunicarse telefónicamente con el prestador, quienes le informaron que la manguera del hidrojeto no se encuentra operativa. Además, mencionó que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca brinda el servicio de alcantarillado en Yanag y la JASS en Pitumana, pero que no cuentan con la capacidad operativa para responder adecuadamente. Por último, solicitaron a la Dirección Regional de Salud (DIRESA) el apoyo para las acciones de fumigación La ODS realizará el seguimiento.	PENDIENTE
Ica / Nasca / Nasca Colapsó desagüe tras huaico en Nasca, indica reportero de Latina. (Tu Diario)	Continuando con las acciones de monitoreo del caso reportado el 08.02.25 SUNASS, a través de su Oficina de Orientación (ODS) Ica, confirmó con la EP Emapavigs que no se cuenta con ningún pendiente por atender con el caso de atoro de alcantarillado.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ancash / Santa / Chimbote Áncash. Vecinos reclaman excesivo cobro en los recibos de agua. (Justicia Ancashina)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Chimbote, al tomar conocimiento del reclamo de los vecinos, se llevó a cabo una campaña los días 12 y 13 de marzo de 2025 en las oficinas de Sedachimbote, con el objetivo de orientar a los usuarios sobre el proceso de facturación de los servicios y el procedimiento para presentar reclamos.	FINALIZADO
Junín / Tarma / Tarma Tarma se queda sin agua por rotura de tubería. Una vez más, la línea de conducción de agua de la EPS Sierra Central fue afectada por desbordes debido a las intensas lluvias. Debido a este problema el servicio de agua ha sido cortado en gran parte de la ciudad de Tarma. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Junín, al tomar conocimiento de los hechos, se comunicó con el Gerente General de la EP Sierra Central, Alfredo Rodríguez Lozano, quien informó que el 10.03.24 se produjo la rotura de la tubería de la línea de conducción (tubería de PVC de 10") de la planta de captación Bunyac en el sector Mullucro, como consecuencia del incremento del caudal del río Huantay. El 11.03.25 el prestador inició los trabajos de reparación de la tubería, los cuales fueron culminaron el 12.03.25, restableciéndose el servicio alrededor de las 18:00 horas.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Alto De La Alianza Tacna. Rotura de tubería de agua potable en avenida El Sol genera gran aniego y corte de servicio en sectores aledaños del distrito Alto de la Alianza. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con la EP Tacna, quienes indicaron que se cortó el servicio de agua en los PP. JJ. de Alto de la Alianza, San Martín y La Esperanza desde las 05:30 horas del 13.03.25, debido a una rotura de la tubería matriz secundaria de 6 pulgadas en la Av. El Sol. Durante el corte, se abasteció a los usuarios con camiones cisterna y se logró el restablecimiento del servicio alrededor de las 12:00 horas. La ODS realizó el monitoreo del caso en la zona y confirmó que solo está pendiente la reposición de la capa asfáltica.	FINALIZADO
Tacna / Tacna / Tacna Colapso de desagüe en calle Bolívar, detrás de pollería Kankas genera malestar en el cercado. Fuga fue controlada, pero agua maloliente quedó estancada en varios puntos hasta pasar la línea del tren. Se requiere urgente limpieza. (Uno)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada (ODS) Tacna, al tomar conocimiento de la incidencia, se comunicó con la EP Tacna, quienes indicaron haber realizado la verificación en la zona e inspeccionado el buzón de alcantarillado, y confirmaron que no había obstrucción. Sin embargo, aparentemente, la pollería ubicada en la zona había realizado una limpieza, lo cual generó un fuerte olor a grasa y provocó que las aguas residuales discurrieran por la calle.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 13 de marzo

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	Total 13.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	0	1	0	0	0	5	0	0	6	555
Áncash - Chimbote	8	3	0	0	0	0	16	0	27	576
Áncash – Huaraz	0	0	0	0	0	5	9	0	14	416
Apurímac	3	1	0	0	0	0	0	0	4	401
Arequipa	11	4	0	0	0	26	9	0	50	1540
Ayacucho	5	6	0	0	0	0	0	0	11	612
Cajamarca	1	2	0	0	0	0	0	0	3	404
Cusco	6	5	0	0	0	0	0	0	11	666
Huancavelica	2	1	0	0	0	0	0	0	3	386
Huánuco	0	7	0	0	0	0	0	0	7	547
Ica	1	6	0	0	0	0	0	0	7	536
Junín	5	14	0	0	0	0	0	0	19	1014
La Libertad	2	8	0	0	0	15	0	0	25	933
Lambayeque	5	5	0	0	0	0	0	1	11	857
Lima Metropolitana y Callao	73	205	0	0	0	21	33	3	335	17276
Lima provincias	9	2	0	0	0	0	0	0	11	1466
Loreto	1	2	0	0	0	0	0	0	3	432
Madre de Dios	0	6	0	0	0	0	0	0	6	479
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	417
Pasco	0	0	0	0	0	34	0	0	34	385
Piura	3	39	0	0	0	0	107	4	153	2439
Puno	4	7	0	0	0	0	0	0	11	536
San Martín	14	0	0	0	0	0	0	0	14	649
Tacna	3	5	0	0	0	0	10	0	18	687
Tumbes	0	7	0	0	0	0	13	0	20	501
Ucayali	0	3	0	0	0	0	7	0	10	420
TOTAL	156	339	0	0	0	106	204	8	813	35130

Atención por tipo de casos del jueves 13 de marzo

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 13.03.25	En lo que va de 2025
Amazonas	1	5	0	0	6	555
Áncash - Chimbote	3	22	0	2	27	576
Áncash – Huaraz	1	13	0	0	14	416
Apurímac	1	3	0	0	4	401
Arequipa	0	46	4	0	50	1540
Ayacucho	1	8	1	1	11	612
Cajamarca	0	3	0	0	3	404
Cusco	1	8	0	2	11	666
Huancavelica	1	1	0	1	3	386
Huánuco	2	3	0	2	7	547
Ica	3	3	0	1	7	536
Junín	6	13	0	0	19	1014
La Libertad	3	10	2	10	25	933
Lambayeque	4	5	2	0	11	857
Lima Metropolitana y Callao	73	189	31	42	335	17276
Lima provincias	2	6	1	2	11	1466
Loreto	1	2	0	0	3	432
Madre de Dios	3	3	0	0	6	479
Moquegua	0	0	0	0	0	417
Pasco	0	0	0	34	34	385
Piura	35	88	1	29	153	2439
Puno	3	5	0	3	11	536
San Martín	2	8	2	2	14	649
Tacna	1	7	0	10	18	687
Tumbes	5	15	0	0	20	501
Ucayali	2	4	0	4	10	420
TOTAL	154	470	44	145	813	35130



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	34	148	27	31	240	10755
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	21	19	2	6	48	2507
3	EPS GRAU S.A.	Piura	49	95	2	29	175	4426
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	0	46	4	1	51	1908
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	7	0	10	18	887
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	3	13	3	10	29	1432
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	7	13	0	2	22	1315
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	2	11	0	2	15	844
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	2	9	3	1	15	814
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	3	22	0	2	27	627
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	2	0	0	2	4	381
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	2	1	0	2	5	719
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	2	8	2	2	14	668
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	3	0	0	4	457
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	5	1	1	8	549
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	1	0	0	1	319
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	6	15	0	0	21	810
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	4	0	0	4	250
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	14	0	0	15	483
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	4	0	4	10	431
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	2	0	0	4	388
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	0	0	0	0	208
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	0	2	0	0	2	291
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	1	0	0	1	2	211
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	164

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 marzo de 2025					En lo que va de 2025
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	1	0	1	2	400
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	2	0	0	2	109
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	20	20	326
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	1	3	0	0	4	326
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	4	0	0	6	171
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	98
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	2	5	0	1	8	46
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	14
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	24
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	1	0	0	0	1	238
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	2	0	0	2	77
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	3	0	3	6	262
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	251
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	16
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	1	0	1	2	36
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	18
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	4	0	0	0	4	9
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	26
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	6
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	4
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	1	0	0	0	1	31
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	12
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	10
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	21
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	6
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	7
TOTAL			153	464	44	132	793	34424

Fuente: Plataforma de atención al usuario (ODS – OAU) / Dirección de Usuarios – Sunass **Fecha: 13/03/2025**

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

N°	DISTRITO	13 marzo de 2025					En lo que va de 2025
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	0	7	1	1	9	818
2	Comas	1	7	2	0	10	671
3	San Juan De Lurigancho	3	25	5	1	34	1442
4	Villa El Salvador	0	7	0	0	7	374
5	Independencia	6	7	0	2	15	288
6	Callao	4	7	2	2	15	727
7	Puente Piedra	0	12	2	7	21	459
8	Ate	2	6	0	2	10	413
9	Ventanilla	0	3	2	0	5	331
10	Santiago De Surco	0	4	0	0	4	224
11	Lima	3	4	2	2	11	323
12	Carabayllo	3	7	0	1	11	631
13	Los Olivos	2	5	0	0	7	426
14	La Victoria	0	0	1	1	2	156
15	Villa María Del Triunfo	2	1	1	0	4	480
16	La Molina	1	1	2	0	4	134
17	Santa Anita	0	3	0	0	3	99
18	Ancón	0	0	0	0	0	33
19	Bellavista	1	1	0	0	2	165
20	Lurín	0	0	0	0	0	90
21	Breña	1	2	0	2	5	173
22	Rímac	0	1	1	0	2	327
23	Chorrillos	1	2	0	2	5	211
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	10
25	Otros	4	36	6	8	54	1750
TOTAL		34	148	27	31	240	10755

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

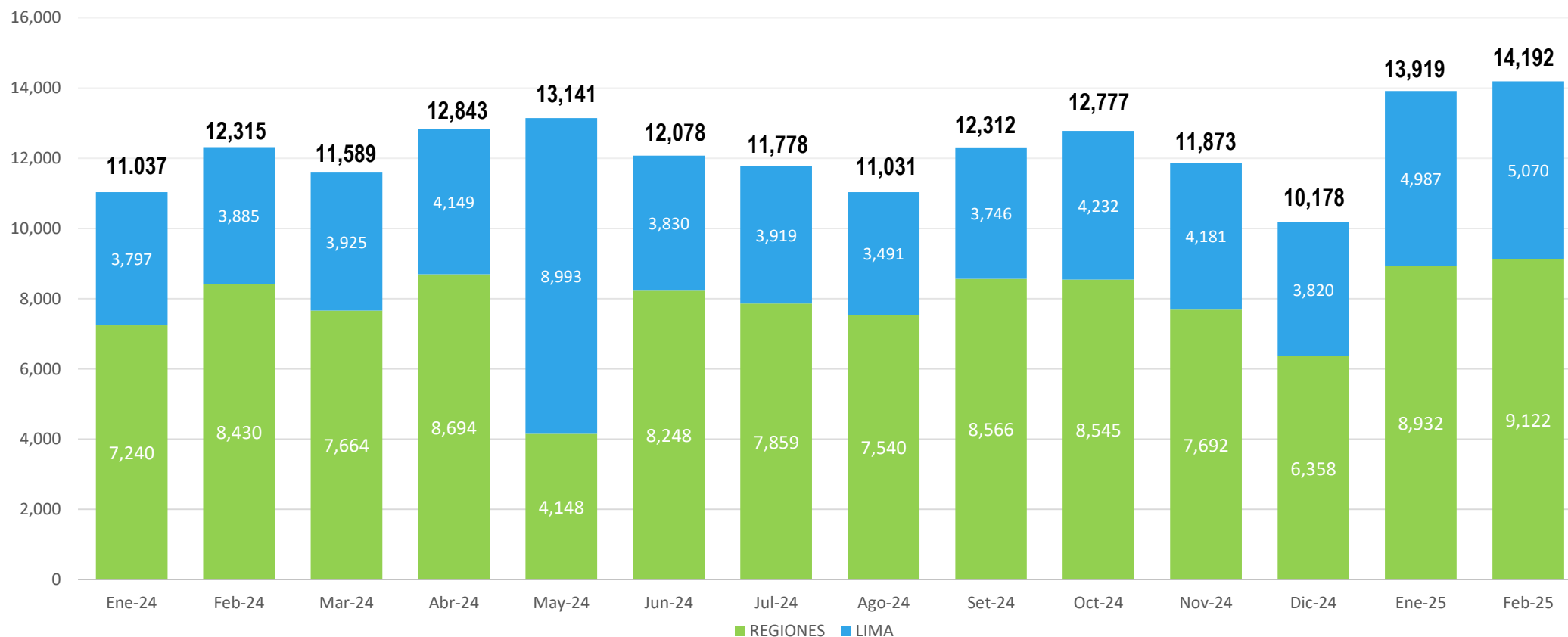
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



13 marzo de 2025							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2025
1	ZONAS RURALES	1	6	0	10	17	505
2	PEQUEÑAS CIUDADES	0	0	0	3	3	117
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	84
TOTAL		1	6	0	13	20	706

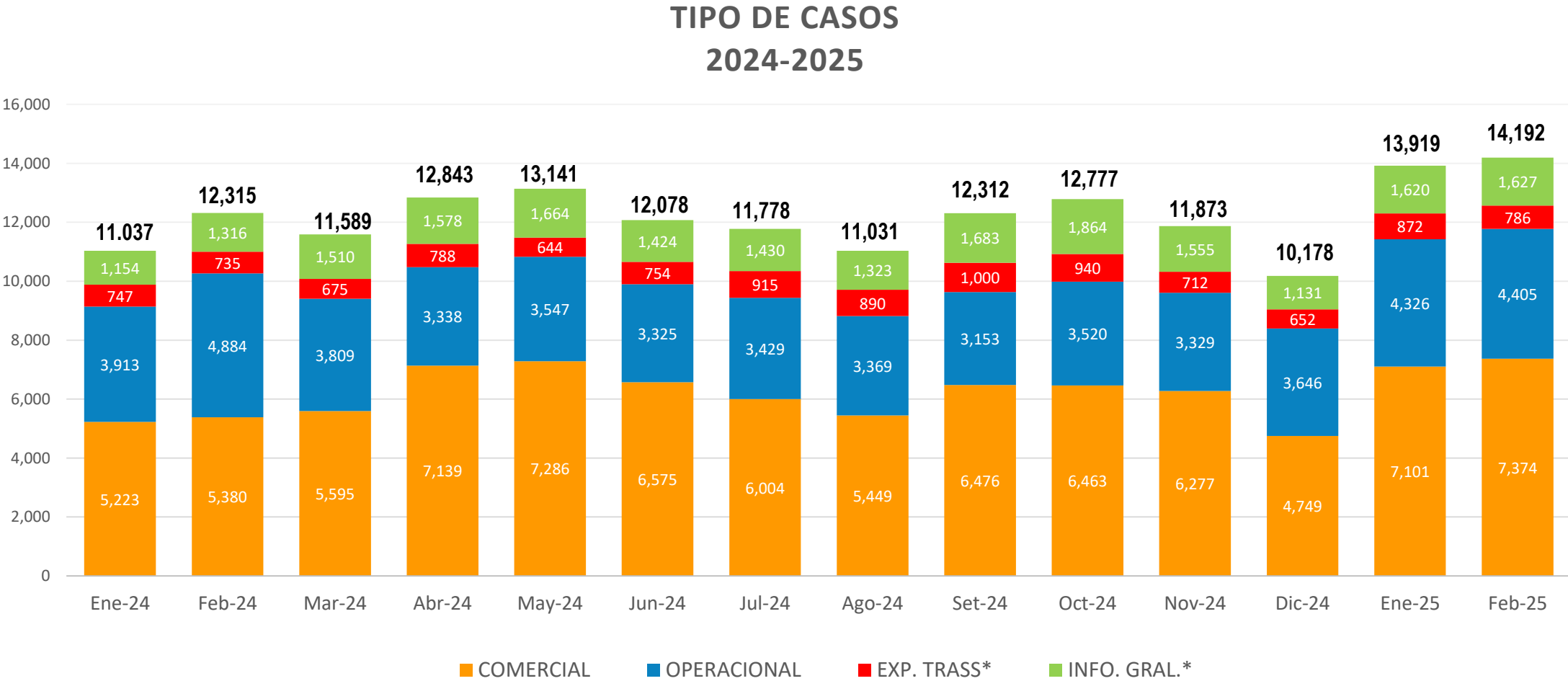
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES 2024 - 2025



En el acumulado al primer bimestre 2025, las atenciones crecieron 20% respecto a similar periodo del año pasado.

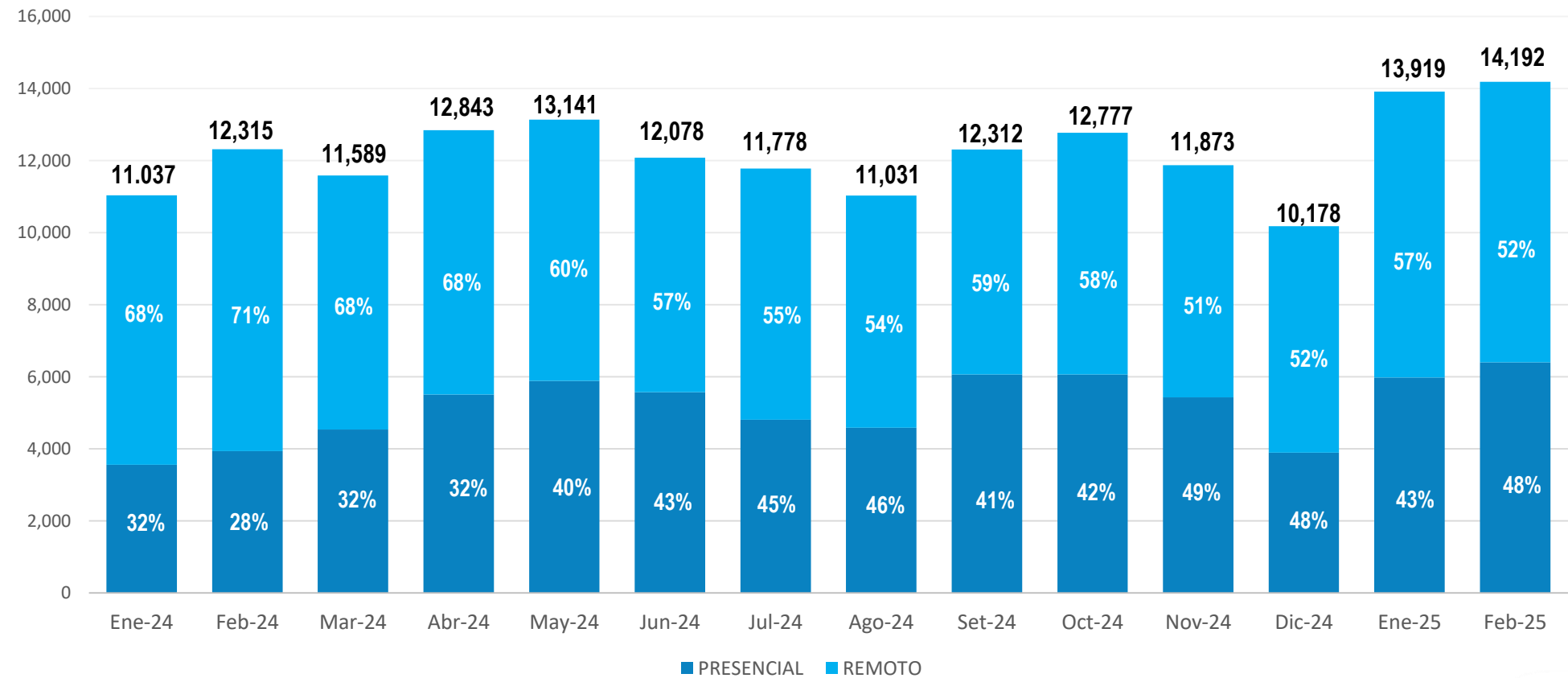
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025

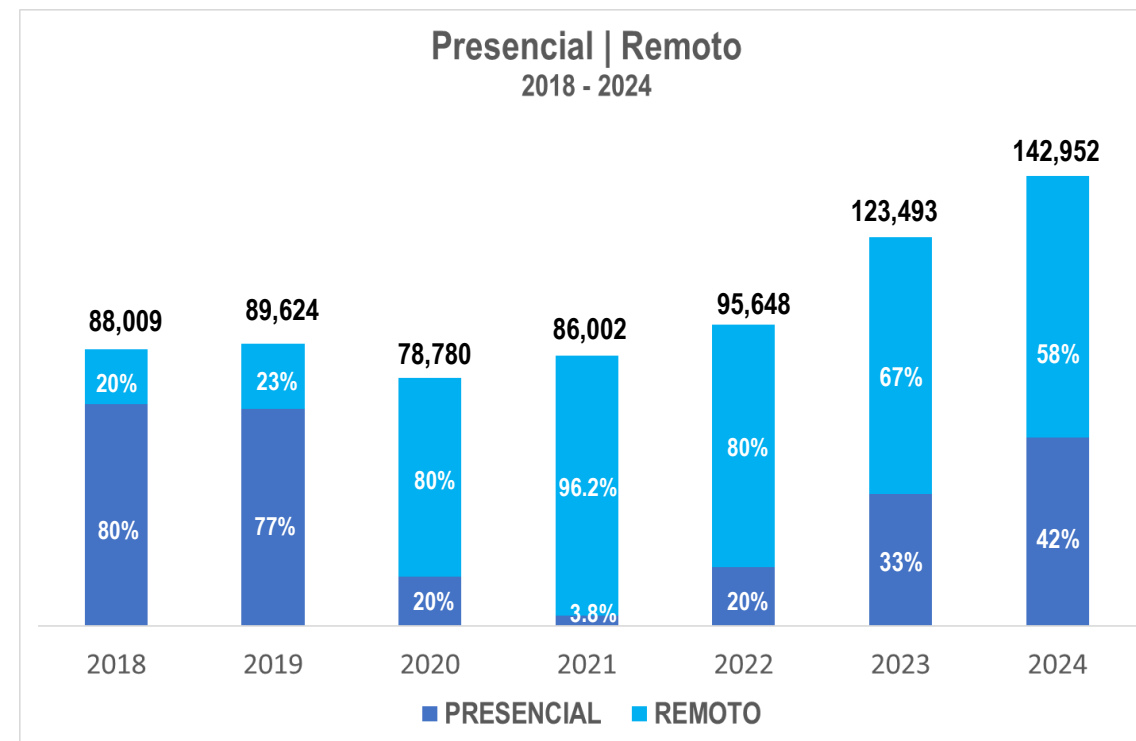
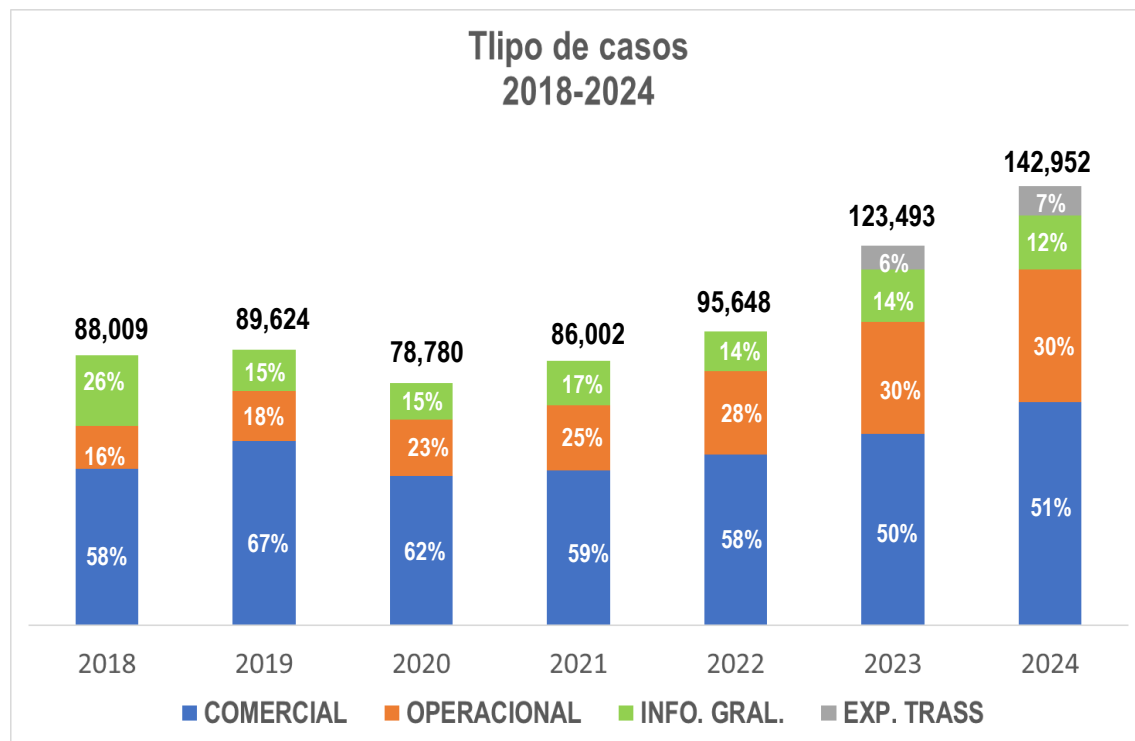


* En el 2023 se cambia el tipo de caso "Otros" a "Información general" y se agregó el tipo de caso "ExpedientesTrass".

Evolución mensual por modalidad de atención 2024 - 2025

PRESENCIAL | REMOTO
2024 - 2025



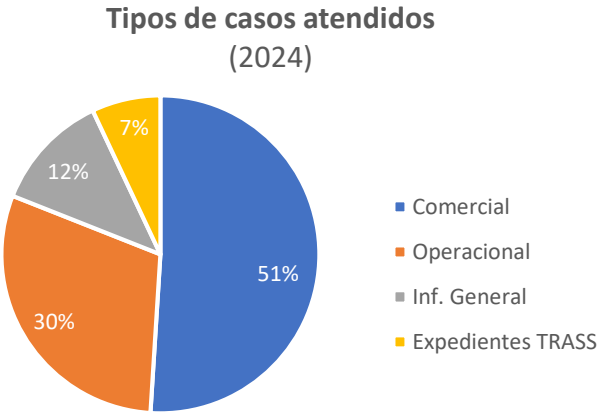


Resultados 2024

N° Atenciones 2024: 142,952

Por canal		
Fono		78787
Presencial		33721
Campaña en Prestador		18616
Campaña de orientación		7534
WhatsApp Sunass		3079
Correo		781
Redes		257
Atención de escritos		177
 TOTAL		142952

Por tipo de casos		
Operacional		43334
Comercial		72563
Información general		17612
Expediente TRASS		9443
TOTAL		142952



En relación con el año anterior, en el 2024 las orientaciones a usuarios crecieron en **19,459 (+16%)**

Atención en oficinas por canal de atención 2024

OFICINA SUNASS									TOTAL	RESULTADOS 2024	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prestador	WhatsApp		TOTAL 2023	CRECIMIENTO 2024
Amazonas	181	1142	24	0	0	964	173	10	2494	930	268%
Áncash - Chimbote	1223	549	0	0	0	81	1820	8	3681	2328	158%
Áncash – Huaraz	461	268	0	0	0	848	220	4	1801	1277	141%
Apurímac	605	257	1	0	0	681	199	2	1745	574	304%
Arequipa	1595	1531	2	14	4	638	2159	62	6005	6295	95%
Ayacucho	305	1447	48	123	0	42	239	54	2258	2188	103%
Cajamarca	673	488	58	10	2	290	143	23	1687	1106	153%
Cusco	1520	875	2	2	0	22	308	41	2770	2350	118%
Huancavelica	496	724	0	0	0	336	146	0	1702	732	233%
Huánuco	145	1978	0	0	0	2	299	40	2464	1729	143%
Ica	495	1371	6	14	5	0	69	38	1998	1563	128%
Junín	318	3584	0	52	1	30	203	23	4211	4370	96%
La Libertad	1369	1704	11	46	0	0	773	33	3936	3848	102%
Lambayeque	1820	2086	2	51	15	1	994	335	5304	4981	106%
Lima Metropolitana y Callao	12074	44880	37	284	32	728	3438	1297	62770	60384	104%
Lima provincias	1026	3080	7	7	0	638	892	14	5664	5035	112%
Loreto	1300	289	0	0	0	0	87	6	1682	1327	127%
Madre de Dios	283	1561	0	0	0	93	114	10	2061	831	248%
Moquegua	435	276	0	0	0	847	269	18	1845	970	190%
Pasco	188	423	0	0	0	676	440	2	1729	586	295%
Piura	1801	6140	41	130	68	142	4527	916	13765	10655	129%
Puno	679	849	0	1	4	226	168	59	1986	1322	150%
San Martín	1822	294	3	19	0	188	172	16	2514	1951	129%
Tacna	1150	1367	13	26	43	2	155	11	2767	3935	70%
Tumbes	774	1136	1	1	3	42	346	42	2345	1416	166%
Ucayali	983	488	1	1	0	17	263	15	1768	810	218%
TOTAL	33721	78787	257	781	177	7534	18616	3079	142952	123493	16%

Atención en oficinas por tipo de casos 2024

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	913	864	17	700	2494
Áncash - Chimbote	560	2702	32	387	3681
Áncash – Huaraz	290	929	33	549	1801
Apurímac	262	1113	0	370	1745
Arequipa	879	3607	606	913	6005
Ayacucho	964	919	27	348	2258
Cajamarca	272	803	100	512	1687
Cusco	606	1722	307	135	2770
Huancavelica	472	579	58	593	1702
Huánuco	761	1559	8	136	2464
Ica	715	184	15	1084	1998
Junín	2052	1684	23	452	4211
La Libertad	622	2000	936	378	3936
Lambayeque	1510	3145	289	360	5304
Lima Metropolitana y Callao	20029	32203	6074	4464	62770
Lima provincias	2003	2453	235	973	5664
Loreto	379	1249	31	23	1682
Madre de Dios	707	1008	112	234	2061
Moquegua	267	1000	1	577	1845
Pasco	456	366	36	871	1729
Piura	5032	6924	232	1577	13765
Puno	907	673	6	400	1986
San Martín	358	1608	23	525	2514
Tacna	382	1731	156	498	2767
Tumbes	1461	752	0	132	2345
Ucayali	475	786	86	421	1768
TOTAL	43334	72563	9443	17612	142952



¿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

Conoce nuestras
nuevas líneas
directas regionales:



FONO SUNASS
(01) 614 31 80 | (01) 614 31 81

LÍNEA GRATUITA
0800 00 121 (línea 4x24)

correo@sunass.gob.pe

