

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 13 de enero de 2026

- ✓ 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 martes 13 de enero: 748

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	381
Piura	64
San Martín	28
Amazonas	24
Junín	21
Arequipa	20
Áncash - Chimbote	20
Tumbes	20
Ayacucho	18
Tacna	16
Cusco	15
Huánuco	15
Apurímac	14
La Libertad	13
Lambayeque	11
Madre de Dios	11
Loreto	10
Áncash – Huaraz	9
Lima provincias	9
Ica	8
Huancavelica	8
Puno	3
Cajamarca	3
Pasco	3
Ucayali	2
Moquegua	2
 TOTAL	748

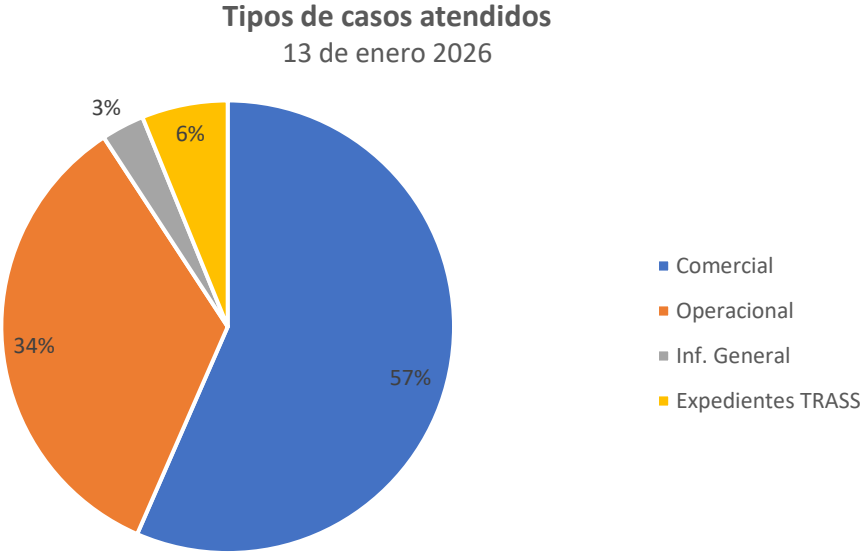
Por canal		
Presencial		172
Telefónico		390
WhatsApp		31
Correo electrónico		3
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		46
Campaña en prestador		92
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		14
 TOTAL		748

Por tipo de casos		
Comercial		423
Operacional		256
Otros		23
Expedientes TRASS		46
 TOTAL		748

En lo que va del 2026...
5272 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 13 de enero

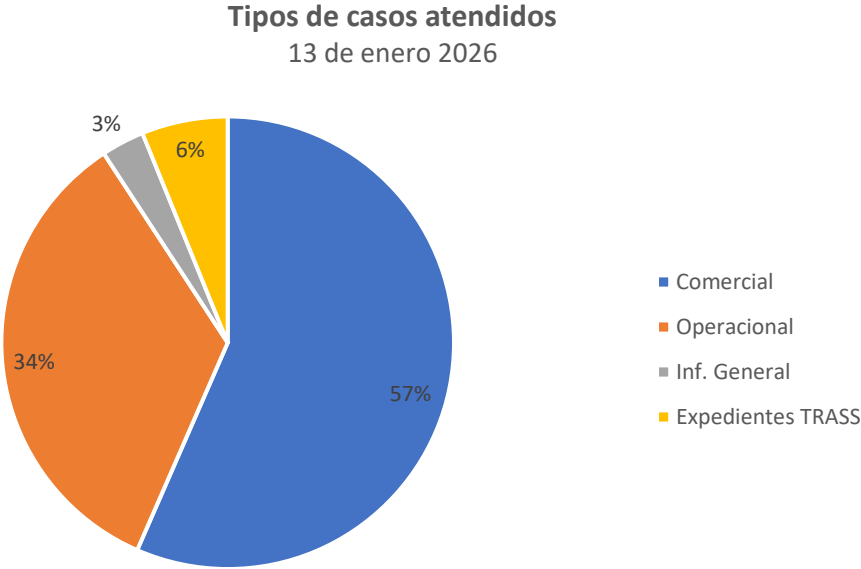
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	97	38%
Problemas con alcantarillado	56	22%
Aniego por rotura de tubería de agua	20	8%
Falta de agua en conexión domiciliaria	20	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	3	1%
Otros	60	23%
TOTAL	256	100%



En lo que va de 2026...
2127 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 13 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	130	36%
Procedimiento de reclamos	93	25%
Problemas con la facturación	37	10%
Problemas con el acceso al servicio	33	9%
Facturación indebida	26	7%
Facturación excesiva	23	6%
Pedido de medidor	22	6%
Otros	16	4%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	14	4%
Desacuerdo con resolución del TRASS	11	3%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	7	2%
Información sobre tarifas de agua	5	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	2	1%
TOTAL	423	100%



En lo que va de 2026...
2541 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Lima / Huarochirí / San Juan de Lurigancho Lima: camión vuelca por buzones de desagüe en mal estado en vía de Jicamarca. En Jicamarca, un accidente por poco le cuesta la vida al conductor de un camión, en la Av. Miguel Grau en San Antonio de Huarochirí. El vehículo de carga pesada terminó volcado tras impactar con buzones en mal estado en la vía. (Panamericana)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, estableció comunicación con el Equipo de Operaciones y Mantenimiento de Redes (EOMR) de Sedapal San Juan de Lurigancho, quienes informaron que la incidencia fue ocasionada por las obras inconclusas de pistas y veredas que están a cargo del Gobierno Regional. Al respecto, el prestador envió a un equipo técnico que colocó señalización en los buzones, con el fin de no exponer al peligro a los transeúntes y transportistas. La OAU SJL ha remitido un oficio a la Municipalidad de San Antonio, mediante el cual ha informado sobre la situación de las obras inconclusas de pistas y veredas. Actualmente, ha solicitado su intervención ante el Gobierno Regional para el inicio de los trabajos en la Av. Miguel Grau.	FINALIZADO
Lima / Lima / San Juan de Lurigancho Lima: Pobladores de Jardines de Polonia en San Juan de Lurigancho no cuentan con agua mediante cisternas desde el 27.12.2025 (América)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) San Juan de Lurigancho, estableció comunicación con el jefe del Equipo Operacional de Sedapal SJL, quien con respecto a la incidencia de falta de agua, que viene afectando a 500 usuarios, informó que el inicio del reparto gratuito de agua mediante cisternas, se encuentra suspendido hasta que las empresas adjudicadas para el reparto formalicen sus contratos. Asimismo, el prestador indicó que hasta que se concluya el proceso para iniciar con la suscripción de los contratos, el abastecimiento solo está disponible mediante la venta particular en surtidores operativos. La OAU SJL continuará con el monitoreo del caso.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Ica / Santiago Ica: vecinos denuncian colapso de desagüe por días en el distrito de Santiago. Vecinos del sector centro de la Av. Bolívar, en el distrito de Santiago, denunciaron la persistencia de un colapso del desagüe que viene generando serios problemas sanitarios, afectando principalmente a niños y adultos mayores. (Correo)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, informó que el Área Técnica Municipal (ATM) de la Municipalidad de Santiago, realizó los trabajos el 12.01.2026 de desatoro de colectores de alcantarillado y respectiva limpieza y desinfección de la zona con cal, en el sector de la Av. Bolivar, dando solución al problema. La ODS Ica verificó los trabajos realizados.	FINALIZADO
Ica / Ica / Ica Ica: Sol de Huacachina denuncia colapso de desagüe y falta de atención de Emapica. Vecinos de la Urb. Sol de Huacachina denunciaron la falta solución al colapso del desagüe que desde hace más de un mes Emapica no soluciona. (ABC Noticias Ica)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, estableció comunicación con la EP Emapica, quienes informaron que el colapso de desagüe ocasionado por una falla en la cámara de rebombeo, se atendió el 12.01.2026, mediante el desatoro de los colectores ubicados camino a la Huacachina. La ODS Ica constató los trabajos realizados por el prestador.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Tacna / Tacna / Tacna Tacna: 7 días sin agua. Vecinos de Copare sobreviven sin agua potable. Usuario de la urb. El Carmín, en el sector Copare, denuncian que no cuentan con el servicio de agua potable desde hace varios días. Desde muy temprano esperan la llegada de la cisterna anunciada por la EPS Tacna. (Exitosa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Tacna, realizó las acciones de supervisión en torno al abastecimiento alternativo del agua potable tras los reportes de la falta del servicio, debido a la alta demanda por temporada de verano. Al respecto, la gerencia de operaciones de la EP Tacna dispuso mediante su área de distribuciones, el envío de camiones cisternas a la zonas afectadas. Posteriormente, la ODS Tacna realizó el monitoreo del caso, y confirmó con los usuarios que el servicio había sido restablecido. Asimismo, informó a la población sobre nuestros canales de atención ante este tipo de emergencias.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del martes 13 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 13.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24	62
Áncash - Chimbote	3	2	0	0	0	0	15	0	0	20	99
Áncash – Huaraz	7	1	0	0	0	0	0	1	0	9	50
Apurímac	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14	49
Arequipa	7	7	0	0	0	6	0	0	0	20	154
Ayacucho	10	8	0	0	0	0	0	0	0	18	169
Cajamarca	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	55
Cusco	13	2	0	0	0	0	0	0	0	15	70
Huancavelica	1	7	0	0	0	0	0	0	0	8	45
Huánuco	2	7	0	0	0	0	6	0	0	15	65
Ica	2	6	0	0	0	0	0	0	0	8	109
Junín	0	21	0	0	0	0	0	0	0	21	138
La Libertad	1	4	0	0	0	0	8	0	0	13	89
Lambayeque	2	7	0	2	0	0	0	0	0	11	80
Lima Metropolitana y Callao	56	232	0	0	0	16	53	24	0	381	2858
Lima provincias	1	8	0	0	0	0	0	0	0	9	138
Loreto	9	1	0	0	0	0	0	0	0	10	87
Madre de Dios	2	9	0	0	0	0	0	0	0	11	32
Moquegua	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	26
Pasco	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	21
Piura	13	45	0	0	0	0	0	6	0	64	395
Puno	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	52
San Martín	27	0	0	1	0	0	0	0	0	28	153
Tacna	6	10	0	0	0	0	0	0	0	16	110
Tumbes	2	8	0	0	0	0	10	0	0	20	102
Ucayali	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	64
TOTAL	172	390	0	3	0	46	92	31	14	748	5272

Atención por tipo de casos del martes 13 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 13.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	23	0	1	24	62
Áncash - Chimbote	2	17	0	1	20	99
Áncash – Huaraz	5	3	1	0	9	50
Apurímac	3	11	0	0	14	49
Arequipa	4	9	6	1	20	154
Ayacucho	3	11	1	3	18	169
Cajamarca	0	3	0	0	3	55
Cusco	0	14	1	0	15	70
Huancavelica	4	4	0	0	8	45
Huánuco	1	12	0	2	15	65
Ica	3	2	2	1	8	109
Junín	11	8	0	2	21	138
La Libertad	4	7	1	1	13	89
Lambayeque	5	3	2	1	11	80
Lima Metropolitana y Callao	141	204	31	5	381	2858
Lima provincias	3	6	0	0	9	138
Loreto	2	8	0	0	10	87
Madre de Dios	3	7	1	0	11	32
Moquegua	1	1	0	0	2	26
Pasco	2	1	0	0	3	21
Piura	29	32	0	3	64	395
Puno	1	2	0	0	3	52
San Martín	7	21	0	0	28	153
Tacna	6	8	0	2	16	110
Tumbes	14	6	0	0	20	102
Ucayali	2	0	0	0	2	64
TOTAL	256	423	46	23	748	5272



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	95	152	26	2	275	1951
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	12	14	2	1	29	289
3	EPS GRAU S.A.	Piura	44	55	0	4	103	674
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	5	9	6	1	21	171
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	8	12	0	2	22	139
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	7	11	4	1	23	145
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	11	13	0	4	28	173
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	15	1	0	16	76
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	3	11	1	3	18	189
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	2	19	0	1	22	111
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	1	11	0	1	13	77
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	1	4	0	0	5	77
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	7	22	0	0	29	160
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	2	8	1	0	11	103
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	3	0	0	3	79
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	0	0	2	46
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	17	6	0	0	23	112
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	2	1	0	0	3	29
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	2	3	1	0	6	40
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	0	0	0	3	71
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	4	2	0	8	44
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	1	1	0	2	13
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	2	3	0	0	5	34
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	0	3	0	0	3	18
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	17	0	1	18	36

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	13 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	3	1	1	0	5	29
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	1	1	0	0	2	10
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	2	1	0	0	3	21
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	3	8	0	0	11	49
30	EMAPISCO S.A.	Ica	7	1	0	0	8	98
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	1	0	0	0	1	17
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	0	0	0	0	8
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	2	0	0	0	2	3
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	0	0	0	0	0	18
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	1	0	0	1	2
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	0	1	29
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	0	0	0	0	4
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	4
40	EPS MOYOBAMBA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
41	EPS NOR PUNO S.A.	Puno	0	0	0	0	0	0
42	EMAPAB S.A.	Amazonas	0	6	0	0	6	12
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	1
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	0	0	0	0	0	0
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	8	0	0	1	9	36
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
49	EMAPA Y S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	0
50	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Puno	0	0	0	0	0	0
TOTAL			253	419	46	22	740	5209

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	13 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	8	2	0	14	135
2	Comas	1	9	1	0	11	106
3	San Juan De Lurigancho	8	11	2	0	21	182
4	Villa El Salvador	1	2	0	0	3	29
5	Independencia	1	7	0	0	8	51
6	Callao	7	12	2	0	21	138
7	Puente Piedra	4	4	0	0	8	96
8	Ate	15	3	1	0	19	255
9	Ventanilla	6	3	1	0	10	46
10	Santiago De Surco	3	7	1	2	13	58
11	Lima	0	12	3	0	15	88
12	Carabaylo	4	4	2	0	10	77
13	Los Olivos	5	5	3	0	13	78
14	La Victoria	1	6	1	0	8	41
15	Villa María Del Triunfo	6	1	1	0	8	41
16	La Molina	0	5	0	0	5	46
17	Santa Anita	1	0	0	0	1	20
18	Ancón	0	0	0	0	0	1
19	Bellavista	2	4	0	0	6	21
20	Lurín	0	0	0	0	0	8
21	Breña	1	5	0	0	6	28
22	Rímac	4	9	0	0	13	58
23	Chorrillos	1	4	1	0	6	45
24	San Bartolo	0	0	0	0	0	1
25	Otros	20	31	5	0	56	302
TOTAL		95	152	26	2	275	1951

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

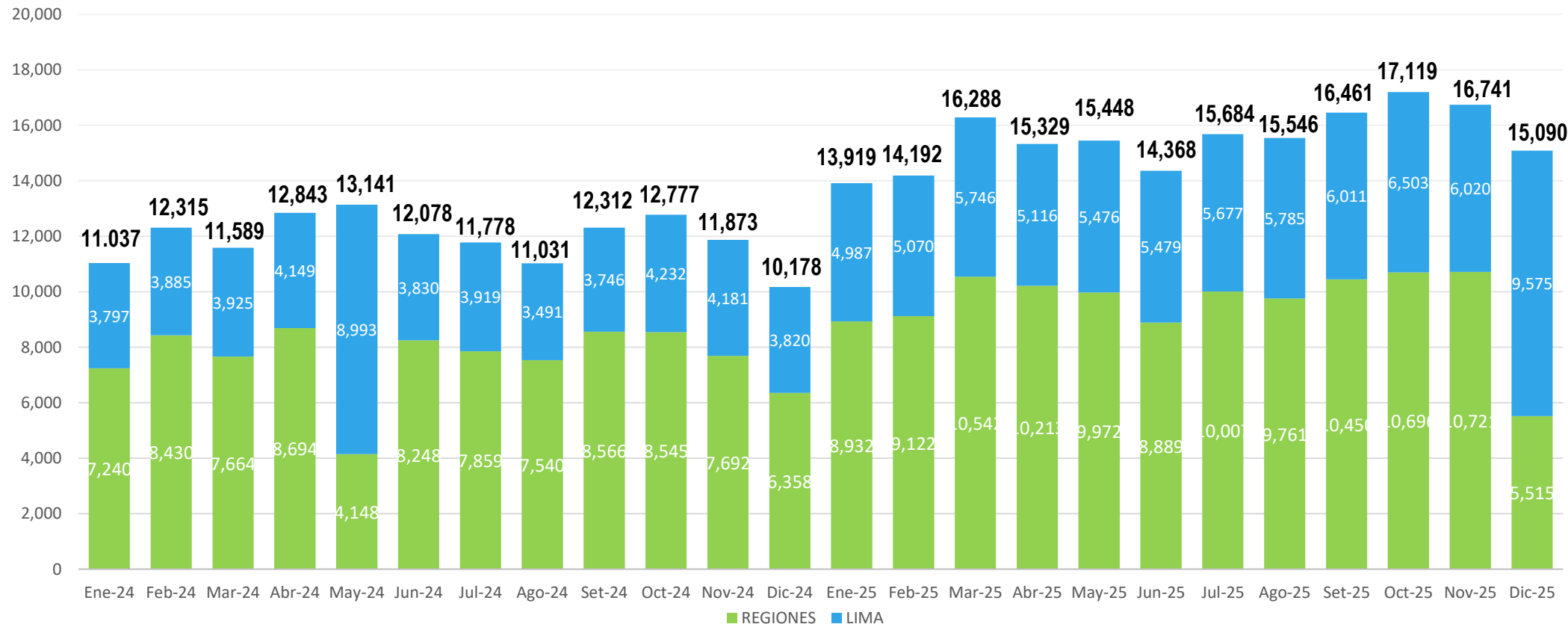
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



13 enero de 2026							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2026
1	ZONAS RURALES	1	3	0	0	4	44
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	1	0	1	4	20
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	0	0	1
TOTAL		3	4	0	1	8	65

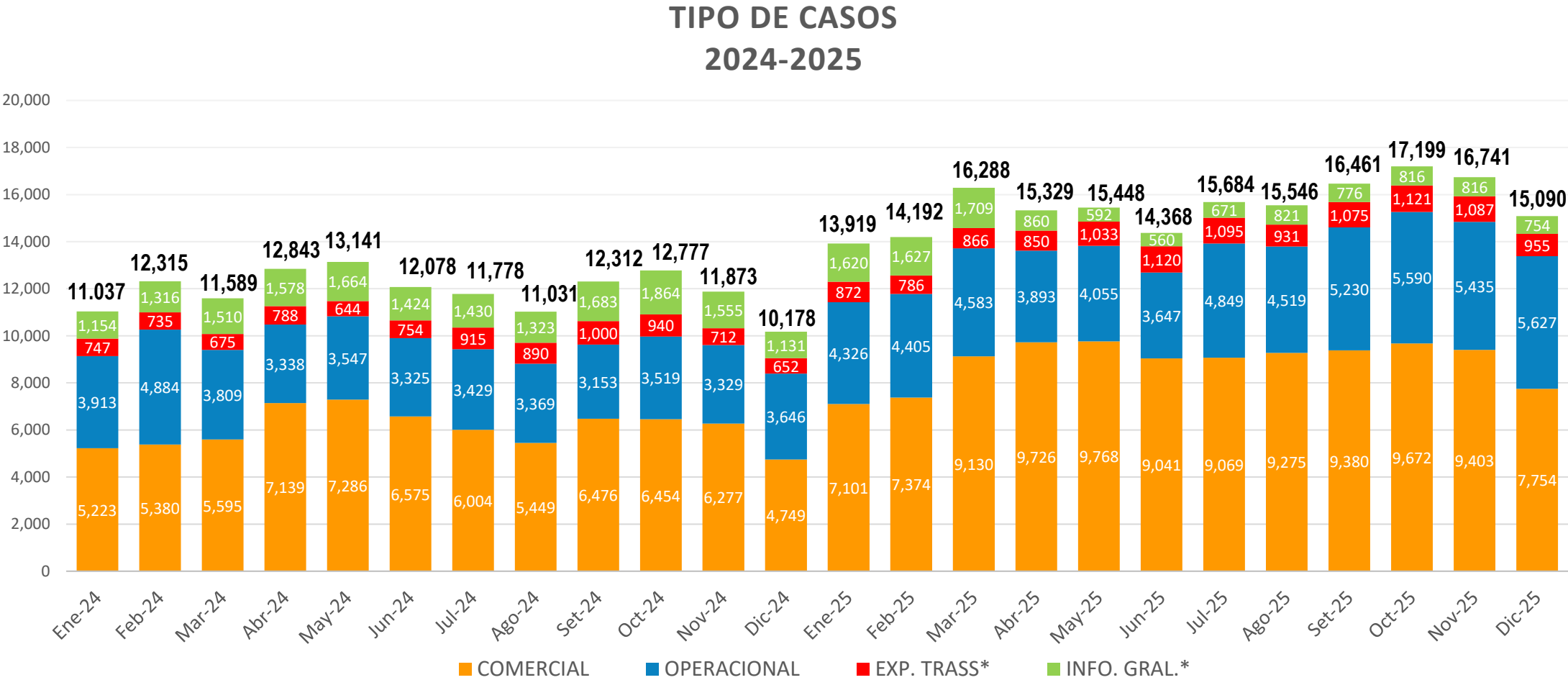
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



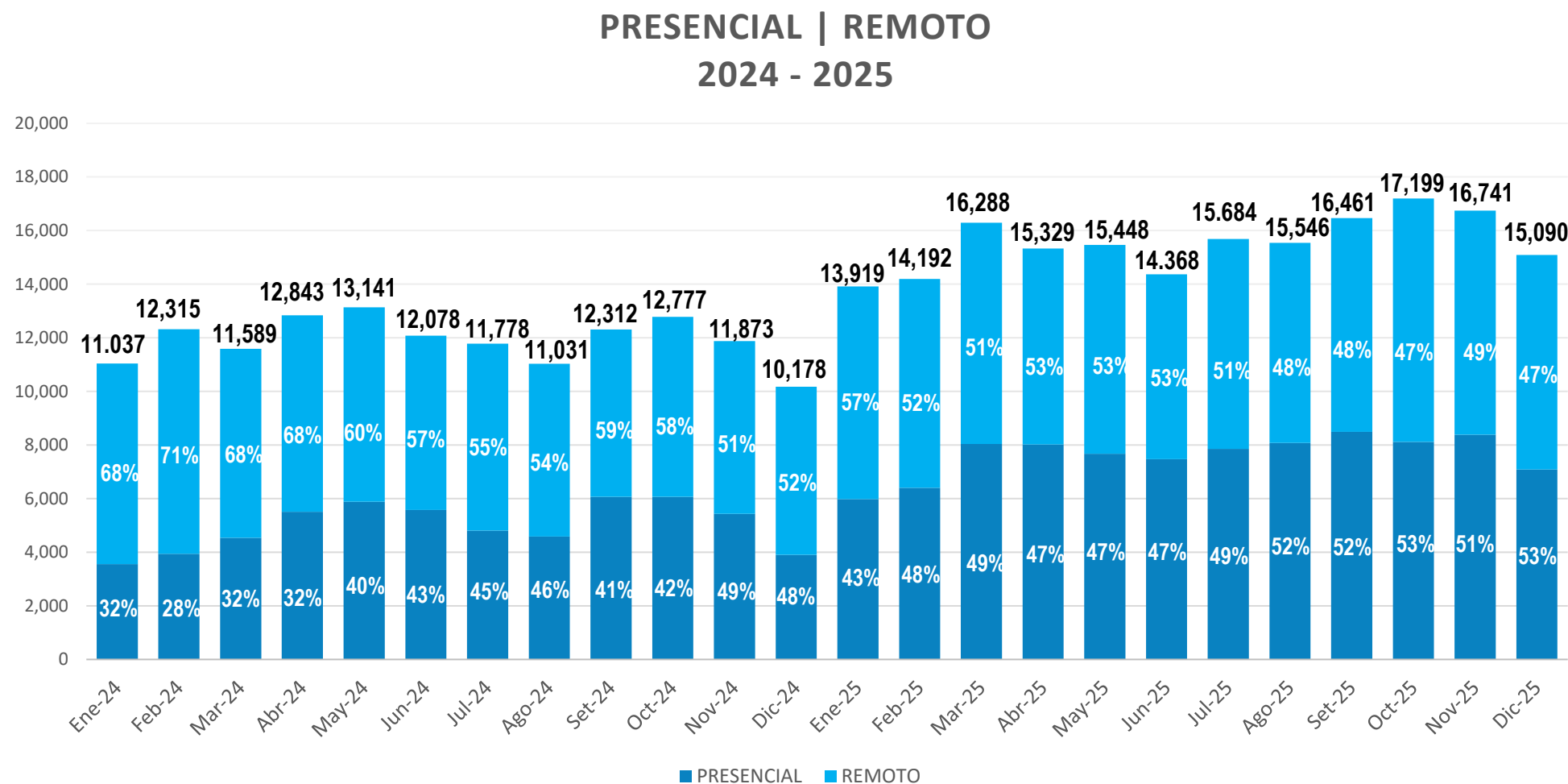
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

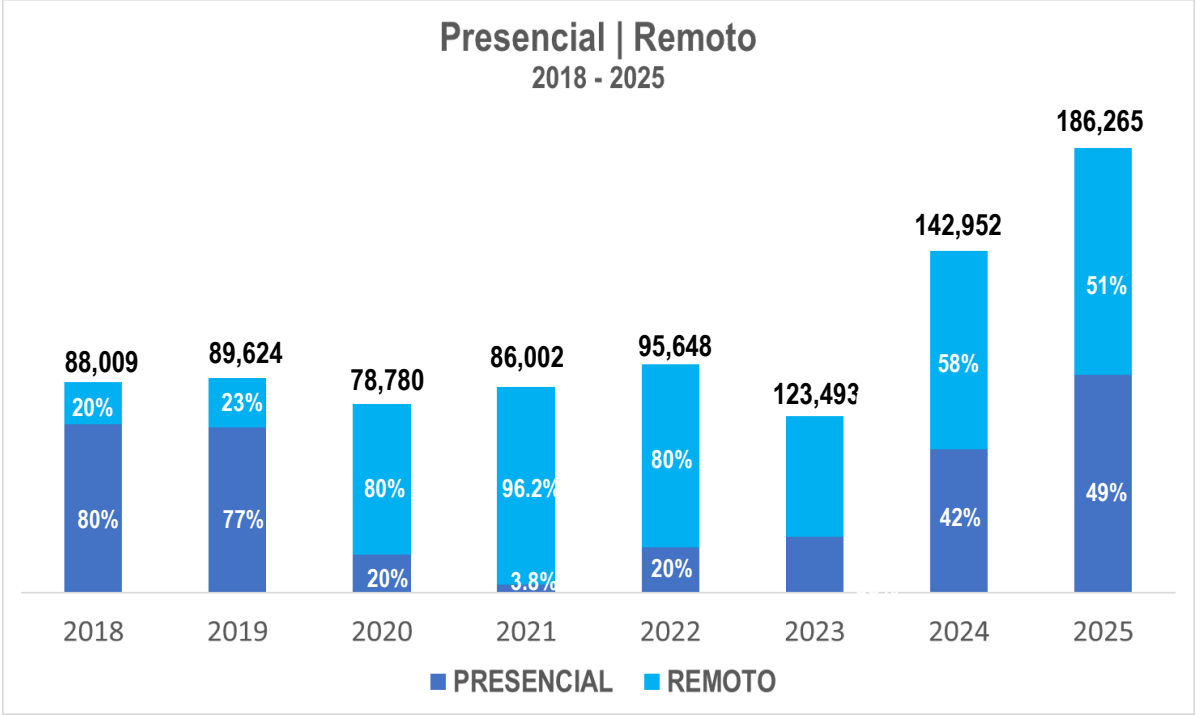
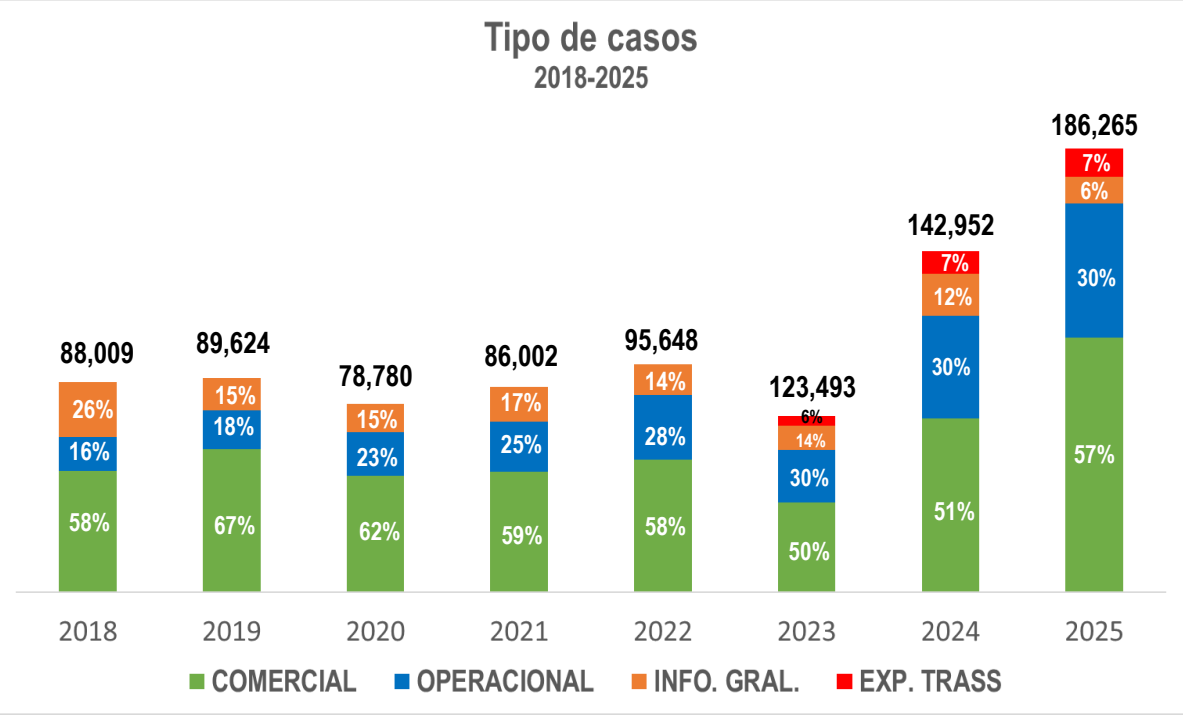
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



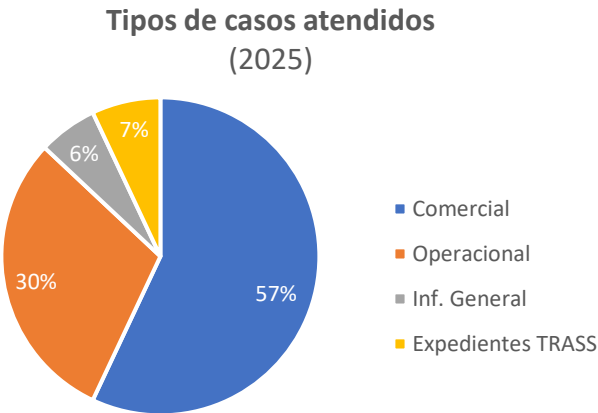


Resultados 2025

N° Atenciones 2025: 186,265

Por canal		
Presencial		47486
Telefónico		89593
WhatsApp		4474
Correo electrónico		659
Mesa de partes		321
Campaña de orientación		12991
Campaña en prestador		25094
Redes sociales		75
Campaña Sunass Móvil		5572
 TOTAL		186,265

Por tipo de casos		
Operacional		106676
Comercial		56190
Información general		11607
Expediente TRASS		11792
TOTAL		186,265



En relación con el año anterior, en el 2025 las orientaciones a usuarios crecieron en **43,313 (+30%)**

Atención en oficinas por canal de atención 2025

OFICINA SUNASS										TOTAL	RESULTADOS 2025	
	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña O.	C. Prestador	WhatsApp	Sunass Móvil		TOTAL 2024	CRECIMIENTO 2025
Amazonas	94	426	3	0	0	2250	1406	8	220	4407	2494	177%
Áncash - Chimbote	1690	272	0	0	0	0	1007	0	225	3194	3681	87%
Áncash – Huaraz	508	62	0	1	0	853	633	4	108	2169	1801	120%
Apurímac	498	265	0	0	1	797	131	0	332	2024	1745	116%
Arequipa	2534	1226	0	3	1	1358	1707	64	425	7318	6005	122%
Ayacucho	1722	1241	5	86	0	5	716	5	15	3795	2258	168%
Cajamarca	1029	369	0	6	1	148	365	18	51	1987	1687	118%
Cusco	1829	847	0	1	0	1	586	18	24	3306	2770	119%
Huancavelica	501	595	0	1	0	445	359	3	87	1991	1702	117%
Huánuco	827	1384	0	0	0	3	583	26	51	2874	2464	117%
Ica	751	1574	1	5	9	17	698	48	12	3115	1998	156%
Junín	1020	3107	2	98	0	60	629	6	64	4986	4211	118%
La Libertad	1695	1897	28	38	7	241	537	161	350	4954	3936	126%
Lambayeque	1559	1912	1	58	33	8	1817	433	550	6371	5304	120%
Lima Metropolitana y Callao	15680	58028	29	93	22	3203	6668	2136	1550	87409	62770	139%
Lima provincias	1423	2757	0	2	2	1599	1453	41	304	7581	5664	134%
Loreto	1468	262	0	0	0	1	194	9	12	1946	1682	116%
Madre de Dios	399	1254	0	0	0	131	493	6	125	2408	2061	117%
Moquegua	475	274	0	0	0	815	334	19	232	2149	1845	116%
Pasco	312	225	0	0	0	554	600	0	343	2034	1729	118%
Piura	3967	8056	1	195	143	219	2061	1249	199	16090	13765	117%
Puno	1119	976	0	4	3	100	481	63	84	2830	1986	142%
San Martín	2825	134	4	13	0	118	75	5	29	3203	2514	127%
Tacna	1605	880	1	52	95	11	608	8	54	3314	2767	120%
Tumbes	1041	848	0	3	4	50	605	38	126	2715	2345	116%
Ucayali	915	722	0	0	0	4	348	106	0	2095	1768	118%
TOTAL	47486	89593	75	659	321	12991	25094	4474	5572	186265	142952	130%

Atención en oficinas por tipo de casos 2025

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	931	2817	7	652	4407
Áncash - Chimbote	279	2645	30	240	3194
Áncash – Huaraz	164	1561	32	412	2169
Apurímac	209	1649	1	165	2024
Arequipa	433	5534	1282	69	7318
Ayacucho	784	2483	23	505	3795
Cajamarca	241	1319	238	189	1987
Cusco	528	2398	276	104	3306
Huancavelica	630	832	37	492	1991
Huánuco	719	1904	52	199	2874
Ica	1045	1368	96	606	3115
Junín	1837	2660	37	452	4986
La Libertad	1138	2550	649	617	4954
Lambayeque	1927	3531	303	610	6371
Lima Metropolitana y Callao	29689	46984	7727	3009	87409
Lima provincias	2951	3839	181	610	7581
Loreto	304	1583	48	11	1946
Madre de Dios	823	1371	94	120	2408
Moquegua	372	1584	22	171	2149
Pasco	967	640	12	415	2034
Piura	6360	8673	313	744	16090
Puno	1146	1096	11	577	2830
San Martín	267	2663	100	173	3203
Tacna	286	2537	164	327	3314
Tumbes	1234	1454	3	24	2715
Ucayali	926	1001	54	114	2095
TOTAL	56190	106676	11792	11607	186265



Servicios que brinda SUNASS a la ciudadanía



Línea gratuita 1899

Brindar información oportuna para la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes.



WhatsApp para emergencias

Atender y gestionar los problemas que tienen los usuarios con el servicio



Sunass Móvil – Oficina itinerante



¡Participa, vecino!

Soluciones concertadas para problemas que afectan a barrios y comunidades

Trabajo mancomunado con autoridades para garantizar agua de calidad, especialmente en colegios



Colegio con Agua Segura

Transparentar nuestras acciones de fiscalización y gestión de la atención



Foros de rendición de cuentas



Para conocer más, ingresa a <https://www.gob.pe/sunass>