

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 15 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 jueves 15 de enero: 743

Oficinas de Sunass	
Lima Metropolitana y Callao	380
Piura	64
Amazonas	30
Cusco	26
Lambayeque	23
Junín	21
Tacna	21
Moquegua	18
Lima provincias	18
Tumbes	15
Áncash – Huaraz	15
Madre de Dios	14
Ayacucho	13
San Martín	11
La Libertad	11
Ica	10
Huancavelica	10
Arequipa	10
Huánuco	9
Loreto	9
Puno	6
Apurímac	3
Ucayali	2
Cajamarca	2
Pasco	1
Áncash - Chimbote	1
 TOTAL	743

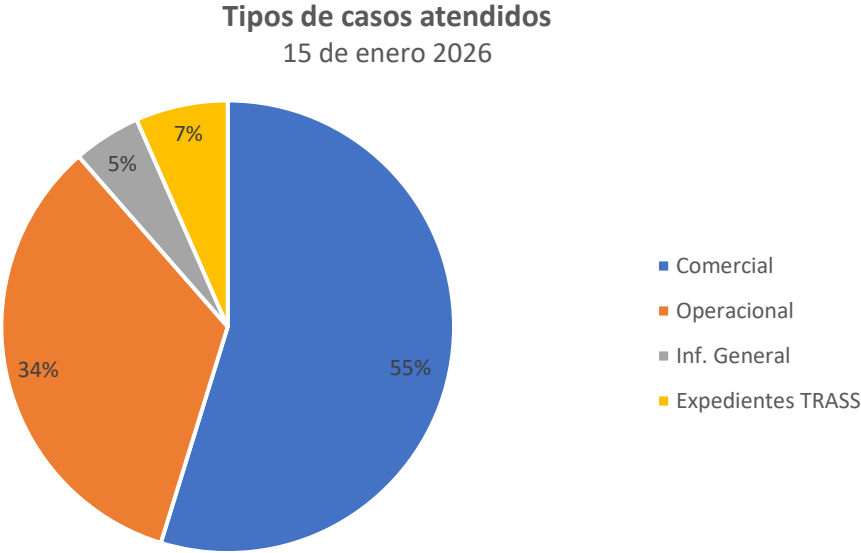
Por canal		
Presencial		177
Telefónico		354
WhatsApp		30
Correo electrónico		4
Mesa de partes		0
Campaña de orientación		51
Campaña en prestador		82
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		45
 TOTAL		743

Por tipo de casos		
Comercial		407
Operacional		251
Otros		36
Expedientes TRASS		49
 TOTAL		743

En lo que va del 2026...
6754 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del jueves 15 de enero

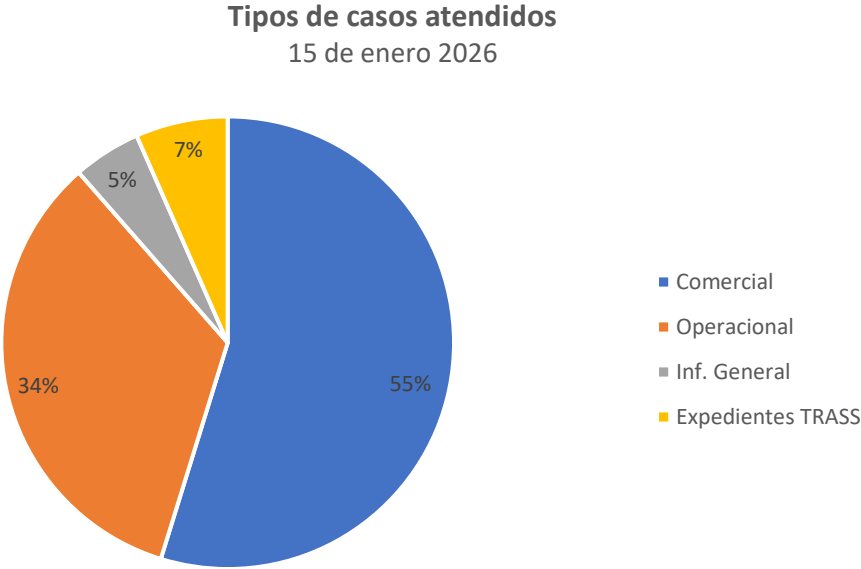
OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	93	37%
Problemas con alcantarillado	57	23%
Falta de agua en conexión domiciliaria	27	11%
Aniego por rotura de tubería de agua	19	8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	2	1%
Otros	53	21%
TOTAL	251	100%



En lo que va de 2026...
2651 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del jueves 15 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	107	29%
Procedimiento de reclamos	106	29%
Problemas con la facturación	39	11%
Pedido de medidor	38	10%
Problemas con el acceso al servicio	26	7%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	25	7%
Facturación excesiva	23	6%
Facturación indebida	20	5%
Otros	10	3%
Información sobre tarifas de agua	8	2%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	3	1%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	2	1%
TOTAL	407	100%



En lo que va de 2026...
3353 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Callao / Callao / Ventanilla Callao: Reportan desborde de desagüe y provoca malestar en vecinos de la Calle 6 en el distrito de Ventanilla. (Ventanilla TV)	SUNASS, a través de su Oficina de Atención al Usuario (OAU) Callao, al tomar conocimiento de la incidencia del desborde de desagüe de la Calle 6, estableció comunicación con el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR) de Sedapal Callao, quien manifestó que la incidencia fue ocasionado por el colapso de una tubería antigua de 10" de alcantarillado. Al respecto, el prestador se encuentra realizando los trabajos de reparación del colector, asimismo, procedió a realizar la limpieza y desinfección de ocho predios que fueron afectados con aguas residuales, los cuales ya se encuentran en evaluación de la asegurada. La OAU Callao realizó la visita a la zona, y conversó con el supervisor de la contratista ACEA, quien indicó que procederán a la descolmatación de la zanja y colocación de la tubería. Se continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Madre de Dios / Tambopata / Las Piedras Madre de Dios: vecinos denuncian que reciben agua turbia en los caños de sus viviendas con cortes intempestivos y piden la supervisión del agua de Sunass. (Informativo Madre de Dios)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Madre de Dios, al tomar conocimiento de la denuncia por turbidez de agua en sector ex Serpentario en el Triunfo, verificó en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Triunfo los reportes de niveles de turbidez, constatando que se encuentra dentro de los parámetros establecidos. De la misma forma se realizó en los domicilios afectados de la zona reportada la comparación del reporte de la PTAP con los parámetros de cloro y turbidez en los domicilios, verificando que se encuentra dentro de los niveles adecuados. Al respecto, la EP Emapat indicó que debido a una rotura de tubería en la zona, el servicio habría llegado con turbidez, ante lo cual realizaron los trabajos de reparación, colocando abrazaderas de presión en la tubería afectada. Asimismo, el prestador indicó que el 18.01.2026 estarían realizando la purga de agua en diferentes sectores del Pueblo El Triunfo.	FINALIZADO
Huancavelica / Huancavelica / Huancavelica Huancavelica: Suspensión temporal del servicio de agua potable, esto debido a trabajos programados por cambio de válvula y trabajos de limpieza y mantenimiento del reservorio de 1700 M3 (Redes sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Huancavelica, al tomar conocimiento de la suspensión temporal del servicio en varios sectores de Huancavelica, que afecta a 11500 conexiones, realizó el monitoreo In situ de los trabajos de renovación de válvula y trabajos de limpieza en el reservorio de 1700 m3, constatando que el servicio de suministro de agua potable aún se encuentra activa, pero con baja presión. La ODS Huancavelica continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Huánuco / Huánuco / Huánuco Huánuco: Familia denuncia que presunta fuga de agua de Seda Huánuco habría puesto su vivienda al borde del colapso. La familia Apolinario Celestino denunció que su vivienda quedó en grave riesgo estructural luego de un colapso de terreno ocurrido, según su versión, el 31 de diciembre del año pasado. En una transmisión realizada desde el inmueble, Apolinario Celestino afirmó que el desprendimiento de la parte posterior del cerro habría sido provocado por la filtración de agua proveniente de un canal que atribuye a Seda Huánuco. (Ahora)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Huánuco, al tomar conocimiento del caso, estableció comunicación con el coordinador de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de la EP Seda Huánuco, quien señaló que el área de asesoría jurídica, advirtió oportunamente al señor afectado cuando inició la construcción de su vivienda, indicándole que no construya en una zona de riesgo, y a pesar de ello construyó parte de su vivienda; asimismo, informó que el vecino había presentado su denuncia ante la fiscalía, y ésta no prosperó por estar en una zona de riesgo y haber sido advertido de ello. Asimismo, el prestador indicó que la limpieza y mantenimiento del canal de conducción está programado para el 20.01.2026, en la cual se realizaría el resane de la parte afectada del canal. La ODS Huánuco realizó una visita in situ el 13.01.2026, durante la cual brindó orientación al usuario afectado sobre el procedimiento a seguir ante el prestador para la activación de la póliza de seguro.	FINALIZADO

Atención por canal de atención del jueves 15 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 15.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	1	0	0	0	29	0	0	0	30	113
Áncash - Chimbote	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	108
Áncash – Huaraz	3	3	0	0	0	8	0	1	0	15	79
Apurímac	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	54
Arequipa	6	4	0	0	0	0	0	0	0	10	202
Ayacucho	8	4	0	1	0	0	0	0	0	13	202
Cajamarca	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	70
Cusco	4	2	0	0	0	0	20	0	0	26	114
Huancavelica	5	4	0	0	0	0	0	1	0	10	58
Huánuco	2	7	0	0	0	0	0	0	0	9	84
Ica	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10	126
Junín	5	16	0	0	0	0	0	0	0	21	180
La Libertad	3	7	0	0	0	0	0	1	0	11	132
Lambayeque	7	11	0	2	0	0	0	3	0	23	111
Lima Metropolitana y Callao	59	209	0	1	0	0	49	17	45	380	3581
Lima provincias	5	4	0	0	0	9	0	0	0	18	176
Loreto	8	1	0	0	0	0	0	0	0	9	104
Madre de Dios	2	7	0	0	0	5	0	0	0	14	55
Moquegua	2	3	0	0	0	0	13	0	0	18	58
Pasco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	23
Piura	22	36	0	0	0	0	0	6	0	64	523
Puno	5	1	0	0	0	0	0	0	0	6	66
San Martín	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	181
Tacna	7	14	0	0	0	0	0	0	0	21	148
Tumbes	2	12	0	0	0	0	0	1	0	15	129
Ucayali	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	77
TOTAL	177	354	0	4	0	51	82	30	45	743	6754

Atención por tipo de casos del jueves 15 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 15.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	15	15	0	0	30	113
Áncash - Chimbote	0	1	0	0	1	108
Áncash – Huaraz	4	11	0	0	15	79
Apurímac	0	3	0	0	3	54
Arequipa	1	7	2	0	10	202
Ayacucho	5	4	1	3	13	202
Cajamarca	0	2	0	0	2	70
Cusco	0	25	0	1	26	114
Huancavelica	5	2	0	3	10	58
Huánuco	4	4	0	1	9	84
Ica	2	8	0	0	10	126
Junín	10	9	1	1	21	180
La Libertad	7	3	1	0	11	132
Lambayeque	8	10	4	1	23	111
Lima Metropolitana y Callao	126	204	40	10	380	3581
Lima provincias	12	6	0	0	18	176
Loreto	1	7	0	1	9	104
Madre de Dios	10	4	0	0	14	55
Moquegua	1	11	0	6	18	58
Pasco	0	0	0	1	1	23
Piura	20	44	0	0	64	523
Puno	0	2	0	4	6	66
San Martín	1	10	0	0	11	181
Tacna	6	11	0	4	21	148
Tumbes	11	4	0	0	15	129
Ucayali	2	0	0	0	2	77
TOTAL	251	407	49	36	743	6754



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	15 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	93	157	34	7	291	2494
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	15	29	5	3	52	373
3	EPS GRAU S.A.	Piura	36	58	2	0	96	870
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	7	2	0	10	223
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	8	12	1	5	26	194
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	13	6	2	0	21	205
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	6	11	1	1	19	208
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	0	25	0	0	25	116
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	8	4	1	3	16	225
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	1	0	0	1	121
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	4	3	0	1	8	95
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	12	1	0	0	13	100
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	1	11	0	0	12	191
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	7	0	1	9	120
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	1	6	0	0	7	92
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	0	2	0	0	2	62
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	11	4	0	0	15	141
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	0	1	1	0	2	35
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	4	11	0	0	15	69
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	3	0	0	0	3	88
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	0	4	0	0	4	53
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	5	3	0	0	8	22
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	1	11	0	5	17	65
24	EMAPA HUANCAMELICA S.A.	Huancavelica	4	2	0	0	6	26
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	12	8	0	0	20	69

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	15 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	2	3	0	0	5	37
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	0	0	0	0	0	11
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	1	1	23
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	3	0	0	3	55
30	EMAPISCO S.A.	Ica	0	1	0	0	1	102
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	0	0	0	0	18
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	6	2	0	0	8	20
	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	6
33	EPS MUNICIPAL MANTARO S.A.	Junín	0	0	0	0	0	4
34	EPSSMU S.A.	Amazonas	3	7	0	0	10	34
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	0	0	0	0	0	2
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	2	0	4	6	40
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	5
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	0	0	0	0	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	0	2	0	0	2	38
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	2	0	0	2	3
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			250	407	49	31	737	6674

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	15 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	4	12	4	0	20	172
2	Comas	3	12	2	1	18	141
3	San Juan De Lurigancho	10	14	6	0	30	236
4	Villa El Salvador	0	4	0	0	4	38
5	Independencia	2	4	0	0	6	64
6	Callao	1	6	3	0	10	153
7	Puente Piedra	4	6	3	0	13	114
8	Ate	15	4	2	0	21	307
9	Ventanilla	1	3	0	0	4	54
10	Santiago De Surco	1	2	0	0	3	67
11	Lima	12	34	1	1	48	144
12	Carabaylo	4	10	0	0	14	106
13	Los Olivos	4	10	2	0	16	101
14	La Victoria	0	0	0	0	0	44
15	Villa María Del Triunfo	7	6	1	0	14	65
16	La Molina	1	0	1	0	2	51
17	Santa Anita	2	1	0	0	3	26
18	Ancón	0	0	0	0	0	1
19	Bellavista	3	1	1	0	5	28
20	Lurín	0	0	0	0	0	8
21	Breña	0	4	0	0	4	36
22	Rímac	1	6	0	0	7	72
23	Chorrillos	1	0	1	0	2	52
24	San Bartolo	0	0	0	2	2	3
25	Otros	17	18	7	3	45	411
TOTAL		93	157	34	7	291	2494

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

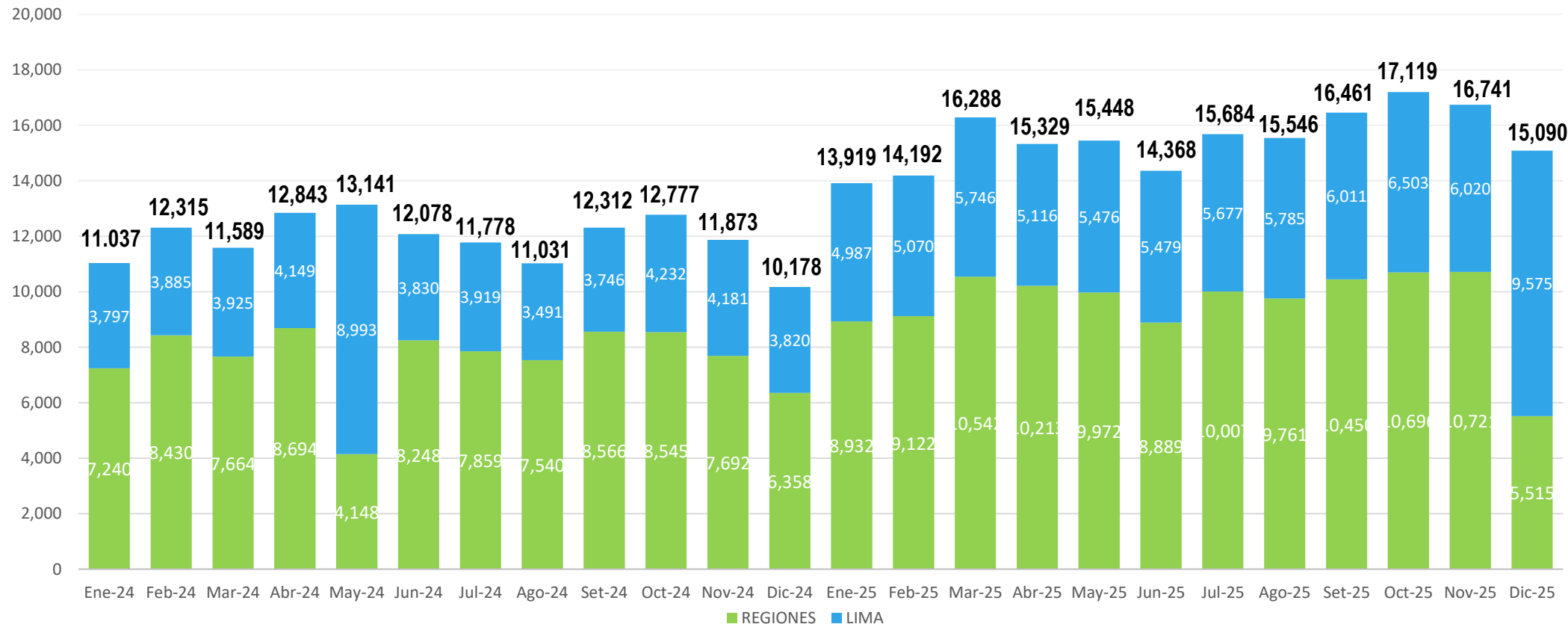
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



15 enero de 2026							En lo que va de 2026
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	
1	ZONAS RURALES	0	0	0	3	3	54
2	PEQUEÑAS CIUDADES	1	0	0	1	2	23
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	3
TOTAL		1	0	0	5	6	80

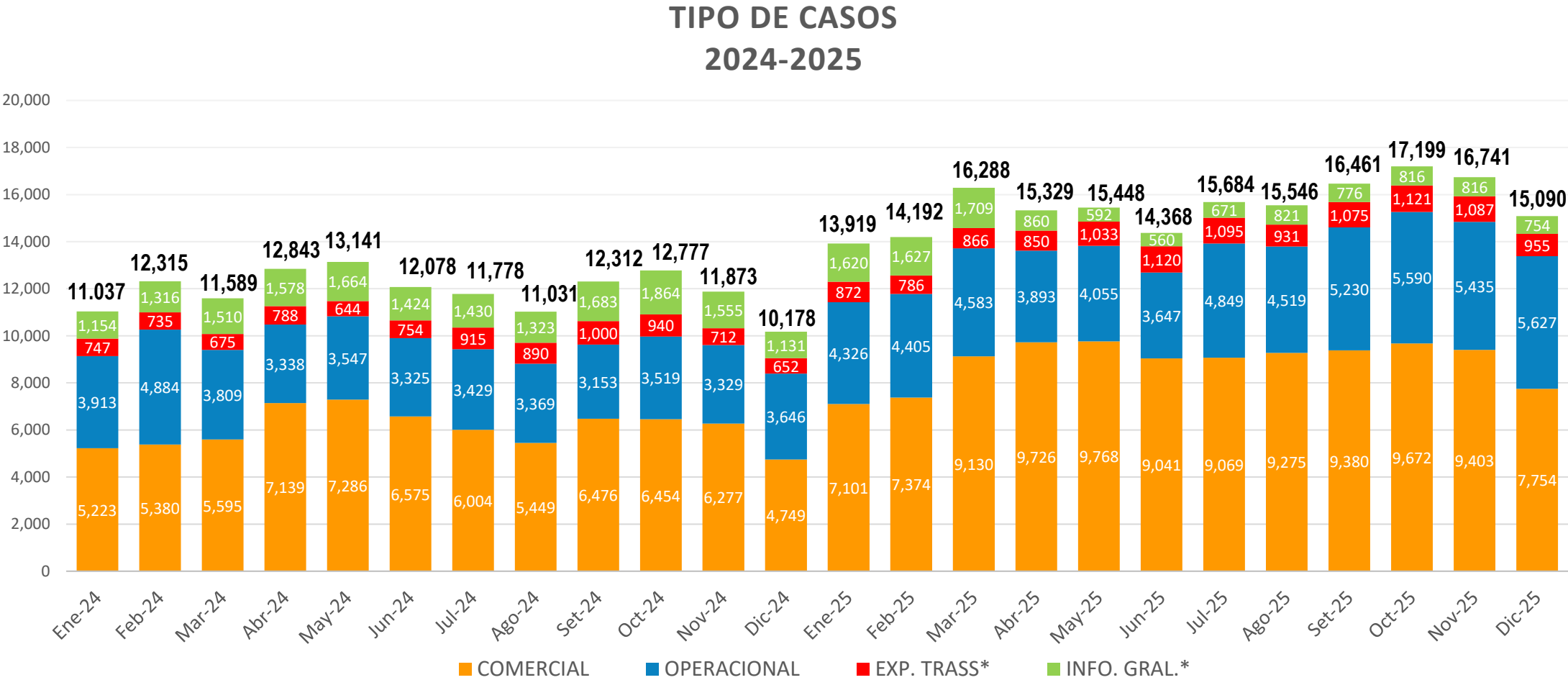
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



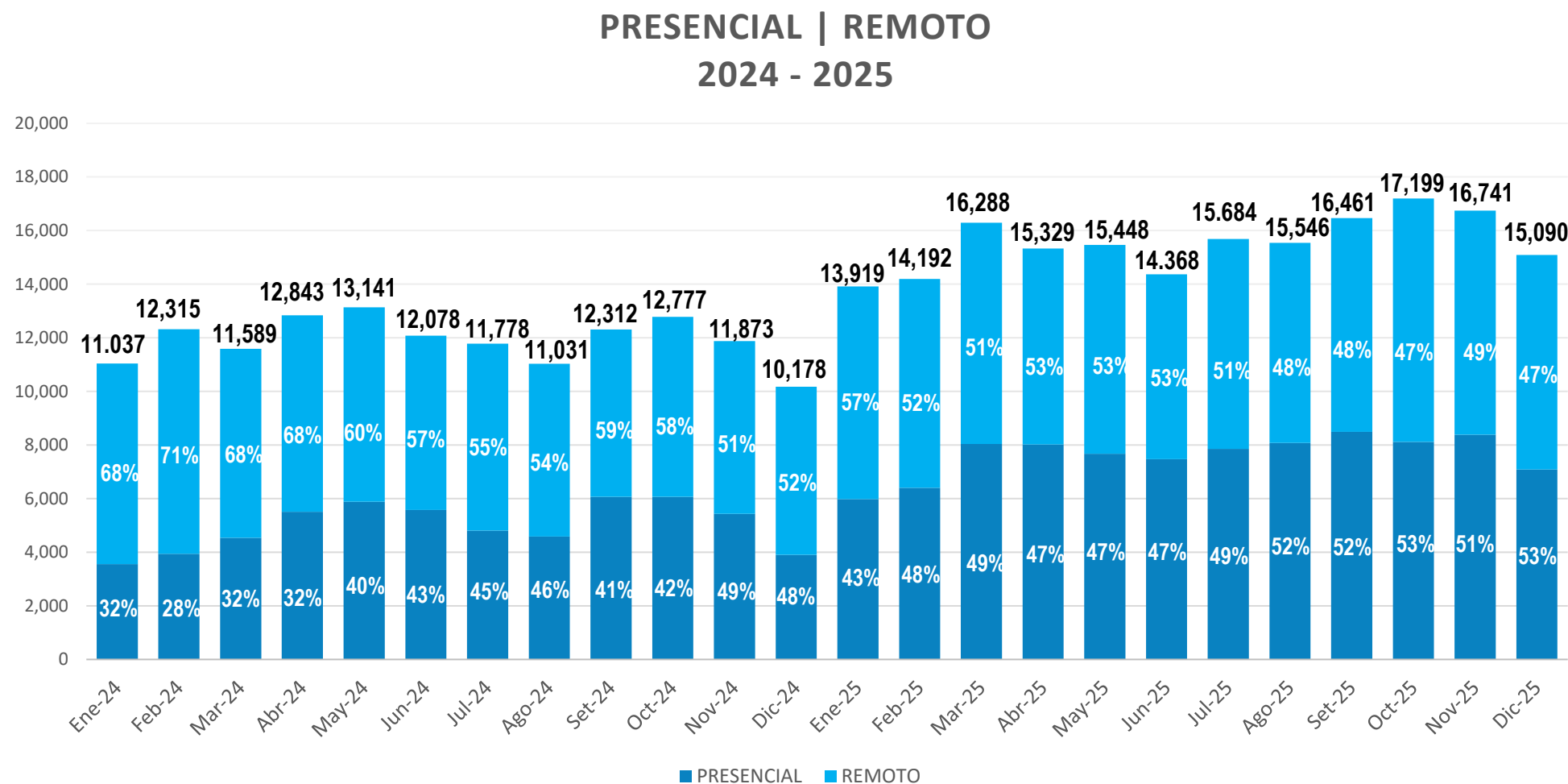
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

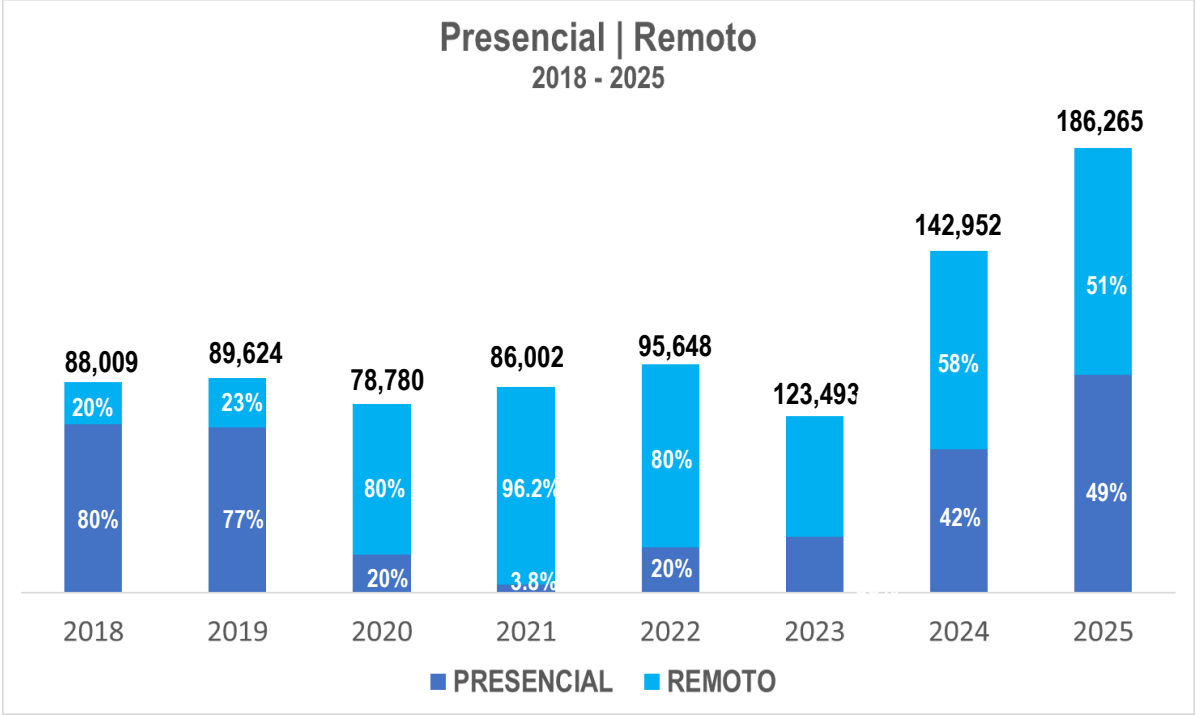
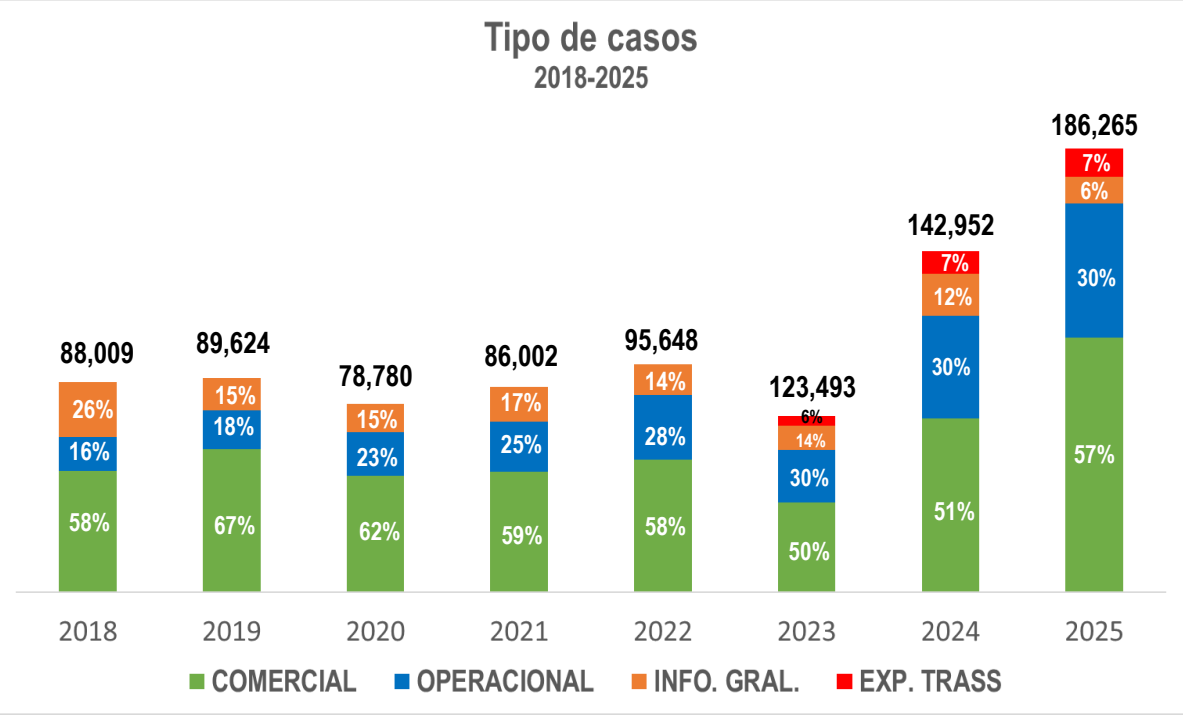
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



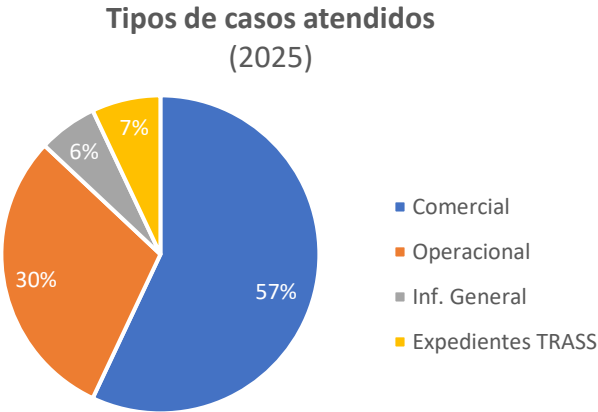


Resultados 2025

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

¿Reclamos por tu recibo de agua?
Nosotros te orientamos para resolver todas tus dudas.



Organízate y sé parte de la mejora de los servicios de saneamiento en tu barrio.

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>