

Dirección de Usuarios

Reporte diario de atención a usuarios al 20 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 20 de enero: 739

Oficinas de Sunass		
Lima Metropolitana y Callao	334	
Piura	49	
Arequipa	49	
Lima provincias	34	
Cusco	31	
Junín	29	
San Martín	25	
Lambayeque	24	
Amazonas	23	
Moquegua	20	
Huánuco	19	
Tacna	16	
La Libertad	13	
Madre de Dios	12	
Loreto	10	
Ayacucho	10	
Cajamarca	8	
Ica	6	
Apurímac	6	
Tumbes	4	
Áncash – Huaraz	4	
Puno	4	
Áncash - Chimbote	4	
Huancavelica	3	
Ucayali	2	
 TOTAL	739	

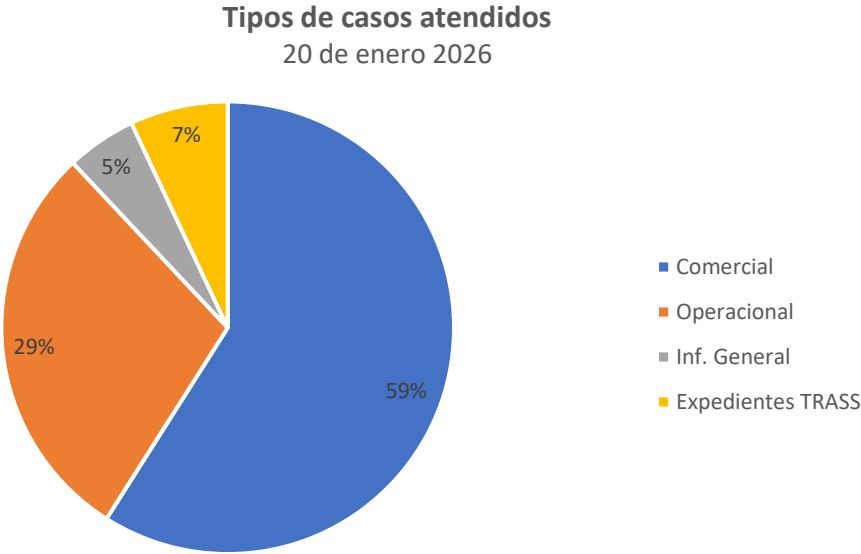
Por canal		
Presencial		203
Telefónico		346
WhatsApp		5
Correo electrónico		1
Mesa de partes		1
Campaña de orientación		36
Campaña en prestador		120
Redes sociales		0
Campaña Sunass Móvil		27
 TOTAL	739	

Por tipo de casos		
Comercial		435
Operacional		214
Otros		35
Expedientes TRASS		55
 TOTAL	739	

En lo que va del 2026...
9272 orientaciones

Casos operacionales más frecuentes del martes 20 de enero

OPERACIONALES	N°	%
Falta de agua en la zona	65	30%
Problemas con alcantarillado	56	26%
Aniego por rotura de tubería de agua	23	11%
Falta de agua en conexión domiciliaria	21	10%
Conexión domiciliaria	18	8%
Otros	31	14%
TOTAL	214	100%



En lo que va de 2026...
3519 casos operacionales

Casos comerciales más frecuentes del martes 20 de enero

COMERCIAL	N°	%
Consumo elevado	132	30%
Procedimiento de reclamos	127	29%
Problemas con la facturación	26	6%
Demora reposición del servicio (deuda cancelada)	24	6%
Pedido de medidor	24	6%
Otros	23	5%
Facturación excesiva	22	5%
Facturación indebida	21	5%
Problemas con el acceso al servicio	20	5%
Información sobre tarifas de agua	6	1%
Desacuerdo con resolución del TRASS	5	1%
Queja por defecto del procedimiento - Silencio administrativo Positivo (SAP)	4	1%
Información sobre tarifas de agua por rebalanceo	1	0%
TOTAL	435	100%



En lo que va de 2026...
4735 casos comerciales

Seguimiento a casos de mayor relevancia (1)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
La Libertad / Trujillo / Trujillo La Libertad: volquete cae en forado provocado por desgaste del alcantarillado. Un volquete terminó en un enorme forado cuando transitaba por la Av. Nicolás de Piérola. De acuerdo con las primeras observaciones el colapso del terreno estaría vinculado al desgaste del sistema de alcantarillado. (TV Perú)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) La Libertad, estableció comunicación con la EP Sedalib, quienes indicaron que el forado se originó por una falla en la tubería del sistema de alcantarillado sanitario, por lo que movilizaron una cuadrilla de emergencia para acordonar el área afectada y procedieron con el retiro de la unidad siniestrada para iniciar con los trabajos de reparación. La ODS La Libertad continuará con el monitoreo.	PENDIENTE
Piura / Piura / Veintiséis de Octubre Piura: agua de desagüe afecta a niñas de casa hogar. El colapso de desagües en el distrito de 26 de Octubre viene afectando a la casa hogar de niñas “Madre del Redentor”. La responsable de la casa hogar, indicó que han pedido ayuda a las autoridades de la EPS Grau y no dan solución. (TV Perú)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Piura, al tomar conocimiento de la incidencia del colapso de desagüe que afectó a 150 conexiones, se comunicó con la EP Grau quienes indicaron que el problema fue ocasionado por el hundimiento del colector principal de 1 000 milímetros de diámetro, infraestructura que conduce las aguas residuales hacia la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) San Martín. Al respecto, el prestador informó que se encuentra realizando los trabajos con el apoyo de equipos de hidrojet, motobombas, maquinaria pesada y máquinas de balde hasta ejecutar el cambio de tubería. Asimismo, indicaron que han elaborado un expediente técnico que plantea la reubicación del colector hacia una zona más adecuada. La ODS Piura continuará con el seguimiento.	PENDIENTE

Seguimiento a casos de mayor relevancia (2)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Ica / Pisco / San Clemente Ica: familias denuncian daños en sus viviendas por ingreso de aguas residuales. Familias de la calle Manuel Escorcia, en el distrito de San Clemente (Pisco), denunciaron ante efectivos policiales los daños ocasionados por el ingreso de aguas residuales a sus viviendas, situación que se prolonga por más de 14 horas. (Pisco te Informa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, al tomar conocimiento de la incidencia se comunicó con la Municipalidad de San Clemente, quienes informaron que el 19.01.2026 controlaron el aniego de alcantarillado por atoro de varios colectores del sector Santa Rosa. Asimismo, el municipio indicó que gestionó una hidrojet ante la EP Emapisco, con el fin de desatorar los buzones colapsados, y succionar las aguas que se anegaron. Posteriormente, el prestador informó que realizó la desinfección de todas las áreas que fueron inundadas por la fuga, y el desatoro de los colectores.	FINALIZADO
Ica / Pisco / San Clemente Ica: desagüe inoperativo en prolongación San Carlos. Una usuaria del distrito de prolongación San Carlos denunció, a través de la prensa local, que no se puede utilizar el servicio de desagüe debido a trabajos inconclusos del prestador municipal. (Pisco te Informa)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Ica, estableció comunicación con la Municipalidad de San Clemente, quienes respecto a la incidencia reportada, indicó que la falta de operatividad del buzón en el sector San Carlos, sucede por una falla en ejecución de obra. Asimismo, indicaron que han elaborado un informe al Área Técnica Municipal (ATM) por inoperatividad de colector, solicitando la limpieza permanente de buzones hasta la solución definitiva. Por otro lado, la municipalidad informó que realizó trabajos de succión de las aguas residuales en dicha zona.	FINALIZADO

Seguimiento a casos de mayor relevancia (3)

Región / Provincia / Distrito	Acción adoptada	Estado
Cusco / Cusco / Wanchaq Cusco: debido a la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo en la línea de conducción del Sistema Vilcanota (zona de Huacarpay), el día de hoy, martes 21 de enero, a partir de las 10:00 a. m., se ha programado la interrupción del servicio de agua potable en la ciudad del Cusco, la cual afectará aproximadamente al 65 % de los usuarios, el restablecimiento del servicio se hará de forma gradual, a partir del 22 de enero del 2026 (Redes Sociales)	SUNASS, a través de su Oficina Desconcentrada de Servicios (ODS) Cusco, al tomar conocimiento de la suspensión del servicio que afecta a 250000 usuarios hasta el 22.01.26, debido a la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo en la línea de conducción del Sistema Vilcanota. La ODS se encuentra realizando el monitoreo telefónico y en campo sobre los trabajos ejecutados en Huacarpay y el abastecimiento provisional a los usuarios afectados. Al respecto, la EP Seda Cusco como plan de contingencia se encuentra realizando el abastecimiento mediante camiones cisternas hasta que culminen los trabajos de mantenimiento. La ODS Cusco continuará con el monitoreo.	PENDIENTE

Atención por canal de atención del martes 20 de enero

OFICINA SUNASS	 Presencial	 Telefónico	 Redes Sociales	 Correo elect.	 Mesa partes	 Campaña	 Prestador	 WhatsApp	 Sunass Móvil	Total 20.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	0	2	0	0	0	9	0	0	12	23	176
Áncash - Chimbote	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	123
Áncash – Huaraz	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	119
Apurímac	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	71
Arequipa	13	3	0	0	0	14	19	0	0	49	282
Ayacucho	6	4	0	0	0	0	0	0	0	10	241
Cajamarca	2	6	0	0	0	0	0	0	0	8	86
Cusco	10	6	0	0	0	0	15	0	0	31	186
Huancavelica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	85
Huánuco	0	6	0	0	0	0	13	0	0	19	132
Ica	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	145
Junín	7	17	0	0	0	0	0	0	5	29	255
La Libertad	2	11	0	0	0	0	0	0	0	13	176
Lambayeque	0	10	0	1	1	0	12	0	0	24	182
Lima Metropolitana y Callao	64	219	0	0	0	0	36	5	10	334	4757
Lima provincias	4	8	0	0	0	0	22	0	0	34	332
Loreto	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	140
Madre de Dios	2	10	0	0	0	0	0	0	0	12	98
Moquegua	4	0	0	0	0	13	3	0	0	20	114
Pasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Piura	25	24	0	0	0	0	0	0	0	49	752
Puno	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	96
San Martín	24	1	0	0	0	0	0	0	0	25	250
Tacna	9	7	0	0	0	0	0	0	0	16	193
Tumbes	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	156
Ucayali	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	98
TOTAL	203	346	0	1	1	36	120	5	27	739	9272

Atención por tipo de casos del martes 20 de enero

OFICINA SUNASS	 Operacional	 Comercial	 TRASS	 INFO. GRAL.	Total 20.01.26	En lo que va de 2026
Amazonas	2	19	0	2	23	176
Áncash - Chimbote	0	4	0	0	4	123
Áncash – Huaraz	3	1	0	0	4	119
Apurímac	0	6	0	0	6	71
Arequipa	1	41	7	0	49	282
Ayacucho	1	9	0	0	10	241
Cajamarca	2	6	0	0	8	86
Cusco	1	28	1	1	31	186
Huancavelica	2	0	0	1	3	85
Huánuco	3	16	0	0	19	132
Ica	3	2	0	1	6	145
Junín	11	11	0	7	29	255
La Libertad	6	2	2	3	13	176
Lambayeque	11	12	1	0	24	182
Lima Metropolitana y Callao	124	169	34	7	334	4757
Lima provincias	10	21	1	2	34	332
Loreto	1	9	0	0	10	140
Madre de Dios	5	6	0	1	12	98
Moquegua	2	8	1	9	20	114
Pasco	0	0	0	0	0	27
Piura	20	25	4	0	49	752
Puno	1	2	0	1	4	96
San Martín	0	25	0	0	25	250
Tacna	1	11	4	0	16	193
Tumbes	2	2	0	0	4	156
Ucayali	2	0	0	0	2	98
TOTAL	214	435	55	35	739	9272



Tipo de casos por EPS (1)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	SEDAPAL	Lima	88	140	34	5	267	3392
2	EPSEL S.A.	Lambayeque	33	21	1	0	55	532
3	EPS GRAU S.A.	Piura	34	35	4	0	73	1194
4	SEDAPAR S.A.	Arequipa	1	44	7	0	52	308
5	EPS TACNA S.A.	Tacna	1	13	4	0	18	252
6	SEDALIB S.A.	La Libertad	6	4	2	3	15	277
7	SEDAM HUANCAYO S.A.	Junín	10	12	0	0	22	279
8	SEDA CUSCO S.A.	Cusco	3	28	1	1	33	192
9	SEDA AYACUCHO S.A.	Ayacucho	1	9	0	0	10	268
10	SEDACHIMBOTE S.A.	Ancash	0	5	0	0	5	139
11	SEDA HUANUCO S.A.	Huánuco	0	14	0	0	14	131
12	EMAPA CAÑETE S.A.	Lima	5	1	0	0	6	182
13	EMAPA SAN MARTIN S.A.	San Martín	0	26	0	1	27	266
14	EPS SEDALORETO S.A.	Loreto	1	10	0	0	11	157
15	EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	Lima	0	2	0	1	3	150
16	EPS SEDACAJ S.A.	Cajamarca	2	5	0	0	7	80
17	UESST - UNIDAD EJECUTORA 002: (ANTES EPS ATUSA S.A.)	Tumbes	2	3	0	0	5	170
18	EMSAPUNO S.A.	Puno	1	1	0	0	2	48
19	EPS CHAVIN S.A.	Ancash	1	2	0	0	3	108
20	EMAPACOP S.A.	Ucayali	2	0	0	0	2	109
21	EPS EMAPICA S.A.	Ica	2	0	1	0	3	65
22	EPS EMAPAT S.A.	Madre de Dios	0	2	0	0	2	39
23	EPS MOQUEGUA S.A.	Moquegua	3	9	1	9	22	90
24	EMAPA HUANCVELICA S.A.	Huancavelica	0	0	0	0	0	47
25	EMUSAP S.A.	Amazonas	0	9	0	0	9	103

Tipo de casos por EPS (2)

Nº	PRESTADOR	REGIÓN	20 enero de 2026					En lo que va de 2026
			OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
26	EPS SEMAPACH S.A.	Ica	0	2	0	1	3	43
27	EPS BARRANCA S.A.	Lima	7	14	0	1	22	35
28	EMAPA PASCO S.A.	Pasco	0	0	0	0	0	26
29	EMUSAP ABANCAY S.A.	Apurímac	0	6	0	0	6	72
30	EMAPISCO S.A.	Ica	2	1	0	1	4	109
31	EMAPA HUARAL S.A.	Lima	0	1	0	0	1	20
32	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Junín	0	1	0	1	2	25
	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	1	0	0	4	52
35	EPS MARAÑÓN S.R.L.	Cajamarca	1	0	0	0	1	4
36	EPS SEDA JULIACA S.A.	Puno	0	1	0	1	2	61
37	EPS ILO S.A.	Moquegua	0	1	0	0	1	41
38	EMSAP CHANKA S.A.	Apurímac	0	0	0	0	0	1
39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Junín	2	0	0	1	3	7
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	4	0	0	4	16
43	EPS EMAQ S.R.L.	Cusco	0	0	0	0	0	0
44	EPS RIOJA S.A.	San Martín	0	0	0	0	0	0
45	EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Junín	1	0	0	0	1	2
46	EMAPAVIGS S.A.	Ica	0	0	0	0	0	40
47	EMSAPA CALCA S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	1
48	EMPSSAPAL S.A.	Cusco	0	0	0	0	0	4
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			212	427	55	26	720	9147

Tipo de casos en Sedapal (Lima y Callao)

Nº	DISTRITO	20 enero de 2026					En lo que va de 2026
		OPERACIONAL	COMERCIAL	EXP. TRASS	INF. GRAL.	TOTAL	
1	San Martín De Porres	7	9	4	0	20	245
2	Comas	4	15	1	0	20	219
3	San Juan De Lurigancho	1	18	5	0	24	322
4	Villa El Salvador	0	4	1	2	7	61
5	Independencia	1	3	2	0	6	80
6	Callao	5	21	2	0	28	235
7	Puente Piedra	7	0	2	0	9	139
8	Ate	18	5	2	1	26	378
9	Ventanilla	0	2	0	0	2	77
10	Santiago De Surco	2	0	2	0	4	81
11	Lima	2	5	0	0	7	185
12	Carabaylo	3	6	0	0	9	141
13	Los Olivos	1	6	0	0	7	135
14	La Victoria	1	1	0	0	2	58
15	Villa María Del Triunfo	3	4	0	1	8	90
16	La Molina	5	0	3	0	8	73
17	Santa Anita	2	0	0	0	2	37
18	Ancón	1	0	0	0	1	3
19	Bellavista	1	5	1	0	7	40
20	Lurín	0	0	0	0	0	14
21	Breña	1	3	0	0	4	47
22	Rímac	3	2	1	0	6	95
23	Chorrillos	2	5	2	0	9	73
24	San Bartolo	0	0	0	1	1	4
25	Otros	18	26	6	0	50	560
TOTAL		88	140	34	5	267	3392

Tipo de casos fuera del ámbito de EP

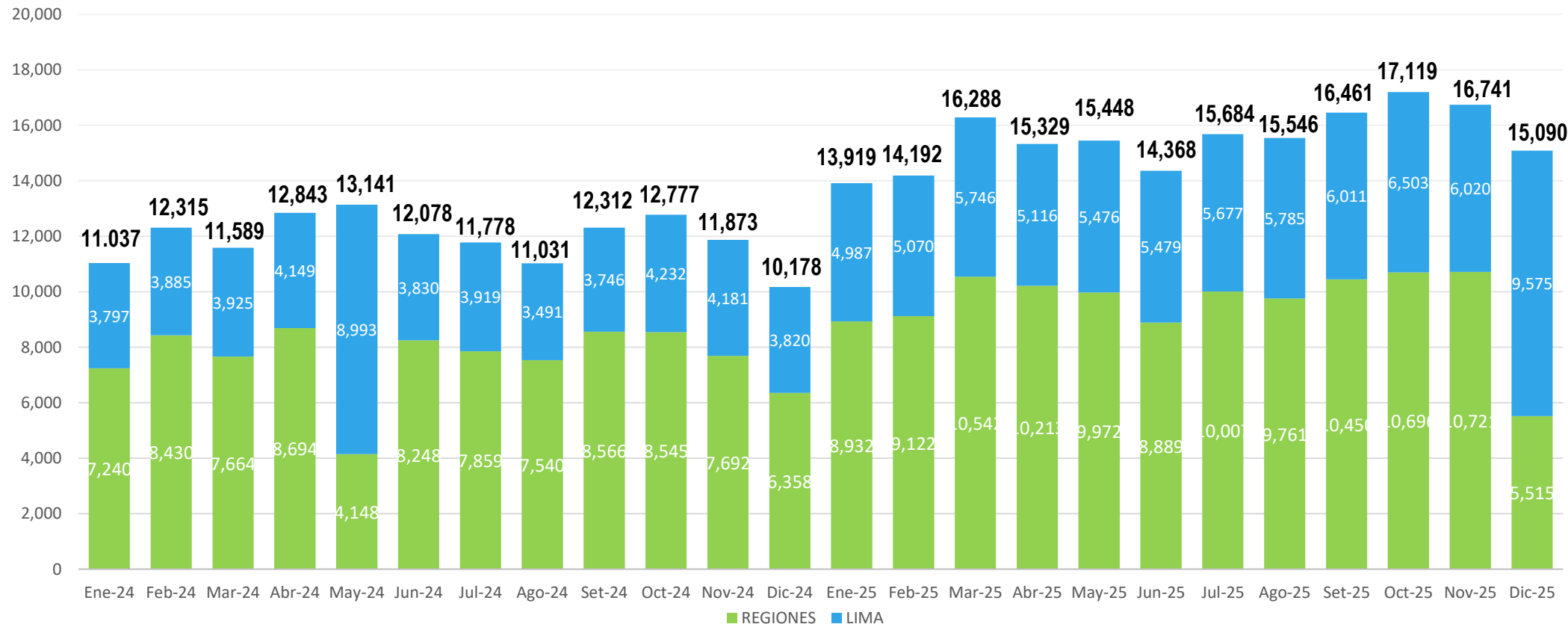
en zonas rurales, pequeña ciudad y periurbano



20 enero de 2026							
Nº	PRESTADOR	OPERAC.	COMERC	EXP. TRASS	INF. GRAL.	2025	En lo que va de 2026
1	ZONAS RURALES	0	7	0	7	14	78
2	PEQUEÑAS CIUDADES	2	1	0	1	4	41
3	OTRO ÁMBITO URBANO	0	0	0	1	1	6
TOTAL		2	8	0	9	19	125

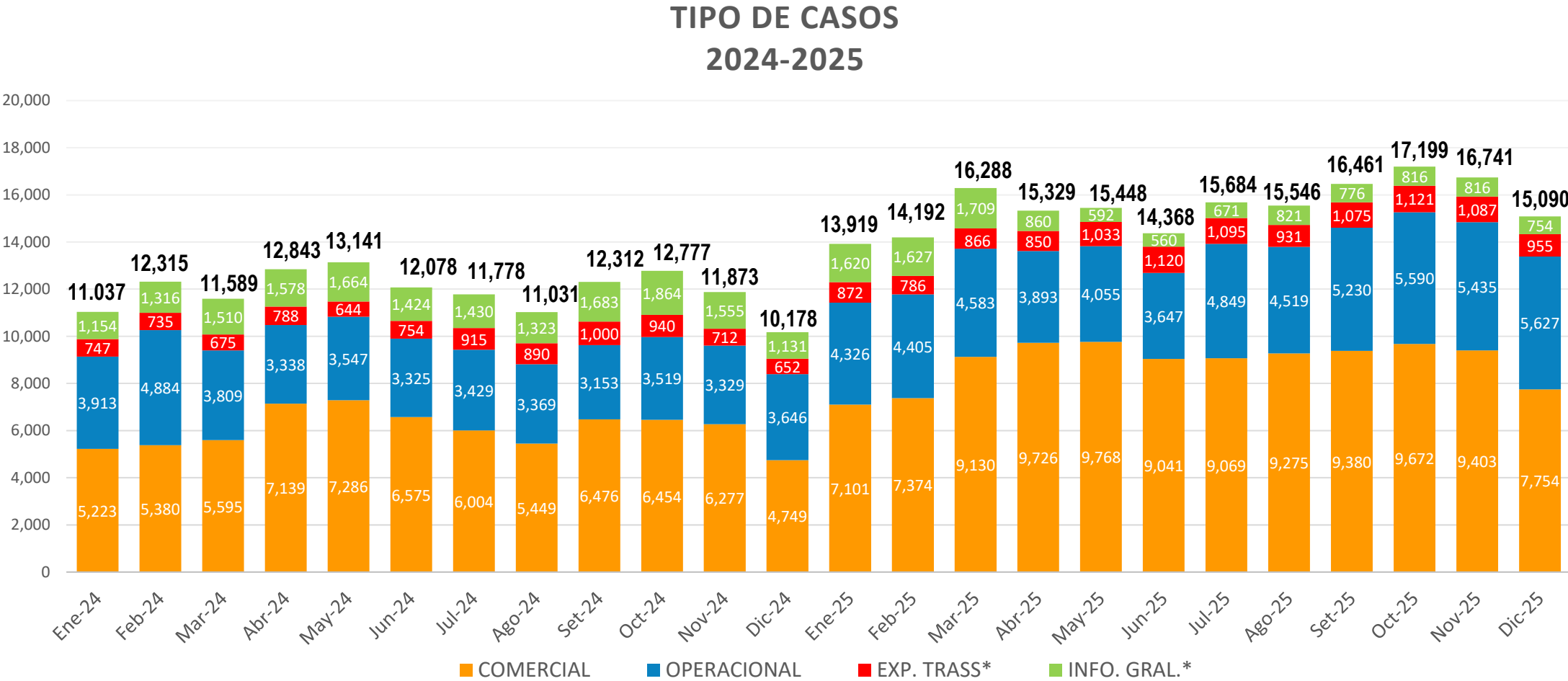
Evolución mensual de atenciones 2024 -2025

LIMA | REGIONES
2024 - 2025



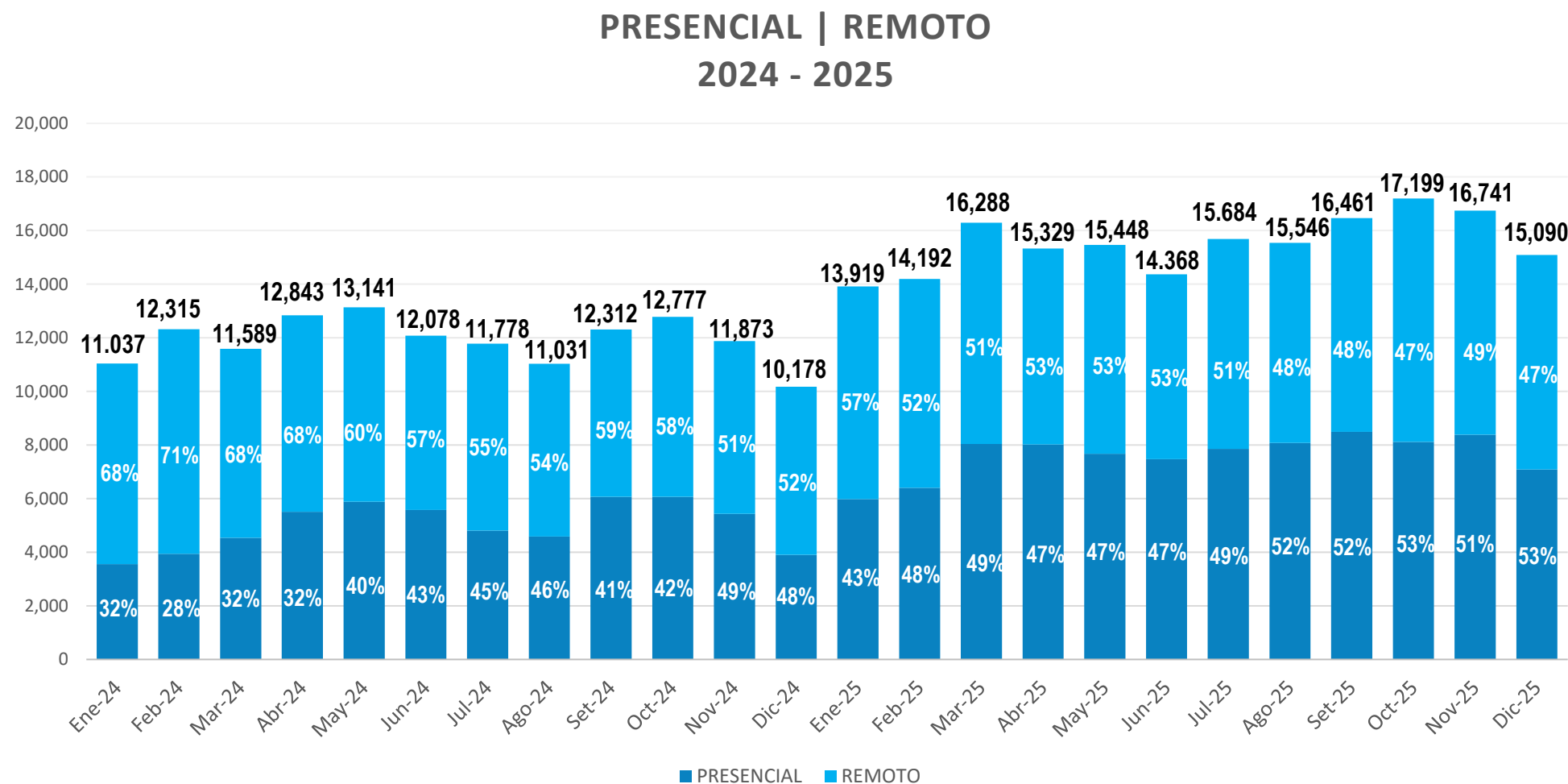
En diciembre 2025 se evidencia un crecimiento del **48%**, en relación a diciembre 2024 En el acumulado de enero a diciembre del 2025, se registró un crecimiento del **30%** en comparación al 2024.

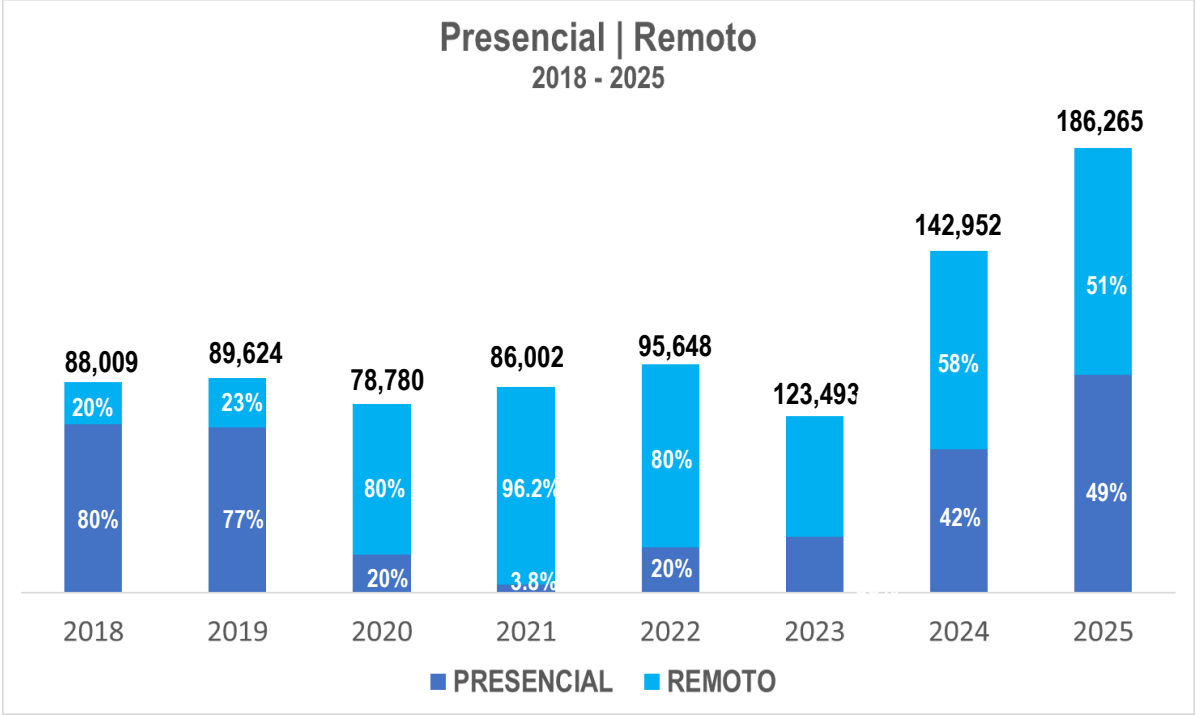
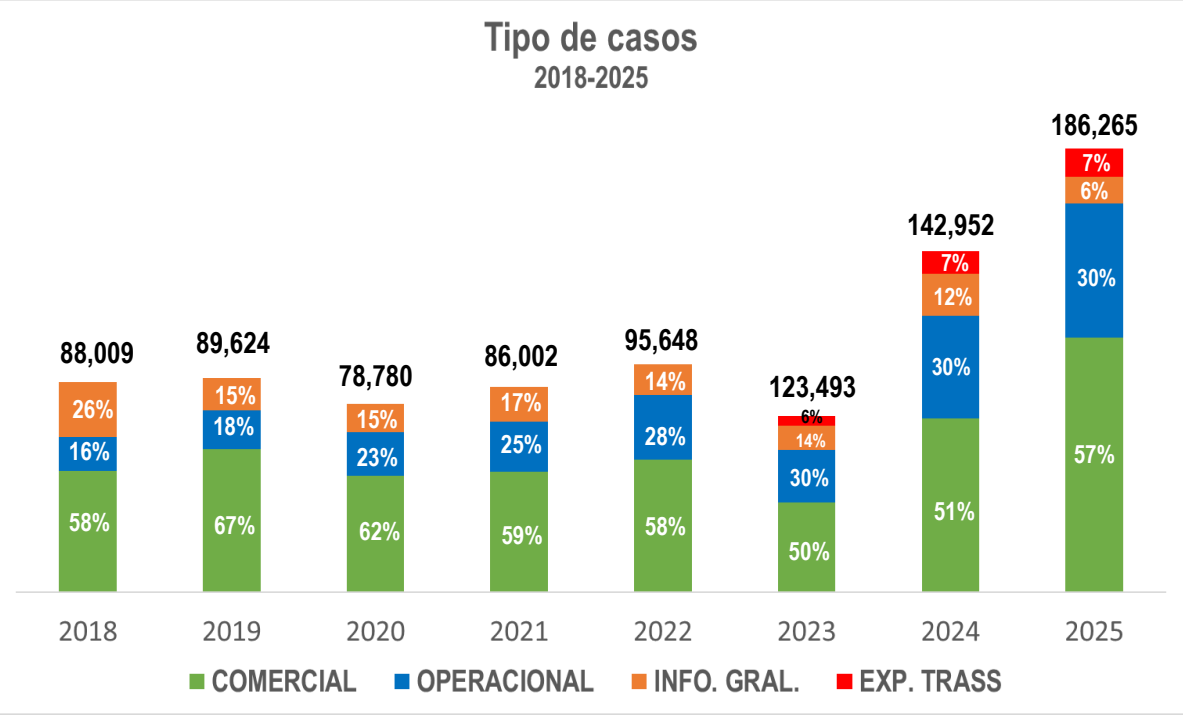
Evolución mensual por tipos de casos 2024 - 2025



* 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



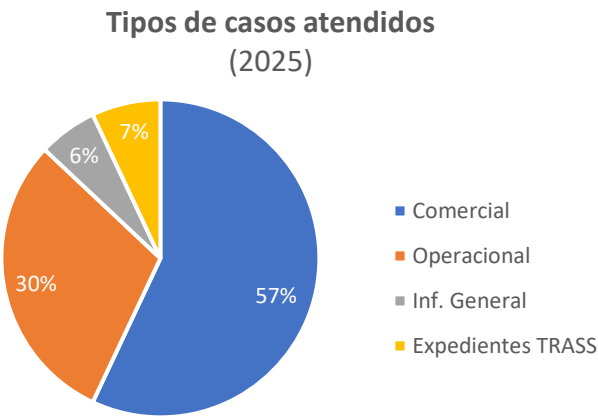


Resultados 2025

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



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



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



Línea gratuita 1899

WhatsApp para emergencias

Sunass Móvil – Oficina itinerante



Soluciones
concertadas
para
problemas
que afectan a
barrios y
comunidades

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



Transparentar
nuestras
acciones de
fiscalización y
gestión de la
atención



¡Participa, vecino!

Colegio con Agua Segura

Foros de rendición de cuentas



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