



INFORME N° 32 | Abril 2023

SUNASS | Dirección de Usuarios

En abril, más de 13 mil familias a nivel nacional se beneficiaron con los acuerdos logrados en las microaudiencias de ¡Participa, vecino!

La SUNASS realizó, en abril del presente año, **32 microaudiencias** en el marco del programa ¡Participa, vecino!, logrando encauzar soluciones a problemas de los servicios de agua potable y saneamiento en centros poblados, barrios, asociaciones de vivienda y juntas vecinales, que beneficiarán a **13,582 familias a nivel nacional**.

Un caso relevante fue en el **distrito de Ahuaycha**, provincia de Tayacaja, en la **región Huancavelica**, en referencia a la **falta de formalización del prestador**, donde no se está implementando los instrumentos de gestión como UGM, no cobran la cuota familiar, no realizan el tratamiento del agua y no garantizan la sostenibilidad de la prestación del servicio. Por ello, **el alcalde distrital se comprometió a cumplir con las funciones como prestador, así como clorarán el agua y aplicarán la metodología de la cuota familiar**. El centro de salud del lugar apoyará con la **sensibilización en educación sanitaria**. La SUNASS brindará capacitaciones y asistencias técnicas en diversos temas al prestador. Estos acuerdos, beneficiarán a **300 familias huancavelicanas**.

Asimismo, los usuarios de los centros poblados de **Baños, Ocopampa, Condorcancha, El Porvenir y Río Blanco**, del distrito de Baños, provincia de Lauricocha, en la **región Huánuco**, tienen una **alta morosidad en el pago de su cuota familiar**. Por tanto, la ATM se comprometió a elaborar un plan de actividades para sensibilizar en la puntualidad del pago por el servicio de agua, así como entregarán un kit de cloración a las organizaciones comunales, beneficiando a **300 familias del lugar**.

A las microaudiencias realizadas en abril, se sumaron **81 charlas y talleres** en las que participaron **1,796 vecinos**, principalmente dirigentes de barrios y centros poblados a nivel nacional, interesados en temas como: deberes y derechos de los usuarios, reglamento de calidad, funciones de la SUNASS, elaboración y aprobación de tarifas, etc.



I. MICROAUDIENCIAS DE ¡PARTICIPA, VECINO! - ABRIL 2023:

DATOS GENERALES	PROBLEMÁTICA	ACUERDOS	N° DE FAMILIAS BENEFICIADAS
REGIÓN AMAZONAS: ODS: Amazonas Fecha: 12/04/2023 Provincia: Rodríguez de Mendoza Distrito: San Nicolás Zona afectada: San Nicolás Prestador: UGM N° de participantes: 7 Estado de acuerdo: En proceso	OPOSICIÓN AL PROCESO DE INTEGRACIÓN: La autoridad provincial dio a conocer su negativa para la integración de San Nicolás a la EPS EMUSAP S.A. En la microaudiencia, el alcalde declinó su oposición de integrarse a la EP.	EXHORTACIÓN A CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE INTEGRACIÓN: El alcalde se comprometió a convocar a una sesión de regidores para retomar la decisión de integrarse a la EPS EMUSAP S.A., así como solicitarán el plan de socialización de integración a la OTASS.	1,800
REGIÓN ANCASH: ODS: Huaraz Fecha: 18/04/2023 Provincia: Huari Distrito: Huari Zona afectada: C.P. Mallas Prestador: JASS N° de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso	DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los administradores de la JASS manifestaron que el sistema de cloración se malogró y, por tanto, no están realizando la cloración del servicio.	ADQUISICIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN DE EQUIPOS: El responsable de la ATM se comprometió a realizar las gestiones para la compra de los equipos de cloración.	40
REGIÓN APURÍMAC: ODS: Apurímac Fecha: 14/04/2023 Provincia: Abancay Distrito: Tamburco Zona afectada: Colcaque Prestador: JASS N° de participantes: 7 Estado de acuerdo: Concluido	DEMORA EN LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Una familia del sector reclamó el retiro del servicio de agua en su domicilio por la JASS Marcamarca. Se verificó que la JASS cortó el servicio del usuario por una posible conexión ilegal.	INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Después de una verificación de los documentos de propiedad y recibos de pago, el prestador se comprometió a rehabilitar el servicio, previo pago de su deuda por cuota familiar.	1
REGIÓN APURÍMAC: ODS: Apurímac Fecha: 20/04/2023 Provincia: Antabamba Distrito: Oropesa Zona afectada: Oropesa Prestador: JASS N° de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso	SIN CUOTA FAMILIAR: Los usuarios y la JASS no pagan por el servicio de agua potable. La SUNASS socializó la importancia del pago de la cuota familiar, reglamento de calidad y otros temas más.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE CUOTA FAMILIAR: La JASS se comprometió a convocar una asamblea general para la elaboración y aprobación de la cuota familiar.	50
REGIÓN AREQUIPA: ODS: Arequipa Fecha: 01/04/2023 Provincia: Arequipa Distrito: Alto Selva Alegre Zona afectada: Calle Diamantes Prestador: EP N° de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso	COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los usuarios reportaron constantes aniegos por colapso del alcantarillado por la rotura de un subcolector, que genera contaminación del medio ambiente. Mencionaron que el	CAMBIO O RENOVACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: La EP se comprometió a instalar un nuevo colector en el sector, durante la primera semana de abril.	10

	problema se presenta desde hace 1 año.		
REGIÓN AYACUCHO: ODS: Ayacucho Fecha: 12/04/2023 Provincia: Huamanga Distrito: Ayacucho Zona afectada: Jr. Razuhuillca Prestador: EP N° de participantes: 15 Estado de acuerdo: Concluido	COBRO EXCESIVO POR INSTALACIÓN DE SERVICIO: Los usuarios expresaron su malestar porque la sucursal Huanta de la EP realiza cobros excesivos por la instalación del servicio. La EP detalló los montos por el derecho de instalación del servicio y aclaró que no realizaron ningún incremento en la tarifa.	BRINDAR FACILIDADES DE PAGO PARA CONEXIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O DESAGÜE: Entre la EP y los usuarios acordaron que los vecinos adquirirán sus propios materiales y realizarán las instalaciones de sus servicios, para aminorar los costos.	15
REGIÓN CAJAMARCA: ODS: Cajamarca Fecha: 14/04/2023 Provincia: Cajamarca Distrito: Cajamarca Zona afectada: Barrio Pueblo Libre Prestador: EP N° de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso	DEMORA DE ENTREGA DE FACTIBILIDAD: Los usuarios de la residencial Wayra solicitaron el acceso a los servicios de saneamiento. Existe la demora de la EP para la entrega de factibilidad del servicio y del cálculo del costo del servicio colateral por instalación de un medidor general.	INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: La EP se comprometió a calcular el costo del servicio colateral para luego proceder a la firma del contrato con la junta de propietarios de la residencial y proceder con la instalación de las nuevas conexiones.	128
REGIÓN CUSCO: ODS: Cusco Fecha: 03/04/2023 Provincia: Cusco Distrito: Cusco Zona afectada: Asoc. Huaracpunku Prestador: EP N° de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO: La junta directiva de la asociación manifestó que cuentan con el servicio de agua solo por 2 horas al día, siendo insuficiente para la satisfacción de sus necesidades básicas. Propusieron la reactivación de un sistema de agua de hace 30 años para ampliar el horario de abastecimiento.	MONITOREO DEL HORARIO DE ABASTECIMIENTO: La ATM de la provincia de Cusco se comprometió apoyar con la mejora de la prestación del servicio brindada por la EP. Frente a ello, los usuarios se comprometieron hacer llegar a la ATM, las copias de los recibos de los usuarios afectados, para monitorear el horario de abastecimiento.	300
REGIÓN HUANCAMELICA: ODS: Huancavelica Fecha: 19/04/2023 Provincia: Tayacaja Distrito: Ahuaycha Zona afectada: Ahuaycha Prestador: Municipalidad N° de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso	FALTA DE FORMALIZACIÓN DEL PRESTADOR: La población señala que el prestador no implementa los instrumentos de gestión como deben emplear las UGM; no cobran una cuota familiar, no realizan el tratamiento del agua y no garantizan la sostenibilidad de la prestación del servicio.	CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL PRESTADOR: El alcalde distrital se comprometió a cumplir las funciones como prestador, clorar el agua y aplicar la cuota familiar. La representante del puesto de salud se comprometió a sensibilizar a la población sobre la educación sanitaria. La SUNASS se comprometió a capacitar o brindar asistencia técnica al prestador previa coordinación.	300
REGIÓN HUÁNUCO: ODS: Huánuco Fecha: 11/04/2023	ALTA MOROSIDAD: Los representantes de las JASS de Baños, Ocopampa, Condorcancha,	SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL PAGO DE LA CUOTA FAMILIAR:	300





<p>Provincia: Lauricocha Distrito: Baños Zona afectada: C.P. Baños Prestador: JASS Nº de participantes: 11 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>El Porvenir y Rio Blanco manifestaron tener alta morosidad en el pago de la cuota familiar de agua por sus usuarios.</p>	<p>La ATM se comprometió a elaborar un plan de actividades para sensibilizar a los usuarios sobre el pago de la cuota familiar por agua, así como entregarán el kit de cloración a las organizaciones comunales. Los usuarios se comprometieron a asistir con puntualidad a las actividades que convoquen el prestador y la municipalidad. La SUNASS realizará el seguimiento a los acuerdos asumidos por las partes.</p>	
<p>REGIÓN ICA: ODS: Ica Fecha: 26/04/2023 Provincia: Nasca Distrito: Nasca Zona afectada: San Carlos Bajo Prestador: EP Nº de participantes: 4 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>SOLICITUD DE REFACTURACIÓN POR FALTA DE AGUA: Los usuarios organizados del sector manifestaron que, en los meses de noviembre y diciembre del año pasado, y en enero del presente año, no contaron con el servicio de agua potable y, por tanto, solicitaron la refacturación de sus recibos.</p>	<p>REFACTURACIÓN DE RECIBOS: La EP se comprometió a realizar un reajuste a las facturaciones de forma proporcional a los días de servicio efectivamente prestados.</p>	24
<p>REGIÓN JUNÍN: ODS: Junín Fecha: 17/04/2023 Provincia: Tarma Distrito: Tarma Zona afectada: Tarma Prestador: EP Nº de participantes: 13 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los miembros de la junta vecinal de Tarma reclamaron por la deficiente calidad de agua potable que consumen, por cortes del servicio sin previo aviso, falta de comunicación de la EP con los usuarios y por los cobros excesivos en los recibos.</p>	<p>CARACTERIZACIÓN DE LA FUENTE DE AGUA: La EP se comprometió a elaborar un cronograma para la caracterización de las fuentes de captación y reservorios. Luego, en coordinación con la oficina de Salud Ambiental, evaluará e interpretará los resultados del análisis del agua. La EP también se comprometió a implementar el procedimiento y formato de reclamos en el área de atención al cliente. Fortalecerán la difusión de los números telefónicos de atención de reclamos y de emergencias. Los usuarios se comprometieron designar a un representante que participe como veedor en la caracterización de la fuente de captación.</p>	150
<p>REGIÓN LA LIBERTAD: ODS: La Libertad Fecha: 14/04/2023 Provincia: Trujillo Distrito: La Esperanza</p>	<p>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios expresaron su malestar por la baja presión de agua en pileta pública que se abastecen. La EP verificó el</p>	<p>MONITOREO DEL PRESTADOR A PROBLEMA REPORTADO EN LA ZONA: La EP se comprometió a monitorear el servicio en la zona y realizar trabajos de sondeo y</p>	10

<p>Zona afectada: A.H. Sol Naciente Prestador: EP Nº de participantes: 10 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>problema y determinó que la baja presión se debe al arenamiento en la red de agua a causa de las lluvias.</p>	<p>purga en la red de agua, para restablecer y mejorar el servicio.</p>	
<p>REGIÓN LAMBAYEQUE: ODS: Lambayeque Fecha: 26/04/2023 Provincia: Chiclayo Distrito: Chiclayo Zona afectada: Urb. Las Brisas Prestador: EP Nº de participantes: 5 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>BAJA PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Los usuarios manifestaron su molestia por la baja presión del servicio en sus conexiones domiciliarias.</p>	<p>ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA: La EP se comprometió a brindar el servicio mediante camiones cisterna, 2 veces por semana. La SUNASS realizará la supervisión de las acciones de la EP.</p>	25
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Callao Fecha: 27/04/2023 Provincia: Callao Distrito: Bellavista Zona afectada: Barrio Bellavista cercado Prestador: EP Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>ATORO DE TUBERÍA DE DESAGÜE: Los usuarios reportaron los frecuentes atoros del desagüe por la antigüedad y estado de las tuberías de alcantarillado.</p>	<p>INSPECCIÓN O VISITA TÉCNICA PARA CONSTATAR PROBLEMÁTICA: La EP se comprometió a realizar una inspección técnica en la zona. La SUNASS realizará un monitoreo del servicio y los usuarios se comprometieron a hacer un uso correcto del alcantarillado.</p>	12
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 04/04/2023 Provincia: Cañete Distrito: Mala Zona afectada: C.P. La Huaca Prestador: No se precisa Nº de participantes: 10 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los pobladores dieron a conocer su afectación por el colapso del alcantarillado en la zona, considerando que no son usuarios de la EP.</p>	<p>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO: La EP se comprometió a mejorar el interceptor gestionando inversión privada. También mejorarán la cámara de bombeo, limpiarán los buzones, realizarán el mantenimiento a las redes de alcantarillado, inspeccionarán las zonas afectadas y evaluarán la posibilidad de brindar el servicio de agua potable.</p>	10
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Cañete Fecha: 05/04/2023 Provincia: Cañete Distrito: San Vicente de Cañete Zona afectada: Prolongación Santa Rosalía Prestador: EP Nº de participantes: 6 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>OBRA DE SANEAMIENTO INCONCLUSA: Los usuarios denunciaron el incumplimiento de unas obras del sistema de alcantarillado en el lugar. La EP explicó que necesitan inversión adicional para culminar la renovación de redes de agua y alcantarillado.</p>	<p>CULMINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS EN OBRAS: La EP se comprometió a culminar los trabajos en la segunda semana de mayo, así como realizar trabajos de desatoro y limpieza de la zona.</p>	10
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Comas Fecha: 27/04/2023 Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra</p>	<p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios reportaron la falta de agua potable en su zona. La EP informó que realizaron trabajos</p>	<p>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA: La EP asumió el compromiso de solicitar una partida presupuestal para llevar a cabo</p>	20

<p>Zona afectada: Sector Santa Rosa Prestador: EP Nº de participantes: 12 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>de reparación y mantenimiento de las tuberías y de las válvulas, así como, habilitaron una cámara de rebombeo para la mejora de la presión, pero para una solución definitiva, es necesario una obra de rehabilitación.</p>	<p>una obra de rehabilitación del servicio en la zona. La SUNASS se comprometió a realizar el monitoreo y seguimiento a la prestación del servicio.</p>	
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Huacho Fecha: 04/04/2023 Provincia: Huaral Distrito: Huaral Zona afectada: C.P. La Huaca, Parcela 13 Prestador: EP Nº de participantes: 24 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>DEMORA EN LA CONEXIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DESAGÜE: Los pobladores indicaron que los trabajadores de la EP Emapa Huaral, paralizaron los trabajos de un punto de agua (pilón). La EP explicó que la obra está en un 30% de avance y se reiniciarán el mismo día de la microaudiencia.</p>	<p>CULMINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS EN OBRAS: La EP se comprometió a culminar los trabajos operativos a inicios de la segunda semana de abril.</p>	52
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Huacho Fecha: 19/04/2023 Provincia: Barranca Distrito: Supe Zona afectada: Asoc. Los Ancashinos Prestador: EP Nº de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRA DE SANEAMIENTO: Los pobladores reclamaron que la municipalidad de Barranca y la EP no les informan sobre el convenio tripartito para la ejecución de una obra de alcantarillado en la zona y no cuentan con información del avance de la obra. La EP manifestó que han enviado el expediente técnico a la municipalidad hace 3 semanas. La municipalidad aclaró que no se trata de una obra sino de una actividad con la recaudación de impuestos.</p>	<p>REVISIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DE OBRA DE SANEAMIENTO: La municipalidad se comprometió a remitir las observaciones del expediente técnico a la EP en los próximos días. La SUNASS se comprometió a coordinar con la municipalidad para que informe a la población sobre la ejecución de la obra o actividad.</p>	23
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Huacho Fecha: 24/04/2023 Provincia: Barranca Distrito: Supe Zona afectada: Asoc. Los Ancashinos Prestador: EP Nº de participantes: 3 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>DEMORA EN LA EJECUCIÓN DE OBRA DE SANEAMIENTO: Los usuarios reiteraron la solicitud para que la EP y la municipalidad les informe sobre el convenio tripartito para la ejecución de la obra de alcantarillado.</p>	<p>REVISIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO DE OBRA DE SANEAMIENTO: La municipalidad renovó su compromiso de enviar el expediente técnico para que la EP subsane las observaciones. También se comprometió a convocar a una reunión con los representantes de la asociación para brindarles información completa sobre la obra.</p>	23
<p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 20/04/2023 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: Av. Próceres de la Independencia Prestador: EP</p>	<p>FALTA DE ACCESO AL SERVICIO: Los usuarios revelaron tener una restricción para el acceso y uso de pileta, por parte de los dirigentes de la asociación Los Girasoles.</p>	<p>EMPADRONAMIENTO DE USUARIOS: La EP se comprometió a reaperturar el servicio, en cuanto se realice el empadronamiento de los usuarios beneficiarios del pilón.</p>	35

<p>N° de participantes: 10 Estado de acuerdo: Concluido</p>			
<p>REGIÓN LIMA: OAU: San Juan de Lurigancho Fecha: 26/04/2023 Provincia: Lima Distrito: San Juan de Lurigancho Zona afectada: A.H. Proyecto Integral Nuevo Prestador: EP N° de participantes: 10 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO: Los usuarios denunciaron el incumplimiento del horario de abastecimiento del servicio que aparece en sus recibos.</p>	<p>DEFINICIÓN DE NUEVO HORARIO DE ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO: La EP se comprometió a evaluar el caso expuesto y sincerar el horario de abastecimiento que figura en los recibos. SUNASS realizará el monitoreo y el seguimiento al caso expuesto.</p>	<p>40</p>
<p>REGIÓN LIMA: OAU: Villa El Salvador Fecha: 04/04/2023 Provincia: Lima Distrito: Lurín Zona afectada: A.H. Nuevo Lurín Prestador: EP N° de participantes: 12 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>COLAPSO DE CONEXIÓN DE BUZÓN O DESAGÜE: El grupo organizado de usuarios revelaron el problema que tienen a raíz de los constantes aniegos causados por el colapso del sistema de alcantarillado en su zona.</p>	<p>MANTENIMIENTO DE BUZONES DE ALCANTARILLADO: La municipalidad distrital se comprometió a continuar con la limpieza y desinfección por los aniegos producidos. Los usuarios se comprometieron a remitir relación de los códigos de los reclamos que iniciaron en la EP, para que la SUNASS realice un informe que pueda conllevar a acciones de fiscalización.</p>	<p>200</p>
<p>REGIÓN MADRE DE DIOS: OAU: Madre de Dios Fecha: 18/04/2023 Provincia: Tambopata Distrito: Las Piedras Zona afectada: Sector Las Piedras Prestador: Municipalidad N° de participantes: 10 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>AUSENCIA O DEMORA DE PROCESO DE INTEGRACIÓN: Las autoridades e instituciones del sector solicitaron información sobre el proceso de integración e implementación de la UGM.</p>	<p>PLAN DE TRABAJO PARA INTEGRACION: Acordaron entre los participantes, mantener una coordinación interinstitucional y compartir información actualizada, ingresando a un sistema diseñado por la municipalidad.</p>	<p>2,000</p>
<p>REGIÓN PASCO: OAU: Pasco Fecha: 18/04/2023 Provincia: Oxapampa Distrito: Oxapampa Zona afectada: C.P. Churumazú Prestador: JASS N° de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: La población ha presentado quejas por el colapso de las unidades básicas de saneamiento (UBS). Informaron que las aguas servidas están retornando a las viviendas.</p>	<p>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA: La ATM se comprometió a realizar un seguimiento y coordinación con la gerencia de obras de la municipalidad para el mantenimiento y mejoramiento de las UBS. La SUNASS brindará charlas de sensibilización sobre el uso responsable de las UBS.</p>	<p>10</p>
<p>REGIÓN PIURA: ODS: Piura Fecha: 20/04/2023 Provincia: Piura Distrito: Veintiséis de octubre Zona afectada: A.H. Nueva Esperanza Prestador: EP</p>	<p>COLAPSO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO: Los usuarios manifestaron que, desde finales de enero, se vienen dando constantes colapsos del desagüe, en las calles y al interior de las viviendas.</p>	<p>ACTIVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, SISTEMA O EQUIPO: La EP se comprometió a realizar un trasvase con motobombas para no afectar a otros sectores y realizar el cambio de la tubería. La SUNASS confirmó que la EP ya</p>	<p>2,700</p>

<p>N° de participantes: 22 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>Cuando el prestador fue a realizar los trabajos de reparación, los usuarios no les permitieron hacerlo porque no se les había informado sobre los trabajos a realizar.</p>	<p>había iniciado con la excavación de zanja para solucionar el problema.</p>	
<p>REGIÓN PUNO: ODS: Puno Fecha: 17/04/2023 Provincia: Puno Distrito: Puno Zona afectada: Barrio Villa Florida Prestador: EP N° de participantes: 9 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>PRESENCIA DE AIRE EN REDES DE AGUA POTABLE: Los usuarios reportaron problemas en la prestación del servicio, vinculado a las facturaciones elevadas, según ellos, a causa de la presencia de aire en las redes.</p>	<p>INSTALACIÓN DE VÁLVULAS DE PURGA DE AIRE: La EP propuso realizar la instalación de una válvula de purga de aire en la zona, a finales de abril. Asimismo, la EP confirmó que el horario de abastecimiento del servicio es desde las 4:30am hasta las 9:30am (5 horas)</p>	20
<p>REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 13/04/2023 Provincia: Tacna Distrito: Tacna Zona afectada: Junta vecinal Coronel Teniente Ricardo Odonovan Prestador: EP N° de participantes: 6 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>DEFICIENTE TRATAMIENTO Y/O MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA: Los usuarios denunciaron recibir deficiente calidad de agua potable de manera reiterativa.</p>	<p>PURGA DE REDES: Entre los usuarios y la EP se acordó realizar una instalación de válvula de purga en el punto más bajo de la red de agua, para que la turbiedad se reduzca y mejore la calidad del agua. La SUNASS se comprometió a realizar el seguimiento al problema.</p>	24
<p>REGIÓN TACNA: ODS: Tacna Fecha: 25/04/2023 Provincia: Tacna Distrito: Tacna Zona afectada: Barrio Callao Prestador: EP N° de participantes: 4 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>FALTA DE TAPA EN LA CAJA DE CONEXIÓN DOMICILIARIA (AGUA): Los usuarios señalaron que faltan las tapas de agua y desagüe en diversas conexiones domiciliarias.</p>	<p>COLOCACIÓN DE TAPA DE BUZÓN DE DESAGÜE: La EP se comprometió a reponer las tapas de agua y desagüe de las viviendas del sector.</p>	200
<p>REGIÓN TUMBES: ODS: Tumbes Fecha: 25/04/2023 Provincia: Tumbes Distrito: Tumbes Zona afectada: A.H. Ampliación Virgen del Cisne. Prestador: EP N° de participantes: 8 Estado de acuerdo: En proceso</p>	<p>FALTA DE AGUA POTABLE EN LA ZONA: Los usuarios revelaron que a un principio tenían una baja presión del agua, pero que actualmente ya no cuentan con el servicio de agua potable y son abastecidos por camiones cisterna.</p>	<p>ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO CON CAMIÓN CISTERNA: La EP reafirmó su compromiso de brindar el servicio mediante camiones cisterna, así como realizarán una inspección en la zona para determinar los motivos del problema. También, refacturarán los recibos que tienen la modalidad de asignación de consumo.</p>	50
<p>REGIÓN UCAYALI: ODS: Ucayali Fecha: 27/04/2023 Provincia: Atalaya</p>	<p>CORTES DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO: La comunidad nativa Ashaninka ha bloqueado la carretera de Puerto</p>	<p>RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: La municipalidad se comprometió a entregar 2,000</p>	5,000

<p>Distrito: Raymondi Zona afectada: Sector Atalaya Prestador: Municipalidad N° de participantes: 5 Estado de acuerdo: Concluido</p>	<p>Ocopa (único acceso hacia Atalaya), por protestas, poniendo en riesgo el transporte de combustible para el suministro de energía eléctrica, que, a la vez, pondría en riesgo el abastecimiento del servicio de agua potable.</p>	<p>galones de combustible para la empresa eléctrica, a fin de garantizar el servicio de agua potable y operación de la PTAP. La SUNASS se comprometió a vigilar que se garantice la prestación del servicio de agua potable.</p>	
 <ul style="list-style-type: none"> • 32 microaudiencias • 302 participantes 	 <ul style="list-style-type: none"> • 23 microaudiencias sobre problemas operativos • 6 microaudiencias sobre problemas comerciales • 3 microaudiencias sobre información general 	 <ul style="list-style-type: none"> • 10 microaudiencias con acuerdos cumplidos. • 22 microaudiencias con acuerdos por cumplirse. 	 <p>13,582 familias beneficiarias</p>

Las microaudiencias de ¡Participa, vecino!:

El objetivo de ¡Participa vecino! es encontrar soluciones concertadas a problemas de alcance general de los servicios de agua potable y alcantarillado que, por diversas razones, no han sido atendidos oportunamente por el prestador y que vienen afectando la calidad de los servicios en perjuicio de los usuarios.

Frente a esta situación, la SUNASS organiza microaudiencias, utilizando plataformas virtuales o presenciales, en las que se convoca a representantes de los usuarios afectados y a los del prestador, con la finalidad de alcanzar **acuerdos voluntarios**, que permitan solucionar la problemática en beneficio de la población.



ODS Arequipa

II. CHARLAS Y TALLERES DE ¡PARTICIPA, VECINO! – ABRIL 2023:

REGIÓN	PROVINCIA / DISTRITO / ZONA	N° DE CHARLAS Y TALLERES	PROBLEMA O TEMA TRATADO	N° DE PARTICIPANTES
Amazonas	Utcubamba: Bagua Grande	1	Deberes y derechos de los usuarios	113
Ancash	Santa: Chimbote: A.H. Villa Los Jardines Norte	2	Cortes frecuentes del servicio	4
			Falta de mantenimiento del sistema de agua potable o desagüe	3
	Bolognesi: Abelardo Pardo Lezama: Llaclla	10	Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	20
			Reglamento de calidad	20
			Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	22
			Reglamento de calidad	22
			Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	14
			Reglamento de calidad	25
			Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	35
			Deficiente administración, prestación y calidad del servicio por prestador	25
Reglamento de calidad	35			
Pomabamba: Quinuabamba			Reglamento de calidad	15
Apurímac	Abancay: Lambrama	6	Deberes y derechos de los usuarios	32
	Graú: Chuquibambilla		Importancia de acceder al servicio	10
	Graú: Mamara		Reglamento de calidad	3
	Graú: San Antonio		Importancia de acceder al servicio	7
	Graú: Santa Rosa		Importancia de acceder al servicio	10
	Graú: Vilcabamba		Reglamento de calidad	5
Arequipa	Arequipa: Centros poblados de Mollebaya, Uchumayo, Vítor, Yura, Mariano Nicolás Valcárcel, Ocoña, Bella Unión, Jaqui, Quicacha, Aplao, Choco, Orcopampa, Uraca, Chivay, Callelli, San Antonio De Chuca, Tapay, Tuti, Majes, Cotahuasi, Charcana, Huaynacotas, Tomepampa	4	Información sobre cuota familiar	26
	Caylloma: Centros poblados de Yanqui, Callali, Caylloma,		Información sobre cuota familiar	40

	Madrigal, Tapay, Huanca, Coporaque, Quis		Valoración de los servicios de saneamiento	
	Caylloma: Tisco			10
	Caylloma: Yanque			7
Ayacucho	Huamanga: C.P. Sara Sara	1	Funciones de SUNASS y otros prestadores	30
Cajamarca	Cajamarca: Los Baños del Inca	2	Información sobre programa ¡Participa, vecino!	27
	San Miguel: San Silvestre de Coc		Falta de admisión a trámite de solicitud para acceder a servicio	11
Cusco	Canas: Checca	1	Deficiente tratamiento y/o monitoreo de la calidad del agua	28
Huancavelica	Huancavelica: Huancavelica	2	Procedimiento de reclamos	33
	Tayacaja: Colcabamba: Ranra		Información sobre cuota familiar	36
Huánuco	Huánuco: Amarilis: La Esperanza	3	Deberes y derechos de los usuarios	30
	Leoncio Prado: Rupa Rupa: Tingo María			36
Ica	Palpa: Rio Grande: Santa Rosa	2	Funciones de SUNASS y otros prestadores	11
	Ica: San Joaquín		Consumo medido excesivo	27
Junín	Tarma: Tarma	2	Importancia de consumir agua segura	35
				30
La Libertad	Gran Chimú: Cascas	2	Baja continuidad del servicio de agua potable	24
	Pacasmayo: Jequetepeque		Valoración de los servicios de saneamiento	14
Lambayeque	Chiclayo: P.J. 9 de Octubre	3	Colapso de sistema de alcantarillado	27
	Pomalca: Pomalca		Necesidad de caracterización de la fuente de agua	60
	Reque: Requer		Baja presión del servicio de agua potable	10
Lima	Bellavista: Cercado	3	Necesidad de renovación de redes de alcantarillado	12
	Callao: Santa Rosa		Funciones de SUNASS y otros prestadores	3
	Ventanilla: Pachacútec			20
	Cañete: San Vicente de Cañete	3	Oposición a la instalación y/o renovación de medidores	14
	Cañete: Mala		Información sobre D.L. N° 1280	20
	Cañete: Calango: Checa		Información sobre la conformación de JASS	37
	Carabaylo: Santa Isabel	9	Funciones de SUNASS y otros prestadores	50
	Comas: Año Nuevo		Funciones de SUNASS y otros prestadores	2
	Comas: Santa Paula			50
Comas: El Retablo	Información sobre proyecto en saneamiento		3	

	Comas: IV Zona de Collique		Caracterización de la prestación del servicio	8	
	Independencia: Tahuantinsuyo		Información sobre los VMA	12	
	Puente Piedra: Santa Paula		Funciones de SUNASS y otros prestadores	45	
	Puente Piedra: Santa Rosa			8	
	San Martín de Porres: Antares		Funciones de SUNASS y otros prestadores	2	
	Huaura: Sayan		2	Coordinación de actividades en conjunto	4
	Huaral: Huaral			Facturación elevada por instalación de medidor	25
	Lima: Jr. Cañete		1	Deberes y derechos de los usuarios	13
	San Juan de Lurigancho: Campoy		3	Información sobre los VMA	30
	San Juan de Lurigancho: Canto Rey			Uso responsable de los servicios de saneamiento	20
	Huarocharí: San Antonio			Funciones de SUNASS y otros prestadores	16
	Pachacámac: Quebrada Verde		2	Funciones de SUNASS y otros prestadores	15
Villa María del Triunfo: Villa María del Triunfo	12				
Madre de Dios	Tambopata: Mision San Jacinto	2	Uso responsable de los servicios de saneamiento	22	
	Tambopata: Caserío El Prado		Información sobre la conformación de JASS	10	
Moquegua	Mariscal Nieto: San Antonio	3	Deberes y derechos de los usuarios	38	
	General Sanchez Cerro: Centro Puquina		Funciones de SUNASS y otros prestadores	5	
	Ilo: Pacocha		Deberes y derechos de los usuarios	8	
Pasco	Pasco: Yanacancha	2	Funciones de SUNASS y otros prestadores	36	
	Oxapampa: Chontabamba		Caracterización de la prestación del servicio	17	
Piura	Piura: Urb. Los Corales	2	Procedimiento de reclamos	20	
	Veinteseis de octubre: Urb. Santa Margarita			19	
Puno	Lampa: Pucara: Colque	1	Reglamento de calidad	31	
San Martín	Tarapoto: Jr. Martinez de Compañon	2	Colapso de sistema de alcantarillado	12	
	Moyobamba: San Lorenzo de Doñe		Cortes frecuentes del servicio	33	
Tacna	Jorge Basadre: Locumba	1	Funciones de SUNASS y otros prestadores	26	
Tumbes	Tumbes: A.H. Alipio Rosales	2	Información sobre micromedición	13	

	Tumbes: Barrio Juan Velazco Alvarado		Información sobre lectura de recibo	14
Ucayali	Coronel Portillo: Yarinacocha	2	Funciones de SUNASS y otros prestadores	56
	Coronel Portillo: Callería		Información sobre D.L. N° 1280	10



- 81 charlas y talleres realizados



- 10 charlas y talleres por temas **comerciales**
- 61 charlas y talleres por información **general**
- 10 charlas y talleres de temas **operativos**



1,796
participantes



ODS Tumbes

En el mes de abril, a nivel nacional, las actividades de ¡Participa vecino! involucraron **2,098** participantes, de los cuales **846** fueron mujeres y **1,252** hombres



ODS San Martín

En estos espacios de diálogo, la participación es de hombres y mujeres, como voceros/as o líderes de sus organizaciones.

III. BALANCE DEL PROGRAMA ¡PARTICIPA VECINO!: junio de 2020 a abril de 2023:

Región	ODS/OAU	N° de Microaudiencias	N° Charlas y Talleres	N° de participantes en Charlas, Talleres y microaudiencias	N° de familias beneficiadas en microaudiencias
Amazonas	ODS Amazonas	26	58	1,299	7,836
Ancash	ODS Chimbote	35	53	965	29,442
	ODS Huaraz	37	117	3,199	3,551
Apurímac	ODS Apurímac	27	70	1,835	10,890
Arequipa	ODS Arequipa	26	70	1,530	30,501
Ayacucho	ODS Ayacucho	26	66	1,659	855
Cajamarca	ODS Cajamarca	30	63	2,131	35,459
Cusco	ODS Cusco	18	71	2,018	1,073
Huancavelica	ODS Huancavelica	27	69	1,569	3,695
Huánuco	ODS Huánuco	31	77	1,915	2,639
Ica	ODS Ica	13	65	907	5,639
Junín	ODS Junín	29	58	2,351	1,222
La Libertad	ODS La Libertad	25	65	1,163	11,235
Lambayeque	ODS Lambayeque	101	73	1,597	13,293
Lima	OAU Callao	33	147	2,717	15,318
	OAU Cañete	31	177	2,901	2,293
	OAU Comas	42	291	5,302	9,121
	OAU Huacho	34	157	3,044	7,719
	OAU Sede Central	30	185	7,014	33,168
	OAU SJL	35	182	3,355	10,459
	OAU VES	37	178	3,234	39,317
Loreto	ODS Loreto	30	65	2,096	2,360
Madre de Dios	ODS Madre de Dios	32	68	1,831	20,612
Moquegua	ODS Moquegua	29	62	1,483	3,125
Pasco	ODS Pasco	25	67	1,457	2,740
Piura	ODS Piura	29	68	1,115	16,316
Puno	ODS Puno	35	64	1,091	5,308
San Martín	ODS San Martín	37	60	1,779	35,424
Tacna	ODS Tacna	30	54	1,234	1,499
Tumbes	ODS Tumbes	34	57	610	1,599
Ucayali	ODS Ucayali	27	52	785	13,668
Total		1,001	2,909	65,186	377,376

Desde el inicio del programa **¡Participa, vecino!**, junio de 2020, hasta abril de 2023, se han realizado **1,001 microaudiencias** a nivel nacional, beneficiando a **más de 377 mil familias** peruanas.



OAU Callao

También se han realizado **2,909 charlas y talleres** en temas de derechos de los usuarios/as, regulación de prestadores y acceso al servicio.



OAU Cañete

En total, desde junio de 2020 hasta abril del presente año, **65,186 personas**, la mayoría dirigentes vecinales, han sido parte de la iniciativa **¡Participa vecino!** de la SUNASS.



ODS Tacna



ODS Huaraz



OAU Magdalena



ODS Huancavelica



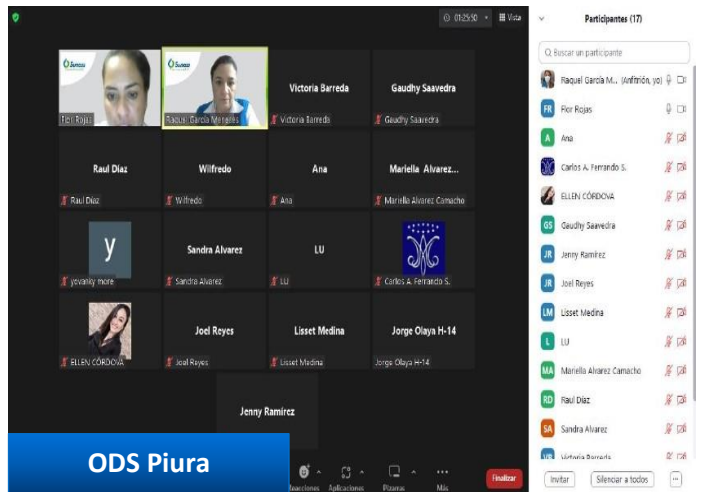
ODS Madre de Dios



ODS Apurímac



ODS Ucayali



ODS Piura



ODS Cajamarca



ODS Chimbote

IV. LA VOZ CIUDADANA EN ¡PARTICIPA, VECINO!:

“El problema está hace un año, hemos llamado a la empresa SEDAPAR, venía lo solucionaba, pero luego el inconveniente persistía, hasta que nos hemos puesto en contacto con personal de la SUNASS, quien, en coordinación con la EPS, nos han dado una solución casi definitiva al problema. Gracias, señores de la SUNASS”.

(Sergio Fernández – usuario de la calle Diamantes, Arequipa)



“Agradezco a la SUNASS por estos espacios de diálogo a través de esta microaudiencia en atención a la problemática presentada por los usuarios y representantes de la Asociación Pro Vivienda de Huayrapunku”.

(Hozmary Coacasa – responsable del ATM del distrito de Ahuaycha, Cusco)

“Gracias a la SUNASS por la iniciativa de escuchar el problema que venimos pasando, pido esto no quede solo en esta reunión y se haga seguimiento a la solución definitiva del problema. Gracias, señores de la SUNASS”.

(Lidia Vásquez – usuaria del centro poblado Churumazú, Pasco)



“Agradezco profundamente a la SUNASS por su apoyo, gracias a ustedes nos solucionaron el problema de presión del servicio que veníamos padeciendo durante todo un mes. Dios bendiga su trabajo”.

(Miguel Caballero – representante de los usuarios del A.H. Sol Naciente, La Libertad)

“Gracias a las acciones realizadas por SUNASS ya contamos con buena presión de agua potable. Agradecemos que desde que acudimos a la oficina de SUNASS en Comas contamos con buena atención del personal, nos dieron la solución al problema que presentábamos hace varios días”.

(Marisa Herrera – usuaria del A.H. Santa Rosa, Puente Piedra)



“Agradezco a la SUNASS por realizar estas actividades donde se canalizan los problemas de los asociados y ayudan a buscar la solución a nuestro inconveniente. Estamos contentos con el trabajo del equipo de la SUNASS, muchas gracias”.

(Nieves Páucar – usuaria del centro poblado Mallas, Huaraz)

“Quiero agradecer la gestión para que se lleve a cabo esta reunión y así poder tener una pronta solución al problema que tenemos. Esperamos que mientras dure el inconveniente, nos abastezcan con camiones cisterna. Gracias, señores de la SUNASS”.

(Katherine Aguilar – usuaria del A.H. Ampliación Virgen del Cisne, Tumbes)



“Agradezco a la SUNASS por la visita y generar este tipo de espacio de dialogo e información, así como ver los temas importantes respecto a la prestación del saneamiento, ya que, como gestión nueva, están comprometidos para trabajar en beneficio de la población”

(Glicerio Bujaico – alcalde de la Municipalidad Distrital de Ahuaycha, Huancavelica)



"Gracias a la SUNASS por promover estos espacios de participación, hacer llegar nuestras demandas a la EPS y así poder ser atendidos"

(Adolfina Meléndez – representante de los vecinos del Jr. Esperanza, Puno)

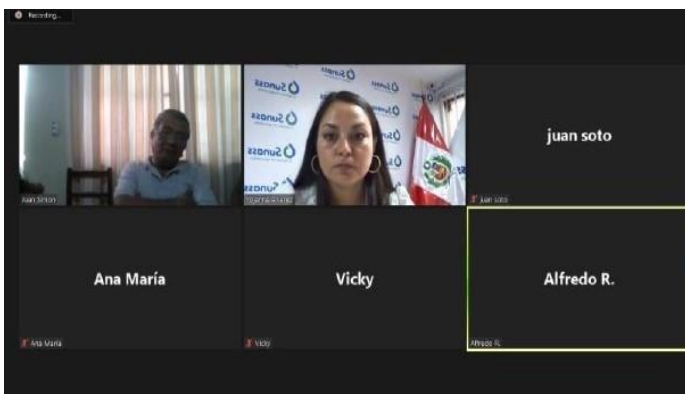
"Quiero destacar estos espacios de diálogo que promueve la SUNASS y a la vez, agradecer la articulación de esfuerzos por atender los problemas del servicio en nuestro sector, a través de esta microaudiencia".

(Ernestina Valdivia – presidenta de la junta vecinal Callao, Tacna)



"Agradezco la participación de la SUNASS en favor de lograr una facturación justa y equivalente al servicio que realmente ha prestado le empresa. Gracias por esta reunión, señores de la SUNASS".

(Juan Simón – representante de los vecinos del sector San Carlos Bajo, Ica)



"Gracias señores de SUNASS, es necesario atender los pedidos de la población sobre los problemas de calidad y de comunicación de la empresa con los usuarios".

(Moisés Zavala – usuario del pasaje Pasco, Junín)



¿Deseas más información?



Cómo ser parte de

Participa 

 **vecino**

1 Escríbenos a:

 participavecino@sunass.gob.pe

o ingresa tus datos en www.sunass.gob.pe

 **2** Explicanos el **problema** que afecta a tu vecindario y bríndanos tus datos de contacto.

 **3** Nos comunicaremos contigo y **programaremos una reunión virtual con los dirigentes de tu barrio.**

#PrimerAñoDeParticipaVecino



Para más información visita www.sunass.gob.pe o escríbenos aquí https://bit.ly/Participa_Vecino
Llámanos al FONOSUNASS (01) 6143180 / 6143181 / Línea gratuita 0800 00 121