

**COMENTARIOS RECIBIDOS:**

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A. (SEDAPAL S.A.), Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa S.A. (SEDAPAR S.A.)

**COMENTARIOS ESPECÍFICOS AL PROYECTO NORMATIVO “REGLAMENTO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA DE LA SUNASS”**

N°	TEXTO DEL PROYECTO PUBLICADO	COMENTARIO	RESPUESTA
1	<p><b>Artículo 4.- Definiciones</b></p> <p>(...)</p> <p>a) <b>Casilla Electrónica:</b> Buzón electrónico asignado a los/las Administrados/as previo consentimiento expreso, en el cual se depositan los documentos electrónicos que contienen los actos o actuaciones administrativas emitidas por la Sunass. Constituye el domicilio digital.</p>	<p><b>SEDAPAL S.A.</b></p> <p>Si bien la casilla electrónica es asignada al usuario, tomando en consideración que las diversas áreas que integran SEDAPAL realizan trámites y son parte de diversos procedimientos iniciados por la SUNASS, ¿es viable que se asigne más de una casilla electrónica a SEDAPAL?</p>	<p>Para efectos del presente proyecto normativo, se ha visto por conveniente asignar una casilla electrónica al administrado (sea esta persona natural o persona jurídica), siempre que cuente con su autorización para el empleo.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, debe tenerse presente que el buzón electrónico asignado al administrado tendrá una funcionalidad que permitirá distinguir las materias de los actos y actuaciones notificadas (tales como las vinculadas al procedimiento de reclamos, procedimientos administrativos sancionadores, requerimientos de información, entre otros.), permitiendo la identificación de las materias y actos o actuaciones notificadas de forma rápida.</p> <p>Cabe añadir que, si bien se trata de una única casilla electrónica y credencial de acceso (usuario y contraseña), esta última podrá ser utilizada por aquellos que así lo estime por conveniente el administrado.</p> <p>En este sentido, no se recoge comentario.</p>
2	<p><b>Artículo 9.- Del Registro en la Casilla Electrónica</b></p> <p>9.1 Pueden solicitar una Casilla Electrónica las personas naturales o las personas jurídicas debidamente representadas.</p>	<p><b>SEDAPAL S.A.</b></p> <p>Con relación a dicho articulado, se propone la siguiente redacción:</p> <p><b>Artículo 9.- Del Registro en la Casilla Electrónica</b></p> <p>9.1 Pueden solicitar una <u>o más</u> Casillas</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 1. No se recoge el comentario.</p>

		<p>Electrónicas las personas naturales o las personas jurídicas debidamente representadas.</p> <p>La propuesta de modificación va en concordancia con el comentario del art. 14 sobre las alertas y en el que se tramitan diversas actuaciones administrativas con las diferentes gerencias de SEDAPAL</p>	
3	<p><b>Artículo 14.- Alerta Informativa</b></p> <p>14.1 En el momento que se realiza la notificación electrónica se envía una Alerta informativa al correo electrónico consignado por el/la Usuario/a al momento de registrarse.</p>	<p><b>SEDAPAL S.A.</b></p> <p>Con relación a dicho articulado, se propone la siguiente redacción:</p> <p><b>Artículo 14.- Alerta Informativa</b></p> <p>14.1 En el momento que se realiza la notificación electrónica se envía una Alerta informativa al correo electrónico consignado por el/la Usuario/a al momento de registrarse <u>y al correo asignado por el servidor público, en caso el administrado sea una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento.</u></p> <p>La tramitación de los procedimientos administrativos y demás actuaciones administrativas en el marco del ejercicio de las funciones y competencias de la SUNASS, puede ser solicitadas a las diferentes Gerencias de SEDAPAL.</p> <p>En ese sentido, el sistema que implemente SUNASS, debe tener la capacidad para emitir la alerta solamente al servidor público designado por cada Gerencia para atender cada tipología de acuerdo a la solicitud o documento remitido por SUNASS.</p> <p>Adicionalmente debe tener la funcionalidad de filtros para que dichos servidores puedan identificar sin demora el requerimiento a fin de darle el tratamiento dentro de los plazos establecidos.</p>	Ver respuesta al comentario N° 1. No se recoge comentario.

<p>4</p>	<p><b>Artículo 16.- Responsabilidad de la Sunass respecto a la operatividad de la Casilla Electrónica</b></p> <p>(...)</p> <p>16.3 La Sunass no asume responsabilidad alguna frente al/a la Usuario/a de la Casilla Electrónica en los siguientes casos:</p> <p>a) Cuando se presenten problemas de carácter técnico imputable al proveedor del servicio de internet del/de la Usuario/a o a su propia infraestructura tecnológica, que le impida acceder a la Casilla Electrónica asignada; y</p> <p>b) Cuando se presenten problemas de carácter técnico no previstos que afecten el acceso al servicio, no imputables a la Sunass.</p>	<p><b>SEDAPAL S.A.</b></p> <p>Si bien, en el sub numeral 16.3 del proyecto normativo que plantea aprobar el “<i>Reglamento de la Casilla Electrónica de la SUNASS</i>” se estaría regulando el hecho relativo a que <u>la SUNASS no es responsable de:</u></p> <p>- <b>Los imperfectos técnicos</b>, imputables al proveedor del servicio de internet del usuario (SEDAPAL) o de la propia infraestructura tecnológica de éste para acceder a la casilla electrónica; o,</p> <p>Los problemas técnicos <b>no previstos</b> que afecten el acceso al servicio.</p> <p>Con relación al primer supuesto, queda claro que, la SUNASS no es responsable de existir alguna falla técnica en la plataforma virtual, o en la red, o en la infraestructura tecnológica de SEDAPAL o en el servicio que la Empresa tenga contratado.</p> <p>No obstante, el referido supuesto debería ir acompañado de la siguiente salvedad: “<i>De ocurrir alguna falla técnica que impida a conocer al Usuario, el contenido de un acto administrativo emitido por SUNASS a través de la casilla electrónica, se tomará con un caso fortuito, a fin de no generar indefensión en el Usuario.</i>”</p> <p>Acerca del segundo supuesto, se advierte de la redacción “<i>problemas técnicos no previstos</i>” que, SUNASS está considerando que existen problemas técnicos previstos lo cual no sería materialmente posible, toda vez que se tendría que definir todas las ocurrencias; por lo que, se propone que se elimine el término “no previstos” en la medida que su uso no genera predictibilidad para el Usuario</p>	<p>Respecto al extremo del comentario referido al literal a) del numeral 16.3, debe tenerse presente que dicho numeral debe leerse con la disposición contenida en el numeral precedente; es decir, el numeral 16.2.</p> <p>Al respecto, el referido numeral establece lo siguiente:</p> <p><i>“16.2 Excepcionalmente, de producirse una contingencia que afecte el funcionamiento de la Casilla Electrónica, cuya solución no pueda atenderse de manera inmediata por parte de la Sunass, se notifica a través de las modalidades y conforme el orden de prelación previsto en el artículo 20 del TUO de la LPAG, sin perjuicio de que dichas contingencias se comuniquen a través del portal institucional, indicando la hora de inicio y fin.”</i> (Subrayado agregado).</p> <p>Tal como se advierte, en caso suceda un problema técnico en el servicio de internet de la Sunass que impida depositar los actos y actuaciones en el buzón electrónico asignado al administrado, se procederá a notificar a través de las modalidades previstas en el artículo 20 del TUO de la LPAG; evitándose de esta manera, cualquier posible indefensión al administrado.</p> <p>Por otro lado, en caso el problema técnico ocurrido sea en la esfera del administrado, debe tenerse en cuenta que la notificación por casilla electrónica se entiende realizada con el depósito de la notificación, no con la lectura, aun cuando estos se deban a problemas técnicos no previstos.</p> <p>En este sentido, no se recoge este extremo del comentario.</p> <p>Respecto del comentario referido al literal b) del numeral</p>
----------	---	---	--

		<p>b) Cuando se presenten problemas de carácter técnico <del>no previstos</del> que afecten el acceso al servicio, no imputables a la Sunass.</p>	<p>16.3, se recoge. De esta manera, el texto queda de la siguiente manera:</p> <p><b>Artículo 16.- Responsabilidad de la Sunass respecto a la operatividad de la Casilla Electrónica</b></p> <p>(...)</p> <p>16.2 La Sunass no asume responsabilidad alguna frente al/a la Usuario/a de la Casilla Electrónica en los siguientes casos: (...)</p> <p>b) Cuando se presenten problemas de carácter técnico que afecten el acceso al servicio, no imputables a la Sunass.</p>
--	--	---	---

<p><b>5</b></p>	<p><b>Artículo 17.- Responsabilidad del/ de la Usuario/a de Casilla Electrónica</b></p> <p>Son responsabilidades del/ de la Usuario/a de la Casilla Electrónica las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aceptar los términos y condiciones de uso de la Casilla Electrónica.</li> <li>2. Tomar las medidas de seguridad y mantener la confidencialidad respecto de la Credencial de Acceso otorgada, así como con el uso de la Casilla Electrónica asignada.</li> <li>3. Revisar frecuentemente la Casilla Electrónica asignada para efectos de tomar conocimiento de los actos administrativos y de las actuaciones administrativas que se comuniquen por ese medio.</li> <li>4. Mantener operativo su correo electrónico y revisarlo periódicamente a efectos de ver las Alertas Informativas.</li> <li>4. Actualizar la información de la Casilla Electrónica, en caso cambie su correo electrónico, a través del cual recibe las Alertas Informativas.</li> <li>5. Consignar correo electrónico válido para la remisión de su Credencial de acceso y de las Alertas Informativas.</li> </ol>	<p><b>SEDAPAL S.A.</b></p> <p>Corregir la numeración</p>	<p>Se recoge el comentario.</p> <p>De esta manera, el texto queda de la siguiente manera:</p> <p><b>Artículo 17.- Responsabilidad del/ de la Usuario/a de Casilla Electrónica</b></p> <p>Son responsabilidades del/ de la Usuario/a de la Casilla Electrónica las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aceptar los términos y condiciones de uso de la Casilla Electrónica.</li> <li>2. Tomar las medidas de seguridad y mantener la confidencialidad respecto de la Credencial de Acceso otorgada, así como con el uso de la Casilla Electrónica asignada.</li> <li>3. Revisar frecuentemente la Casilla Electrónica asignada para efectos de tomar conocimiento de los actos administrativos y de las actuaciones administrativas que se comuniquen por ese medio.</li> <li>4. Mantener operativo su correo electrónico y revisarlo periódicamente a efectos de ver las Alertas Informativas.</li> <li>5. Actualizar la información de la Casilla Electrónica, en caso cambie su correo electrónico, a través del cual recibe las Alertas Informativas.</li> <li>6. Consignar correo electrónico válido para la remisión de su Credencial de acceso y de las Alertas Informativas.</li> </ol>
<p><b>6</b></p>	<p><b>ANEXO I</b></p> <p>Aceptación de términos y condiciones para el uso de la casilla electrónica de la Sunass</p>	<p><b>SEDAPAR S.A.</b></p> <p>No debe haber restricción de sistema operativo (se indica Windows. Debe permitirse conectarse también desde otros sistemas de escritorio y móviles</p>	<p>Se recoge el comentario. Asimismo, se actualiza la versión de los programas.</p> <p>De esta manera, el texto queda de la siguiente manera:</p>

			<p style="text-align: center;"><b>“ANEXO I</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA DE LASUNASS</b></p> <p>(...)</p> <p>1. En el marco de lo establecido en los artículos 3 y 4 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, así como el párrafo 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y el Decreto Legislativo N° 1497, ACEPTO los siguientes términos y condiciones para uso de la Casilla Electrónica:</p> <p>(...)</p> <p>2. Declaro que para acceder a la Casilla Electrónica cuento con un dispositivo informático conectado a Internet y configurado para navegación por web, a través de los navegadores Mozilla Firefox versión 90.0 o superior, Google Chrome versión 90.0 o superior, Microsoft Edge versión 90.0 o superior, Opera versión 70 o superior y Safari versión 14 o superior. “</p>
7	<b>ARTICULO X – ACTIVACION DE LA CASILLA</b>	<p><b>SEDAPAR S.A.</b> Debe existir una validación del correo electrónico de notificación, que evite posibles problemas de autenticidad y spam</p>	<p>El comentario está referido a la implementación del sistema de casilla electrónica y no al proyecto normativo, por lo que no corresponde su atención.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, debe tenerse en consideración que las funcionalidades de la casilla electrónica serán detalladas en el manual de uso que para tal efecto aprobará la Sunass.</p>

8	d) sobre las disposiciones complementarias 4.55	<p><b>SEDAPAR S.A.</b> Aparte del envío del Manual, sería importante también un video de uso de la Casilla Electrónica</p>	<p>El comentario está referido a la implementación del sistema de casilla electrónica y no al proyecto normativo, por lo que no corresponde su atención.</p>
9		<p><b>SEDAPAR S.A.</b> Se sugiere que se implemente la integración entre sistemas gestión documental como medio alternativo de comunicación directa entre entidades, a través del PIDE</p>	<p>Debe tenerse en cuenta que la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) es una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos, entre entidades del Estado a través de Internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.</p> <p>Por el contrario, el sistema de casilla electrónica no significa un sistema de integración de gestión documental entre entidades. La notificación mediante casilla electrónica consiste en la creación de un buzón asociado a una cuenta de correo, en la cual se reciben las notificaciones</p> <p>En este sentido, no se recoge el comentario.</p>
10		<p><b>SEDAPAR S.A.</b> Se sugiere agregar metadatos al PDF que ayuden a identificar la notificación y puedan ser indexados por los sistemas de gestión documental de las empresas</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 9. No se recoge comentario.</p>
11		<p><b>SEDAPAR S.A.</b> Se sugiere que SUNASS publique una API Rest para poder conectarse y poder leer las notificaciones de tal manera que puedan ser importadas dentro del sistema de gestión documental</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 9. No se recoge comentario.</p>