

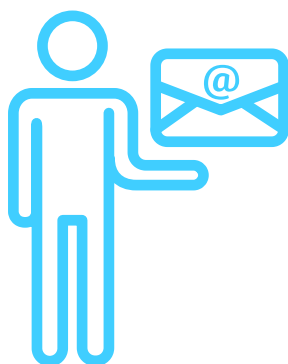
Preguntas frecuentes sobre el uso de la Casilla Electrónica



La Casilla Electrónica es un **servicio digital de la Sunass** que permite a las **personas naturales o jurídicas**, así como a entidades públicas y privadas, recibir las respuestas a los trámites presentados ante el regulador.

Su uso está normado por el Reglamento de la Casilla Electrónica aprobado mediante [Resolución de Consejo Directivo N° 042-2021-SUNASS-CD.](#)

1 ¿Qué es la Casilla Electrónica?



Es un **buzón electrónico asignado a los usuarios y usuarias**, previo consentimiento expreso, en el cual se envían los **documentos electrónicos que contienen los actos o actuaciones administrativas emitidas por la Sunass**. Constituye el domicilio digital.

Por ejemplo, al presentar una solicitud ante la Sunass y se espera una respuesta, el usuario o usuaria puede optar por la notificación vía Casilla Electrónica.

2 ¿Quién puede usarla?

Personas naturales o jurídicas que participan en los procedimientos administrativos o que son destinatarios/as de las actuaciones administrativas que la Sunass realiza.

Por ejemplo, si una empresa prestadora de servicios de saneamiento presenta un recurso de apelación ante la Sunass, los resultados le serán notificados en la Casilla Electrónica que se le asignó previamente.

3 ¿Quiénes pueden solicitar una Casilla Electrónica y cómo deben registrarse?

Pueden solicitar una Casilla Electrónica **las personas naturales o las personas jurídicas debidamente representadas**. Para registrarse, los usuarios/as deben:

- **Registrarse en el portal institucional** de la Sunass y firmar la “Aceptación de Términos y Condiciones para el uso de la Casilla Electrónica de la Sunass”.

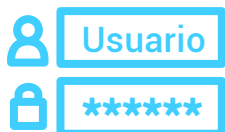
[Regístrate aquí](#)

- El sistema gestiona el registro y le asigna una **Credencial de Acceso**.

Para crear la Casilla Electrónica sigue estos pasos:

[VER VIDEO](#)

4 ¿Cómo se activa la Casilla Electrónica?



- En un plazo máximo de dos (2) días hábiles luego del registro, **el usuario/a recibe sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) en la dirección de correo electrónico registrado.**



- **El usuario/a ya puede usar su Casilla Electrónica con sus credenciales de acceso.**



- A partir del día hábil siguiente a la recepción de la confirmación de activación, **todos los actos y actuaciones administrativas emitidos por la Sunass son notificados en la Casilla Electrónica asignada**, conforme a los términos y condiciones de uso aceptados que incluyen las disposiciones de la presente norma o aquellas que las modifiquen.

5 ¿Cuándo usar la Casilla Electrónica?

Cuando se quiera revisar de forma rápida y segura las **respuestas a los trámites** realizados ante la Sunass.

6 ¿Cuál es la vigencia de una Casilla Electrónica?

La Casilla Electrónica estará **vigente de forma indefinida**, en tanto el usuario/a siga usándola.

7 ¿La Casilla Electrónica es lo mismo que un correo electrónico o mesa de partes de la Sunass?



No, la Casilla Electrónica es un buzón donde **solo se recibe las respuestas de los trámites realizados ante la Sunass**. En cambio, en un correo electrónico se envía y recibe respuestas.

La mesa de partes cumple la función de recibir documentos, en cambio la Casilla Electrónica es un servicio digital que tiene como finalidad la notificación de documentos a los usuarios y usuarias que se hayan acogido a esta modalidad.

8 ¿Qué es la credencial de acceso?

Consta de **nombre de usuario y contraseña asignados**, los cuales permiten acceder a la Casilla Electrónica. Es de conocimiento exclusivo del usuario/a.

9 ¿Qué hacer si ya no quiero tener Casilla Electrónica?

Se puede **presentar una solicitud de baja**, a través del formulario virtual disponible en el portal web de la Sunass.

[Solicitar baja aquí](#)

10 ¿Me asignarán una Casilla Electrónica por cada trámite administrativo?

No, la **Casilla Electrónica es un medio de notificación**. Al acogerse a esta modalidad, la Sunass enviará allí todas las respuestas a los trámites realizados.

11 ¿Puedo tener Casilla Electrónica y a la vez ser notificado por otro medio como correo electrónico o domicilio físico?

No. Quienes se acojan a la Casilla Electrónica **solo podrán ser notificados a través de esta vía y no por otros medios** (notificación física y/o correos electrónicos).



Si no te llegaron las credenciales de acceso, olvidaste tu contraseña, no te llegó la confirmación de activación o tienes cualquier otro tipo de incidencia o problema, puedes comunicarte al correo electrónico:

casillaelectronica@sunass.gob.pe