

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3586-2021-OS/JARU-SC**

Lima, 20 de setiembre de 2021

Expediente: 202100112502 - electrónico

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda

Materia: Demora en habilitación de suministro [REDACTED]

Número de suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-06838-2021

SUMILLA: *El reclamo por la demora en la habilitación de suministro [REDACTED] es fundado, por lo que la concesionaria deberá habilitarlo en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.*

NOTA: *Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.*

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la reclamante) el 7 de abril de 2021, por la demora [REDACTED] de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) en la habilitación de un suministro [REDACTED] en su predio. Manifestó que la habilitación requerida se encuentra pendiente de atención desde el 15 de enero de 2021.
- 1.2 La Resolución N° GNLC-RES-06838-2021 del 27 de abril de 2021, en la que la concesionaria declaró infundado el reclamo. Sustentó su pronunciamiento en que, luego de las revisiones que efectuó, pudo verificar que no hubo demora en la construcción de la tubería de conexión e instalación de acometida, cuyo trabajo quedó conforme. Agregó que, la empresa instaladora es la responsable en hacer las coordinaciones respectivas a fin de que se programe la habilitación del servicio, siempre que no existan no conformidades pendientes de subsanar.
- 1.3 El recurso de apelación interpuesto por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el recurrente) el 13 de mayo de 2021, contra la Resolución N° GNLC-RES-06838-2021. Manifestó que se va a cumplir un año desde que solicitó la instalación del suministro, sin que hasta la fecha no se concluye con su habilitación, pese a las reiteradas comunicaciones realizadas para tal efecto.

1.4 El documento REC2021-010416 del 20 de mayo de 2021, mediante el cual la concesionaria elevó el expediente a este Tribunal Administrativo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde ordenar a la concesionaria que atienda la habilitación del suministro [REDACTED] requerido por el recurrente.

3. ANÁLISIS

3.1 En el caso bajo análisis, se reclamó por la demora de la concesionaria en la habilitación del suministro [REDACTED] señalando que esta se encuentra pendiente desde el 15 de enero de 2021.

3.2 Por otra parte, la concesionaria desestimó el reclamo señalando que no hubo demora en la construcción de la tubería de conexión e instalación de acometida y que es de responsabilidad de la empresa instaladora en hacer las coordinaciones respectivas a fin de que se programe la habilitación del servicio.

3.3 Sobre la materia reclamada, la normativa vigente, para el caso concreto, establece lo siguiente:

a) La concesionaria está obligada a dar servicio a quien lo solicite dentro del Área de Concesión dentro de un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días en caso existiera la infraestructura necesaria en la zona, o de doce (12) meses si no la hubiera, siempre que el Suministro se considere técnica y económicamente viable de acuerdo con el artículo 63° y al Procedimiento de Viabilidad. Los plazos se computarán a partir de la suscripción del correspondiente contrato (artículo 42°, literal b) del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución [REDACTED] por Red de Ductos¹, en adelante, TUO del Reglamento de Distribución).

b) Una vez suscrito el contrato [REDACTED] con el concesionario, el usuario deberá contratar los servicios de un instalador inscrito en el Registro de Instaladores [REDACTED] para la elaboración del Proyecto de Ingeniería [REDACTED] construcción de la instalación interna, así como construcción e instalación de la estación de medición y regulación primaria, según corresponda (artículo 5°, numeral 5.2 del Procedimiento para la Habilitación de Suministros [REDACTED] en adelante Procedimiento de Habilitación).

c) El usuario se encuentra obligado a contratar los servicios de un instalador registrado en Osinergmin para el diseño, construcción, modificación y ampliación de una instalación interna, así como, la instalación de la acometida, según corresponda (artículo 18°, numeral 18.2 del Procedimiento de Habilitación).

d) Una vez que el instalador concluya la construcción de la instalación interna, y estando aún descubierta, en el caso de tuberías empotradas, el instalador o usuario presentará

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

² Resolución del Consejo Directivo N° 099-2016-OS-CD.

la solicitud de habilitación, utilizando el Formato N° 1 del Anexo N° 1 del Procedimiento de Habilitación.

Para el caso de usuarios residenciales, el registro de la culminación de la instalación interna en el Portal de Habilitaciones automáticamente equivale a la Solicitud de Habilitación, debiendo el Concesionario programar la Habilitación a través del Portal de Habilitaciones. Asimismo, el Instalador deberá elaborar los documentos que se detallan en las literales a), b) y c) del presente numeral para ser entregados al Concesionario el día de la ejecución de la Habilitación (artículo 10°, numeral 10.1 del Procedimiento de Habilitación).

- e) El concesionario deberá pronunciarse respecto de la aprobación o no de la solicitud de habilitación, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud. Dentro de dicho plazo, el concesionario podrá realizar observaciones a la solicitud de habilitación. En caso el instalador no presente el levantamiento de observaciones o no absuelva el total de las mismas, se tendrá por no presentada la solicitud de habilitación (artículo 10°, numeral 10.2 del Procedimiento de Habilitación).
- f) El concesionario programará y ejecutará la habilitación en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la solicitud de habilitación en caso no se hayan formulado observaciones, o a partir del levantamiento de observaciones en caso se hayan formulado estas últimas. Sólo para el caso de usuarios residenciales, el Concesionario programará y ejecutará la Habilitación en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Para tal efecto, el Concesionario comunicará al Usuario y/o Instalador, a través del Portal de Habilitaciones, la fecha programada para la ejecución de la Habilitación, en la cual se deberá suscribir el Acta de Habilitación respectiva (artículo 10°, numeral 10.3 del Procedimiento de Habilitación).
- g) En la fecha programada para la habilitación, el concesionario realizará una visita de inspección a las instalaciones internas, la cual incluye el recorrido de las instalaciones, con la finalidad de corroborar el cumplimiento de la normativa vigente, siendo que en caso no se cumpla con la misma no se continuará con la realización de las pruebas. Las pruebas que se efectuarán son las siguientes:
 - i. Prueba de hermeticidad
 - ii. Pruebas de presión de uso del artefacto a gas natural
 - iii. Prueba de monóxido de carbono (artículo 10°, numeral 10.4 del Procedimiento de Habilitación)
- h) En caso el concesionario detecte durante la visita de inspección que no están conformes: la prueba de hermeticidad, la prueba de presión de uso del artefacto y/o la prueba de monóxido de carbono, según sea el caso, no se procederá a la habilitación del suministro [REDACTED]. El acta de habilitación será firmada por el concesionario y el usuario o el representante de éste último, y adicionalmente podrá ser suscrita por el instalador (artículo 10°, numeral 10.4.6 del Procedimiento de Habilitación).

3.4 De acuerdo con la consulta realizada en el **Portal de Habilitaciones de Suministros** [REDACTED] respecto del suministro N° [REDACTED] se observa lo siguiente:

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3586-2021-OS/JARU-SC**

- El 16 de octubre de 2020, la concesionaria aprobó el contrato para dotar de suministro [REDACTED] para el predio ubicado en [REDACTED]

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa instaladora	NAGASCO (RUC 20509783625)		
Número de Solicitud	902146	Código de identificación interna del predio	3931146
Fecha de registro de la Solicitud en el Portal	15/10/2020	Fecha de evaluación FISE	15/10/2020
Documento de identificación del solicitante	DNI 32119214	Nombre del solicitante	ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES
Dirección	JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO		

[Visualizar en el mapa](#)

Datos de la Evaluación de la Solicitud

Empresa Concesionaria	Calidda (RUC 20503758114)		
Fecha de evaluación	17/10/2020	Resultado	Aprobado
Usuario FISE	SI	Mecanismo de promoción	SI
		Estrato socioeconómico	01 - Bajo
Código de Manzana	122852	Fecha de aprobación del contrato	16/10/2020
Número de Contrato de Suministro	10300239	Número de Suministro	1412139
Código interno de Contrato del Concesionario	1412139		
Número de Instalación	1237950		

[Regresar](#)

- El 4 de diciembre de 2020, la empresa instaladora (Nagasco) finalizó la instalación interna en el predio y ese mismo día registró la solicitud de habilitación del suministro.

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa instaladora	NAGASCO (RUC 20509783625)		
Número de Solicitud	902146	Código de identificación interna del predio	3931146
Fecha de registro de la Solicitud en el Portal	15/10/2020	Fecha de evaluación FISE	15/10/2020
Documento de identificación del solicitante	DNI 32119214	Nombre del solicitante	ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES
Dirección	JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO		

[Visualizar en el mapa](#)

Datos de la Finalización de la Instalación Interna

Empresa instaladora	NAGASCO (RUC 20509783625)		
Fecha de finalización	04/12/2020 05:58:36 PM	Declara que posee todos los documentos que exige la normativa vigente	SI
Ubicación	-11.949168594496443,-76.97539553046227		

[Visualizar en el mapa](#)

[Regresar](#)

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa instaladora	NAGASCO (RUC 20509783625)		
Número de Solicitud	902146	Código de identificación interna del predio	3931146
Fecha de registro de la Solicitud en el Portal	15/10/2020	Fecha de evaluación FISE	15/10/2020
Documento de identificación del solicitante	DNI 32119214	Nombre del solicitante	ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES
Dirección	JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO		

[Visualizar en el mapa](#)

Datos de la Solicitud de Habilitación

Fecha de registro de Solicitud de Habilitación	04/12/2020
--	------------

[Regresar](#)

- El 9 de enero de 2021, la concesionaria reportó la finalización de la construcción de la instalación de la tubería de conexión y acometida, indicando "resultado: concluida".

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 3586-2021-OS/JARU-SC**

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa Instaladora: **NAGASCO (RUC 20509783625)**
 Número de Solicitud: **902146** Código de identificación interna del predio: **3931146**
 Fecha de registro de la Solicitud en el Portal: **15/10/2020** Fecha de evaluación FISE: **15/10/2020**
 Documento de identificación del solicitante: **DNI 32119214** Nombre del solicitante: **ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES**
 Dirección: **JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO** [Visualizar en el mapa](#)

Datos de la instalación de Tubería de conexión y acometida

Tipo de instalación: **Acometida**
 Nombre de la Empresa Contratista: **null**
 Documento de Identificación del Inspector o Fusionista:
 Nombre del Inspector o Fusionista:
 Fusionista Técnico instalador:
 Fecha de registro: **12/01/2021** Resultado: **Concluida**
 Fecha de finalización: **09/01/2021**

[Regresar](#)

- El 20 de agosto de 2021, la empresa instaladora (Nagasco) volvió a registrar la solicitud de habilitación del suministro.

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa Instaladora: **NAGASCO (RUC 20509783625)**
 Número de Solicitud: **902146** Código de identificación interna del predio: **3931146**
 Fecha de registro de la Solicitud en el Portal: **15/10/2020** Fecha de evaluación FISE: **15/10/2020**
 Documento de identificación del solicitante: **DNI 32119214** Nombre del solicitante: **ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES**
 Dirección: **JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO** [Visualizar en el mapa](#)

Datos de la Solicitud de Habilidadación

Fecha de registro de Solicitud de Habilidadación: **20/08/2021**

[Regresar](#)

- El 23 de agosto de 2021, la concesionaria reportó que no pudo habilitar el servicio del suministro, indicando “cliente reprograma”.

Detalle de la acción realizada sobre la Solicitud

Datos generales

Empresa Instaladora: **NAGASCO (RUC 20509783625)**
 Número de Solicitud: **902146** Código de identificación interna del predio: **3931146**
 Fecha de registro de la Solicitud en el Portal: **15/10/2020** Fecha de evaluación FISE: **15/10/2020**
 Documento de identificación del solicitante: **DNI 32119214** Nombre del solicitante: **ELOISA ELISA PAJUELO DE FLORES**
 Dirección: **JR L MORRO MZ-A LT-3 PISO 1, LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO** [Visualizar en el mapa](#)

Datos de la Habilidadación

Empresa Concesionaria: **Calidda (RUC 20503758114)**
 Fecha de realización de las pruebas: **23/08/2021 04:46:02 PM** Habilidadación Aprobada: **No**

Resultado de la prueba de Habilidadación

Tipo de prueba	Aprobado
1. Medidor	No
2. Válvula de corte general	No
3. Recorrido y materiales	No
4. Puntos de instalación	No
5. Ambientes	No
6. Prueba de hermeticidad	No
7. Prueba de presión del artefacto	No
8. Prueba de monóxido de carbono	No

Número de ambientes: **0**
 El instalador realizó una adecuada capacitación al usuario: **No**
 Acta de habilitación: [📄](#)
 Prueba de rechazo: [📄](#)

Motivos de rechazo

Orden	Motivo de rechazo	Submotivo de rechazo	Observación
1	1	CLIENTE	Reprograma

Mostrando 1 registro(s)

3.5 Conforme a lo anterior se verifica que:

- a) El 16 de octubre de 2020, la concesionaria y la reclamante suscribieron el contrato respectivo para abastecer de suministro [REDACTED] al predio de esta última; por lo que el plazo de 45 días hábiles, contados desde dicha fecha ya han transcurrido en exceso.
 - b) El 4 de diciembre de 2020 finalizaron los trabajos de la instalación interna [REDACTED] en el predio, siendo que en dicho día se registró la solicitud de habilitación del suministro.
 - c) El 9 de enero de 2021, la concesionaria reportó la finalización de la construcción de la tubería de conexión y la instalación de acometida, indicando: "concluida".
 - d) El 20 de agosto de 2021 se volvió a registrar la solicitud de habilitación del suministro.
 - e) El 23 de agosto de 2021, la concesionaria reportó que no pudo habilitar el suministro en reclamo por reprogramación; sin embargo, no acreditó el motivo de dicha reprogramación ni a quien sería imputable. Además, posterior de dicha fecha no se registró alguna observación que sea imputable al usuario, por lo cual no se haya podido habilitar el servicio.
- 3.6 Por lo expuesto, siendo que la concesionaria no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar que dentro del referido plazo de 45 días haya existido un impedimento para la ejecución de la habilitación del suministro ni que haya realizado una observación cuya subsanación era imputable al usuario para proseguir con la respectiva habilitación; se advierte que la concesionaria incurrió en una demora injustificada en su obligación de brindar el servicio [REDACTED] dentro del plazo que establece el artículo 42°, literal b) del TUO del Reglamento de Distribución.
- 3.7 Conforme a lo anterior, considerando el tiempo transcurrido y que la concesionaria acreditó la ejecución de la instalación de la tubería de conexión y acometida, en los siguientes cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá realizar la habilitación del suministro [REDACTED] de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Habilitación, para lo cual, deberá comunicar previamente al usuario la fecha y hora de su programación.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-06838-2021 que declaró **INFUNDADO** el reclamo del recurrente por demora en la habilitación de suministro [REDACTED] y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO** por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

Artículo 2°.- La concesionaria deberá realizar la habilitación del suministro [REDACTED] a favor del predio del recurrente dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al recurrente el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.

Artículo 4°.- DECLARAR agotada la vía administrativa y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa administrativa, conforme con la ley de la materia.

Con la intervención de los señores vocales: Pedro Villa Durand, Humberto Sheput Stucchi y Fernando Momiy Hada.



Firmado Digitalmente
por: VILLA DURAND
Pedro Glicerio FAU
20376082114 hard
Fecha: 20/09/2021
12:32:07

Presidente

la/RB/RH