

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 108-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

**Expediente N° 202400184478 - electrónico**

**Recurrente:** [REDACTED]

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

**Materia:** Demora en habilitación de suministro [REDACTED]

**Número de suministro:** [REDACTED]

**Domicilio procesal:** [REDACTED]  
[REDACTED]

**Correo electrónico para notificaciones:** [REDACTED]

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-011981-2024

**SUMILLA:** *El reclamo es fundado, porque existió demora para habilitar el suministro [REDACTED] N° [REDACTED] no obstante, no corresponde disponer la adopción de una medida correctiva toda vez que la concesionaria ya atendió la pretensión de la recurrente.*

**1. VISTOS**

El reclamo presentado por la recurrente por la demora en la habilitación del suministro [REDACTED] N° [REDACTED] la Resolución N° GNLC-RES-011981-2024 que declaró infundado el reclamo; y el recurso de apelación presentado por la recurrente contra dicha resolución.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si la concesionaria es responsable de la demora en la habilitación del suministro N° [REDACTED]

**3. ANÁLISIS**

3.1 Respecto de la materia reclamada, la normativa aplicable 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 veinticinco (25) días para consumidores residenciales y de treinta y cinco (35) días para otros consumidores 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 al artículo 63° y al Procedimiento de Viabilidad. Los plazos se computarán a partir de la suscripción del correspondiente contrato (artículo 42°, literal b<sup>1</sup>, del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución [REDACTED] por Red de Ductos<sup>2</sup>; en adelante, TUO del Reglamento de Distribución).

<sup>1</sup> Literal modificado mediante el Decreto Supremo N° 008-2021-EM, publicado el 18 de abril de 2021.

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

- b) 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 para la Habilitación de Suministros [REDACTED] en adelante, Procedimiento de Habilitación).
- c) 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 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).

- d) El concesionario programará y ejecutará la habilitación en un plazo no mayor a diez (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).

3.2 De acuerdo con la consulta realizada en el **Portal de Habilitaciones de Suministros** [REDACTED] respecto del suministro N° [REDACTED] es posible concluir lo siguiente:

- El 29 de mayo de 2023, la concesionaria aprobó el contrato de suministro para abastecer con el servicio [REDACTED] al predio ubicado en [REDACTED]
- El 2 de junio de 2023, se reportó como concluida la instalación de la acometida (gabinete y manifold); el 5 de junio de 2023, se reportó como finalizada la construcción de la instalación interna en el predio y se registró la solicitud de habilitación del suministro; y, el 8 de junio de 2023, se reportó como concluida la instalación de la tubería de conexión; es decir, **las instalaciones internas se encontraban concluidas en su oportunidad para la respectiva habilitación (actividad final que corresponde a la concesionaria), no existiendo observación o rechazo alguno.**

<sup>3</sup> Resolución del Consejo Directivo N° 099-2016-OS-CD.

- El 30 de junio de 2023, la concesionaria reportó que no pudo habilitar el suministro por “cliente ausente”; sin embargo, no acreditó la existencia de alguna comunicación (coordinación) previa.

3.3 Por lo expuesto, dado que la concesionaria no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar que, dentro del plazo que es de su responsabilidad, existió un impedimento para la habilitación del suministro, no imputable a ella, ni que haya realizado alguna observación que debía ser atendida por la recurrente para proseguir con la respectiva habilitación; **se concluye que 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.**

3.4 En consecuencia, si bien correspondería disponer la habilitación el suministro N° [REDACTED] de la revisión del Portal de Habilitaciones se observa que este se encuentra habilitado desde el 10 de setiembre de 2024 (posterior a la fecha de presentación del recurso de apelación). Tal como se muestra a continuación:



3.5 En ese sentido, no corresponde disponer alguna medida correctiva adicional.

3.6 Finalmente, se exhorta a la concesionaria a no pasar por alto su obligación de brindar un trato razonable y satisfactorio a sus clientes, sin incurrir en demora excesiva a sus solicitudes<sup>4</sup>, teniendo en cuenta que los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidas en la normativa<sup>5</sup>.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

<sup>4</sup> Numeral 5.1 de la Norma de Calidad del Servicio de Distribución [REDACTED] por Red de Ductos, aprobada por Resolución N° 306-2015-OS/CD.

<sup>5</sup> Artículo 66°, numeral 66.4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571.

<sup>6</sup> 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 1°.- REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-011981-2024 que declaró **INFUNDADO** el reclamo y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO**, sin medida correctiva.

**Artículo 2°.- 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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva<sup>7</sup>, conforme a lo previsto en la ley de la materia.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala, Pedro Villa Durand y Humberto Sheput Stucchi.



Firmado Digitalmente  
por: GANOZA DE  
ZAVALA Luis Alberto  
Vicente FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 14/01/2025  
17:30:29

Presidente

OC/RB/SG

---

<sup>7</sup> Cabe indicar que, los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley, según lo previsto en el artículo 203° del TUO de LPAG. Además, el artículo 24° del Texto Único Ordenado de Ley N° 27584 – Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, establece que: "La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario" (el subrayado es nuestro).