

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 127-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente N° 202400256028 – 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]

Correo electrónico para notificaciones: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-014743-2024

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 el Sr. [REDACTED] (en adelante, el recurrente), registrado a través de Tukuy Rikuy de Osinergmin el 22 de agosto de 2024, por la demora [REDACTED] de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) en la habilitación del suministro N° [REDACTED]. Señaló que, el 7 de diciembre de 2023, se registró la solicitud de habilitación del servicio, pero aún no se ha realizado.
- 1.2 La Resolución N° GNLC-RES-014743-2024 del 9 de setiembre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo. Sostuvo que realizó los trabajos de tubería de conexión con éxito, correspondiendo que el recurrente se comuniqué con un instalador independiente para programar la habilitación requerida.
- 1.3 El recurso de apelación presentado por el recurrente a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin² el 10 de setiembre de 2024, contra la Resolución N° GNLC-RES-014743-2024.

¹ Osinergmin ha asignado al recurrente una casilla electrónica para notificaciones, conforme se informó en el cargo de recepción del recurso de apelación presentado a través de la Ventanilla Virtual:

ATENCIÓN:

En el marco del Decreto Supremo N° 195-2020-PCM se ha procedido a crear su casilla SNE (Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergmin) con los datos declarados, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.

Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinergmin.gob.pe>

² Ingreso SIGED N° 202400212910.

Señaló que ha intentado comunicarse con el instalador independiente en distintas ocasiones, pero no obtiene respuesta.

- 1.4 El Oficio N° 9457-2024-OS-GSE/DSR [REDACTED] mediante el cual se le trasladó a la concesionaria el recurso de apelación presentado por el recurrente.
- 1.5 El documento N° REC2024-034921 del 30 de octubre de 2024, mediante el cual la concesionaria elevó el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

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 Respecto a 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 b³, del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución [REDACTED] por Red de Ductos⁴; en adelante, TUO del Reglamento de Distribución).
- b) Una vez suscrito el contrato [REDACTED] con la concesionaria, 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 la solicitud de habilitación, utilizando el Formato N° 1 del Anexo N° 1 del Procedimiento de Habilitación.

³ Literal modificado mediante el Decreto Supremo N° 008-2021-EM, publicado el 18 de abril de 2021.

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

⁵ Resolución del Consejo Directivo N° 099-2016-OS-CD.

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 la concesionaria 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 a la concesionaria el día de la ejecución de la habilitación (artículo 10°, numeral 10.1, del Procedimiento de Habilitación).

- e) La concesionaria deberá pronunciarse respecto de la aprobación o no de la solicitud de habilitación, en un plazo máximo de cinco (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) La concesionaria 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. Solo para el caso de usuarios residenciales, la concesionaria programará y ejecutará la habilitación en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Para tal efecto, la concesionaria 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, la concesionaria 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 la concesionaria 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 la concesionaria y el usuario o el representante de este último, y adicionalmente podrá ser suscrita por el instalador (artículo 10°, numeral 10.4.6, 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] 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° 127-2025-OS/JARU-SC

- El 25 de julio de 2023, la concesionaria aprobó el contrato del suministro para dotar con el servicio [REDACTED] al predio ubicado en [REDACTED]
- El 11 de agosto de 2023, la empresa instaladora (JAD GASPERU E.I.R.L.) reportó la finalización de la acometida (gabinete y manifold).
- El 8 de setiembre de 2023, la empresa instaladora reportó la finalización de la instalación interna en el predio y registró la solicitud de habilitación del suministro.
- El 20 de setiembre de 2023, la concesionaria reportó como “concluida” la instalación de la tubería de conexión.
- El 15 de noviembre de 2023, la concesionaria reportó como no aprobada la solicitud de habilitación del servicio [REDACTED] señalando como observación: “Falta de documentos / Instalador Independiente no solicitó programación de Habilitación / correo del 10/11/2023” (sic).
- El 7 de diciembre de 2023, la empresa instaladora registró nuevamente la solicitud de habilitación del suministro.

3.3 Conforme a lo anterior se verifica que:

- El 25 de julio de 2023, la concesionaria aprobó el contrato respectivo para abastecer de suministro [REDACTED] al predio solicitante; por lo que el plazo de veinticinco (25) días hábiles, contados desde dicha fecha, ya han transcurrido en exceso.
- Los días 11 de agosto, 8 y 20 de setiembre de 2023, se reportó como finalizada la construcción de la acometida (gabinete y manifold), la instalación interna en el predio y la tubería de conexión, respectivamente. Además, el 8 de setiembre de 2023, se registró la solicitud de habilitación del suministro.
- El 15 de noviembre de 2023, la concesionaria reportó la no aprobación de la solicitud de habilitación del servicio [REDACTED] señalando como observación que el

instalador independiente no solicitó la programación de la habilitación; sin embargo, no acreditó la existencia de alguna comunicación o coordinación previa.

Además, lo señalado por la concesionaria no coincide con la información contenida en el Portal de Habilitaciones, donde se advierte que, el 8 de setiembre de 2023, se registró la solicitud de habilitación del suministro.

- d) El 7 de diciembre de 2023, se volvió a registrar la solicitud de habilitación del suministro.
- e) Las instalaciones internas se encuentran concluidas, no existiendo observación o rechazo alguno, siendo que quedó lista en su oportunidad para la respectiva habilitación del suministro (actividad final que corresponde a la concesionaria).

3.4 Por lo expuesto, dado que la concesionaria no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar que, dentro del referido plazo de veinticinco (25) días hábiles, haya existido un impedimento para la habilitación del suministro, ni que haya realizado alguna observación cuya subsanación sea imputable al 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.

3.5 Conforme a lo anterior, considerando el tiempo transcurrido, en los siguientes cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, la concesionaria deberá ejecutar las acciones necesarias para realizar la habilitación del suministro [REDACTED] de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Habilitación, para lo cual deberá comunicar previamente al recurrente la fecha y hora de su programación.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-014743-2024 que declaró **INFUNDADO** el reclamo y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO**, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 2°.- La concesionaria, previa coordinación con el recurrente, deberá ejecutar las acciones necesarias a fin de realizar la habilitación del suministro [REDACTED] N° [REDACTED] dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.

⁶ 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 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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva⁷, conforme a lo previsto en la ley de 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
17:29:30

Presidente

OC/RB/SG

⁷ 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).