

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 111-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

**Expediente:** 202400278159 – electrónico

**Usuario:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

**Ubicación del suministro y domicilio procesal:** [REDACTED]  
[REDACTED]

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

**SUMILLA:** *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es improcedente, al verificarse que se trata de un procedimiento en el que existe una tercera persona, cuyos derechos o intereses legítimos podrían verse afectados.*

**1. VISTOS**

- 1.1 El reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el usuario), a través del aplicativo Tukuy Rikuy de este organismo, contra Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda (en adelante, la concesionaria), el 27 de agosto de 2024, por oposición a la colocación de un murete en la pared de su propiedad, para la instalación de varios [REDACTED] propiedad de la Sra. [REDACTED] (en adelante, la tercera con interés) y de los medidores Nos. 1896455, 150339817, 150339663. Registrado con el N° REC-015623-TRI-2024.
- 1.2 El documento N° REC2024-028982 del 16 de setiembre de 2024, notificado el 20 de dicho mes y año, a través del cual la concesionaria trasladó el reclamo a la tercera con interés.
- 1.3 La Resolución N° GNLC-RES-016699-2024 del 3 de octubre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo del usuario.
- 1.4 La constancia de notificación electrónica de la Resolución N° GNLC-RES-016699-2024, de fecha 4 de octubre de 2024.
- 1.5 La queja por aplicación de silencio administrativo positivo presentada por el usuario ante este organismo, el 25 de noviembre de 2024. Manifestó que la concesionaria excedió el plazo para otorgarle una respuesta a su reclamo N° REC-015623-TRI-2024.
- 1.6 La carta N° REC2024-040988 del 20 de diciembre de 2024, notificada en la misma fecha, por la cual la concesionaria formuló sus descargos a la queja del usuario. Señaló haber cumplido con emitir y notificar su pronunciamiento respecto al reclamo N° REC-015623-TRI-2024, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada por el usuario.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 De acuerdo con el artículo 34°, literal e) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup>(en adelante, la Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante este organismo, entre otros, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.2 Por otro lado, de conformidad con el artículo 11°; el artículo 20°, numeral 20.1; y el artículo 21°, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.
- 3.3 En la queja bajo análisis, el usuario señaló no haber recibido respuesta de la concesionaria respecto al reclamo N° REC-015623-TRI-2024, presentado el 27 de agosto de 2024, referido a la oposición de instalación de un murete en la pared de su propiedad, para la instalación de varios [REDACTED] propiedad de la Sra. [REDACTED] y de los medidores Nos. 1896455, 150339817, 150339663; por lo que, requirió que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo
- 3.4 Cabe precisar que, conforme a lo establecido en el artículo 38, numeral 38.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), cuando se trata de, entre otros, procedimientos trilaterales<sup>3</sup>, es aplicable el silencio administrativo negativo.
- 3.5 De la revisión de los actuados, se advierte que el reclamo del usuario versa sobre la oposición a la instalación del suministro N° [REDACTED] solicitado por la tercera con interés (Sra. [REDACTED] y otros, en un murete dentro de su propiedad; por tanto, al advertirse la existencia de terceros cuyos derechos o intereses legítimos pueden verse afectados, de no haberse emitido pronunciamiento oportuno, resultaría aplicable el silencio administrativo negativo y no el silencio administrativo positivo; en ese sentido, corresponde declarar improcedente la queja, al tratarse de un imposible jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 37°, numeral 37.2<sup>4</sup> de la Directiva de Reclamos, en concordancia con el artículo 20, numeral 20.2, literal c)<sup>5</sup> de la misma norma.

<sup>1</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>3</sup> Definido como aquel en el que la Administración Pública aparece decidiendo en un conflicto entre dos particulares, a diferencia del típico procedimiento bilateral en el que la Administración es al mismo tiempo, juez y parte (Derecho & Sociedad N°17, Richard Martin Tirado).

<sup>4</sup> "37.2 (...) podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables".

<sup>5</sup> "20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

(...)

- 3.6 Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, de la revisión del expediente se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-016699-2024 el 3 de octubre de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente<sup>6</sup>; por lo que, correspondía que dicho acto administrativo sea notificado, a más tardar, el 14 de octubre de 2024<sup>7</sup>.
- 3.7 Obra en el expediente el documento denominado "Cargo Electrónico", con el cual la concesionaria informó sobre la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-016699-2024, al correo electrónico autorizado para dicho fin al momento de presentación del reclamo ([REDACTED]), el 4 de octubre de 2024.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>10</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo Único.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por el usuario, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

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  
17:30:23

Presidente

mv/CC

c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible (...)"

<sup>6</sup> Considerando que el reclamo fue presentado el 9 de abril de 2024, el plazo de treinta (30) días hábiles con el que contaba la concesionaria para emitir pronunciamiento vencía el 22 de mayo de 2024. No se consideró dentro del cómputo de plazos el día 1 de mayo de 2024, al tratarse de un día feriado a nivel nacional.

<sup>7</sup> Para el cómputo de plazos no se tomó en consideración el 8 de octubre de 2024, por tratarse de un feriado a nivel nacional, ni el 7 de octubre de 2024, al tratarse de un día declarado no laborable.

<sup>8</sup> EMPRESA SYE, INDICA QUE LOS MEDIDORES LOS INSTALA CALIDDA, PRESENTA SU RECLAMO. RESPUESTA A SU CORREO percy57pe@yahoo.com O AL WHATSAPP 943240444.

<sup>9</sup> EMPRESA SYE, INDICA QUE LOS MEDIDORES LOS INSTALA CALIDDA, PRESENTA SU RECLAMO. RESPUESTA A SU CORREO percy57pe@yahoo.com O AL WHATSAPP 943240444.

<sup>10</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