



Sistema para la Masificación
de Gas Natural

PREGUNTAS FRECUENTES

Sistema para la Masificación de Gas Natural



ÍNDICE

¿QUÉ ES EL SISTEMA MASIGAS? 4
 ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE CONTACTO DEL SOPORTE MASIGAS? 4
 ¿POR QUÉ MEDIO PUEDO REALIZAR TODOS MIS TRÁMITES? 4

REGISTRO DE INSTALADORES

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA REALIZAR UN TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN/ RENOVACIÓN/ DUPLICADO DE CARNÉ/ OTROS? 5
 ¿CUÁNTO DEMORA LA SOLICITUD? 5
 ¿CÓMO SÉ QUE YA ESTÁ ATENDIDO MI TRÁMITE? ¿ME VAN A NOTIFICAR? 5
 YA SOLICITÉ MI INSCRIPCIÓN, ¿CUÁNDO PUEDO RECOGER MI CARNÉ? 5
 SOY UN INSTALADOR REGISTRADO Y DESEO DESVINCULARME DE UNA EMPRESA INSTALADORA ¿CÓMO PUEDO INICIAR ESE TRÁMITE? 6
 ¿QUÉ HACER SI UNA EMPRESA NO PROCEDE A DESVINCULARME? 6
 ¿CUÁNTAS CATEGORÍAS DE INSTALADORES HAY Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES? 6
 ¿ES NECESARIO PRESENTAR UNA FOTO TAMAÑO CARNET CON FONDO BLANCO EN MIS TRÁMITES PARA INSCRIBIRME AL REGISTRO DE INSTALADORES DE GAS NATURAL? 6
 ¿CÓMO SABER SI MI REGISTRO DE INSTALADOR YA VENCió? 6
 ¿CUÁNTOS DÍAS TENGO PARA PRESENTAR MI DOCUMENTACIÓN ANTES DEL VENCIMIENTO DE MI REGISTRO DE INSTALADORES? 7
 ¿QUÉ PASA SI NO TENGO ACTUALIZADO MIS DATOS EN EL PADRÓN DE INSTALADORES? 7
 ¿QUÉ PASA SI ME LLEGA UN CORREO DE IMPROCEDENCIA? 7
 ¿PUEDO ANULAR UN EXPEDIENTE ENVIADO? 7
 ¿QUÉ PASA SI MI REGISTRO YA FIGURA EN EL PADRÓN DE INSTALADORES PERO NO PUEDO ACCEDER AL PORTAL DE HABILITACIONES? 7
 ¿CÓMO PUEDO HACER EL SEGUIMIENTO A MI EXPEDIENTE QUE REALICÉ POR VENTANILLA VIRTUAL? 7
 ¿NECESITO LA FIRMA DEL INSTALADOR EN EL ANEXO E PARA DESVINCULARLO DE MI EMPRESA? 7
 ¿PUEDO SUBIR INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA A UN EXPEDIENTE QUE NO HA SIDO EVALUADO? 7

PORTAL DE HABILITACIONES

¿CUÁL ES EL PASO FINAL PARA ACTIVAR MI USUARIO Y CONTRASEÑA EN EL PORTAL DE HABILITACIONES?..... 8
 ME ACABAN DE BRINDAR MI USUARIO Y CONTRASEÑA PARA EL PORTAL DE HABILITACIONES. SIN EMBARGO, TENGO INCONVENIENTES PARA INGRESAR, ¿QUÉ PUEDO HACER EN ESTE CASO? 8
 ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE TENER MI CORREO ELECTRÓNICO ACTIVO? 9
 ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LAS PLANTILLAS PARA LAS CARGAS MASIVAS Y EXCEPCIONES EXIGIDAS POR EL PORTAL DE HABILITACIONES? 9

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LOS CÓDIGOS QUE NECESITO PARA EL DESEMPEÑO DE MIS FUNCIONES? 9
 ¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA CAPACITACIÓN EN TEMAS ESPECÍFICOS DEL PORTAL DE HABILITACIONES? 9

PROYECTOS MULTIFAMILIARES-INSTALADORES

HE REGISTRADO UN PROYECTO MULTIFAMILIAR ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORAN EN ATENDER MI SOLICITUD?.. 10
 ¿QUIÉN PUEDE REGISTRAR UN PROYECTO MULTIFAMILIAR? 10
 ¿CUÁLES SON LOS TRABAJADORES QUE PUEDO PROGRAMAR PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA MONTANTE? 10
 ¿PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA, PUEDO PROGRAMAR A UN INSTALADOR IG1? 10
 ¿PUEDO REGISTRAR LOS PREDIOS O DEPARTAMENTOS CON EL NÚMERO DE RUC DE LA INMOBILIARIA? 10
 ESTOY REGULARIZANDO UN DEPARTAMENTO DE UN EDIFICIO MULTIFAMILIAR, ¿TENGO QUE REGISTRAR TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL EDIFICIO, TOMANDO EN CUENTA QUE YA ESTÁN HABILITADOS? 10
 ¿COMO REGULARIZO LA MONTANTE Y LA INTERNA, SI ESTAS YA ESTÁN CONSTRUIDAS? - REGULARIZACIONES 11
 ¿QUIÉN PROGRAMA Y HABILITA UNA MONTANTE? 11
 ¿QUÉ CONDICIONES DEBE TENER EL PROYECTO PARA HABILITAR LA MONTANTE? 11
 ¿ES SUFICIENTE CON LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PARA COMENZAR A REGISTRAR MIS PREDIOS O DEPARTAMENTOS DE MI PROYECTO? 11

CONSIDERACIONES PARA LA REGULARIZACIÓN DE PROYECTOS MULTIFAMILIARES

CUANDO EL REGISTRO FUE REALIZADO POR OTRO IG3 QUE TAMBIÉN LABORA EN LA EMPRESA 12
 ERROR DE REGISTRO DE INFORMACIÓN: EL INSTALADOR INDICA QUE SIEMPRE HA CARGADO SUS PROYECTOS SIN MONTANTE COMO HABITADOS O NO HABITADOS 12
 LA GEOREFERENCIA EN EL MAPA ESTÁ MAL UBICADA / DIFERENTE DISTRITO / NO CONCUERDA CON LA CALLE Y/O AVENIDA 12
 LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO ESTÁ ERRADA, NO CONCUERDA CON LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO PRESENTADO 12
 REGISTRO REALIZADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA O INSTALADORES IG1/IG2 12
 EN EL PROYECTO EN CONSTRUCCIÓN NO EXISTEN CLIENTES FINALES 13
 PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO, CONSTRUIDO Y HABILITADO) POR INSTALADOR “A” E INSTALADOR “B” QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE 13
 PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO, CONSTRUCCIÓN) POR INSTALADOR “A” E INSTALADOR “B” QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE 14
 PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO) POR INSTALADOR “A” E INSTALADOR “B” QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE 15

RESIDENCIAL NO GASIFICADA

HE REGISTRADO MI SOLICITUD EN EL PORTAL ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE EL CONCESIONARIO PARA PRE EVALUAR? 16
 HE REGISTRADO INCORRECTAMENTE COMO GASIFICADA UNA SOLICITUD NO GASIFICADA ¿QUÉ PUEDO HACER? 16
 HAN OBSERVADO MI SOLICITUD ¿QUÉ DEBO HACER? 16
 EL CONCESIONARIO PRE-APROBó MI SOLICITUD NO GASIFICADA. ¿ESPERO SU APROBACIÓN FINAL PARA CONTINUAR CON LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERNA? 16
 HE FINALIZADO CON LA INSTALACIÓN INTERNA ¿SOLICITO LA HABILITACIÓN DESDE EL PORTAL? 16
 ¿CUÁNDO PUEDO SOLICITAR UNA HABILITACIÓN MANUAL? 16

PREGUNTAS FRECUENTES

¿QUÉ ES EL SISTEMA MASIGAS?

El Sistema de Masificación de Gas Natural (MASIGAS) es la unión de 3 plataformas digitales: Portal de Habilitaciones, Portal de Registro de Instaladores y app Facilito Gas Natural, las cuales se encargan de optimizar los procesos de monitoreo y difusión de las instalaciones de gas natural en el Perú.

Para ello, trabajamos con un soporte que se encarga de mantener un alto índice de cercanía y respuesta hacia los usuarios, además de tener un estricto control de los estándares exigidos.

¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE CONTACTO DEL SOPORTE MASIGAS?

Puede contactarnos a través de nuestro correo electrónico sopORTEportal@osinergmin.gob.pe. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

¿POR QUÉ MEDIO PUEDO REALIZAR TODOS MIS TRÁMITES?

A partir del 2020 todos nuestros trámites han pasado a una modalidad virtual, a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin. Puede ingresar a la misma a través del siguiente link:

<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/ventanilla-virtual/pages/inicio.jsessionid=DED69AC-0019632C541A9B9F3A4BCB30B>

De requerirlo, puede solicitarnos el Manual del Usuario para poder realizar su trámite con mayor precisión.



REGISTRO DE INSTALADORES

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA REALIZAR UN TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN/ RENOVIACIÓN/ DUPLICADO DE CARNÉ/ OTROS?

Cada trámite del Registro tiene un procedimiento y unos requisitos diferentes. Toda la información detallada, así como los anexos a presentar, los puede encontrar en la RCD 030-2016, la cual puede descargar en el siguiente link:

http://gasnatural.osinerg.gob.pe/contenidos/consumidores_residenciales/registro_instaladores_nuevo.html

En el caso del duplicado de carnet del IG3, debe ingresar su documentación por la Ventanilla Virtual de Osinergmin. En caso de los IG1 e IG2, este trámite ya no se realiza debido a que el carnet siempre estará disponible con su usuario y contraseña a través de su aplicativo móvil.

¿CUÁNTO DEMORA LA SOLICITUD?

Según la normativa RCD 030-2016, para todos los trámites hay un plazo de 10 día hábiles, contados desde 1 día después de ingresada la solicitud en mesa de partes.

¿CÓMO SE QUE YA ESTÁ ATENDIDO MI TRÁMITE? ¿ME VAN A NOTIFICAR?

Puedes hacer el seguimiento de tu trámite a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin. El trámite se da por atendido cuando el cambio o solicitud que has hecho ya se puede apreciar en la página web del registro instaladores.

YA SOLICITÉ MI INSCRIPCIÓN, ¿CUÁNDO PUEDO RECOGER MI CARNÉ?

A partir del 2020, el carnet de identificación de los instaladores es totalmente virtual y será brindado al instalador en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se ha iniciado el trámite a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin. Para los instaladores IG3, se enviará el carnet en formato PDF al correo electrónico que consignen en el trámite.

En el caso de los instaladores IG1 e IG2, el carnet se podrá visualizar en su aplicativo móvil, siempre y cuando cuente con un usuario activo en el Portal de Habilitaciones de lo contrario, deberá presentar los requisitos, los cuales son:

- Copia de DNI
- Cédula de notificación
- Condiciones de uso

SOY UN INSTALADOR REGISTRADO Y DESEO DESVINCULARME DE UNA EMPRESA INSTALADORA ¿CÓMO PUEDO INICIAR ESE TRÁMITE?

La empresa es la que los incorpora y la empresa es la que los retira. Una vez que el instalador esté registrado, tiene que acudir a la empresa instaladora a la que está vinculada y que esta presente una solicitud de retiro de personal técnico ante Osinergmin (ANEXO E debidamente llenado y firmado).

¿QUÉ HACER SI UNA EMPRESA NO PROCEDE A DESVINCULARME?

Una vez iniciado el trámite de desvinculación por parte del instalador, Osinergmin oficia a la empresa correspondiente, la cual tiene 5 días para responder acerca del proceso, sin embargo, la desvinculación no dependerá de la respuesta de la empresa.

Si tiene algún inconveniente, puede comunicarse con el Registro de Instaladores.

¿CUÁNTAS CATEGORÍAS DE INSTALADORES HAY Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

Los instaladores IG 1, tienen por competencia la construcción, reparación, modificación, revisión y mantenimiento de instalaciones internas que utilicen Pe-Al-Pe, Pex-Al-Pex, Cobre y Acero y consuman como máximo hasta 300 m³/mes- Pmax 340 mbar- Hasta 60 kw.

Los instaladores IG 2, se encargan de la construcción, reparación, modificación, revisión y mantenimiento de instalaciones internas que utilicen Pe-Al-Pe, Pex-Al-Pex, Cobre y Acero y sin límite de consumo, presión o potencia de equipos.

Los instaladores IG 3, están encargados del diseño, construcción, reparación, modificación, revisión y mantenimiento de Estaciones GNV, GNC, GNL. Están facultados para el diseño de proyectos de instalación y mantenimiento de acometidas.

Para mayor información, puede revisar el reglamento en el siguiente link:
http://gasnatural.osinerg.gob.pe/contenidos/consumidores_residenciales/registro_instaladores_nuevo.html

¿ES NECESARIO PRESENTAR UNA FOTO TAMAÑO CARNET CON FONDO BLANCO EN MIS TRÁMITES PARA INSCRIBIRME AL REGISTRO DE INSTALADORES DE GAS NATURAL?

Sí, para mantener tu carnet actualizado.

¿CÓMO SABER SI MI REGISTRO DE INSTALADOR YA VENCÍÓ?

Debes buscar tu nombre en el registro de instaladores a través del siguiente link: http://gasnatural.osinerg.gob.pe/contenidos/consumidores_residenciales/registro_instalacion.html#interior_seccion_total si en caso no aparece tu nombre, tu registro ya está vencido y debes actualizarlo.

¿CUÁNTOS DÍAS TENGO PARA PRESENTAR MI DOCUMENTACIÓN ANTES DEL VENCIMIENTO DE MI REGISTRO DE INSTALADORES?

Según la RCD N° 30 - 2016 indica que tiene 45 días antes del vencimiento.

¿QUÉ PASA SI NO TENGO ACTUALIZADO MIS DATOS EN EL PADRÓN DE INSTALADORES?

Si tus datos no se encuentran actualizados se procederá a inhabilitar tu inscripción en el registro de instaladores.

¿QUÉ PASA SI ME LLEGA UN CORREO DE IMPROCEDENCIA?

Tengo que presentar un nuevo expediente a través de la ventanilla virtual de Osinergmin sobre el trámite que estoy solicitando.

¿PUEDO ANULAR UN EXPEDIENTE ENVIADO?

Sí, puedes anular el expediente enviando un correo a sopORTEportal@osinergmin.gob.pe solicitando la anulación del mismo.

¿QUÉ PASA SI MI REGISTRO YA FIGURA EN EL PADRÓN DE INSTALADORES PERO NO PUEDO ACCEDER AL PORTAL DE HABILITACIONES?

Debes comunicarte con el área del Portal de Habilitaciones a través del correo electrónico sopORTEportal@osinergmin.gob.pe y a los teléfonos 986553646 y 986550865 para solicitar la activación de tu usuario en el sistema.

¿CÓMO PUEDO HACER EL SEGUIMIENTO A MI EXPEDIENTE QUE REALICÉ POR VENTANILLA VIRTUAL?

Puede hacer el seguimiento a través del siguiente enlace <https://cutt.ly/JbGREFK> y completar los siguientes campos, número de expediente y clave de consulta, los cuales están asignados en el cargo que genera al ingresar una solicitud por Ventanilla Virtual de Osinergmin.

¿NECESITO LA FIRMA DEL INSTALADOR EN EL ANEXO E PARA DESVINCULARLO DE MI EMPRESA?

No, solo necesita los datos del instalador y la firma el representante legal de la empresa.

¿PUEDO SUBIR INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA A UN EXPEDIENTE QUE NO HA SIDO EVALUADO?

Sí, usted puede subir la información a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin.

PORTAL DE HABILITACIONES

¿CUÁL ES EL PASO FINAL PARA ACTIVAR MI USUARIO Y CONTRASEÑA EN EL PORTAL DE HABILITACIONES?

Luego de haber presentado toda la documentación respectiva, se le programará una capacitación sobre el uso del Portal de Habilitaciones y se le notificará a través de su correo electrónico.

ME ACABAN DE BRINDAR MI USUARIO Y CONTRASEÑA PARA EL PORTAL DE HABILITACIONES. SIN EMBARGO, TENGO INCONVENIENTES PARA INGRESAR, ¿QUÉ PUEDO HACER EN ESTE CASO?

Si usted olvidó su contraseña, puede entrar a la opción **Olvidé Contraseña**, aquí encontrará los pasos para generar una nueva contraseña. Aquellos que no actualizaron a tiempo su CCT (CARNÉ DE COMPETENCIA TÉCNICA) y se les inhabilitó, pueden recuperar su cuenta con esta opción, siempre y cuando mantengan el correo con el que crearon el usuario.

En caso no pueda recuperar su cuenta de esta manera, tiene las siguientes opciones:

- Si usted es instalador independiente, puede contactarse directamente con el área de soporte y atenderemos su caso en un máximo de 24 horas hábiles.
- Si usted trabaja para una empresa instaladora, debe solicitar a la empresa ponerse en contacto con el área de soporte para solucionar cualquier inconveniente que haya surgido.

Recuerde que, el proceso correcto es que las empresas instaladoras una vez que tienen el usuario y contraseña, le deben informar al instalador para que pueda comenzar sus actividades inmediatamente.



¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE TENER MI CORREO ELECTRÓNICO ACTIVO?

Tener activo su correo electrónico es primordial, ya que por ese medio compartimos constantemente información relevante para sus funciones como: actualizaciones, lineamientos, restricciones, puntos a considerar en un proceso nuevo, entre otros.

Además, su correo electrónico es un campo único para la creación de usuarios. Por lo tanto, si es que dispone de uno o más usuarios como independiente o vinculado a una empresa instaladora, tendrá que hacer llegar un correo nuevo por cada usuario.

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LAS PLANTILLAS PARA LAS CARGAS MASIVAS Y EXCEPCIONES EXIGIDAS POR EL PORTAL DE HABILITACIONES?

Para obtener todas plantillas para el desempeño de sus funciones, ingrese al Portal de Habilitaciones de Gas Natural y en el menú de opciones, despliegue el módulo **Ayuda del Sistema**, aquí encontrará **plantillas instalador y plantillas concesionario**.

Además, se habilitó la opción "Exportar a Excel para cargas masivas" para los procesos que lo requieran, de esta manera, descargará los formatos listos para el llenado de datos y posterior subida al Portal de Habilitaciones.

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LOS CÓDIGOS QUE NECESITO PARA EL DESEMPEÑO DE MIS FUNCIONES?

La entrega de documentos y asignación de códigos para el desempeño de sus funciones, tales como código de Unidad Predial/ Código de Identificación interna del Predio, entre otros, **es competencia de la empresa concesionaria***.

Por ende, pueden ponerse en contacto con la empresa concesionaria, las cuales tienen un centro de información donde pueden resolver sus dudas.

*Una excepción es el número de acuerdo de instalación interna, pues este es un código que se genera cuando se realiza un trabajo entre la instaladora y el cliente final.

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA CAPACITACIÓN EN TEMAS ESPECÍFICOS DEL PORTAL DE HABILITACIONES?

Envíe un correo a soporteportal@osinergmin.gob.pe solicitando la capacitación, recuerde que todas las capacitaciones se realizan de manera virtual. Una vez programada la sesión, el capacitador le compartirá la plataforma que será usada.

PROYECTOS MULTIFAMILIARES-INSTALADORES

HE REGISTRADO UN PROYECTO MULTIFAMILIAR ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORAN EN ATENDER MI SOLICITUD?

El plazo de atención para la evaluación de los proyectos multifamiliares es de máximo 10 días hábiles. Se recomienda revisar la RCD 099-2016.

https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/plantillamarcolegalbusqueda/resoluci%c3%b3n%20de%20consejo%20directivo%20osinergmin%20099-2016-os-cd.pdf.

¿QUIÉN PUEDE REGISTRAR UN PROYECTO MULTIFAMILIAR?

El registro de multifamiliares debe ser realizado por un **instalador IG3**.

¿CUÁLES SON LOS TRABAJADORES QUE PUEDO PROGRAMAR PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA MONTANTE?

Obligatoriamente tiene que programar a un **instalador IG2**.

¿PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA, PUEDO PROGRAMAR A UN INSTALADOR IG1?

Sí, los **instaladores IG1 e IG2** están calificados para realizar este tipo de actividades.

¿PUEDO REGISTRAR LOS PREDIOS O DEPARTAMENTOS CON EL NÚMERO DE RUC DE LA INMOBILIARIA?

No, el tipo de documento que se admite en solicitudes por ahora son DNI o carnet de extranjería. Por lo tanto, se registrarían los departamentos con los datos del representante legal de la empresa.

ESTOY REGULARIZANDO UN DEPARTAMENTO DE UN EDIFICIO MULTIFAMILIAR, ¿TENGO QUE REGISTRAR TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL EDIFICIO, TOMANDO EN CUENTA QUE YA ESTÁN HABILITADOS?

No, el instalador solo registrará el departamento que falta habilitar y por el cual han solicitado tus servicios.



Por otro lado, tienes que registrar el proyecto siguiendo el flujo de multifamiliares. Recuerde que, si usted no es IG3, no podrá registrar el proyecto, y si no es IG2 no podrá regularizar la montante.

Lo idóneo es que se vinculen un IG3 para registrar el proyecto y un IG2 para poder regularizar la montante y la interna. Puede revisar los lineamientos en el Portal de Habilitaciones de Gas Natural.

Ingrese a la opción de Ayuda del Sistema y descargue el archivo comprimido de Plantillas del instalador.

¿COMO REGULARIZO LA MONTANTE Y LA INTERNA, SI YA ESTÁN CONSTRUIDAS? – REGULARIZACIONES.

Se realizará con el registro fotográfico de lo que se tiene en campo montante. En cuanto a la interna, se requiere una foto del isométrico. Puede revisar los lineamientos en el Portal de Habilitaciones de Gas Natural.

Ingrese a la opción de Ayuda del Sistema del y descargue el archivo comprimido de Plantillas del instalador.

¿QUIÉN PROGRAMA Y HABILITA UNA MONTANTE?

Los encargados de programar y habilitar una montante son las empresas concesionarias.

¿QUÉ CONDICIONES DEBE TENER EL PROYECTO PARA HABILITAR LA MONTANTE?

1. El proyecto debe estar registrado en el Portal y la construcción de la montante debe estar finalizada.
2. Tener un predio con la interna finalizada.
3. Que el concesionario haya concluido correctamente con la acometida y TC y haya registrado los procesos debidamente en el Portal de Habilitaciones.

De esta manera se podrán hacer las pruebas necesarias por parte del inspector asignado por el concesionario.

¿ES SUFICIENTE CON LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PARA COMENZAR A REGISTRAR MIS PREDIOS O DEPARTAMENTOS DE MI PROYECTO?

Sí, para comenzar con el registro solo se necesita la aprobación del proyecto.

CONSIDERACIONES PARA LA REGULARIZACIÓN DE PROYECTOS MULTIFAMILIARES

EL REGISTRO FUE REALIZADO POR OTRO IG3 QUE TAMBIÉN LABORA EN LA EMPRESA

Para este caso se puede proceder con la aprobación del proyecto, pero el IG 3 responsable del proyecto será aquel que figure en el Portal de Habilitaciones.

ERROR DE REGISTRO DE INFORMACIÓN: EL INSTALADOR INDICA QUE SIEMPRE HA CARGADO SUS PROYECTOS SIN MONTANTE COMO HABITADOS O NO HABITADOS

Para estos casos se debe rechazar el proyecto mediante el Portal. Posteriormente, el instalador debe de volver a cargar el proyecto de manera correcta, marcando el check de la montante.

LA GEOREFERENCIA EN EL MAPA ESTÁ MAL UBICADA / DIFERENTE DISTRITO / NO CONCUERDA CON LA CALLE Y/O AVENIDA

Para estos casos se debe observar dicho proyecto, con la finalidad de que el instalador que realizó el registro para subsanar dicha observación, la misma que se subsanará enviando un correo con el formato de subsanación respectivo a soporteportal@osinergmin.gob.pe solicitando el cambio.

LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO ESTÁ ERRADA, NO CONCUERDA CON LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO PRESENTADO

Para estos casos se debe observar el proyecto, con la finalidad de que el instalador que realizó el registro para subsanar dicha observación, la misma que se subsanará enviando un correo con el formato de subsanación respectivo a soporteportal@osinergmin.gob.pe solicitando el cambio.

REGISTRO REALIZADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA O INSTALADORES IG1/IG2

Si el proyecto fue registrado por personal administrativo o un técnico IG1/ IG2, este deberá ser rechazado por la empresa concesionaria, de esta manera, el IG3 responsable del proyecto tendrá que volver a cargar el proyecto en el Portal de Habilitaciones con su usuario de IG3, para que el proyecto se encuentre referenciado a él.



EN EL PROYECTO EN CONSTRUCCIÓN NO EXISTEN CLIENTES FINALES

Si es un proyecto que no tiene clientes y se desea hacer el registro de los departamentos, los pasos a seguir son los siguientes:

- Temporalmente las solicitudes deberán ser registradas a nombre de la empresa constructora o en su defecto del representante legal de la misma.
- Al momento de solicitar la habilitación, se deben validar los datos del solicitante en el portal para proceder a realizar la misma, con la finalidad de validar que dichas solicitudes que se pretenden habilitar se encuentren ya asignadas a sus usuarios finales.
- De no ser los solicitantes correctos, se debe hacer la corrección de información de solicitante. Previamente antes de la habilitación (con más de 3 días hábiles de anticipación), la empresa instaladora deberá solicitar la corrección de los solicitantes registrados por los solicitantes finales (dueños de los departamentos), esto mediante formato de subsanación enviado a la concesionaria y validado por ellos para que posteriormente la concesionaria tramite los cambios.
- Si son cambios en la data del proyecto, lo tendrá que realizar enviando un correo a soporteportal@osinergmin.gob.pe. Si son cambios en las solicitudes apoyaran subiendo los formatos de excepción en el portal de habilitaciones.

Al estar efectuado el cambio, se debe proceder con la programación de habilitación y posterior habilitación de los departamentos, en caso de ser exitosas todas las pruebas correspondientes al momento de la habilitación

PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO, CONSTRUIDO Y HABILITADO) POR INSTALADOR "A" E INSTALADOR "B" QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE

Para estos casos, solo una empresa puede tener activo el proyecto. Es decir, si hay más de una empresa, estas deberán esperar su turno para poder trabajar con dicho proyecto y así poder registrar sus respectivas solicitudes, debido a que un proyecto debe pertenecer solo a una empresa instaladora a la vez.

Se deberá hacer la verificación del estado de las solicitudes de la empresa actual. De tener solicitudes que aún no tienen interna finalizada, no se deberá realizar la reasignación, salvo que la empresa instaladora lo autorice, pues aún demorará con la instalación interna de algún predio.



PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO, CONSTRUCCIÓN) POR INSTALADOR "A" E INSTALADOR "B" QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE

Para este escenario se debe contemplar los siguientes sub escenarios:

- PROYECTO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR ACTIVO EN REGISTRO:** Osinergmin enviará un oficio para que el instalador (persona jurídica o persona natural) presente sus descargos con referencia al proyecto, después de la respectiva evaluación del descargo o de no recibir respuesta y en caso corresponda, se procederá con la reasignación del proyecto.

El instalador al cual se le asigne el proyecto y/o solicitud será el responsable de la construcción de la montante e instalaciones internas en caso lo construya, modifique o amplíe, según sea el caso; así como de la presentación de la solicitud de habilitación ante el concesionario.

- PROYECTO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR INACTIVO EN REGISTRO:** Se procederá con la reasignación automática.
- PROYECTO NO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR ACTIVO EN REGISTRO:** Osinergmin enviará un oficio para que el instalador (persona jurídica o persona natural) presente sus descargos con referencia al proyecto. De ser negativo, el caso será analizado por un supervisor, de lo contrario (si es positivo o no tiene respuesta) se procederá con la reasignación del proyecto. El instalador al cual se le asigne el proyecto y/o solicitud será responsable del proyecto, la montante en caso lo hiciera y de las solicitudes e interna que manipule, según sea el caso.
- PROYECTO NO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR INACTIVO REGISTRO:** Si el proyecto nunca fue registrado en el portal de habilitaciones pero si está en la concesionaria deberá enviarse un oficio a la concesionaria solicitando que se entregue el proyecto a la junta de propietarios de manera gratuita porque en su momento hicieron un pago al respecto, con dicha documentación la junta de propietarios podrá entregarla a la empresa instaladora que crea correspondiente para que realice la ejecución de sus labores en dicho predio.

PROYECTO EJECUTADO (PROYECTO PRESENTADO) POR INSTALADOR "A" E INSTALADOR "B" QUIERE HABILITAR A UN CLIENTE

Para este escenario se debe contemplar los siguientes sub escenarios:

- PROYECTO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTADOR ACTIVO EN REGISTRO:** Osinergmin enviará un oficio para que el instalador (persona jurídica o persona natural) presente sus descargos con referencia al proyecto, después de la respectiva evaluación del descargo o de no recibir respuesta y en caso corresponda, se procederá con la reasignación del proyecto. El instalador al cual se le asigne dicho proyecto y/o solicitud será responsable del proyecto, de la construcción de la montante e instalaciones internas en caso lo construya, modifique o amplíe, según sea el caso; así como de la presentación de la solicitud de habilitación ante el concesionario.
- PROYECTO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR INACTIVO EN REGISTRO:** Se procederá con la reasignación automática.
- PROYECTO NO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR ACTIVO EN REGISTRO:** Osinergmin enviará un oficio para que el instalador (persona jurídica o persona natural) presente sus descargos con referencia al proyecto, de ser negativo, el caso será analizado por un supervisor, de lo contrario (si es positiva o no se tiene respuesta) se procederá con la reasignación del proyecto. El instalador al cual se le asigne dicho proyecto y/o solicitud será responsable del proyecto, la montante en caso lo hiciera y de las solicitudes e interna que manipule según sea el caso.
- PROYECTO NO REGISTRADO EN EL PORTAL, INSTALADOR INACTIVO REGISTRO:** Si el proyecto nunca fue registrado en el portal de habilitaciones pero si está en la concesionaria deberá enviarse un oficio a la concesionaria solicitando que se entregue el proyecto a la junta de propietarios de manera gratuita porque en su momento hicieron un pago al respecto, con dicha documentación la junta de propietarios podrá entregarla a la empresa instaladora que crea correspondiente para que realice la ejecución de sus labores en dicho predio.



RESIDENCIAL NO GASIFICADA

HE REGISTRADO MI SOLICITUD EN EL PORTAL ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE EL CONCESIONARIO PARA PRE EVALUAR?

No existe un tiempo normado para las pre evaluaciones. El tiempo sugerido a la concesionaria es de 3 días.

HE REGISTRADO INCORRECTAMENTE COMO GASIFICADA UNA SOLICITUD NO GASIFICADA ¿QUÉ PUEDO HACER?

Este tipo de errores no puede ser subsanado por el Portal de Habilitaciones, por lo que debe anular la solicitud.

Si la solicitud ha sido aprobada por la empresa concesionaria, comuníquese con ellos para que procedan con dicho trámite.

HAN OBSERVADO MI SOLICITUD ¿QUÉ DEBO HACER?

Dependiendo de la observación, debe contactarse con la empresa concesionaria para que le indique los puntos que debe modificar. Una vez realizadas las modificaciones, acepte las observaciones y el concesionario podrá nuevamente pre-evaluar su solicitud.

Para conocer este proceso a detalle, así como los demás procesos del Portal de Habilitaciones de Gas Natural, se recomienda leer los manuales elaborados por el soporte MASIGAS, ubicados en el módulo Ayuda del Sistema del Portal.

EL CONCESIONARIO PRE-APROBÓ MI SOLICITUD NO GASIFICADA. ¿ESPERO SU APROBACIÓN FINAL PARA CONTINUAR CON LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERNA?

No, el motivo por el cual se dio la opción de implementar un procedimiento no gasificado, es con el fin de apoyar a las instaladoras para que estas avancen con el inicio y fin de la instalación interna.

HE FINALIZADO CON LA INSTALACIÓN INTERNA ¿SOLICITO LA HABILITACIÓN DESDE EL PORTAL?

No, recuerde que estamos trabajando con un procedimiento no gasificado. Si usted finalizó con la instalación interna, la(s) solicitud(es) quedan en espera hasta que la zona se gasifique.

Una vez que se gasifique la zona residencial, el concesionario evaluará su solicitud. Al aprobarla, la solicitud de habilitación se generará de manera automática en el sistema.

¿CUÁNDO PUEDO SOLICITAR UNA HABILITACIÓN MANUAL?

Las habilitaciones manuales se solicitan cuando se presentan observaciones tanto en el registro de programación de la habilitación como en el registro de la habilitación.