



(\*) La Queja puede ser interpuesta en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial: a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento; b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y, c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables. Los usuarios pueden presentar Queja directamente ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN o ante COVIPERU. En este último caso, COVIPERU correrá traslado de la queja presentada, de forma directa e inmediata, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN. La queja podrá ser presentada a través de los mismos medios que el reclamo. Para efectos de presentar queja, se podrá presentar los formularios aprobados por OSITRAN a los que se puede acceder a través del siguiente link: <https://www.ositran.gob.pe/usuarios/formularios/>