

## Consultas, quejas y sugerencias relativas a ENAIRE

### Tenga en cuenta

Este procedimiento es para la presentación de consultas, quejas y sugerencias sobre ENAIRE.

- Si desea presentar una **reclamación** (solicitud de la restitución, reparación o indemnización por la percepción de un servicio insatisfactorio facilitado por ENAIRE), deberá realizarlo a través del [procedimiento de Reclamaciones de responsabilidad patrimonial](#).
- Si la reclamación es relativa a la **facturación de tasas de navegación aérea** (tasas de ruta y aproximación) deberá hacerlo directamente en Eurocontrol accediendo al siguiente enlace [www.eurocontrol.int/crco](http://www.eurocontrol.int/crco).
- Si es cliente del sector aeronáutico (compañías aéreas, operadores aeroportuarios, pilotos y organizaciones del sector) también puede utilizar el siguiente correo electrónico: [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es).

### ¿Cuál es el objeto de este procedimiento?

A través de este procedimiento podrá formular las **consultas** (solicitud de información sobre una materia determinada), **quejas** (muestra de disconformidad por la percepción de un servicio insatisfactorio facilitado por ENAIRE) y **sugerencias** (Iniciativa para mejorar la prestación de los servicios de ENAIRE ), que incluyen:

- Organización y Gestión del espacio aéreo,
- Gestión de la capacidad/demanda,
- Servicio de Tránsito Aéreo (ATS),
- Facilitación y medios técnicos para la navegación aérea (CNS),
- Información Aeronáutica (AIS),
- Venta de publicaciones aeronáuticas del Servicio de Información Aeronáutica.
- Solicitudes de Información Ambiental.

**ENAIRE se ha marcado como objetivo mejorar día a día la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes. Sus contribuciones son vitales para la mejora de la calidad de nuestros servicios.**

En el siguiente enlace puede acceder a la [Carta de Servicios de ENAIRE](#), en la que se incluye información detallada sobre los servicios prestados por ENAIRE y cuáles son los principales compromisos e indicadores de calidad que se relacionan con estos servicios.

## Normativa de aplicación

Real Decreto 951/2005 de 29 julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## ¿Cómo puede presentar la consulta, queja o sugerencia?

Si tiene algún tipo de incidencia sobre ENAIRe, quiere realizarnos una consulta o hacernos llegar sus sugerencias, puede dirigirse a nosotros:

**Presentación electrónica** Personas físicas y obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración (artº 14 Ley 39/2015), a través de esta sede electrónica:

- Acceso mediante cl@ve

remitiéndonos debidamente cumplimentado el formulario de solicitud que se facilita en la propia sede

**Presencialmente** (solo para personas físicas)

Presentando la solicitud y documentación asociada en la Oficina de Atención en Materia de Registro de ENAIRe ubicada en Avda. de Aragón, 330 – Edificio B - 28022 Madrid

En cualquiera de las demás dependencias contempladas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- En los registros electrónicos y oficinas de asistencia en materia de registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a las Administraciones de las Comunidades Autónomas, a las Entidades que integran la Administración Local o al sector público institucional.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes

## Órgano que resuelve la solicitud

División de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente.

## **Plazo para resolver y efectos de la falta de contestación**

20 días hábiles (Artº 16 R.D. 951/2005)

Si en el plazo indicado no ha recibido respuesta por nuestra parte, puede dirigirse, si así lo desea, a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Fomento.

Las contestaciones no serán susceptibles de recurso.

## **Protección de Datos**

**Responsable del tratamiento:** ENAIRE.

**Finalidad:** Tramitar y gestionar la consulta, queja o sugerencia presentada.

**Legitimación:** El tratamiento de los datos se basa en la normativa reguladora del procedimiento administrativo (Ley 39/2105, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y cuando aplica, en la normativa medioambiental.

**Destinatarios:** Los datos no serán cedidos a terceros salvo obligación legal.

**Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, ante la Unidad Central de Protección de Datos de ENAIRE (UCPD) - Avda. de Aragón 330 - Edificio B - 28022 MADRID (Madrid), o a través de la Sede Electrónica ([enaire.sede.gob.es](http://enaire.sede.gob.es)).

**Información adicional:** Podrá consultar la información adicional en el Anexo I – Información Adicional – Protección de Datos.

## Anexo I – Información Adicional – Protección de Datos.

### Responsable del tratamiento

**Identidad:** ENAIRE – NIF: Q2822001J

**Dirección postal:** Avda. de Aragón, 330 - Edificio B - 28022 Madrid

**Teléfono:** 913 21 02 11

**Correo-e:** [informacion@enaire.es](mailto:informacion@enaire.es)

**Delegado de Protección de Datos (DPD):** [ucpd@enaire.es](mailto:ucpd@enaire.es)

### Finalidad del tratamiento

**Finalidad:** Los datos personales recabados a través del presente formulario serán tratados con la finalidad de tramitar y gestionar la consulta, queja o sugerencia en relación a ENAIRE.

**Plazos de conservación:** Los previstos por la legislación aplicable respecto a la prescripción de responsabilidades.

### Legitimación

El tratamiento de los datos se basa en el artículo 6.1) del RGPD: normativa reguladora del procedimiento administrativo (Ley 39/2105, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y cuando aplica, en la normativa medioambiental.

### Destinatarios

Los datos no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal. No están previstas transferencias a terceros países u organizaciones internacionales.

### Derechos

Las personas afectadas tienen derecho a:

- Obtener confirmación sobre si ENAIRE está tratando sus datos personales.
- Acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesidades para las cuales fueron recabados.
- Solicitar en determinadas circunstancias:
  - La limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso sólo serán conservados por ENAIRE para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
  - La oposición al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, ENAIRE dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. Incluido el tratamiento de sus datos para decisiones individuales automatizadas.

Los derechos podrán ejercitarse ante la Unidad Central de Protección de Datos de ENAIRE (UCPD) - Avda. de Aragón 330 – Edificio B - 28022 Madrid o a través de la Sede Electrónica ([enaire.sede.gob.es](http://enaire.sede.gob.es)).

Si en el ejercicio de sus derechos no ha sido debidamente atendido podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos – Dirección: C/Jorge Juan, 6 - 28001 MADRID (Madrid) – Sede electrónica: [sedeagpd.gob.es](http://sedeagpd.gob.es).