Consultes, queixes i suggeriments relatius a ENAIRE

Tingui en compte el següent:

Aquest procediment és per a la presentació de consultes, queixes i suggeriments sobre ENAIRE.

☐ Si vol presentar una **reclamació** (sol·licitud de la restitució, reparació o indemnització per la percepció d'un servei insatisfactori facilitat per ENAIRE), haurà de fer-ho a través del procediment de Reclamacions de responsabilitat patrimonial.

☐ Si la reclamació és relativa a la f**acturació de taxes de navegació aèria** (taxes de ruta i aproximació), haurà de fer-ho directament en Eurocontrol, accedint a l'enllaç www.eurocontrol.int/crco.

☐ Si és client del sector aeronàutic (companyies aèries, operadors aeroportuaris, pilots i organitzacions del sector), també pot utilitzar l'adreça electrònica següent: clientes@enaire.es.

Quin és l'objecte d'aquest procediment?

A través d'aquest procediment podrà formular les ***consultes*** (sol·licitud d'informació sobre una matèria determinada), ***queixes*** (mostra de disconformitat per la percepció d'un servei insatisfactori facilitat per ENAIRE) i ***suggeriments*** (Iniciativa per millorar la prestació dels serveis d'ENAIRE), que inclouen:

☐ Organització i gestió de l'espai aeri,

☐ Gestió de la capacitat/demanda,

☐ Servei de Trànsit Aeri (ATS),

☐ Facilitació i mitjans tècnics per a la navegació aèria (CNS),

☐ Informació Aeronàutica (AIS),

☐ Venda de publicacions aeronàutiques del Servei d'informació Aeronàutica.

☐ Sol·licituds d'informació ambiental.

ENAIRE s'ha marcat com a objectiu millorar dia a dia la qualitat dels serveis que ofereix als seus clients. Les seves contribucions són vitals per a la millora de la qualitat dels nostres serveis.

En l'enllaç següent pot accedir a la Carta de Serveis d'ENAIRE, en què s'inclou informació detallada sobre els serveis prestats per ENAIRE i quins són els principals compromisos i indicadors de qualitat que es relacionen amb aquests serveis.

Normativa d'aplicació

Reial decret 951/2005, de 29 juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat.

Resolució de 6 de febrer de 2006 de la Secretaria General per a l'Administració pública per la qual s'aproven directrius per al desenvolupament dels programes del marc general per a la millora de la qualitat establert en el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol.

Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Com pot presentar la consulta, queixa o suggeriment?

Si té algun tipus d'incidència sobre ENAIRE, vol fer-nos una consulta o vol fer-nos arribar els seus suggeriments, pot adreçar-se a nosaltres:

Presentació electrònica Persones físiques i obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració (art. 14 de la Llei 39/2015), a través d'aquesta seu electrònica:

- ☐ Accés mitjançant cl@ve

remetent-nos correctament emplenat el formulari de sol·licitud que es facilita a la seu

Presencialment (només per a persones físiques)

Presentant la sol·licitud i la documentació associada a l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registre d'ENAIRE, situada a l'Avda. de Aragón, 330 - Edifici B - 28022 Madrid

A qualsevol de les altres dependències que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- ☐ Als registres electrònics i a les oficines d'assistència en matèria de registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a les administracions de les comunitats autònomes, a les entitats que integren l'Administració local o al sector públic institucional.
- ☐ A les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'estableixi.
- ☐ A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- ☐ En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

Òrgan que resol la sol·licitud

Divisió de Seguretat, Qualitat i Medi Ambient.

Termini per resoldre i efectes de la manca de resposta

20 dies hàbils (art. 16, RD 951/2005)

Si en el termini indicat no ha rebut resposta per part nostra, pot adreçar-se, si vol, a la Inspecció General de Serveis del Ministeri de Foment.

Les respostes no seran susceptibles de recurs.

Protecció de dades

Responsable del tractament: ENAIRE.

Finalitat: Tramitar i gestionar la consulta, queixa o suggeriment presentat.

Legitimació: El tractament de les dades es basa en la normativa reguladora del procediment administratiu (Llei 39/2105, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques) i, quan sigui aplicable, en la normativa mediambiental.

Destinataris: les dades no se cediran a tercers, llevat d'obligació legal.

Drets: accedir a les dades, rectificar-les i suprimir-les, així com altres drets, davant la Unitat Central de Protecció de Dades d'ENAIRE (UCPD) - Av. de Aragón, 330 - Edifici B - 28022 MADRID (Madrid), o a través de la seu electrònica (enaire.sede.gob.es).

Informació addicional: Pot consultar la informació addicional a l'annex I – Informació addicional – Protecció de dades.

Annex I – Informació addicional – Protecció de dades.

Responsable del tractament

Identitat: ENAIRE – NIF: Q2822001J

Adreça postal: Avda. de Aragón, 330 - Edifici B - 28022 Madrid

Telèfon: 913 21 02 11

Adreça electrònica: informacion@enaire.es

Delegat de protecció de dades (DPD): ucpd@enaire.es

Finalitat del tractament

Finalitat: Les dades personals recollides a través d'aquest formulari es tractaran amb la finalitat de tramitar i gestionar la consulta, queixa o suggeriment amb relació a ENAIRE.

Terminis de conservació: Els que preveu la legislació aplicable respecte de la prescripció de responsabilitats.

Legitimació

el tractament de les dades es basa en l'article 6.1) del RGPD: normativa reguladora del procediment administratiu (Llei 39/2105, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques) i, quan sigui aplicable, en la normativa mediambiental.

Destinataris

Les dades no seran cedides a tercers, llevat d'obligació legal. No es preveuen transferències a tercers països o a organitzacions internacionals.

Drets

Les persones afectades tenen dret a:

- Obtenir confirmació sobre si ENAIRE està tractant les seves dades personals.
- Accedir a les seves dades personals, així com sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a què es van recollir.
- Sol·licitar en determinades circumstàncies:
    - La limitació del tractament de les seves dades. En aquest cas només seran conservades per ENAIRE per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
    - L'oposició al tractament de les seves dades. En aquest cas, ENAIRE deixarà de tractar les dades, excepte per motius legítims imperiosos, o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions, incloent-hi el tractament de les seves dades per a decisions individuals automatitzades.

Els drets podran exercitar-se davant la Unitat Central de Protecció de Dades d'ENAIRE (UCPD) - Avda. de Aragón, 330 - Edifici B - 28022 Madrid, o a través de la seu electrònica (enaire.sede.gob.es).

Si en l'exercici dels seus drets no ha estat degudament atès, podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades - Adreça: C/ Jorge Juan, 6 - 28001 MADRID (Madrid) - Seu electrònica: sedeagpd.gob.es.