

## Consultas, queixas e suxestións relativas a ENAIRE

### Teña en conta

Este procedemento é para a presentación de consultas, queixas e suxestións sobre ENAIRE.

- Se desexa presentar unha **reclamación** (solicitud de restitución, reparación ou indemnización pola percepción dun servizo insatisfactorio facilitado por ENAIRE), deberá realizala a través do [procedemento de reclamacións de responsabilidade patrimonial](#).
- Se a reclamación é relativa á **facturación de taxas de navegación aérea** (taxas de ruta e aproximación), deberá facela directamente en Eurocontrol accedendo á seguinte ligazón: [www.eurocontrol.int/crco](http://www.eurocontrol.int/crco).
- Se é cliente do sector aeronáutico (compañías aéreas, operadores aeroportuarios, pilotos e organizacións do sector) tamén pode utilizar o seguinte enderezo electrónico: [clientes@enaire.es](mailto:clientes@enaire.es).

### Cal é o obxecto deste procedemento?

A través deste procedemento poderá formular as **consultas** (solicitud de información sobre unha materia determinada), **queixas** (mostra de desconformidade pola percepción dun servizo insatisfactorio facilitado por ENAIRE) e **suxestións** (iniciativa para mellorar a prestación dos servizos de ENAIRE), que inclúen:

- Organización e xestión do espazo aéreo,
- Xestión da capacidade/demanda,
- Servizo de tránsito aéreo (ATS),
- Facilitación e medios técnicos para a navegación aérea (CNS),
- Información aeronáutica (AIS),
- Venda de publicacións aeronáuticas do servizo de información aeronáutica.
- Solicitudes de información ambiental.

**ENAIRE marcou como obxectivo mellorar día a día a calidade dos servizos que ofrece aos seus clientes. As súas contribucións son vitais para a mellora da calidade dos nosos servizos.**

Na seguinte ligazón pode acceder á [Carta de Servizos de ENAIRE](#), na que se inclúe información detallada sobre os servizos prestados por ENAIRE e cales son os principais compromisos e indicadores de calidade que se relacionan con estes servizos.

## Normativa de aplicación

Real decreto 951/2005, de 29 xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado.

Resolución de 6 de febreiro de 2006, da Secretaría Xeral para a Administración Pública, pola que se aproban directrices para o desenvolvemento dos programas do marco xeral para a mellora da calidade establecido no Real decreto 951/2005, de 29 de xullo.

Lei 27/2006, de 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

Lei 39/2015, de 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

## Como pode presentar a consulta, queixa ou suxestión?

Se ten algún tipo de incidencia sobre ENAIRe, quere realizarnos unha consulta ou facernos chegar as súas suxestións, pode dirixirse a nós:

**Presentación electrónica** Persoas físicas e obrigadas a relacionarse electronicamente coa Administración (art. 14 Lei 39/2015), a través desta sede electrónica:

- Acceso mediante cl@ve

remítendonos debidamente cuberto o formulario de solicitude que se facilita na propia sede

**Presencialmente** (só para persoas físicas).

Presentando a solicitude e a documentación asociada na Oficina de Atención en Materia de Rexistro de ENAIRe situada na Avda. de Aragón, 330 – Edificio B - 28022 Madrid

En calquera das demais dependencias contempladas na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas:

- Nos rexistros electrónicos e oficinas de asistencia en materia de rexistros de calquera órgano administrativo, que pertenza á Administración xeral do Estado, ás administracións das comunidades autónomas, ás entidades que integran a Administración local ou ao sector público institucional.
- Nas oficinas de Correos, na forma que regulamentariamente se estableza.
- Nas representacións diplomáticas ou oficinas consulares de España no estranxeiro.
- En calquera outro que establezan as disposicións vixentes

## Órgano que resolve a solicitude

División de Seguridade, Calidade e Medio Ambiente.

## **Prazo para resolver e efectos da falta de contestación**

20 días hábiles (art. 16 RD 951/2005)

Se no prazo indicado non recibiu resposta pola nosa parte, pode dirixirse, se así o desexa, á Inspección Xeral de Servizos do Ministerio de Fomento.

As contestacións non serán susceptibles de recurso.

## **Protección de datos**

**Responsable do tratamento:** ENAIRE.

**Finalidade:** tramitar e xestionar a consulta, queixa ou suxestión presentada.

**Lexitimación:** o tratamento dos datos baséase na normativa reguladora do procedemento administrativo (Lei 39/2105, de 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas) e, cando sexa de aplicación, na normativa medioambiental.

**Destinatarios:** os datos non serán cedidos a terceiros agás obriga legal.

**Dereitos:** acceder, rectificar e suprimir os datos, así como outros dereitos, ante a Unidade Central de Protección de Datos de ENAIRE (UCPD) - Avda. de Aragón 330 - Edificio B - 28022 MADRID (Madrid), ou a través da sede electrónica ([enaire.sede.gob.es](http://enaire.sede.gob.es)).

**Información adicional:** poderá consultar a información adicional no Anexo I – Información adicional – Protección de datos.

## Anexo I – Información adicional – Protección de datos.

### Responsable do tratamento

**Identidade:** ENAIRE – NIF: Q2822001J

**Enderezo postal:** Avda. de Aragón, 330 – Edificio B – 28022 Madrid

**Teléfono:** 913 21 02 11

**Enderezo electrónico:** [informacion@enaire.es](mailto:informacion@enaire.es)

**Delegado de protección de datos (DPD):** [ucpd@enaire.es](mailto:ucpd@enaire.es)

### Finalidade do tratamento

**Finalidade:** os datos persoais solicitados a través do presente formulario serán tratados coa finalidade de tramitar e xestionar a consulta, queixa ou suxestión en relación a ENAIRE.

**Prazos de conservación:** os previstos pola lexislación aplicable con respecto á prescrición de responsabilidades.

### Lexitimación

O tratamento dos datos baséase no artigo 6.1) do RXPd: normativa reguladora do procedemento administrativo (Lei 39/2105, de 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas) e, cando sexa de aplicación, na normativa medioambiental.

### Destinatarios

Os datos non serán cedidos a terceiros, agás obriga legal. Non están previstas transferencias a terceiros países ou a organizacións internacionais.

### Dereitos

As persoas afectadas teñen dereito a:

- Obter confirmación sobre se ENAIRE está tratando os seus datos persoais.
- Acceder aos seus datos persoais, así como solicitar a rectificación dos datos inexactos ou, se é o caso, solicitar a supresión cando, entre outros motivos, os datos xa non sexan necesarios para os fins para os que foron obtidos.
- Solicitar en determinadas circunstancias:
  - A limitación do tratamento dos seus datos, en cuxo caso só serán conservados por ENAIRE para o exercicio ou a defensa de reclamacións.
  - A oposición ao tratamento dos seus datos, en cuxo caso ENAIRE deixará de tratar os datos, salvo por motivos lexítimos imperiosos ou o exercicio ou a defensa de posibles reclamacións. Incluído o tratamento dos seus datos para decisións individuais automatizadas.

Os dereitos poderán exercitarse ante a Unidade Central de Protección de Datos de ENAIRE (UCPD) – Avda. de Aragón 330 – Edificio B – 28022 Madrid ou a través da sede electrónica ([enaire.sede.gob.es](http://enaire.sede.gob.es)).

Se no exercicio dos seus dereitos non foi debidamente atendido poderá presentar unha reclamación ante a Axencia Española de Protección de Datos – Enderezo: C/ Jorge Juan, 6 – 28001 MADRID (Madrid) – Sede electrónica: [sedeagpd.gob.es](http://sedeagpd.gob.es).