

ENAIRekin lotutako kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gogoan izan

Prozedura hau ENAIRei buruzko kontsultak, kexak edo iradokizunak aurkezteko da.

- ☐ **Erreklamazio** bat aurkeztu nahi baduzu (itzulketa, konponketa edo diru-itzulketa eskaera, ENAIRek eskaintako zerbitzu eskas batengatik), [ondare-erantzukizuneko prozeduraren bidez egin beharko duzu](#).
- ☐ Erreklamazioa aire-nabigazioko tarifen fakturazioarekin lotuta badago (ibilbidea eta hurbiltze tarifak), zuzenean Eurocontrol-en egin beharko duzu esteka honen bidez: www.eurocontrol.int/crco.
- ☐ Sektore aeronautikoko bezeroa bazara (aire konpainiak, aireportu-operadoreak, pilotuak eta sektoreko erakundeak), helbide elektroniko hau erabil dezakezu: clientes@enaire.es.

Zein da prozedura honen helburua?

Prozedura honen bidez, **kontsultak** (gai zehatz bati buruzko informazioa eskatzea), **kexak** (ENAIRek eskaintzen duen zerbitzu desegokiaren pertzepzioarekin ados ez egotea) eta **iradokizunak** (ENAIReen zerbitzuen eskaintza hobetzeko ekimena), egin ditzakezu, tartean:

- ☐ Aire-espazioaren antolaketa eta kudeaketa,
- ☐ Gaitasunaren/eskariaren kudeaketa,
- ☐ Aire-trafikoaren zerbitzua (ATS),
- ☐ Aire-nabigaziorako (CNS) erraztasuna eta bitarteko teknikoak,
- ☐ Informazio aeronautikoa (AIS),
- ☐ Informazio aeronautikoko zerbitzuaren aeronautika-argitalpenen salmenta.
- ☐ Ingurumen-informazioko eskaerak.

ENAIRek helburu gisa ezarri du bezeroei eskaintzen dizkien zerbitzuen kalitatea egunero hobetzea. Zure ekarpenak ezinbestekoak dira gure zerbitzuen kalitatea hobetzeko.

Esteka honetan [ENAIReen zerbitzu-eskaintza](#) atzi dezakezu; bertan, informazio xehatua eskuratuko duzu ENAIReen zerbitzuei buruz, baita haiekin erlazionatutako kalitateko konpromisoei eta adierazle nagusiei buruz ere.

Araudi aplikagarria

951/2005 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, estatuko administrazio orokorrean kalitatea hobetzeko esparru orokorra ezartzen duena.

2006ko otsailaren 6ko ebazpena, administrazio publikorako idazkaritza nagusikoa, uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuan ezarritako esparru orokorreko programen garapenerako ildoak onartzen dituen kalitatea hobetzeko.

27/2006 Legea, uztailaren 18koa, zeinaren bitartez arautzen diren informaziorako sarbidearen, parte hartze publikoaren eta ingurumenari buruzko justiziarako sarbidearen eskubideak.

Urriaren 1eko 39/2015 Legea, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkidearena.

Nola aurkezten da kontsulta, kexa edo iradokizun bat?

ENAIRei buruzko edozein arazo izanez gero, galdera bat egin nahi badiguzu edo zure iradokizunak bidali nahi badizkiguzu, jar zaitez gurekin harremanetan:

Aurkezpen elektronikoa Pertsona fisikoak eta administrazioarekin izapideak modu elektronikoan egin behar dutenak (39/2015 Legearen 14. artikulua), egoitza elektronikoa honen bidez:

- ☐ Sarbidea CI@ve bidez

egoitzan bertan emandako eskaera-inprimakia ondo beteta eta bidalita

Aurrez aurre (pertsona fisikoak bakarrik)

Eskaera eta lotutako dokumentazioa ENAIReen erregistroei buruzko laguntza-bulegoan aurkeztuta:
Avda. de Aragón, 330 – Edificio B - 28022 Madrid

Urriaren 1eko 39/2015 Legean, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkidearena, aurreikusten den edozein tokitan:

- ☐ Edozein administrazio-organoko erregistroei buruzko laguntza-bulego edo erregistro elektronikoetan, estatuko administrazio orokorrekoa, autonomia-erkidegoetako administrazioetako edo tokiko administrazioko edo sektore publikoko erakunde batekoa bada.
- ☐ Correos-eko bulegoetan, arau bidez ezarritako moduan.
- ☐ Atzerrian Espainiak dituen ordezkariak diplomatiko nahiz bulego kontsularretan.
- ☐ Indarrean dagoen araudiak ezartzen duen beste edozein lekutan

Eskaera ebazten duen organoa

Segurtasun, Kalitate eta Ingurumen Alorra.

Ebazteko epea eta erantzuna ez ematearen ondorioak

20 egun baliodun (951/2005 EDaren 16. artikulua)

Adierazitako epean gure erantzunik jaso ez baduzu, Sustapen Ministerioko Zerbitzuen Ikuskapen Orokorrearekin harremanetan jar zaitezke, nahi izanez gero.

Erantzunei ezin izango zaie aurkeztu errekurtsorik.

Datuen babesa

Tratamenduaren arduraduna: ENAIRE.

Helburua: Aurkeztutako kontsulta, kexa edo iradokizuna izapidetu eta kudeatzea.

Legitimazioa: Datuen tratamendua administrazio-prozeduraren araudi erregulatzailan oinarritzen da (urriaren 1eko 39/2015 Legea, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkidearena) eta, hala dagokionean, ingurumen-araudian.

Hartzaileak: Datuak ez zaizkie lagako hirugarrenei, legezko betebeharren kasuan izan ezik.

Eskubideak: Datuak kontsultatzea, zuzentzea eta ezabatzea, eta beste eskubide batzuk erabiltzea, ENAIREn Datuak Babesteko Unitate Zentralean (UCPD) (Avda. de Aragón 330 - Edificio B - 28022 MADRID) edo egoitza elektronikoaren bidez (enaire.sede.gob.es).

Informazio osagarria: Informazio osagarria kontsulta dezakezu hemen: I. eranskina – Informazio osagarria – Datuen babesa.

I. eranskina – Informazio osagarria – Datuen babesa.

Tratamenduaren arduraduna

Nortasuna: ENAIRe – IFZ: Q2822001J

Posta-helbidea: Avda. de Aragón, 330 - Edificio B - 28022 Madrid

Telefona: 913 21 02 11

Helbide elektronikoa: informacion@enaire.es

Datuak babesteko ordezkaria (DBO): ucpd@enaire.es

Tratamenduaren helburua

Helburua: Inprimaki honen bidez bildutako datu pertsonalak ENAIRei buruz aurkeztutako kontsulta, kexa edo iradokizuna izapidetu eta kudeatzeko erabiliko dira.

Kontserbazioaren epeak: Legeria aplikagarrian aurreikusitakoak erantzukizunen preskripzioari dagokionez.

Legitimazioa

Datuen tratamendua DBEOaren 6.1. c) artikuluan oinarritzen da: administrazio-prozeduraren araudi erregulatzailea (urriaren 1eko 39/2015 Legea, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkidearena) eta, hala dagokionean, ingurumen-araudia.

Hartzaileak

Datuak ez zaizkie lagako hirugarrenei, legezko betebeharren kasuan izan ezik. Ez dago aurreikusita beste herrialde batzuei edo nazioarteko erakundeei transferentziak egitea.

Eskubideak

Ukitutako pertsonen hurrengorako eskubidea dute:

- Baieztapena jasotzekoa, jakin nahi badute ea ENAIRek haien datu pertsonalak tratatzen dituen.
- Haien datu pertsonaletan sartzekoa, baita datu okerrak zuzentzeko eskatzekoa ere, edo haiek ezabatzekoa, beste arrazoi batzuen artean, datuak ez direnean beharrezkoak jaso zirenean zuten helburuak lortzeko.
- Egoera jakin batzuetan hau eska dezakete:
 - Datuen tratamendua mugatzea; kasu horretan, ENAIRek datuok mantenduko ditu soilik erreklamazioak egiteko edo haien aurrean defendatzeko.
 - Datuen tratamenduari aurka egitea eta, hala izanez gero, datuak tratatzeari utziko dio ENAIRek, premia larriarako edo aurkez litezkeen erreklamazioak egin edo haien aurrean defendatzeko izan ezik. Horrek barnean hartzen du datuak banako erabaki automatizatuetarako tratatzea ere.

Eskubideak ENAIReen Datuak Babesteko Unitate Zentralaren aurrean erabili ahal izango dira (UCPD - Avda. de Aragón 330 - Edificio B, 28022 Madrid) edo egoitza elektronikoaren bitartez (enaire.sede.gob.es).

Zure eskubideak erabiltzean ez baduzu jaso beharrezko arreta, erreklamazio bat aurkeztu ahal izango duzu Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren aurrean - Helbidea: C/Jorge Juan, 6 - 28001 MADRID (Madrid) - Egoitza elektronikoa: sedeagpd.gob.es.