

INSTRUCCIONES PARA LA TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PASAJEROS

Recuerde que si ha tenido un problema de retraso, cancelación de vuelo, overbooking o incidencias con equipaje, Aena S.M.E., S.A. carece de competencias para resolver este tipo de cuestiones, correspondiendo a la compañía aérea la resolución de su reclamación, queja o sugerencia por lo que deberá dirigirse a la compañía aérea. Por este canal deberán únicamente dirigirse las reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con las instalaciones y servicios aeroportuarios facilitados por Aena S.M.E., S.A.

A través de los Servicios telemáticos de Aena en <https://serviciostelematicos.aena.es/>

[Pasajeros y acompañantes](#) > [Derechos, recursos y reclamaciones](#) > [Tramitación y gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de pasajeros](#)

O bien

[Reclamaciones, quejas y sugerencias](#) > [Servicios aeroportuarios](#) > [Tramitación y gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de pasajeros](#)

- Acceso telemático con certificado digital.
- Acceso telemático sin certificado digital.

Si desea formular una reclamación de tipo patrimonial o de daños personales deberá hacerlo bien telemáticamente con certificado digital, bien por escrito, pudiendo utilizar los impresos del procedimiento o enviando un escrito convencional.

• Impresos del procedimiento:

Los pasos a seguir para ejercitar el derecho de presentación de una queja o sugerencia serían:

1. **Descargar** en su ordenador el formulario de “**Hoja de reclamaciones, quejas y sugerencias**”
2. **Cumplimentar** todos los campos del formulario “**Hoja de reclamaciones, quejas y sugerencias**” e **imprimir, o imprimir y cumplimentar** manualmente.
3. **Enviar o presentar** el formulario “**Hoja de reclamaciones, quejas y sugerencias**” al aeropuerto donde se produjeron los hechos, cuya dirección postal podrá consultar en el siguiente enlace: [Contacto](#)

Si no tuviera claro a que aeropuerto puede dirigir su queja o sugerencia puede remitirla a la siguiente dirección:

Aena S.M.E., S.A.
Dirección de Operaciones, Seguridad y Servicios
División Servicios Aeroportuarios
C/ Peonías, 12
28042 Madrid