



Proceso de conexión Wifi - AIRPORT FREE WIFI AENA

Preguntas frecuentes

1. ***Si tengo una incidencia o problema con el Servicio Wifi, ¿cómo puedo contactar para solucionarlo?***

Puede contactar por diferentes vías con el servicio Wifi AENA, en el teléfono gratuito **900 928 053**, (atención en español e inglés) también en el teléfono **+34 91 836 10 70** (llamada desde el extranjero) o vía email en **serviciowifi@aena.es**.

2. ***No puedo identificar la red WiFi de AENA con mi teléfono móvil ¿Cómo puedo conectarme?***

Tiene que encontrarse en uno de los aeropuertos de la red de AENA. Debe activar “Wi-Fi” en el dispositivo (en opciones de ajustes). De las diferentes redes, seleccione la Wifi general del aeropuerto “**AIRPORT FREE WIFI AENA**”.

También puede conectarse al servicio wifi VIP si se encuentra en una de las salas VIP del aeropuerto, seleccione la red “**SALA VIP + el nombre de la sala**”, esta red tiene mejores prestaciones ya que forma parte de los servicios VIP de AENA.

En el caso que no aparezca el portal de registro de forma automática en su dispositivo, introduzca la página “**freewifi.aena.es**” en la barra de direcciones de su navegador.

3. ***Tengo un ordenador portátil y no puedo identificar la red WiFi de AENA ¿Cómo puedo conectarme?***

Una vez seleccionada la red AIRPORT FREE WIFI AENA (en **Iniciar** abrir el **Panel de control** seleccionar **Conectarse a una red**, del listado seleccionar **AIRPORT FREE WIFI AENA**)

4. ***Tengo un dispositivo ANDROID y estoy conectado a “AIRPORT FREE WIFI AENA” O “SALA VIP” pero no puedo navegar. ¿Qué ocurre?***

Una vez seleccionado, en el dispositivo ANDROID, la red WiFi de AENA (AIRPORT FREE WIFI AENA) o una la red WiFi VIP (“SALA VIP”).

Aparecerá un mensaje emergente que se ocultará en la barra de notificaciones superior de la pantalla principal. Este mensaje estará accesible deslizando hacia abajo esta barra.



En otras versiones de Android, aparecerá un icono característico (WiFi Free) en esta barra de notificaciones.

Habrá que pulsar una vez más, sobre este mensaje emergente para que aparezca el portal de registro en el servicio wifi de AENA.

Nota: Excepcionalmente, si dispone de un dispositivo del fabricante Samsung con S.O. Android, lea por favor la siguiente pregunta.

5. ***Tengo un dispositivo del fabricante APPLE y estoy conectado a “AIRPORT FREE WIFI AENA” (o “SALA VIP”) pero no puedo navegar. ¿Qué ocurre?***

Una vez seleccionado, en el dispositivo APPLE (con S.O. IOS), la red de AENA (AIRPORT FREE WIFI AENA o SALA VIP) el portal de registro en el servicio wifi de AENA debe aparecer automáticamente en el dispositivo.

Nota: La presentación del portal de la conexión en los dispositivos del fabricante Samsung con S.O. Android se realiza también automáticamente, al igual que en los dispositivos Apple.

6. ***Tengo un ordenador portátil y estoy conectado a “AIRPORT FREE WIFI AENA” (o “SALA VIP”) pero no puedo navegar. ¿Qué ocurre?***

El ordenador intentará conectarse a la red, informando al usuario por medio de un cuadro de diálogo.

Al tratarse de un servicio con portal de registro, aparecerá un mensaje emergente para abrir un navegador. Puede abrir el explorador o pulsar sobre el mensaje emergente, aparecerá automáticamente el portal de registro.

Si no aparece el portal de registro, abrir un navegador y teclear en la barra de direcciones la página “freewifi.aena.es”.

7. ***Ya estoy conectado a AIRPORT FREE WIFI AENA, me aparece el mensaje “existe un problema con el certificado de seguridad de este sitio web”, no consigo llegar al portal de registro. ¿Qué puedo hacer?***

Abrir un navegador y teclear en la barra de direcciones la página “freewifi.aena.es”. De esta forma se accederá al portal de registro en el servicio.

8. ***He probado tecleando la página “freewifi.aena.es” en varios navegadores, tampoco consigo que me aparezca el portal de registro en el registro ¿Qué puedo hacer?***



Debe ponerse en contacto con el centro de atención al usuario del servicio WiFi (900 928 053) donde será guiado para conectarse.

9. ¿Cuáles son las opciones de registro en el portal?

Puede registrarse con su e-mail, con las credenciales de Facebook, LinkedIn, Aena Club Cliente.

Si no es miembro de Aena Club Cliente puede hacerse miembro en el portal de registro, en la opción de Aena Club Cliente.

10. ¿Por qué tengo que registrarme para navegar?

Es obligatorio registrarse, de acuerdo a la ley, para poder hacer uso del wifi público gratuito de AENA. Sus datos están protegidos según la LOPD (Ley Oficial de Protección de Datos).

11. ¿Qué es el registro por ACC (Aena Club Cliente) y qué ventajas tiene?

Es el método de registro a través de AENA Club Cliente, puede hacerse miembro en el portal de registro en el apartado de ACC.

Si ya es socio del mismo, puede utilizar las credenciales para acceder al servicio WIFI de AENA.

El registro por ACC tiene grandes ventajas: en el servicio WIFI, la velocidad de conexión será mayor que en el resto de formas de registro. Las ventajas en el servicio WIFI no son las únicas, el club de fidelización le permitirá tener descuentos en las reservas de aparcamientos de AENA, tiendas y las salas VIP del aeropuerto entre otros servicios.

Si quiere saber más sobre el club de fidelización consulte en ***clubcliente.aena.es***.

12. ¿Cuáles son las condiciones del servicio?

Debe saber que el servicio es gratuito y cada usuario registrado podrá usar varios dispositivos a la vez. Además, si el registro se hace a través de ACC (Aena Club Cliente) o desde la sala VIP, obtendrá una conexión de alta velocidad. Sus datos están protegidos bajo la LOPD (Ley Oficial de Protección de Datos).

Si requiere más información, puede consultarla en los términos y condiciones disponibles desde el portal de registro en el servicio WIFI.

13. ¿Qué diferencia hay entre los tipos de registro?



Todos los métodos de registro son válidos, es suficiente registrarse con un solo método, después del primer registro, no tendrá que volver a dar los datos en toda la red de aeropuertos de AENA de forma indefinida (siempre que no cambie de dispositivo).

Sin embargo, si elige registrarse a través de AENA Club Cliente, obtendrá además mayor velocidad.

14. Estoy intentando acceder a una página web y me aparece el siguiente mensaje “bloqueo por el filtro de contenidos”, pero esta página no tiene contenido peligroso, pornográfico, etc, ... ¿Dónde puedo reportarlo?

Aena quiere prevenir a los usuarios de cierto contenido, para ello establece un filtro, este filtro restringe cierto tipo de categorías (terrorista, pornográfico, espía, sitios maliciosos, violencia, comprometido, etc., ...).

Si la página a la que ha accedido no tiene este tipo contenidos **puede reportarnos el problema a serviciowifi@aena.es**, donde se procederá a estudiar su solicitud.

15. ¿Puedo conectar más de un dispositivo a la vez?

Sí, puede conectar más de un dispositivo a la vez con su usuario.

16. Llevo mucho tiempo en el aeropuerto y mi conexión funciona muy lentamente, ¿Qué puedo hacer para seguir navegando a alta velocidad?

No se preocupe, a superado el tiempo de conexión, indicando los datos de su vuelo de su tarjeta de embarque, puede renovar su cuenta de forma gratuita en el **900 928 053 (+34 91 836 10 70)**.

17. Si tengo una mala experiencia o queja, ¿puedo dejar constancia?

Esperamos que la experiencia con el servicio sea excelente y que si tiene una incidencia pueda resolverla en el canal habilitado para ello: teléfono gratuito 900 928 053 con atención en español e inglés. Pero, si aun así desea dejar una reclamación, **debe dirigirse a la dirección de correo serviciowifi@aena.es** donde le responderemos con la mayor brevedad posible.