

## Preguntas Chat Temático Atención al usuario:

1. A que compensación tiene derecho un pasajero por la demora de una aerolínea?
2. A que compensación tiene derecho un pasajero por la cancelación de un vuelo?
3. A que compensación tiene derecho un pasajero por la sobreventa de tiquetes de un vuelo?
4. A que compensación tiene derecho un pasajero por el mal manejo del equipaje por parte de la aerolínea?
5. En qué casos tiene derechos un pasajero a reclamar?
6. Ante quien presenta una queja el pasajero frente al maltrato de una aerolínea?
7. En qué forma se debe presentar una queja, es decir cuáles son los requerimientos mínimos para presentar una queja?
8. Después de cuánto tiempo debo presentar una queja por demora del vuelo?
- 9.Cuál es el rol de la Aeronáutica Civil frente al pasajero cuando éste se encuentra inconforme con el trato que le ha dado una aerolínea?
- 10.Cuál es el procedimiento en cuanto a tiempos para que le respondan una queja a un pasajero?
- 11.Cuáles son las quejas más frecuentes que presentan los pasajeros?
12. ¿Qué medidas ha tomado la aerocivil frente a este tipo de casos (anteriores)?
13. ¿Qué organismos intervienen en la toma de un avión?
14. ¿En dónde puedo encontrar la normatividad o resolución que ampara las nuevas medidas de protección al usuario?
15. Como es un servicio el que me presta la aerolínea, puedo presentar queja ante la superintendencia de industria y Comercio?
16. ¿Por qué es tan demorado el trámite de una queja?
17. ¿Por qué en la página web de la Aerocivil no se puede consultar el estado de trámite de una queja?
18. ¿Es efectivo quejarse ante la Aerocivil?
19. En caso de sanción monetaria hacia la aerolínea, este dinero llega al pasajero afectado?
20. ¿Por qué no funcionan los puntos móviles de los aeropuertos?
21. ¿Por qué la Aeronáutica Civil se demoró tanto tiempo en endurecer las sanciones a aerolíneas?
22. Cuando no estoy de acuerdo con la compensación realizada por la aerolínea, ¿puedo apelar?
23. La aerolínea perdió todo mi equipaje y no me compensó la pérdida de los objetos que llevaba por no haberlos declarado. ¿En qué lado del tiquete está expuesto que yo tengo que declarar y quién tiene que informarme sobre el mismo?

24. ¿Quién vigila los procesos que adelanta en cuanto a las quejas entre la Aeronáutica Civil y la aerolínea?
25. ¿Con qué tipo de personal cuenta la Aeronáutica Civil para adelantar los procesos de quejas?