

LA PROTECCIÓN AL USUARIO EN EL TRANSPORTE AÉREO

VISIÓN DE UN PERIODISTA

- La información sobre tránsito aéreo gana cada vez más espacio en los medios.
- Pero lo gana en el apartado de los escándalos y de las quejas. Ha sido desplazada de las agendas económicas y sociales.

VISIÓN DE UN PERIODISTA

- ◉ Hoy estamos programando cubrimientos en los aeropuertos en espera de que haya desórdenes, como lo hacemos tradicionalmente con las terminales de transporte terrestre.
- ◉ ¿Está perdiendo su *glamour* el servicio de transporte aéreo?

VISIÓN DE UN PERIODISTA

- ◉ Hay cambios en la reglamentación, pero eso aún no se refleja en la percepción de los usuarios.
- ◉ Según las estadísticas de la Aerocivil, el top-3 de las quejas lo hacen: manejo de equipajes, prestación del servicio, cancelaciones y demoras. Algo no funciona.

VISIÓN DE UN PERIODISTA

- ◉ Una buena opción para conectar con el pasajero es hacerle saber sus derechos y la forma como pueden defenderlos.
- ◉ No hay suficiente información sobre los cambios. Además los procesos por las compensaciones son engorrosos.

VISIÓN DE UN PERIODISTA

- ◉ Al final, parece obvio, de lo que se trata es de poner al pasajero en el centro de las operaciones aéreas.
- ◉ Para que eso se sienta, la información debe fluir rápido. Al contrario, los escándalos siempre empiezan con la misma frase: «Nadie nos dice nada».