

Către: FACIAS - Fundația pentru Apărarea Cetățenilor Împotriva Abuzurilor Statului
In atenția: [REDACTED]

Referitor: Adresă TAROM din data 31.07.2024, întârzieri repetate în manipularea bagajelor pentru mai multe zboruri, cu precădere (ex) – zborurile din dimineața zilei de 19 iulie 2024, cauzate de lipsa de personal a agentului de handling care operează acest serviciu, referitor la contractul de handling (manipulare bagaje) încheiat de către compania TAROM:

1. În ce condiții a fost încheiat acest contract, mai exact, au fost respectate procedurile legale privind încheierea sa?
2. Ați cunoscut faptul că agentul de handling nu are personal suficient care să facă față numărului de bagaje aferente zborurilor efectuate?
3. Care au fost soluțiile propuse pentru a remedia aceste neajunsuri?
4. Au fost identificate persoane responsabile pentru situația creată?

Referitor la adresa transmisă de Fundația pentru Apărarea Cetățenilor Împotriva Abuzurilor Statului (FACIAS), dorim să clarificăm că serviciile pentru gestionarea și manipularea bagajelor au fost contractate respectând toate standardele IATA (SGHA) în vigoare, asigurând transparență și conformitate.

Întârzierile menționate au fost cauzate de lipsa de personal a agentului de handling, o provocare frecventă cu care se confruntă operatorii de handling care operează pe aeroporturile din România, precum și la nivel european. În răspuns la această situație, TAROM a intensificat colaborarea și comunicarea cu partenerii de handling pentru a găsi soluții eficiente care să suplimenteze resursele disponibile și să reducă impactul asupra pasagerilor. Echipele noastre au operat la capacitate maximă pentru a gestiona volumul mare de bagaje, însă resursele insuficiente au condus la întârzierile respective, în data de 19 iulie 2024. Agentul de handling responsabil a luat măsuri pentru remedierea deficiențelor, iar TAROM continuă să monitorizeze performanțele partenerilor săi pentru a asigura respectarea standardelor de calitate. Ne angajăm să îmbunătățim constant serviciile oferite și să gestionăm eficient provocările operaționale, colaborând strâns cu toți partenerii noștri pentru a preveni astfel de situații în viitor.

Cu deosebită considerație,
[REDACTED]