



Milano, 21 novembre 2017
MM/ac Prot. n. 31

A Tutti gli Associati Anama

Alla c.a. del Responsabile Settore Aereo

Oggetto: Disservizi compagnie aeree.

Nel corso dell'Assemblea Anama dello scorso 9 novembre è stato dedicato ampio spazio alla qualità del servizio offerto negli ultimi tempi dalle compagnie aeree.

L'indagine a cui vi abbiamo invitato a rispondere in previsione dell'Assemblea di cui sopra ha messo in evidenza una sempre più crescente insoddisfazione degli agenti merci aeree, che oggi ha raggiunto livelli non più tollerabili.

Continui sbarchi di merci ingiustificati, risposte indeterminate alla richiesta di prenotazione di spazi, assoluta mancanza di trasparenza nelle informazioni, livelli di performance divenuti ormai inqualificabili, mancato rispetto dei contratti in essere sotto tutti i punti di vista.

Questi i disservizi generati dalle compagnie aeree che molti associati lamentano di non aver mai vissuto in questo modo in tutta la loro carriera.

E' evidente che quanto precede non dipende in alcun modo dalle imprese associate per cui vi invitiamo anzitutto ad informare in maniera puntuale e corretta la clientela di quanto sta avvenendo sul mercato.

Come Anama ci stiamo adoperando per segnalare a tutti i livelli il disservizio che si sta producendo non solo agli agenti merci aeree ma all'economia italiana tutta.

Nell'invitarvi a tenerci aggiornati sulla situazione, porgo cordiali saluti.

Il Presidente
Marina Marzani



Milan, November 21st 2017
MM/ac Prot. n. 31

To all Anama Members

To the kind attn. of Airfreight Manager

Subject: Disservices of airlines.

During Anama Assembly, held on November 9th last, one of the main topics was the quality of the service recently offered by airlines.

The inquiry we urged you to answer before the above-mentioned Assembly has highlighted an ever-growing dissatisfaction of air cargo agents, which today reached levels that are no longer tolerable.

Continuous and unwarranted unloading of goods, unanswered replies to the request of spaces reservation, absolute lack of transparency in the information, performance levels now unqualified, failure to respect the contracts in all aspects.

These are the disadvantages generated by airlines that many associates complain about, having never lived this way throughout their career.

It is obvious that what above stated does not in any way depend on our member companies, so we strongly suggest you to inform customers in a timely and correct manner of what is happening on the market.

As Anama we are working to report on all levels the disservice that is being caused not only to air cargo agents but to the entire Italian economy.

I invite you to keep the Association updated about the situation.

With my best regards.

The President
Marina Marzani