

## Alitalia, che tristezza

Prof.ssa Alessandra Graziottin

Direttore del Centro di Ginecologia e Sessuologia Medica H. San Raffaele Resnati, Milano

Alitalia, volo 2077 delle 21.30 da Milano-Linate per Roma-Fiumicino, giovedì 28 maggio u.s. Ultimo volo, qualche decina di viaggiatori in attesa. Arriva il primo annuncio di ritardo: "...in attesa di un membro dell'equipaggio". Attesa dopo attesa, si arriva all'ora e venti, per cinquanta minuti di volo. Nel frattempo la motivazione diventa l'attesa di un intero equipaggio... che, a quanto ci raccontano, deve rientrare a Roma per volare il giorno dopo. Niente di nuovo, diranno i molti lettori che, come me, hanno oggi la sventura di volare molto per lavoro e di meravigliarsi quando l'aereo della compagnia italiana è in orario. Come sempre, totale disinteresse nei confronti di decine di viaggiatori che hanno contrattualmente diritto a una prestazione, il trasporto aereo fra due città, regolarmente pagata in anticipo, e che dovrebbe essere svolta rispettando gli accordi, di cui l'orario è parte essenziale. Niente di più della dovuta diligenza professionale. In quale altro lavoro il personale può tranquillamente presentarsi con un'ora e venti di ritardo, bloccando il viaggio, la professione, gli affetti, il diritto ad un ritorno a casa decente di decine di persone? Ve lo immaginate se i macchinisti delle Ferrovie arrivassero al lavoro con ore di ritardo? Se i conducenti di autobus cominciassero i turni "con comodo"? E che cosa succederebbe negli ospedali se i turnisti (medici, infermieri, inservienti, portantini, cuochi...) arrivassero al cambio di turno con orario approssimativo?

Rispondono, questi signori, piloti o hostess o steward che siano, del danno che causano a noi viaggiatori? No, mai. Esiste in questa categoria un principio di responsabilità, quando il ritardo di un intero volo è dovuto all'assoluta e inaccettabile banalità del ritardo ingiustificato di un membro dell'equipaggio? No, mai. Ecco perché il ritardo può diventare sistematico. E noi a subire, imbufaliti e frustrati perché non c'è verso di far cambiare le cose. Soli come cittadini, soli come viaggiatori, perché non c'è modo di far rispettare un principio di responsabilità per cui chi è tenuto ad una determinata prestazione, e non adempia a questa con la dovuta diligenza, risponda per non aver rispettato un preciso obbligo contrattuale e per i danni commessi. S'intende, salvo i casi di forza maggiore, che peraltro sono ben rari.

Tutti possiamo star male o avere un problema che può comportare ritardo. Certo. Ma non esiste una sostituzione tempestiva? Non c'è modo di limitare il danno che il ritardo di uno infligge a decine di viaggiatori? Ancora più irritante quando l'ora tarda del volo elimina le altre frequenti cause di ritardo, di cui l'elevato traffico aereo è una delle più citate.

Perché lamentarsi ora? Per dar voce alla delusione, alla frustrazione, alla collera e alla rabbia di chi, come me, sarebbe orgoglioso di vedere una compagnia di bandiera che vola in alto davvero, e non solo negli slogan autoreferenziali. E invece continua a irritarsi per le code infinite per un check-in con tempi di attesa che possono superare i dieci minuti a passeggero (una follia, per dare una carta d'imbarco). A irritarsi per i ritardi e per l'indifferenza, se non la maleducazione, con cui viene trattato. Ad irritarsi perché, nonostante la crisi, nonostante i cambi di gestione, il comportamento dei singoli non cambia. E qui non sono in gioco strutture o marchi, sono in gioco le persone. Persone che non cambiano il loro comportamento perché hanno vite consolidate sui privilegi, in cui il diritto dell'altro (il viaggiatore) non esiste o, tutt'al più, è un optional.

O forse, come reclamava a gran voce un viaggiatore di quel volo, dobbiamo augurarci che

restino a casa tutti (facendo torto così alle tante persone corrette che pur ci sono), per ricominciare da zero con un'altra squadra, che abbia passione per il proprio lavoro, orgoglio per la compagnia di bandiera, senso di responsabilità verso quel terzo, il viaggiatore, senza il quale la compagnia non avrebbe più senso?

Quella sera, per un'urgenza, la scelta del volo è stata una sfortunata eccezione alla mia regola. Per Milano-Roma, ormai, mille volte meglio il Frecciarossa delle Ferrovie...