

Turisti inferociti dalle attese prima delle agognate vacanze. La storia di un viaggio mai arrivato a Cuba finisce in caserma

# La beffa dei charter nelle ferie d'agosto

Voli fantasma, ritardi estenuanti: la promessa di prezzi stracciati si trasforma in delusione

Marco Bucciantini

ROMA I bivacchi all'aeroporto sono l'immagine dell'estate 2002. Chi si rannicchia sui bagagli, chi si appisola sui seggiolini delle sale di attesa, chi va e viene dagli alberghi messi a disposizione dalle compagnie aeree o dai tour operator.

C'è chi aspetta per dodici ore un aereo in ritardo, c'è chi aspetta per dodici mesi e cioè che sia tempo di nuove ferie, giacché il volo non c'è più. Capita, come a quelle duecento persone allettate da un viaggio a Cuba più economico di una traversata in zattera. Hanno aspettato a Malpensa per due giorni, poi sono andati in caserma per vederci chiaro, non prima di aver preso d'assalto la sede dell'agenzia di viaggi con conseguenze immaginabili.

D'altra parte, «stoglieteci tutto ma non le vacanze» hanno a dire i malcapitati. Si tratta di soldi (una famiglia spende circa 3mila 500 euro per le vacanze) e di benessere. Tutto in fumo. Più assiduamente si tratta di ritardi: Telefono Blu, organismo che compie studi su le vacanze molestate e che offre tutela a viaggiatori e turisti, ha

calcolato che dai grandi aeroporti italiani (Roma, Milano, Bologna, Napoli, Catania, Torino e Palermo) mediamente il 25% dei voli ha subito ritardi, cosa particolarmente vera in questo scorcio pazzo d'agosto quando, per fare un esempio, a causa della pioggia Malpensa in tre giorni ha ritardato centinaia di voli.

All'aeroporto Marconi di Bologna domenica sera hanno fatto il record locale: 18 ore di attesa per chi doveva andare a Malaga. Centottanta persone alle prese con il ritardo più enorme che si sia mai visto da queste parti. Si consolano, altrove si conta in giorni.

Di questi ritardi, circa il 10% delle volte si superano le quattro ore (soglia che Telefono Blu ritiene faticosa per eventuali rimborsi) mentre di questo 10% circa una volta su cinque si superano le dodici ore. Mezza giornata a Capodichino, tanto per capire come cambiano le vacanze.

Un dubbio che potrebbe sorgere nei tre milioni di italiani che fra metà luglio e agosto volano nei cieli d'Italia: stando così le cose, non conviene presentarsi in ritardo all'aeroporto (e gabbare l'attesa)? Non sempre. Altra pratica dal nome affascinante

ma dagli effetti devastanti per la psiche è difatti l'overbooking. Letteralmente: fuori dalla lista. Praticamente: si emettono biglietti in più - dal 10 al 20% - per cautelarsi dalle defezioni dell'ultimo momento e far tornare i conti del volo. Se tutti rispondono alla prenotazione, chi prima arriva in aeroporto trova posto, che si attarda saluta col fazzoletto e le lacrime (di rabbia).

Le compagnie di volo rimediano con voli successivi o con altre destinazioni, per poi accompagnare all'arrivo precedente con ulteriori voli o con passaggi in auto da scalo a scalo. Il rimborso è garantito, come l'arrabbiatura: «Hanno diviso anche famiglie, tipo babbo da una parte e mamma e bambini dall'altra» dicono le associazioni di consumatori. Poi ricongiunti alla meta, fra abbracci spassionati da Carramba-che-sorpres. È la vacanza col brivido in coda.

A volte, il fremito è in principio: ci sono voli per Lampedusa («è successo almeno due volte da due aeroporti del nord»), fanno sapere sempre da Telefono Blu che non sono neanche partiti. Non risultavano, non c'era proprio l'imbarco.



Un aereo si alza in volo dall'aeroporto milanese di Linate

Attese abnormi per voli Panair diretti in Tunisia e Turchia da Fontanarossa, lo scalo definito scarso dal Touring

## L'odissea delle partenze da Catania

Marzio Tristano

CATANIA Week-end nero per i turisti in partenza da Fontanarossa, lo scalo catanese che ha il non encomiabile primato di essere considerato il peggiore degli aeroporti italiani: scioperi, vento sugli altri scali e le inadempienze della Panair, compagnia aerea siciliana, hanno trasformato l'aeroporto etneo nello scalo delle lunghe attese. Dei ventimila passeggeri in transito giornalieri, quasi duecento, per due giorni dello scorso week-end, hanno trascorso diverse ore in aeroporto in attesa di un aeromobile che non arrivava mai. Passeggeri inferociti, proteste e minacce di azioni legali, addirittura una denuncia, contro un tour operator, identificato inizialmente ed erroneamente come responsabile dei ritardi. Due i gruppi di turisti rimasti a terra per ore: in 177, venerdì scorso, diretti in Turchia, 180, domenica, destinazione Monastir. In entrambi i casi avevano prenotato una vacanza con un vettore Panair. E domenica scorsa altri 164 turisti di un charter diretto a Ginevra con un volo in partenza alle nove hanno atteso le 19.10 per essere imbarcati.

Per i 177 diretti in Turchia, venerdì scorso, è stata una vera odissea: dovevano imbarcarsi 9,30, sono partiti a notte fonda dopo 15 ore di attesa. Nessuno li ha informati di nulla: per ottenere notizie si sono rivolti alla polizia, dove un legale ha presentato un esposto nei confronti del tour operator, in questo caso innocente. A tutti sono sta-

te fornite scarse e vaghe informazioni sui motivi della mancata partenza ed è stato loro impedito di riavere il bagaglio.

Fortunatamente per il pranzo ha provveduto la Sac, la società di gestione dello scalo. Nel pomeriggio, anche per placare gli animi più agguerriti, i turisti sono stati trasferiti in un noto albergo della costa ionica dove hanno atteso, in modo più confortevole, l'aeromobile in arrivo da oltralpe. Ed in albergo, ma nel centro di Catania, sono finiti anche i 180 turisti in partenza domenica per la Tunisia: in questo caso ad offrire vitto e alloggio, in attesa dell'arrivo a Fontanarossa di un Boeing 757-200 proveniente da Ginevra, è stato il tour operator che ha organizzato il viaggio.

Perché tutti questi ritardi? La Panair ha spiegato di essersi «adoperata alla ricerca di un altro vettore pur di adempiere agli impegni presi e di non creare disagi all'utenza, ma purtroppo non si è trovato alcun aeromobile disponibile in tutta Europa e nel bacino del Mediterraneo, con l'esclusione, per poche ore, di un Alitalia MB80 che ha volato da Catania a Parigi e viceversa».

Disservizi e disagi hanno acceso i riflettori sullo scalo catanese di Fontanarossa, giudicato complessivamente «scarso» da un monitoraggio del Touring Club sugli aeroporti italiani. Secondo un sondaggio effettuato da alcune associazioni di difesa dei consumatori, Adoc, Adu-sbef, Codacons e Ufficio del difensore del turista, tre viaggiatori su quattro giudicherebbero gravemen-

te carenti i servizi aeroportuali.

La rilevazione sullo scalo è stata effettuata attraverso interviste ai viaggiatori in arrivo o in partenza e, secondo la ricerca, nessuno avrebbe risposto affermativamente ai quesiti sul diritto al risarcimento dei viaggiatori in caso di overbooking o ritardo dovuto a responsabilità del vettore.

Le pagelle di Fontanarossa sono insufficienti in ogni settore dello scalo: le informazioni sui voli vengono definite soddisfacenti dal 9 per cento degli intervistati, le aree di attesa dal 4 per cento, i servizi igienici dal 14 per cento; la segnaletica, la ristorazione nelle sale d'imbarco e le procedure dei bagagli smarriti dal 12 per cento. Bocciano pure il parcheggio (68 per cento), mentre per la riconsegna dei bagagli c'è un 50 per cento di scontenti. È assistenza nelle ore serali è giudicata insufficiente dall'80 per cento degli interpellati.

Distante dal centro solo 7 km., Fontanarossa ha fatto registrare nel 2001 un traffico passeggeri di 3.925.289 unità, con un calo rispetto al 2000 dell'1,1 per cento. Di 75,8 la percentuale di traffico sul totale nazionale, con una media-volte giornalieri di 131. L'aerostazione della città etnea, che si dispone su 12.500 metri quadrati, conta 34 banchi e 16 porte d'imbarco, oltre a un centinaio di compagnie aeree in transito. Secondo l'indagine del Touring Club Italiano, la valutazione complessiva dello scalo rimane, nel complesso, al di sotto degli standard medi degli scali di uguale dimensione.

## Londra

### Concorrenza feroce e passeggeri frustrati

Alfio Bernabei

LONDRA Sono le undici e venti di sera all'aeroporto di Stansted, a una sessantina di chilometri da Londra. Atterrano da varie parti d'Europa degli aerei appartenenti alle «budget airlines», quelle che vendono biglietti a buon mercato. Alcuni voli provengono dall'Italia, tra cui Roma, Napoli e Treviso. Hanno del ritardo. Appena scesi, i passeggeri si accorgono che c'è qualcosa che non quadra. I servizi aeroportuali sembrano funzionare solo a metà, o per niente, come se il personale si fosse allontanato per la notte. Non c'è il solito trenino sulla monorotaia che in pochi mi-

nuti porta i passeggeri nella sezione del controllo passaporti e ritiro dei bagagli. Bisogna fare il tragitto a piedi. Interminabile. Mezza dozzina di corridoi e di scale. Dopodiché c'è l'attesa per i bagagli. Lunghissima. Il tempo passa. I passeggeri guardano impensieriti l'orologio. Tutti devono raggiungere Londra. Molti probabilmente credono di poter prendere il treno espresso che collega l'aeroporto alla capitale. Pochi passeggeri sono stati avvertiti che il servizio termina a mezzanotte. Coi minuti che volano, la possibilità di prendere il treno sta svanendo. Cosa rimane da fare? Un taxi a quell'ora costa una sessantina di sterline, quasi quanto il prezzo del volo dall'Italia. Un alber-

go per la notte nelle vicinanze di Stansted verrebbe a costare ancora di più. Una volta accortisi che non ci sono più treni, i passeggeri si affidano riluttanti ai pullman notturni. Ma con tanti che aspettano ci vuole del tempo prima di riuscire a prenderne uno. C'è ressa. Caos. Una cosa o l'altra ormai si rischia di dover arrivare a Londra verso l'alba. E tutto perché gli aerei avevano quel tanto di ritardo da far perdere a tutti l'ultimo treno.

È una scena che si ripete, se non ogni notte, abbastanza spesso. Manco a dirlo, intorno a questi passeggeri confusi non c'è nessun rappresentante delle compagnie aeree che li hanno scaricati in ritardo. Proprio come dire: «Buonanotte. Arrangiatevi». Volare con alcune di queste «budget airlines» tipo Ryanair, Go e Easyjet che promettono prezzi ridotti all'osso è diventato abbastanza facile. Ma anche nella migliore delle ipotesi, cioè quando ci si trova favoriti, come se si trattasse di una vincita alla lotte-

## Telefono Blu:

«In un mese raccolte novemila lamentele»

ROMA Telefono Blu - Sos turismo ha ricevuto circa 9mila richieste di aiuto fra il 15 giugno e il 12 agosto, ripartite fra le segnalazioni sul sito dell'organizzazione ([www.telefonoblu.it](http://www.telefonoblu.it), per l'email [telblutin@telefonoblu.it](mailto:telblutin@telefonoblu.it) il numero di telefono 1780 08 08 08. Il 38% delle segnalazioni riguarda una vacanza acquistata presso un'agenzia concernente un pacchetto di tour operator. Il 26% delle lamentele riguarda le destinazioni italiane: dalla ricettività alla pulizia alla pubblicità che poi risulta non veritiera. Seguono le segnalazioni ambientali e le segnalazioni verso le località di destinazione per l'arredo urbano. «Occorre denunciare i casi di malvacanza - dice Pierre Orsoni, presidente di Telefono Blu - perché solo il 12% delle persone coinvolte in questi guai arriva fino alla denuncia». La paura d'imbarcarsi in una lunga vicenda giudiziaria è certo il deterrente maggiore, «ma quando la gente si dimostra decisa e si fa avanti con azioni di gruppo, con lettere spedite singolarmente fino a metterle assieme un centinaio, la vittoria e il rimborso sono certi, anche se capita di aspettare mesi e perfino anni». Se l'utente danneggiato si muove entro il primo anno, non rischia la prescrizione, che altrimenti interviene e addio rivendicazioni.

L'assessore agrigentino Paolo Ferrara protesta contro il trasferimento dei clandestini sulle navi dei vacanzieri: «Usate altri mezzi»

## Gli immigrati? Nascondeteli alla vista dei turisti

ROMA Arrivano affamati, disidratati, una coperta militare addosso a coprire i loro stracci puzzolenti di nafta. Il volto bruciato dalla salsedine e negli occhi la paura di un viaggio in mare su una delle mille carrette che si avventurano nel Canale di Sicilia alla ricerca dell'Europa e del benessere.

E danneggiano il turismo. Sbarcano a Lampedusa tra i dammusi e la sabbia candida, vengono raccolti in mare e portati a riva. E mentre in fila indiana si avviano verso quel centro di «accoglienza» che di accogliente ha veramente poco, scrutano con gli occhi i vacanzieri che curiosi li osservano. Pochi giorni e poi il trasferimento a Porto Empedocle, per essere identificati, interrogati e rispediti in patria. Ma - e da qui nasce l'indignazione dell'assessore della Provincia regionale di Agrigento - su un traghetto veloce della «Ustica-Line». Quello che solitamente trasporta i turisti alla fine della loro vacanza sulle isole degli sbarchi: Lampedusa e Linosa. Quel-

le più vicine all'Africa del Nord. Gente che va e gente che viene. Turisti un po' tristi per la fine della vacanza e poveri cristi con in corpo la disperazione. Così non può continuare, ha tuonato l'assessore provinciale al Turismo Paolo Ferrara, un ex mastelliano passato nelle fila del Polo, che ha preso carta e penna e ha scritto una lettera veramente indignata al questore di Agrigento, al prefetto e al ministro dell'Interno. Lapidaria la richiesta: «Per non compromettere l'immagine del nostro Paese bisogna predisporre mezzi alternativi per il trasferimento dei clandestini».

Di quali mezzi si tratti, l'assessore della città dell'umanissimo commissario Salvo Montalbano, non lo dice. Ma è facile immaginare come l'indignato politico siciliano pensi alla «traduzione» dei clandestini sulla terraferma. Navi militari? Probabilmente sì, quelle già previste dalla Bossi-Fini per fermare gli immigrati in mare. Con stive possibilmente tanto ampie da nascondere i dispe-

trati agli occhi del turista. Attenti alla facile ironia, però. Che l'assessore ha idee chiarissime. Perché - scrive nella sua lunga missiva - «il trasferimento continuo di questi gruppi scortati dalle forze dell'ordine con la nave o il traghetto, già colmi di turisti, suscita apprensione tra i passeggeri che ritornano dalle vacanze in mare».

L'assessore è durissimo, ma ha un pensiero anche per «i clandestini». Se li immagina sul traghetto e «in precarie condizioni di salute».

I disperati che sbarcano sulle isole siciliane ormai ogni notte «danneggiano l'immagine del Paese»

«a disagio e visibilmente provati ed affranti per aver visto naufragare, con se stessi, il loro sogno di evasione dalle loro terre d'origine». Ma tanta umana partecipazione alle sofferenze dei dannati della terra dura poco: il turismo innanzitutto. E' ora di finirli, manda a dire l'assessore, perché «da più parti, con insistenza, e tra le stesse committive di turisti, si fa rilevare che questo precario ed improprio servizio di trasporto non depone bene per l'immagine del nostro Paese, che dà, anzi, la sensazione di operare in stato di emergenza di fronte ad un fenomeno che va affrontato con risorse e mezzi adeguati». Da parte di chi? Ma «delle forze di Polizia e della Marina Militare», ovvio.

Se passerà la proposta dell'Assessore assisteremo all'ulteriore vergogna sulla pelle degli immigrati. E proprio in Sicilia, una terra da secoli aperta al mare e a tutte le disperazioni che il Mediterraneo ha sempre portato con sé. Una vergogna è il centro di accoglienza di Lampedu-

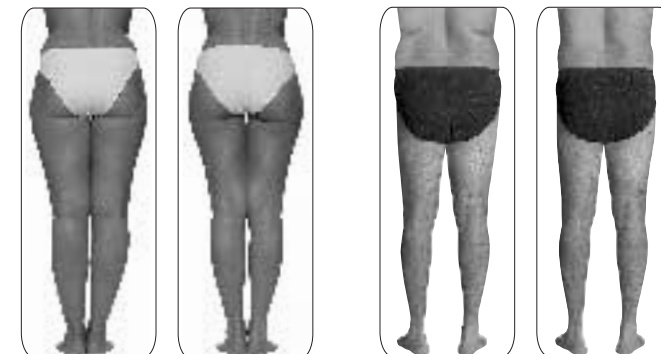
sa, dove proprio nei giorni scorsi poliziotti e volontari hanno denunciato disumani affollamenti. Sono una vergogna i centri di accoglienza di Agrigento ricavati in vecchi capannoni industriali e recintati col filo spinato, al centro in una landa perennemente battuta dal sole.

Il turismo, certo, che va difeso tutelato. E anche l'immagine del Paese. Ma forse bisognerebbe pensare alla Valle dei templi, alle case abusive che ne deturpano il paesaggio impedendo la visione di monumenti che l'umanità intera ci invidia. Sì, quella Valle dei Templi violata il 17 giugno di un anno fa da un corteo di notabili siciliani. C'erano le elezioni e un corteo di auto, le cronache parlarono di centinaia di persone, guidato da Totò Cuffaro e Gianfranco Micciché attraverso la Via Sacra. Una strada magica chiusa alle macchine e al transito dei comuni mortali. I custodi protestarono e tentarono di far rispettare la legge e tutelare la sacralità dei Templi. Vennero zittiti.

Pubblicità

## Contro il peso corporeo

Chiedere al Farmacista il dosaggio più efficace per il proprio peso corporeo



È stata sviluppata la nuova formula di un integratore dietetico, che è in grado di favorire la riduzione del peso corporeo aiutando a ridurre il senso di Fame e l'assorbimento delle Kilocalorie. I risultati della sperimentazione clinica d'uso hanno rilevato che l'assunzione della pillola, in associazione ad una dieta ipocalorica è stata in grado di favorire in 4 settimane la ridu-

zione del peso e di conseguenza della taglia corporea. «Line Control Special», distribuito dalla società Axio nelle Farmacie italiane, è sviluppato per la prima volta in formulazioni differenziate con dosaggi specifici e diversificati in base al proprio peso corporeo: fino a 60, 70, oltre i 70 kilogrammi. Leggere le avvertenze riportate in etichetta.