

L'estate dei disservizi:
il 27% dovuto proprio
al caos nei trasporti, +4%
ripetto all'anno precedente

E poi alberghi infestati
di zecche, scarafaggi
nei frigoriferi...
Per non dire delle spiagge

Bagaglio selvaggio e ritardi: 18mila denunce

Record nero dell'estate, il Codacons: 2mila in più del 2005, vera débâcle per i servizi aerei
E in agguato c'è la sindrome del rientro: influenza, disturbi gastrici...

■ / Roma

NON SOLO RIPOSO Sole, mare e relax, ma non per tutti. Per migliaia di italiani, infatti, le vacanze estive ogni anno si trasformano in un catalizzatore di problemi, ansie e stress vari che rischiano di annullare il beneficio di quei (spesso pochi) giorni trascorsi

lontano dai luoghi di lavoro e dalle città afose. E nemmeno il rientro, spesso, porta sollievo. Le vacanze 2006 non hanno fatto differenza e, numeri alla mano, fra i protagonisti dei mesi estivi c'è ancora una volta la lamentela. Sono infatti diciottomila le segnalazioni giunte fino ad ora al Codacons sui disservizi e i problemi relativi alle ferie degli italiani, addirittura duemila in più rispetto all'anno scorso. Il primato fra "gli ansiogeni" spetta agli scali aeroportuali, messi già a dura prova dal terrore attentati: si va dai disagi causati dalla Compagnia AirOne, alle conseguenze dell'allarme per i falliti attentati di Londra che ha mandato in tilt per giorni i trasporti aerei. Ma sono centinaia anche le lamentele arrivate ai centralini del sindacato dei consumatori relative al peggioramento del servizio di smistamento dei bagagli. Non a caso, delle 18 mila segnalazioni, il 27% è rappresentato dai trasporti: «Un dato record», commenta il Codacons mettendo in evidenza l'incremento di ben 4 punti rispetto al 2005. «La crescita», spiega l'associazione dei consumatori - si deve proprio alla cancellazione e ai ritardi dei voli». Così, anche la voce bagagli, smarriti o consegnati in ritardo,

passa dal 9% del 2005 al 13% di quest'anno. In apparente calo l'annullamento di pacchetti turistici che nel 2006 è stato argomento del 12% delle segnalazioni, contro il 16% dell'anno precedente. «In realtà l'anno scorso si era avuto un boom di annullamenti - osserva il Codacons - dovuti all'attentato a Sharm el Sheik. Il 12% di quest'anno è dunque un valore alto rispetto all'11% del 2004 e al 9% del 2003». Un «deciso peggioramento» è stato registrato anche per il servizio fornito dagli alberghi, in particolar modo a causa delle scarse condizioni igieniche: lenzuola o asciugamani mai cambiati, tovaglie non sostituite. Capitolo a parte gli insetti, che riferisce il Codacons - abbondano sempre, dallo scarafaggio nel frigorifero, alle zecche nei materassi. Pessimo anche lo stato di manutenzione dei condizionatori d'aria: anche apparecchi che pur essendo fuori uso perdevano acqua o emanavano cattivi odori. Denuncia anche infiltrazioni d'acqua che hanno costretto in alcuni casi i malcapitati a dover ricorrere alla classica bacinella per raccogliere le perdite. Infine le spiagge: con segnalazioni che parlano di escavatori che intrompevano bruscamente il riposo, o di cani randagi che si azzuffavano in riva la mare. In queste condizioni il rientro a casa potrebbe essere addirittura una manna dal cielo. Potrebbe, però. Se non fosse che una volta tornati in città alla normale routine pre-vacanziera, ci sono spesso



Passeggeri in attesa dei bagagli Foto Ansa

HANNO DETTO

La proposta di Rutelli



«Cambiamo le ferie
basta con i tre mesi
estivi come si faceva
negli anni Sessanta
Usiamo tutto l'anno»

malanni e acciacchi ad attenderci: Raffreddore, mal di gola, abbassamento di voce, ma anche problemi allo stomaco e all'intestino. Sono infatti questi i sintomi più frequenti dell'epidemia virale che ha «accolto» migliaia di vacanzieri italiani al rientro dalle vacanze. Problemi respiratori, ma anche disturbi di stomaco e intestino. Sintomi che sono

spesso classificati come «virus da rientro», uno spiacevole risvolto per quasi tre italiani su 10. «Una forma para-influenzale segnalata dal 20-30% della popolazione - ha spiegato Roberto Gualtierotti, bioclimatologo dell'Università degli Studi di Milano - è stavolta non soltanto bambini e anziani. Anche adulti, per lo più 50enni».

Caos Vacanze

	Disagio	2003	2004	2005	2006
Trasporti	ritardi, cancellazioni	21%	21%	23%	27%
Alberghi	stanze inadatte, scarsa igiene, cibo scadente, assenza portiere di notte	29%	28%	24%	22%
Promesse disattese	depliant pubblicitari non rispettati	16%	18%	17%	16%
Bagaglio	smarrimento, danno, ritardata consegna, furto	9%	6%	9%	13%
Pacchetti turistici	annullamento, revisione prezzo	9%	11%	16%	12%
Overbooking operatori	animatori o operatori incompetenti	2%	1%	0%	0%
Altro	inquinamento ambientale o acustico, mancanza acqua potabile, spiagge lontane	5%	9%	6%	5%

GLORIE NAZIONALI Volo da tregenda in classe «economy»: niente luci per leggere, niente coperte, niente cuscini, nemmeno la saccarina per i diabetici...

Buenos Aires-Roma, una tradotta chiamata Alitalia

■ di Vincenzo Vasile

Sarà per farci sentire giovani, come quando volavamo quaranta anni fa sugli spartani Fokker turboelica della aeroflotta della nostra «compagnia di bandiera». Sarà la melassa dei ricordi, ma a quei tempi le hostess erano gran belle ragazze, e al corso di formazione imparavano a sorridere. Ogni tanto si spegneva la luce, chiamavi la signorina e lei ti invitava ad aver pazienza per il guasto, di cui «Alitalia si scusa, signore», e in cambio ti rimpinzava di dolcetti. Oggi c'è poco da sorridere: a parte Guantánamo, lo trovate un altro posto dove vi obblighino a stare tredici ore con gli occhi sbarrati nell'oscurità seduti su una poltroncina faticosa per accogliere non più di un metro e cinquanta di cristiano? È accaduto di ritorno da Buenos Aires, all'assegnatario del posto 38C, tenete a mente questo numero, qualora viaggiate su un Boeing 777 della nostra aeroflotta in «economy class», tenendo pur sempre presente che andare e ritornare dall'Argentina a Roma costa sui 1900 euro. Il giornale-omaggio (Corriere, Repubblica, il Sole-24 ore o Libero è la scelta non proprio pluralista) informava l'altra mattina i 250 e passa passeggeri del volo Buenos Aires-Roma via Milano che c'è in Italia frattanto tutto un baillamme di voci, ma ora si dice «rumors», sulla fusione con AirFrance, che non si capisce se sarà una dismissione, cioè una svendita, oppure se qualcosa rimarrà in mano italiana. Eri arrivato faticosamente a metà articolo, e le pagine economiche sono già abbastanza astruse, quando calava il sipario delle tenebre. Dovete sapere che l'allestimento dei Boeing prevede, incastrato nel bracciolo, un telecomando che serve ad accendere la lampadina che proietta la luce sui singoli posti, oppure consente di scegliere

di passare il tempo con una decina di film o videogiochi, una volta imparato un macchinoso menu, del quale viene distribuita a inizio volo una versione stampata, dall'accattivante titolo «Alitalia for you», che in inglese vorrebbe dire: ecco che cosa l'Alitalia offre a te, o a voi, o a lei, secondo i gusti. Ma niente videogiochi in graziosa offerta per il passeggero 38C. Né lucetta. Né film. In cambio noi offriamo «for you», lettori/potenziali passeggeri, una nostra originale evertiera sceneggiatura. Passeggero (rivolto allo steward 1): «Scusi. Dov'è il telecomando?». Steward 1 (da ora in poi S1): «Dentro al bracciolo destro, signore». Passeggero (indicando il bracciolo, coperto dal braccio di un sovrabbondante e anziano passeggero che accanto sta ammeggiando con il «proprio» telecomando): «Non c'è». S1 (affettando sorpresa): «Già, non c'è. Non vede che è rotto?». S1 se ne va, continuando a distribuire il manuale «for you», o meglio «for them» (per loro, per gli altri), mentre «you» - tu - equivochi il suo silenzio con un tacito impegno a provvedere. Passano i minuti, l'opulento compagno di viaggio ha scelto Verdone, e grugnisce di piacere, così «you» chiami un altro steward, da ora in poi distinto con la sigla S2.

«Non sia così agitato»

insiste lo steward

Poi, una volta a terra,

avertono: «Per le sue valige non stia tanto tranquillo»



Foto Ansa

Passeggero (un po' più perentorio): «Ho segnalato al suo collega che qui non c'è il telecomando, devo lavorare, scrivere, leggere un libro, vorrei vedere un film, che devo fare?». S2: «Dovrebbe rivolgersi al responsabile di cabina, mi hanno detto che anche lì in fondo c'è un altro signore nella sua situazione, e una signora davanti ha il sedile che non si reclinava. Manca la saccarina per i diabetici, e stavolta non c'è minerale gasata. Solo still water». Passeggero (ancora equivocando) rimane in attesa del responsabile di cabina, e intanto dà consigli alla ragazza seduta davanti su come «aprire» una specie di «slot machine» azionando il famoso telecomando. Ragazza: «I wish to bet» (vorrei scommettere soldi). Passeggero: «Impossible, I think» (penso che non sia possibile). Qualche ora più tardi. Passeggero (ululando): «Dov'è il responsabi-

le di cabina?». Steward 3: «È lì in fondo, quello con la barba, ma per ora è occupato. Sa, abbiamo scoperto che mancano sei pacchi con i cuscini e le coperte, e che anche altri telecomandi non funzionano, lei non stia così agitato». Passeggero: «Io non mi agito, agitatevi voi piuttosto». Le ore passano lente, l'unica immagine sugli schermi per il 38C è la sagoma dell'aereo che simula il passaggio da un continente all'altro, una scritta su fondo verdolino dà la temperatura esterna in non so quanti gradi Fahrenheit, e un utile esercizio mnemonico è calcolare i corrispondenti centigradi. Si può anche sottrarre a poco a poco dalle cinque ore di differenza di fuso l'orario virtuale sulla rotta, in attesa che scocchi il momento dell'arrivo a Milano per le 6.59, local time. Tua figlia studia scienze e forse ti sa dire se c'entra qualcosa con la teoria dell'infinito, o con il paradosso della tartaruga, questo ora-

rio-che-non-c'è, da calcolare minuto per minuto, traversando con la mente i meridiani. Quando dovrebbe essere la mezzanotte italiana, cioè a metà viaggio, il «Responsabile di Cabina» fa visita al Passeggero 38C. E spiega che il passeggero ha «perfettamente ragione» quando dice che «loro» sapevano benissimo che il telecomando non c'era, e chissà da quando se - «lo vede?» - un enorme cerotto rosso affisso sul bracciolo segnala il guasto. E che, dunque, quel posto semplicemente non doveva essere assegnato. «È stato il responsabile dello scalo a prendersi questa responsabilità». L'iterazione della parola «responsabilità» deve avere qualcosa a che fare con Freud, all'arrivo bisognerà controllarla. Avendo «perfettamente ragione» il passeggero brevemente si appisola, ma il compagno di viaggio opulento e cinefilo lo scuote per informarlo che «questo Woody Allen non mi piace, troppo complicato, i gialli non li sa fare, come faccio a tornare su Verdone?». La ragazza davanti non ha spento il suo schermo, lasciando la scritta «You Win!», hai vinto!, cullata da quest'augurio elettronico s'è appisolata, beata l'innocenza. Più tardi all'aeroporto, quando in vista della coincidenza per Roma equipaggio e passeggeri sono cameratescamente accomunati dall'attesa, ti spiegheranno che da quando

il manager Giorgio Cimoli ha fatto spezzettare l'azienda per renderla «appetibile ai mercati», semplicemente gli aerei sono sempre più pochi, e semplicemente non si fanno più le manutenzioni. Che sono affidate a una società esterna, con personale ex Alitalia, che adesso - da quando l'azienda è stata spezzettata - non fa neanche un minuto di straordinario e quindi si cura «semplicemente di fare in modo che l'aeromobile non caschi». Ma se uno viaggia al buio, se l'altro rimane impalato su un sedile rigido, se si rompe un telecomando, al personale di bordo non resta che segnalare il tutto con un burocratico verbale. Il responsabile di cabina (RDC) l'ha fatto il verbale... E intanto l'aereo, il nostro aereo, riparte. Sta già in fase di decollo per Bangkok su un'altra pista, altro equipaggio, altri passeggeri. Il nuovo 38 C, magari con gli occhi a mandorla, scoprirà di essere condannato all'immobilità e all'inerzia, un altro rimarrà legato alla cintura di sicurezza senza poter distendere le gambe, stretto e costretto, un altro ancora chissàché. E così via, c'è chi decolla e chi sbarca, ostinatamente volando Alitalia, sempre meno appetibili per gli utenti, sempre più appetibili per i cieli, Alitalia for you, for them, why? (Alitalia per te, per loro, Alitalia chissà perché per chi, chissà perché). Ps. Dal sito www.Alitalia.com: «L'intervento di manutenzione è un controllo molto importante nella vita di un aereo e può impegnare i tecnici Alitalia da 8 a 15 giorni lavorativi (da 24 a 45 turni) a seconda dell'aereo. (...) Ad esempio nella cabina vengono rimosse (e revisionate) tutte le poltrone per ispezionare lo stato di salute delle travi del pavimento e quelle sotto le toilettes. (...) Un lavoro certosino e affascinante nel quale nulla viene lasciato al caso».

Che fine ha fatto quella

che era la «compagnia

di bandiera»? Cura Cimoli:

«Niente manutenzioni,
basta che l'aereo non cada»