



Passeggeri in overbooking in fila davanti allo sportello Alitalia in attesa di imbarcarsi su altri voli disponibili, ieri all'aeroporto romano di Fiumicino

Chi non parte deve essere risarcito

Overbooking, prassi per le compagnie minori. Perché Alitalia non valuta il danno che deriva dalla perdita di clienti? È superiore al vantaggio. Il regolamento sui rimborsi

L'analisi

ALFREDO ROMA
ECONOMISTA

Da quanto è successo ieri a Fiumicino appare evidente che il nuovo management di Alitalia-CAI non è riuscito a limitare i disservizi di cui soffriva la vecchia Alitalia, e tra questi l'overbooking, cioè la vendita di biglietti oltre il numero di posti disponibili sul velivolo previsto per quel volo.

Occorre dire che questa prassi esiste da tempo e in diversa misura presso tutte le compagnie ma, mentre i maggiori vettori la limitano a poche particolari rotte e per pochi posti in più rispetto a quelli disponibili, le compagnie minori, e soprattutto le compagnie low-cost, ne hanno sempre abusato.

Per questo la Commissione Europea nel 2004 ha emesso il Regolamento (CE) 261/2004 (che abroga il Regolamento 295/91) che obbliga i vettori a risarcire il passeggero al quale è stato negato l'imbarco per un volo confermato e per il quale il

passeggero si è presentato al check-in con l'anticipo richiesto. Il risarcimento prevede un compenso in denaro che varia da 250 a 400 euro a seconda della durata del volo. Lo stesso regolamento prevede anche il caso di cancellazione del volo. In entrambi i casi le compagnie maggiori offrono immediatamente la «riprotezione» dei passeggeri con altro volo nel più breve tempo possibile.

Nel periodo estivo, in particolare in un fine-settimana come questo in cui si è mossa mezza Italia (non una data difficile da prevedere, quella del primo e 2 agosto, per le partenze...) le prenotazioni si riferiscono oltretutto quasi esclusivamente a viaggi di vacanze per i quali i voli sono stati prenotati con largo anticipo, quindi non si comprende come una compagnia possa effettuare un così consistente overbooking come è apparso da quanto è successo ieri a Fiumicino. Risulta difficile individuare le cause di un simile disastro che ancora una volta mina la credibilità del maggiore vettore italiano. E non è certo la disponibilità dei «colletti

bianchi» di Alitalia-CAI ad assistere i passeggeri rimasti a terra che può cancellare l'immagine negativa che si crea nella mente del passeggero, il quale difficilmente se non per assenza di alternative tornerà a correre lo stesso rischio con la stessa compagnia aerea.

Occorre dire che Alitalia-CAI ha ridotto il personale al minimo indispensabile, che nel medio raggio impiega ancora molti MD 80 e nel lungo raggio alcuni Boeing 767 acquistati nel 1996 dall'Ansett australiana, tutti aerei che hanno molti anni di attività e che, quindi, spesso sono fermi per manutenzione. Ne consegue che anche in questi momenti di picco la compagnia può trovarsi senza gli equipaggi o la macchina necessaria anche per la riprotezione dei passeggeri. Quest'ultima a volte viene effettuata dalla compagnia che, sulla stessa rotta, opera in code-sharing con Alitalia, ma circa la disponibilità di velivoli la situazione cambia se la compagnia in code-sharing è Air France e Delta oppure Olympic Airways e Turkish Airlines. ♦