

## Volare in sicurezza: che illusione!

Prof.ssa Alessandra Graziottin

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

Alitalia, AZ 112, da Milano Linate per Amsterdam, delle 16.35, giovedì 20 maggio. Un urlo straziante, terrorizzato, di animale in trappola mi sveglia di soprassalto, accompagnato da un vociare maschile più sordo, ugualmente angosciato. Salto per aria, come gli altri del resto, con una botta di adrenalina, mentre me ne stavo beatamente addormentata, con la mia mascherina sugli occhi, per recuperare un po' di pregiatissimo sonno. Sugli aerei non c'è da scherzare. Due signori, marito e moglie, pare, stanno urlando disperati. In un linguaggio dialettale concitato, ecco il dramma. Quando il capitano ha annunciato l'inizio della manovra di atterraggio per Amsterdam, i due si sono messi a urlare che: «No, no, noi vogliamo andare a Francoforte!». «Tranquilli!» – arriva di corsa sorridente la hostess – «Succede tante volte (!) di sbagliare aereo (evento raccapricciante ex se)! Adesso vi riportiamo a Linate e domani ripartirete per Francoforte!». Peggio. «Nooooo! Linate? Noooo!!! Noi dobbiamo andare a Francoforte adesso, singhiozza la signora, ci aspettano i figli! Se non arriviamo adesso penseranno che siamo morti!». Passato lo spavento, si comincia a ridere. «Ma questi due poveretti non hanno visto che l'aereo era per Amsterdam?». E se fossero analfabeti? E se fosse il primo volo della loro vita? Se, per l'ansia e il panico, hanno letto fischi per fiaschi? Il punto non sono loro, ma la qualità dei controlli all'imbarco. Che cosa hanno guardato le hostess di terra, quando hanno controllato per l'ennesima volta i biglietti? Nessuno si è accorto che su questo volo c'erano due passeggeri in più (!) e due in meno su un altro? E i loro bagagli? Perché si fanno tutte quelle sceneggiate, tutti quegli inutili strip-tease (scarpe, giacche, cinture, bracciali, telefoni, computer, liquidi, borse e controborse svuotate) e tutto il concitato e perditempo abuso dei passeggeri, se poi ci sono errori simili? Chiunque allora può salire con una falsa carta d'imbarco...

Alitalia, AZ 113, da Amsterdam per Milano Linate, delle 20.15, venerdì 21 maggio. Un distinto signor Mario Rossi (nome di fantasia) arriva per sedersi al suo posto, diciamo il 15 C, dove trova un altro signore, combinazione Mario Rossi pure lui, del pari gentile, già piazzato al suo posto. Doppia assegnazione. Civilmente il Mario Rossi 2 lascia al suo posto il primo arrivato, senza nemmeno imprecare. «Succede spesso!» – dice conciliante l'assistente di volo – «con due nomi uguali poi!» (cosa c'entra?, penso io: non si vede che il posto è già stato assegnato?!). «Adesso provvediamo subito!». Torna pimpante e consegna la nuova carta d'imbarco al sollevato Mario Rossi 2, che si dirige con determinazione al nuovo posto, 20 A. E no! Troppo facile. Al suo posto sta seduta la signora Pinca Pallina, con regolare assegnazione, che irritata non intende muoversi per ignota destinazione. Seconda doppia assegnazione. Ma fanno apposta? Fortunatamente c'è qualche posto vuoto e il malcapitato Mario Rossi 2 può finalmente sedersi d'imperio e rilassarsi in pace. E se l'aereo fosse stato pieno? Che cosa avrebbe fatto il poverino? Sarebbe tornato a terra e ripartito il giorno dopo?

La disaffezione dalla cosiddetta compagnia di bandiera sta diventando rabbia. Non è possibile accettare un servizio sempre più scadente, che denota superficialità, per non dire peggio, nel lavoro e nei controlli, e essere poi trattati come sospetti delinquenti a priori. Perdere ore a controllare crune d'ago, e poi vedere che si imbarcano cammelli come fossero pop-corn. Dov'è la qualità? E dov'è il controllo di qualità? Quasi su ogni volo capita qualche perla che mostra

un'inaccettabile frequenza di errori. "Umani", certo. Troppo umani. Allora non ci si prenda in giro con la storia della sicurezza, con costi esosi rispetto ad altre compagnie, e con presunzioni di qualità continuamente smentite dai fatti. "Stiamo lavorando per voi!" scrive l'Alitalia. Davvero? Aiuto! O questo è solo lo specchio del Paese, dove il cittadino che si comporta bene si sente sempre più abusato e sempre più solo?