

da Francesco Piccioni

Due

giornalisti inglesi si fingono hostess e filmano decine di irregolarità gravi, condizioni di lavoro e igieniche pessime, attenzione zero alla sicurezza dei passeggeri.

Il miracolo economico del 2000 si chiama low cost. E Ryanair è il campione di questa categoria. Porta passeggeri ovunque a prezzi stracciati, garantisce. Ma come fa? In Italia non ci pone neppure il problema. La risposta è automatica e ideologica: «Ryanair è privata, ha prezzi bassi e fa profitti; Alitalia è pubblica, ha prezzi alti e perde in continuazione. Tutto qui». Potete leggere questa risosta su tutti i giornali o nelle interviste di qualche tg, magari addirittura in qualche trasmissione «d'inchiesta».

La rete televisiva inglese Dispatches, invece, ha fatto del normale buon giornalismo andando a ficcare il naso dentro Ryanair. Visto che le risposte «ufficiali» della compagnia sembrano di solito dispacci del politburo del vecchio pc bulgaro, ecco che nella tv inglese hanno preferito prendere due belle e giovani ragazze, dotarle di telecamera nascosta e farle assumere come assistenti di volo. Se Ryanair avesse una politica del personale affidabile e attenta il gioco non sarebbe riuscito così facilmente: per legge le compagnie debbono vagliare il passato degli aspiranti dipendenti. Charlie e Mary sono incensurate, ma nel loro curriculum reale figurava chiaramente il lavoro giornalistico, che avrebbe potuto far sorgere qualche legittimo sospetto. Invece niente. Le ragazze scopriranno che per tutte le loro colleghe è così.

Le hostess vanno addestrate, e Ryanair affida il compito alla St. James Management. Solo che si devono pagare il corso di tasca propria: 1.400 sterline, poco più di 2.000 euro. Il corso è sbrigativo, incentrato solo sull'esame. poca o niente pratica (specie sulla sicurezza dei passeggeri) e compito scritto con il consiglio (esplicito: si vede e si sente l'istruttore dire «il nome e la data sul foglio saranno la cosa più difficile») di copiare dagli appunti personali. Del resto cosa fai? Li bocci al corso che si sono pagati? Nel 2002 un motore prese fuoco; due degli assistenti di volo non furono in grado di aprire i portelli per evacuare i passeggeri, ma finì bene. Neppure nei giorni dopo le bombe alla metropolitana di Londra è cambiato il modo di addestrare gli assistenti di volo.

Hostess e steward, al contrario di quanti molti credono, non hanno come compito principale quello di servire il caffè, ma di curare la «sicurezza» dei passeggeri, prevenendo possibili pericoli e dando assistenza in caso di emergenza. Un ruolo delicato, per cui - per legge - bisogna avere un passato penalmente immacolato, 5 anni di lavoro alle spalle e almeno una referenza affidabile. Solo così si può ottenere il full security pass per accedere agli aerei senza subire controlli. Il filmato mostra un numero sconcertante di assistenti di volo Ryanair che salgono e volano col il solo temporary. Peggio: il controllo passeggeri

avviene quasi con le stesse modalità, anche se nessuno potrebbe salire a bordo senza aver mostrato documenti validi, specie sui voli internazionali. E invece si vedono hostess che provano a chiedere i documenti e un supervisore rimproverarla perché così perde tempo: «Controlla solo che il numero della carta d'imbarco sia quello giusto. Non puoi far altro con 25 minuti a disposizione».

Già. I 25 minuti solo la regola aurea del business Ryanair. Per fare quei prezzi il personale e gli aerei non devono mai star fermi. In 25 minuti l'aereo deve essere svuotato di passeggeri e carico e riempito nuovamente. I filmati, impietosamente, mostrano hostess che stanno ancora raccattando le cartacce mentre un nuovo gruppo di passeggeri piomba sulle poltrone. Inutile parlare di controlli di sicurezza (i salvagente, per esempio). Il problema grosso, per la compagnia, è però che il filmato mostra passeggeri salire a bordo senza aver neppure tirato fuori di tasca il passaporto. La «security», insomma, è prossima allo zero.

Il personale, inutile dirlo, è quasi sempre allo stremo. Si vede un pilota parlare con una hostess e confessare di fare almeno 100 ore al mese (non dovrebbero superare le 70), cosa che lo costringerà a stare a terra quasi tre mesi di seguito, alla fine dell'anno. Ma gli assistenti di volo stanno ancora peggio. Il pilota concorda: «Voi fate anche lo stand by in aeroporto, quindi arrivate a fare molte più ore di noi. E' criminale quel che vi fanno fare». E anche come li pagano: soltanto il tempo di volo, 14 sterline per un volo «breve» e 19 per uno «lungo». Tutte le attese a terra sono tempo regalato all'azienda. Naturalmente, e per chiudere, i passeggeri non hanno alcun diritto. La filosofia Ryanair è: hai pagato quasi niente, non aspettarti un diritto decente. Anche se solo il 25% dei biglietti è venduto a costi «quasi zero». Tutti gli altri pagano, ma viaggiano, com'è ovvio, nelle stesse condizioni. L'azienda ha smentito, con uno dei suoi consueti comunicati «siamo i migliori». Ma si è in attesa dei controlli internazionali, specie in materia di security. Dei «miracoli», insomma, sarà bene continuare a diffidare. Il laicismo, in fondo, è parente stretto dello scetticismo.

il manifesto, 6 maggio 2006

*Ryanair, un low cost ad altissimo rischio da Francesco Piccioni*