

British Airways, computer in tilt cancellati migliaia di voli

LONDRA In uno dei fine settimana più amati dai turisti britannici, tra il lungo ponte di fine maggio e le vacanze scolastiche di metà trimestre, migliaia di passeggeri della British Airways sono rimasti bloccati per via di un guasto informatico che ha colpito il sistema della compagnia aerea, rendendo inutilizzabili i call center, il sito internet e la app. Con disagi enormi per tutti, sia per chi arrivava sia per chi sperava, invano, di partire. Tutti i voli dagli scali londinesi di Heathrow e Gatwick sono stati cancellati, inizialmente solo fino alle 6 di ieri e poi a tempo indeterminato, tanto che la compagnia ha fatto la scelta drastica di chiedere ai viaggiatori di non presentarsi neppure nei due aeroporti, dove le altre compagnie aeree stanno operando normalmente.

«Un fallimento importante del nostro sistema IT sta causando disturbi molto gravi alle nostre operazioni di volo in tutto il mondo», ha commentato British Airways in una nota, specificando che non ci sono elementi che facciano pensare ad un attacco informatico. Il caos ha coinvolto anche gli aerei in arrivo, che con gli altri velivoli rimasti forzatamente a terra non hanno potuto trovare un posto dove parcheggiare, lasciando la gente in attesa per ore, e la consegna dei bagagli, avvenuta con una lentezza esasperante, quando non è rimasta del tutto bloccata, facendo ricorso a strumenti rudimentali come le lavagne per indicare i nastri.

LE RIPERCUSSIONI Si sono registrati problemi anche a Roma, Milano, Malaga, Praga e altre città, con aerei della compagnia britannica fermi e partenze bloccate. Ai viaggiatori disperati è stata offerta la possibilità di cambiare volo o di essere rimborsati, ma oltre al fatto che sono due operazioni impossibili senza i sistemi informatici, per molti questo significa comunque disagi enormi, soprattutto nel caso delle famiglie numerose, per le quali ogni movimento è un costo enorme e che hanno visto sfumare giornate intere di pacchetti vacanze pagati in anticipo. Anche solo lasciare l'aeroporto per tornare a casa in attesa di informazioni è stato complicato, con ore e ore di attesa. E davanti alla protesta del sindacato GMB, secondo cui il danno sarebbe dovuto al fatto che la compagnia britannica ha dato in gestione i servizi informatici ad una società con base in India alla fine dell'anno scorso, licenziando molti dipendenti, BA, che impiega circa 35mila persone nel Regno Unito, ha risposto che «non comprometteremmo mai l'integrità e la sicurezza dei nostri sistemi».

I PRECEDENTI Tuttavia ci sarebbero stati numerosi problemi già nei mesi passati con il nuovo sistema: è la terza volta in un anno che i passeggeri BA sono stati colpiti da ritardi o cancellazioni dovuti a questioni informatiche e sia a luglio che a settembre il sistema di check-in online è andato in tilt. Il problema è iniziato nella mattinata di sabato, con un sovraccarico di energia che ha mandato i computer offline. La compagnia ha fatto sapere di «lavorare per risolvere il problema il prima possibile» anche perché dovrà vedersela con una imponente massa di risarcimenti in base alla legge europea, che il Regno Unito ancora deve applicare e che, assicurano gli esperti, sarà molto onerosa.