

## Ryanair, stop a 702 voli in Italia Bonus di 12 mila euro ai piloti. Dai prezzi stracciati agli orari scomodi: così la low cost ha rivoluzionato il settore

ROMA Oltre settecento voli, 702 per la precisione, cancellati nell'arco di un mese e mezzo, da ieri fino al 31 ottobre. All'Italia tocca la fetta più ampia di taglio dei voli Ryanair, il 35% di quei duemila voli di cui è stato annunciato l'annullamento in tutto il mondo. E dato che una delle regole base dei voli low cost per i passeggeri è prenotare con largo anticipo, non ci vuole molto a capire che saranno centinaia di migliaia gli italiani che subiranno disagi, dovranno riprogrammare i loro impegni e cercare alternative per non buttare completamente tutto all'aria. Certo ci sono le regole che la compagnia dovrà rispettare, a cominciare dalla riprotezione su altri voli. Ma vista la mole delle cancellazioni è presumibile che non a tutti verranno proposte alternative adeguate. Il ministro dei Trasporti, Graziano Delrio, è perentorio: «Non si fanno sconti a nessuno. Il passeggero è un cittadino che ha i suoi diritti tutelati dalla legge e, quindi, se Ryanair li ha violati, ne pagherà le conseguenze. Enac vigila ed è già attiva su rimborso biglietti, riprotezione su nuovi voli e applicazione di sanzioni» assicura. E in serata proprio dall'Enac arriva la notizia: la convocazione d'urgenza per domani dei vertici della compagnia per «chiarire alcune criticità emerse dai reclami dei passeggeri» e dal monitoraggio. L'incontro - continua la nota - «è finalizzato anche a definire tutte le azioni correttive che Ryanair è chiamata ad attuare per assicurare il pieno rispetto dei diritti dei passeggeri e per ridurre al massimo i disservizi e i disagi conseguenti alle cancellazioni».

Intanto la compagnia irlandese sta cercando di trovare delle soluzioni. Alla base delle cancellazioni ci sarebbe una fuga dei piloti, che negli ultimi mesi hanno lasciato in massa Ryanair per migrare verso compagnie più generose nello stipendio e più rispettose di alcuni diritti fondamentali. Come quelli sacrosanti del riposo e delle ferie, che nella low cost irlandese invece pare siano considerati poco più di una gentile concessione, spesso nemmeno pagata. Se ne sarebbero andati in settecento, sostiene la Ialpa, associazione di categoria irlandese. Una cifra che Ryanair smentisce, limitando la fuga a non più di un centinaio di piloti, peraltro - assicura - già sostituiti.

### LO SCAMBIO

Però il problema ferie esiste. E così Ryanair, per la prima volta nella sua storia, cedere alle pressioni dei dipendenti aprendo il portafogli: i piloti che nei prossimi mesi rinunceranno parzialmente alle ferie riceveranno un bonus straordinario che va dai 12.000 euro (per i capitani) ai 6.000 euro (primi ufficiali). La somma è condizionata anche al raggiungimento di almeno 800 ore volate entro ottobre del prossimo anno. Per cui verrebbe erogata, una volta tirate le fila, a novembre 2018. Il tutto è messo nero su bianco in una lettera inviata ieri dal chief operations officer, Michael Hickey, ai diretti interessati. In quanti aderiranno? Sarà sufficiente a rimettere in pista con i motori accesi un numero consistente di aerei? In ogni caso, per evitare altre fughe, Ryanair mette sul tavolo anche un'altra carta: l'aumento dagli attuali 28 euro a 75 euro, della diaria data a chi è costretto a pernottare fuori base. Un aumento secco del 67%, roba che in casa di mister O'Leary non si era mai vista.

D'altronde l'emorragia di risorse ci sarà comunque: tra rimborsi, risarcimenti e indennizzi vari (le associazioni dei consumatori ricordano che possono arrivare fino a 600 euro a persona a seconda della tratta) la compagnia dovrà sborsare circa 25 milioni di euro. E non si scappa. Non c'è solo l'Italia a fare la voce grossa, anche Bruxelles e gli altri Paesi pretendono «il rispetto assoluto» dei diritti dei passeggeri. Senza contare poi la batosta che la vicenda sta provocando all'immagine e all'affidabilità della compagnia che potrebbero influire negativamente anche su alcune trattative a cui Ryanair è interessata: da Alitalia a Air Berlin, ad esempio.

Dai prezzi stracciati agli orari scomodi: così la low cost ha rivoluzionato il settore

ROMA Il paradosso è che questa bufera si abbatte su Ryanair proprio nei mesi successivi ad un 2016 da record: utili netti su del 6% a 1,3 miliardi di euro, crescita dei passeggeri del 13% a quota 120 milioni, fatturato a 6 miliardi di euro e un piano che, per il 2018, prevede un incremento di 47 Boeing 737 che porterà la flotta a 447 velivoli, con una crescita della capacità del 12% per coprire il target di 130 milioni di passeggeri.

Sono passati 32 anni da quando il governo britannico della Lady di ferro, Margaret Thatcher, concesse alla minuscola compagnia fondata da Tony Ryan la licenza per volare da Waterford a London Gatwick. Una seconda tratta fu aggiunta nel 1986 e l'inizio fu faticoso. Per 5 lunghi anni la compagnia, che doveva fronteggiare un mercato zeppo di regole in mezzo agli squali delle multinazionali vivacchiò e solo nel 1991, con i bilanci in perdita, Michael O'Leary, che tuttora guida l'azienda di Dublino, fu chiamato a ristrutturare la compagnia. Fu la svolta. Favorito dalla prima deregulation europea che lasciò mani libere sui prezzi dei biglietti e da un regime fiscale domestico di favore, Ryanair lanciò la strategia «tariffe basse, niente fronzoli», uno slogan che era stato usato con successo dalla compagnia aerea statunitense Southwest Airlines. Nel 1994 O'Leary stravolge la compagnia e il mercato: prezzi stracciati, sceglie scali secondari, orari mattutini e notturni ignorati dalle altre compagnie, fa sostare gli aerei a terra solo mezzora per tagliare i costi. Veloce anche il check-in dei passeggeri, spediti a bordo senza numero di sedile.

Altra trovata: la possibilità di acquistare tariffe ridotte con un solo giorno di anticipo rispetto al viaggio, in confronto ai tradizionali 14 di tutte le compagnie. Nel giro di un anno la compagnia cresce da 100 mila a un milione di passeggeri. Poi si moltiplicano gli accordi con gli scali: Ryanair convince i dirigenti dei piccoli aeroporti a tagliare il costo a carico della compagnia. O'Leary dimostra che i clienti aumentano e che, avendo risparmiato sul volo, sono disposti a spendere soldi al duty free, nei ristoranti e nei parcheggi.

#### GLI EXTRA

La formula è valida ancora oggi. Anche se, ovviamente, non mancano gli stratagemmi: i prezzi sono bassissimi ma Ryanair fa pagare tariffe maggiorate per servizi extra, tanto che se si pretende un bagaglio imbarcato, priorità sul biglietto e assicurazioni si paga lo stesso prezzo praticato da altre compagnie. Inoltre gli aeroporti dove gli irlandesi operano sono solitamente decentrati, distanti anche 80 km dalle città principali. Inoltre gli orari di partenza sono nelle fasce orarie meno costose e il servizio clienti è il più caro (12 centesimi alla risposta per chiamata più un euro al minuto). Scomodità che non scoraggiano i clienti.

Ryanair punta a crescere ancora aggiungendo nuovi aerei per fare volare più passeggeri, anche a costo di un rallentamento della crescita dei profitti. Il calo delle tariffe spiegano fonti manageriali italiane e il taglio dei costi operativi sono state le leve per aumentare la quota di mercato in un contesto difficile non solo per la forte concorrenza ma anche, ovviamente, a causa del terrorismo.