

CHANNEL 4 sulla Ryanair

AEROHABITAT CENTROSTUDI presenta la trascrizione della trasmissione apparsa sulla Channel 4 e curata per il SULT dall'associazione Officina. Il documento è disponibile anche sul sito www.associazioneastra.org. 03 maggio 2006

Da una trasmissione-inchiesta apparsa su Channel 4, una emittente inglese, riportiamo la trascrizione tradotta realizzata dal SULT in collaborazione con gli Assistenti di Volo dell'associazione "Officina".

In seguito agli elementi rilevati il SULT ha presentato una denuncia alla Magistratura.

Il servizio di Channel 4:

"Hanno cambiato il mondo dei viaggi in aereo rendendoli più accessibili e meno cari, ma esiste la possibilità che la compagnia aerea europea in più rapida crescita finisca nei guai con le sue pratiche low-cost.

Questa sera vi riveliamo i compromessi in fatto di sicurezza, le omissioni in fatto di security, e gli inconvenienti per i passeggeri che si nascondono dietro la corsa di Ryan Air verso tariffe più basse e profitti più elevati.

L'anno scorso Dispatches ha filmato per 5 mesi e mezzo all'interno della aerolinea irlandese "senza fronzoli".

Equipaggio che dorme in servizio, aerei sporchi, e assistenti di volo incoraggiati a farsi fare delle referenze false. La Ryan Air è famosa perchè offre biglietti a basso costo, e voli "senza fronzoli", ma ci sono controversie.

Il mese scorso il periodico Flight International ha richiesto verifiche sulla sicurezza dei metodi del low-cost.

*Vi presento **Charlie**, e **Mary**, 2 reporter di Dispatches che stanno per scoprire cosa avviene in realtà all'altra parte del banco check-in di Ryan Air.*

Di solito sono le Compagnie Aeree a pagare l'addestramento del proprio personale, gli assistenti di volo di Ryan Air invece pagano questo privilegio ben £ 1400 a testa, e pagano altre £ 25 (sterline) al mese per poter indossare l'uniforme di Ryan Air.

Il corso di addestramento condotto da St. James' Management li prepara anche ai lati negativi del lavoro in una aerolinea low-cost.

Addestratrice: "A fine giornata il gabinetto può essere un po'..." .

Mary ha appena iniziato il corso, che l'istruttrice li informa dell'ultimo sondaggio fra passeggeri di Ryan Air:

"il livello di pulizia non è granché - dice alla classe - pulizia dell'aeromobile: interno della cabina 78%, non granché, e pulizia della toilette da 69 a 71%, anche peggio."

L'istruttrice afferma che la causa è da ricercare nella brevità dei tempi di transito tra un volo e il successivo, voluta dalla Compagnia per massimizzare gli utili. Nessun aereo deve restare a terra per più di 25 minuti fra un volo e l'altro.

"Tutto dipende dal turnaround di 25 minuti; l'aereo non viene pulito fra un volo e l'altro, come si fa in altre Compagnie che hanno un turnaround di un'ora. La pulizia si fa una volta al giorno, al mattino, e poi si tratta di raccogliere l'immondizia fra un volo e l'altro.

Ma il solo modo di fare il turnaround in 25 minuti è non pulire l'aereo. I 25 minuti di intervallo si fanno per un preciso motivo: tenere gli aerei in movimento. Se un aereo è fermo a terra non fa soldi."

Il corso degli assistenti di volo li prepara al loro ruolo più importante:

garantire la sicurezza del pubblico.

A Charlie si insegna a individuare i passeggeri più robusti, che siano in grado di aiutarla in caso di emergenza.

"Questi passeggeri più forti ti aiuteranno ad aprire i portelli, o dovranno anche poterli aprire da soli se tu sei a terra dopo l'impatto..."

Quel che accade in seguito fa dubitare della qualità dell'addestramento di Ryan Air. L'istruttrice fa un'affermazione sorprendente e falsa. Dice che non debbono mai ricorrere al passeggero seduto al posto 1A.

"il fatto è che noi abbiamo l'aereo tipo 200, e la persona seduta al posto 1A al momento dell'impatto probabilmente non sopravvive; questo perchè sul 200 c'è un pezzo di metallo che sporge, e serve per attaccarci il corrimano della scaletta, e perciò al momento dell'impatto la testa del passeggero sbatte direttamente su questo pezzo di metallo, e quindi non è il caso di chiedere aiuto a questo passeggero, mi pare ovvio."

Sia Ryan Air che Boeing ci hanno detto che questo non è assolutamente vero. Ryan Air ha definito questa informazione ridicola, ma la Compagnia non ci ha spiegato come mai i suoi assistenti di volo vengano istruiti in tal modo.

La Compagnia dice di aver tolto dal servizio l'ultimo B737-200 a Natale.
"Quando vi arriva il comando vi mettete in brace position e gridate continuamente: Brace Brace ai passeggeri. Come dovete gridare?
Forte, molto forte. Brace! Brace!"

L'addestramento comprende vendita, relazioni col pubblico, procedure di sicurezza, e security (in inglese safety è in caso di incidente, security è pubblica sicurezza, antiterrorismo ecc.) e dura 5 settimane, ma le nostre ragazze non passano molto tempo a bordo di un aereo.

Mary (l'inviata) si accorge che tutto si concentra sul passaggio dell'esame scritto.

"Quando qualcuno le fa delle domande tipo: che dobbiamo fare in questa o quella situazione, lei risponde:
non preoccupatevi di questo, non è materia d'esame. Pensate a imparare queste cose per l'esame, pensate a mandare a memoria quel che serve a passare l'esame, il che non mi sembra una cosa positiva nella pratica, perchè se uno si limita a imparare certe azioni, e non sa il motivo per cui deve fare quelle cose, una volta chiusi in aereo per aria, insomma, mi domando in che misura sia poi in grado di reagire adeguatamente."

Nel 2002 un motore di un aereo Ryan Air prese fuoco e si rese necessario evacuare i passeggeri. 2 degli assistenti di volo non furono in grado di aprire il portello dell'uscita di emergenza, e 6 passeggeri furono fatti scendere nella zona di pericolo. Alla luce di questo incidente gli investigatori raccomandarono una revisione del corso di addestramento del personale di cabina.

Alcuni assistenti di volo hanno raccontato ai nostri reporter di aver passato ben poco tempo su un aereo durante il corso di addestramento.

"Com'era quando avete fatto pratica?" "Non è che abbiamo proprio ripetuto tutta la procedura di sicurezza..cioè..siamo andati nel cockpit...abbiamo aperto i compartimenti bagagli, cose così, in tutto il corso saranno state 3 ore, 2 ore..."

Queste nuove reclute che stavano per terminare il corso cominciavano a chiedersi a che pro avessero pagato 1400 sterline.

"io m'immaginavo che ci facevano esercitare sugli aerei" "infatti è proprio quel che abbiamo detto all'ultimo corso, se fai il conto dei soldi che hanno incassato.." "già moltiplicando il numero dei partecipanti per 1400.."

"potevano almeno togliere dal servizio un aereo.." "dicono che nelle altre compagnie ti fanno fare pratica.." "le altre compagnie hanno il simulatore, figurati.."

Soprattutto dopo l'11 settembre (nine eleven) il settore del trasporto aereo è in stato di massima allerta per la sicurezza.

La classe di Charlie viene istruita sulle procedure da seguire. All'inizio l'istruttore annuncia che ci sarà un esame a fine lezione, ma che faciliterà il compito alla classe.

"C'è un esame oggi, ma non state a preoccuparvi troppo perché, man mano che spiego è importante soprattutto che prendiate appunti, mi raccomando..." ; perché sia tanto importante lo capiremo subito quando comincia a distribuire il testo dell'esame.

"Non ho direttive del Ministero dei Trasporti che indichino che questo è un esame a libro chiuso, quindi in assenza di direttive, vi lascerò consultare i vostri appunti. Quindi il nome e la data in cima al foglio saranno la cosa più difficile."

Insomma all'inizio della lezione ha raccomandato a tutti di prendere appunti, e poi li informa che possono fare l'esame cogli appunti davanti. E non è finita...davanti a tutta la classe aiuta una ragazza a rispondere alla prima domanda.

A Mary quest'esame tocca 2 mesi dopo, in settembre, quando l'Inghilterra è in stato di massima allerta dopo le bombe nella metro a Londra. L'esame sarà diventato più difficile?

"l'esame è stato...è richiesto per legge dal Ministero dei trasporti. Non ho ricevuto direttive se si tratti di un esame a libro chiuso o aperto, quindi non avendo direttive che si tratta di un esame a libro chiuso....cosa significa?...a libro chiuso vuol dire che non potete consultare gli appunti, a libro aperto potete consultarli."

Chris Yeats, esperto di security nel trasporto aereo.

Gli abbiamo mostrato parte del nostro materiale.

"Questo non è addestramento efficace in materia di security. Far fare un esame di questa natura, praticamente dando all'esaminando le risposte alle domande d'esame, bè...lasciamo perdere."

La Ryan Air nega che l'esame in questione sia a libro aperto, e afferma che per passare l'esame ci vuole un voto alto.

Il Ministero dei Trasporti Irlandese ci ha detto di partire dal presupposto che il personale in addestramento non abbia accesso al materiale del corso durante l'esame.

St.James Management, che conduce il corso afferma che l'addestramento risponde in pieno ai requisiti richiesti dalla Ryan Air e dallo standard europeo.

E' il giorno della consegna dei diplomi e i neo assistenti di volo fanno festa. Le nostre ragazze si presentano a ritirare il distintivo. Fra pochi giorni inizieranno a lavorare sugli aerei.

"Buon giorno...grazie...può scegliere qualunque posto davanti alla terz'ultima fila."

La Compagnia non sa che le ragazze sono in realtà dei reporter, anche se dovrebbero aver controllato il loro curriculum. Ma la Ryan Air non conosce bene i precedenti di molti loro compagni di corso.

Nella seconda parte del nostro reportage abbiamo filmato i problemi quotidiani che affliggono la security della compagnia aerea inglese che è in continua crescita.

Due reporter di Dispatches lavorano come assistenti di volo per la Ryan Air.

Le Compagnie aeree debbono essere in grado di garantire nei confronti di chiunque abbia accesso alla cabina di volo. Il personale di cabina deve esibire una fedina penale pulita, 5 anni di passato lavorativo e una referenza affidabile.

Solo allora ottengono il passi di massima sicurezza (full security pass).

Ma noi abbiamo scoperto che la Ryan Air ha fatto lavorare molti assistenti di volo con base a Stanstead forniti solo del passi provvisorio, (temporary pass) che non prevede controlli sul passato della persona in questione.

Questa ragazza dice che sono mesi che vola senza che sia stato fatto il controllo dei suoi trascorsi penali.

"Da quanto tempo hai il temporary pass?" "Tre mesi"

"Allora quando sei andata a Dublino, cioè quando fai la Liverpool-Dublino, ci vai col pass provvisorio; insomma ti hanno fatto entrare e uscire dal paese sempre col provvisorio. E solo oggi hai tutti i documenti?" "Già, infatti" "Quindi non hanno controllato il tuo passato penale prima d'ora?"

Anche alcuni altri assistenti di volo si preoccupano del problema del passi. Chi ha solo il temporary pass dovrebbe sempre essere accompagnato da un membro del personale pienamente autorizzato, ma questo steward racconta che nessuno ci fa caso. Gli è anche capitato di essere fermato dal personale di sicurezza dell'aeroporto quando aveva effettuato un volo col passi provvisorio, e che una collega di Ryan Air lo aveva coperto.

"Quello le ha domandato se avevo volato con lei quel giorno, se ero stato a bordo, e lei gli ha detto: No, è stato solo nella sala equipaggi, per un addestramento. E io le faccio: ma perchè gli hai detto così? E lei: per forza, altrimenti mi tolgono il passi anche a me..che ti credi.."

La sala equipaggi a Stanstead

Diverse volte la nostra reporter ha trovato diversi passi in bianco lasciati in giro. Questo è stato raccolto da Charlie. "Chiunque possa entrare in sala equipaggi potrebbe prenderne uno e metterci il nome che gli pare. Metti che si tratti di un malintenzionato, non ci vuole niente a impossessarsi di uno di questi e passarlo a chi si vuole; niente di più facile."

Questa ragazza rivela una violazione ancora più grave. Ha difficoltà ad ottenere l'autorizzazione a causa di lacune nel suo curriculum scolastico e di lavoro. Secondo lei un supervisore della Ryan Air le ha suggerito di farsi scrivere una referenza da una collega.

"Ciao, ti sei tagliata i capelli?"

"Due settimane fa le ho detto che andavo a casa fra poco, e che potevo chiederlo a un amico, e lei mi fa: No è troppo tardi, trovati qualcuno in sala equipaggi, e mi ha detto di non preoccuparmi che mica sono la sola". "Cioè c'è gente in giro che scrive referenze per dei colleghi che conosce da appena qualche mese?"

"Lo so che non è proprio corretto, ma...certo se li beccano rischiano il licenziamento, e io pure credo....c'è una ragazza che è disposta a dire che mi conosce da due anni, che veniva in vacanza in Sicilia e mi ha conosciuta lì, e poi le ho scritto una referenza io a lei quindi.."

"Hai scritto una referenza per lei..?"

"Sì, bè, mi fido, secondo me è una brava ragazza, e poi anche lei si fida di me, comunque..."

"Chiedere a un collega di scrivere una referenza falsa equivale a beffarsi di tutte quelle fondamentali procedure di sicurezza, in quanto la richiesta di referenze prima di impiegare una persona è parte integrante del controllo del passato di chi si impiega, e se questo controllo non è affidabile, come si fa a sapere se la persona che si impiega è adatta a lavorare nella compagnia."

"Secondo te quanti sono quelli che volano col pass provvisorio?" "Un sacco"
"più o meno che percentuale?" "non lo so, però tanti perchè tutte le volte che vado a ritirarlo c'è sempre la fila. E ogni volta che volo ce n'è almeno un'altra con questo tipo di pass." "Sullo stesso volo?" "Sì, ogni giorno, sì" "Quindi ogni giorno sul tuo volo siete 2 su 4 col provvisorio?" "Sì" "E se ti scoprono..?" "Potrei passare un brutto guaio.."

La Ryan Air afferma che tutto il personale viene controllato accuratamente entro 60 giorni dall'inizio dell'attività lavorativa, cioè entro il tempo massimo consentito dalla legge.

L'aeroporto di Stansted dichiara: "Chi è in possesso del temporary pass e accede alla zona riservata viene sottoposto a ulteriori controlli e deve essere accompagnato da una persona pienamente autorizzata."

Le nostre reporter hanno scoperto inoltre che la Ryan Air non è sempre in grado di garantire nemmeno per i suoi passeggeri.

Il regolamento del traffico aereo è chiaro: nessuno può salire a bordo di un aereo senza aver mostrato un passaporto valido all'uscita d'imbarco.

Le nostre reporter hanno visto che la Ryan Air infrange questo regolamento quando gli equipaggi sono sotto pressione a causa dei tempi molto brevi di permanenza a terra. (Turnaround)

Un mese dopo aver iniziato a lavorare, Charlie viene incaricata dell'imbarco. Chiede consiglio al supervisore...

"Quando te lo dico io ti metti lì e lì fai imbarcare, lì fai imbarcare subito, non puoi far altro con 25 minuti a disposizione. Controlla solo che il numero del volo sulla carta d'imbarco sia quello giusto."

"Ma ci hanno detto che si devono controllare i passaporti, vero?"

"Accertati solo che ce l'abbiano, il passaporto, ok? Mica ci devi impiegare mezza giornata! Strappi il talloncino della carta d'imbarco, ok? e fai passare"

Mary si ritrova a effettuare l'importante controllo all'imbarco dopo soli due giorni di lavoro.

Pochi giorni dopo Mary atterra all'aeroporto di Gotenborg in Svezia e si dirige all'uscita d'imbarco.

"Singore e signori buonasera; La Ryan Air annuncia la partenza del volo FR 967 per Londra aeroporto di Stansted."

Si accorge che il personale di terra dell'aeroporto lascia passare i passeggeri senza controllarne l'identità.

"Non controllate i passaporti?" "No." "OK"

"Ci sono precise regole che impongono di accertarsi che la persona che sale in aereo sia la persona alla quale è intestato il biglietto. In altre parole che il nome sul passaporto corrisponda al nome sulla carta d'imbarco, e che la foto sul passaporto corrisponda alla persona che si trova davanti al personale che effettua l'imbarco."

"Ma non avete i biglietti...o delle vere carte d'imbarco qui?.."

"No, abbiamo solo questi"

"Avete solo questi? E non controllate i passaporti dei passeggeri quando passano di qua? Quindi potrebbe passare chiunque, no?"

"Devono mostrarci questo, prima di aprire la sbarra di sicurezza, perciò se non ce l'hanno non possono passare." "Sì, però chiunque da lì fuori può passare uno di questi a un altro, non ti pare?" "Sì"

"Non è un bel sistema"

"Se una persona non identificata si trova a bordo, la sicurezza del volo è compromessa, è chiaro. Lo scopo del controllo dei passaporti è di assicurarsi che solo chi è autorizzato a volare possa salire su un aereo.

"Posso vedere il suo passaporto?" Quando Mary fa le cose per bene, la sua supervisor la rimprovera perchè ci mette troppo tempo.

"Per cortesia tenete il passaporto aperto alla pagina della foto! Grazie. Abbia la cortesia di aprire il passaporto alla pagina della foto."

Stavo facendo il mio lavoro come va fatto e cioè: ritirare il biglietto, controllare il nome sul biglietto e quello sul passaporto, guardare se la foto corrisponde alla persona che mi sta davanti. E questo per ogni passeggero, esattamente come mi è stato insegnato.

"Mi scusi, devo vedere il passaporto, non può passare così" .."siamo partiti in ritardo e il responsabile mi ha fatto una ramanzina. Mi ha detto: "il comandante ha chiesto come mai partiamo in ritardo, mi fa, e vedrai che farà rapporto e scriverà che sei stata te a fare l'imbarco, e passerai un guaio."

Io stavo solo facendo bene il mio lavoro, e mi sembra più importante perdere qualche minuto in più per assicurarsi che l'identità di tutti i passeggeri sia stata controllata, e che non si mette a rischio gli altri passeggeri o l'aereo.

La sicurezza dovrebbe essere la prima cosa."

La Ryan Air afferma che il personale addetto all'imbarco ha ordine di controllare i passaporti su tutti i voli internazionali. Ora che le nostre ragazze sono in aria, hanno istruzione di non compromettere la sicurezza dell'aereo facendo riprese durante il decollo, l'atterraggio o in altri momenti delicati.

Si rendono conto che l'esigenza di Ryan Air di non tenere a terra gli aerei per più di 25 minuti mette sotto forte pressione gli equipaggi. Sono preoccupate di notare che le procedure di sicurezza vengono saltate o abbreviate per rientrare nei tempi richiesti dalla Compagnia.

"I passeggeri stanno salendo.." "come sarebbe a dire?" "mi ha detto che..." "non sono ancora pronta..." "non fare entrare i passeggeri.." "fermo, scusi, attenda giù prego, attenda ..." e poiché è compito dell'equipaggio riordinare tutto l'aereo, succede spesso che stiano ancora con l'immondizia in mano a ricevere la prossima infornata di passeggeri.

E tutto questo ha un lato molto più grave. Con tanta fretta non se ne parla nemmeno di fare i controlli di sicurezza richiesti.

"Oh porco...non sono pronta qui..." "un attimo prego.." "ancora un momento che finisco di sistemare.."

"La prima cosa che ho notato è che non si ha proprio il tempo di fare checchessia. Appena salita in aereo ho domandato subito se non dovevamo controllare i giubbotti di salvataggio, ma gli altri assistenti di volo mi hanno detto: lascia perdere, non c'è tempo."

"Devo controllare i giubbotti di salvataggio?" "Sotto i sedili? Se proprio ci tieni!"

A conti fatti si ha tempo solo di incrociare le cinture sui sedili, controllare che le cappelliere siano vuote, controllare che non ci siano cartacce o altro, e basta."

"Non abbiamo tempo per controllare tutto per bene, vero?"

"E' la Ryan Air cara mia, che vuoi farci!"

Un'ispezione di sicurezza a livello europeo il cui risultato è stato pubblicato dalla stampa un anno fa ha rivelato delle carenze nella Ryan Air. Secondo la relazione, il personale di cabina di un volo Ryan Air non ha notato un pacchetto di tipo sospetto, che era stato piantato sull'aereo per metterli alla prova.

Le nostre reporter si accorgono che i controlli di sicurezza vengono tralasciati perfino quando il tempo ci sarebbe. Questa hostess non ha effettuato tutti i controlli d'obbligo, e a quanto pare non gliene importa niente.

"Hai controllato i giubbotti di salvataggio dopo ogni atterraggio? Qualcuno li controlla?"

"Ti pare, quando paghi il biglietto una sterlina (one pound), non puoi mica pretendere di avere anche il salvagente sotto il sedile!"

"Ovviamente qui si aggirano le regole per rientrare nei tempi richiesti dalla Compagnia, e se questo accade per certi aerei in certe circostanze, forse la Compagnia farebbe bene a rivedere i tempi che impone fra atterraggio e

decollo successivo, per fare in modo che ci si possa attenere a tutte le regole e che si rispettino tutti gli standard."

Per entrambi questi assistenti di volo è storia patria.

"I turnaround..già..si dovrebbero fare i controlli di sicurezza..non lo so.. una volta ogni tanto forse..perchè quei 25 minuti diventano 20 o 15, meno di quel che serve. Già 25 minuti non bastano."

"Ho ancora l'immondizia qui che non sono riuscita a buttar via e che non ho dove mettere!"

"E' sempre il momento peggiore della giornata. In 25 minuti dobbiamo: far sbarcare i passeggeri, ripulire la cabina, accertarci che tutto sia in ordine....."

"Anche l'igiene delle toilette lascia a desiderare...(accompagnato da un suono schifato)"

Charlie trova una cosa più preoccupante della toilette sporca. Lo scivolo di questa uscita di emergenza non sembra essere a posto. Probabilmente non si gonfierebbe e i passeggeri sarebbero costretti a utilizzare un'altra uscita.

"L'hai mai visto così?" "Così come?" "Secondo me sta proprio sul rosso" "Già, hai ragione. Forse non è in regola" "Pare anche a te vero?" "L'ho detto al responsabile (che loro chiamano il number one)" "Hai fatto bene."

"Il comandante dovrebbe dare un'occhiata. Forse ci penseranno loro."

"Una delle ispezioni pre decollo dice che l'indicatore deve trovarsi sulla parte verde, e non era così, e allora abbiamo informato il capo cabina, e quello ha detto che avrebbe informato il comandante. Non so se l'abbia fatto o no, ma nessuno è venuto a controllare e abbiamo decollato lo stesso."

Non si può mai sapere se un aereo si verrà a trovare in situazione di emergenza; per esempio mentre sta rullando potrebbe scoppiare una ruota, o potrebbe prodursi un incendio e l'aereo dovrebbe essere evacuato immediatamente. Immaginate se si apre l'uscita di emergenza e lo scivolo non si gonfia perchè manca la pressione. Ci troviamo in presenza di una violazione della sicurezza.

La Ryan Air afferma che non le risulta nessuna menzione di un difetto a uno

scivolo in quel giorno, e che la Compagnia è persuasa che l'aereo in questione non avesse nessun problema.

Un bambino ha vomitato su questo aereo.

Mary fa rapporto a un supervisor:

"Ciao, che succede?" "Bè, il sacchetto è stato lasciato lì e ha perso.." "che schifo!" "lo so" 25 minuti di transito non bastano per pulire bene. Per rimediare il supervisore propone di cercare di mascherare la puzza.

"Qualcuno ci ha lasciato una bomboletta di prova di una specie di dopobarba, per mascherare gli odori.." "buon profumo" "usiamo questa allora" "cioè cerchiamo solo di mascherare l'odore di vomito? Oh che schifo, si vedono anche i pezzetti..." "la puzza mi preoccupa" "non potremmo bloccare quella fila..?"

"Anche se avessi pagato il biglietto quasi niente, non accetterei mai di fare il volo seduta con quella puzza di vomito, e con una macchia di vomito per terra , ben in vista.

E quando sono arrivati i nuovi passeggeri, in quella fila ci stavano dei ragazzini che si tappavano tutti il naso e dicevano che c'era puzza di vomito, e il responsabile rideva, e anche l'altra hostess stava a ridere; secondo me è disgustoso!"

Alla Ryan Air non risulta nessun rapporto di vomito a bordo di quell'aereo. La determinazione che la Ryan Air mette a raggiungere il successo, talvolta le è costata dei problemi con le autorità di controllo, e anche qualche guaio con la legge.

La Compagnia ha subito critiche per aver rifiutato l'imbarco a persone anziane in sedia a rotelle, per aver fatto scendere 9 passeggeri non vedenti, e quando la milionesima passeggera ha voluto ritirare il premio in voli gratuiti si è sentita dire: ci vediamo in tribunale (cioè faccia causa)

L'anno scorso in un altro processo, la Ryan Air è stata multata di £ 24.000 per aver ingannato il pubblico sul prezzo reale di alcuni suoi voli.

Simon Evans è a capo di una associazione per la protezione dei consumatori. Fa parte del suo lavoro far rigare diritte le linee aeree come la Ryan Air.

"Cercano sempre di allargarsi, e anche se si resta entro i limiti della legge, è spesso sul filo del rasoio; per noi non è facile tenerli sotto controllo."

La linea di difesa della Compagnia è di dire che le sue tariffe sono basse, ma quante sono le persone che ne traggono effettivamente vantaggio? Andrew Lowenburg analizza le prestazioni di varie linee aeree per conto di una Banca internazionale.

Ha studiato il modello economico e la strategia di marketing della Ryan Air.

"Per quel che concerne i posti gratis, che la Ryan Air porta sempre ad esempio e di cui tanto si vanta, le indicazioni che abbiamo avuto dalla Compagnia stessa sono di 25% di posti gratis sul totale. Ma è bene ricordare che quando si compra, se così si può dire, un posto gratuito si pagano i diritti di prenotazione per carta di credito, la tassa aeroportuale, e l'assicurazione, senza contare che probabilmente si dovrà anche fare il volo di ritorno e che non è detto che si riesca a ottenere un posto gratuito anche per quello.

La Ryan Air ha previsto 200 milioni di sterline di profitto per l'anno scorso, e si aspetta 40 milioni di passeggeri per l'anno in corso. Il segreto del suo successo sta nel massimo utilizzo dei suoi aerei e del personale. Ma quel che abbiamo visto fa supporre che il personale sia a volte spinto fino all'estremo limite.

Nella terza parte del nostro reportage

assistenti di volo che si addormentano in servizio...e il pilota che dice che rischia il licenziamento se autorizza la distribuzione di bibite gratuite ai passeggeri bloccati a terra da tre ore.

Praticamente ogni giorno le nostre reporter sentono il personale di bordo lamentarsi dei turni e della paga. Il personale di cabina fa turni di 10 ore, a volte per cinque o sei giorni di seguito, e questo è un lavoro fisicamente impegnativo che si svolge in quota.

Le nostre ragazze sono pagate solo quando sono in aria, in ragione di £ 14 per ogni volo breve e £ 19 per i voli lunghi; vale a dire che per una Dublino e ritorno guadagnano 28 sterline.

Alla fine di un'altra estenuante giornata Charlie compila il suo video-diario: "Non capisco proprio come ci sia gente che vuol fare questo lavoro. Sono tre

giorni che mi alzo alle 4 di mattina, e che non torno a casa prima delle 6 di sera. Sono praticamente distrutta, non faccio altro che lavorare e dormire, e dormire poco e lavorare tanto, è orribile.

E' talmente faticoso, ti distrugge proprio, non è giusto. E in volo, in aereo, come si fa a essere efficienti se si è morti di stanchezza? Mi sento strana, non mi sento a posto per niente. Sono come stordita, in una specie di delirio veramente."

Mentre gli orari dei piloti sono severamente regolamentati, gli assistenti di volo sono praticamente alla mercè del datore di lavoro.

Un assistente di volo si preoccupa di come farà a fare il suo lavoro, viste le ore di volo che ha accumulato quel mese: "sono arrivato già a 130 ore, e ho 3 stand by, alla fine arriverò a 160.."

La sua preoccupazione è giustificata, infatti si addormenta durante il volo successivo.

Su un altro volo il senior steward responsabile della sicurezza dei passeggeri...dorme.

"Queste riprese che mi mostrate di persone che dormono, sono veramente allarmanti, perchè qui non si tratta di un pisolino, questi si sono addormentati perché sono sovraffaticati, e questo è pericoloso.

Non è solo una trasgressione, è una violazione di ogni regola del trasporto aereo, ma qui ci sono le prove di persone che dormono in servizio. L'equipaggio di un aereo, tutto l'equipaggio, deve essere vigile per il caso che si presenti un qualche problema.

Se sono sovraffaticati al punto di dormire profondamente, non possono essere in grado di affrontare una crisi, un'evenienza, un incidente. Gli assistenti di volo non ci sono solo per servire caffè e tè, ci sono per agire in caso di emergenza."

Durante uno dei rari momenti di tranquillità Mary coglie l'occasione per chiacchierare con il secondo pilota e chiedergli delle condizioni di lavoro.

"Quante ore fai...ne fai parecchie?" "Io? 99,9(?)" "E sarebbe più o meno giusto no?" "Le portano sempre al massimo.." "davvero?"

"Sì, sono a corto di piloti, con tutti i biglietti che vendono, tutti gli aerei che hanno, e tutte le rotte che fanno, non ci sono abbastanza piloti e di conseguenza facciamo il massimo.

In teoria non dovremmo superare le 70 ore mensili, perchè abbiamo sì un limite di 100 ore in 28 giorni, ma 900 ore in un anno. Se fai 100 ore al mese, fai presto a raggiungere il limite...io per esempio adesso devo star fermo Febbraio, Marzo e anche parte di Gennaio perchè non posso lavorare. Se dovessi continuare a volare al ritmo di adesso.."

"non succede mai che ci sia chi fa una tratta anche se non sarebbe disponibile?"

"La Compagnia si arrangia...ti fanno arrivare a 897 ore, così ne rimangono 3 disponibili, e in caso di assoluta necessità ti possono usare."

"Ma il personale di cabina mi sa che ne fa un sacco di ore, perchè ci sono tanti giorni che se ne fanno 10, 11 al giorno." " Sì', perchè voi fate anche lo stand by in aeroporto, quindi arrivate a fare molte più ore di noi. E' criminale quel che vi fanno fare."

Una delle critiche che più di frequente vengono mosse alla Ryan Air, è la mancata assistenza ai passeggeri quando le cose non filano lisce. Ci sono passeggeri che si sono ritrovati abbandonati in qualche aeroporto al diavolo verde, senza alcun mezzo per poter tornare a casa.

Simon Evans non è nuovo a queste lagnanze quando si tratta di compagnie low-cost.

"Indubbiamente una conseguenza negativa per i passeggeri di uno dei modi per tener bassi i costi di gestione, e di conseguenza poter offrire tariffe ridotte ad alcuni passeggeri, è l'utilizzo di aeroporti lontani dalle grandi città o aeroporti secondari delle principali città.

Per la Compagnia questo rappresenta una riduzione notevole dei costi. Purtroppo il rovescio della medaglia è che in questi aeroporti quando le cose non vanno lisce non c'è alcuna possibilità di rinforzo (backup)."

E' quasi mezzanotte e siamo in Spagna. Il comandante ha scoperto un'ammaccatura sulla fusoliera che deve essere controllata prima che possa decollare. Purtroppo per i passeggeri l'imbarco è già avvenuto. Scopriamo quel che succede dietro le quinte in caso di un ritardo di un volo Ryan Air.

"Ci sono anche dei bambini piccoli, e dei bebè." "Si lo so" "è un guaio, le mamme hanno portato il necessario solo per un paio d'ore." "i passeggeri chiedono da bere.." " chiedono bevande gratis, ma a meno che non vuoi pagare di tasca tua.." "questi passeggeri sono bloccati in aereo già da due ore, due ore e mezza, non si può pretendere che ora affrontino il volo fino a casa.." "a chi non ha pagato niente per il biglietto, non spetta niente"

"Ma io ho pagato 60 sterline" .

Ci saranno anche passeggeri che hanno pagato di più, e in rapporto al prezzo pagato si aspettano anche un miglior servizio, ma lasciando da parte il discorso morale e il rispetto umano, esiste un regolamento che impegna le compagnie a comportarsi diversamente in queste circostanze.

L'equipaggio è stanco, il capocabina dice di essere esausto, inizia una discussione se non sia il caso di posporre il volo fino all'indomani mattina, ma il comandante teme che ne vada del suo posto di lavoro. "Pensa davvero che se dicesse: non voglio effettuare questo volo perchè l'equipaggio è stanco, noi piloti siamo stanchi, rischia di passare un guaio?"

"No, probabilmente sarei licenziato, sicuramente degradato."

"Probabilmente licenziato? Crede davvero che...?"

"Ma io credevo che spettasse a Lei..." "Si, si, in teoria"

"E' già successo a un poveraccio Sabato, a Dublino."

"Sabato scorso?" " Si, è stato degradato; si era rifiutato di fare una tratta in più', aveva detto di essere troppo affaticato, e lo hanno degradato sui due piedi."

"Degradato da comandante a primo...? Ma è terribile!"

"Comporta anche una riduzione dello stipendio?"

"E si tratta di qualcuno che aveva 10 anni di Compagnia!"

"Ma scherza? Ma si potrebbe dire che...cioè era fuori tempo limite o era solo che.."

"Era entro i termini di legge, ma non si sentiva in condizione.."

"E lo hanno degradato!"

Il pilota in questione ha poi presentato un reclamo, ma senza risultato.

La Ryan Air sostiene di non accettare si tratti di una rivendicazione di fatica giustificabile, e ora un gruppo di piloti ha scritto all'Autorità Aeronautica Irlandese esprimendo preoccupazione per la ritenzione del proprio potere decisionale in casi importanti.

Intanto il nostro comandante ha saputo che non può atterrare a Stansted come previsto e che deve ripiegare su Luton, ma non ha la minima intenzione di informarne i passeggeri , almeno per ora.

"Allora prevediamo l'atterraggio verso le due di mattina?" "Sì, a Luton:" "A Luton!"

"sssh!! Sì, Stansted è chiuso. Stansted chiude a mezzanotte."

"E come facciamo per arrivare a Stansted?" "In taxi" "Che? Tutti quanti?" "intimo no? Cominciamo a fare pratica." "Ma i passeggeri non hanno diritto a un indennizzo visto che c'è stato un notevole ritardo?"

"Siamo alla Ryan Air! Sono 5 settimane che ci lavori e ancora non hai capito? La Ryan Air piglia tutto e non ti da niente.

In caso di ritardo per interventi di sicurezza non paga indennizzo."

"Un'altra clausola: se vuoi soldi dalla Ryan Air, devi far loro causa, e cioè spender soldi."

Nel frattempo i passeggeri hanno mandato messaggi di protesta al comandante, e ora un portavoce viene fino al cockpit per dire la sua.

"Sono tre ore che siamo qui.." "Me ne rendo conto". "Intendo dire che a prescindere dalle regole della Ryan Air, sarebbe il caso di offrire ai passeggeri cibo e bibite gratuite."

"Possono avere un bicchier d'acqua dal galley, se è disponibile, ma non

possiamo aprire i bar, non è permesso." "Non sto parlando di alcolici, intendo succo di frutta, coca cola." "Sì, ma anche quelli sono chiusi nei bar, che sono sigillati.

Noi...non dipende da me, non dipende dalla Ryan Air, non possiamo aprire i bar a terra." "Non è la prima volta che sono a bordo di un aereo che ha un ritardo, e ci hanno offerto una bibita a terra perchè il ritardo era piuttosto lungo."

"Sì, capisco, ma non posso farlo. Mi creda." "Chi è che decide?" "Senta, quando la Ryan Air rifornisce i bar..si riempiono con bevande alcoliche e non alcoliche..." "Sì va bene, ma.."

"E Lei non può farci niente?" "No, non dipende da me." "Chi deve autorizzarla a cambiare la regola?" "Senta, le ripeto che non posso farlo. Se lo facessi, potrei ritrovarmi senza lavoro da domani, e non ho intenzione di rischiare." "Ma mi sembra mancanza di discernimento da parte di un comandante..."

"Vada a raccontarlo a mia moglie e ai miei figli (della serie: tengo famiglia). Se le dico che non posso, è che non posso! Ho fatto quel che potevo, ho trasmesso le informazioni appena le ho ricevute, non posso fare di più. Posso solo fare del mio meglio, e lo sto facendo."

E' difficile dire fin dove arriva un certo tipo di prudenza, resta il fatto però che stiamo parlando della Ryan Air, e che alla resa dei conti la loro filosofia di base è: non ti diamo quel che non hai pagato; hai pagato quasi niente, quindi non aspettarti un servizio decente, per dirla in parafrasi. E questo atteggiamento traspare nelle osservazioni dell'equipaggio.

"Per quanto tempo pensa di tenerci qui senza neanche da bere?" "Se vuole sfogarsi a spese mie..."

"No, no, risponda alla mia domanda prego:" "Sto cercando di risponderLe. Se si vuole sfogare, faccia pure, ma io non posso far altro che trasmettere le informazioni che ho; e finché non mi danno l'OK per far decollare questo aereo, restiamo qui."

"Quindi Lei ci terrebbe qui 3,4,5 ore senza neanche offrirci una bibita?" "Ma non posso fare diversamente!"

"Lei non dovrebbe essere il comandante su questo aereo!"

Finalmente si decolla, e per fortuna Stansted aprì una pista per l'atterraggio. La Ryan Air dichiara che il comandante non era autorizzato a offrire bibite a causa delle regole doganali e perchè doveva tenersi pronto al decollo immediato.

Le nostre reporter hanno passato 5 mesi e mezzo alla Ryan Air. Hanno riscontrato metodi di addestramento poco ortodossi...

compromessi nel controllo del personale con accesso alle zone di massima sicurezza... carenze nel rispetto del regolamento per il controllo dei passaporti... e hanno constatato che i tempi troppo stretti sottopongono gli equipaggi a una pressione che li porta a trascurare i controlli di sicurezza e ad ignorare le regole igieniche.

La Ryan Air ci ha inviato una dichiarazione in reazione al nostro programma:

"Ryan Air è la linea aerea più grande d'Europa, e opera ai più alti livelli di sicurezza nel rispetto degli standard europei. La Compagnia vanta 20 anni di operatività senza incidenti. Le operazioni della Ryan Air subiscono costanti controlli da parte delle autorità aeronautiche d'Europa, del Regno Unito e di ciascuno dei paesi europei nei quali operiamo.

Negli ultimi 10 anni la Ryan Air è cresciuta da 4 a più di 40 milioni di passeggeri su base annua, ai quali fornisce un trasporto aereo sicuro, affidabile e a un prezzo controllato. Questa crescita record non sarebbe stata possibile senza l'eccellente servizio alla clientela fornito costantemente dai 3500 dipendenti, uomini e donne, della Ryan Air. Abbiamo fornito risposte scritte dettagliate per dimostrare che queste insinuazioni sono prive di fondamento.

I turni di avvicendamento degli equipaggi Ryan Air sono elaborati in modo da minimizzare il rischio di sovraffaticamento. Nessun pilota supera le 900 ore di volo su base annua, il che rappresenta una media di 18 ore settimanali. I nostri assistenti di volo hanno dei turni che sconfessano le affermazioni fatte in questo programma. Se il programma, che la Dispatches peraltro non ha mostrato a Ryan Air, dovesse aver individuato delle singole infrazioni delle regole e direttive della Ryan Air, queste saranno prontamente investigate in collaborazione con la IAA e la CAA.

Purtroppo la linea propagandata dalla Ryan Air non sembra essersi diffusa fra l'intero personale.