

([segue](#)) II - Volo Milano-Bari: stiamo girando sull'aeroporto di Bari ed il comandante ha appena fatto un annuncio avvertendo i passeggeri che a causa del vento ci saranno cinque minuti di attesa per atterrare; subito vengo chiamato da un signore che mi domanda quali connessioni possano esserci fra il vento e il ritardo.

Con tono inquisitorio mi domanda: "Ma sarà mica una delle vostre solite scuse?" Cerco di far capire a quel signore che non è nostro interesse ad andare in giro per i cieli a consumare più carburante e che il ritardo è dovuto al fatto che il vento ha causato il cambio della pista in uso, ma lui continua a mostrarsi scettico ed arriva al punto di dirmi che non crede affatto che ci sia il vento. Mi dice: "Guardi, guardi anche lei fuori dal finestrino perché il vento, io, non riesco proprio a vederlo!"

Eravamo ancora alti e non si poteva certo vedere di quanto gli alberi venivano mossi dal vento e punti di riferimento per notare se c'è vento ce ne sono ben pochi, lassù. E poi, a volte, può esserci più vento vicino alla superficie terrestre e meno in quota. In quel caso però il passeggero ebbe comunque modo di verificare, durante l'atterraggio, che il vento non era né una nostra invenzione né una banale scusa.

Volo Napoli-Milano, pieno come sempre: i soliti bagagli ingombranti, i soliti cordiali passeggeri che ti chiedono con educazione se puoi sistemargli il bagaglio a mano che non entra in cappelliera, cosa che puntualmente facciamo... poi improvvisamente sento un bestemmiatore ad alta voce. Mi giro e vedo un tipo con in mano una borsa enorme che cerca di farla entrare nella cappelliera; mi guarda e mi dice: "Chi l'è che' s chi chel ga ristret la cappelliera".

Resto per qualche istante in silenzio per cercare di capire come rispondergli senza urtare la sua suscettibilità, poi gli dico di consegnarmi il bagaglio perché glielo avrei sistemato nell'ultima fila di poltrone che era libera. Costui inizia a fare commenti sulla disponibilità di spazio dell'aereo e sul "tradimento" subito da lui e da quel poveruomo di commerciante di valigie di Milano che in buona fede (secondo lui) gli aveva garantito sulle dimensioni standard di quella borsa riguardo il trasporto in cabina passeggeri.

Cerco di fargli capire che il nodo della questione sta proprio nel fatto che certe garanzie gli sono state date proprio da chi gli ha venduto la borsa (a buon intenditor poche parole) ma da quell'orecchio non vuole sentirci. Vuole il suo bagaglio sopra di lui anche se non entra nella cappelliera, non è disposto a sentire alcuna ragione e continua a reclamare ad alta voce ed in gergo che sembra acquisito dai fumetti di Cattivik.

Quel bagaglio fu sbarcato e messo in stiva dell'aereo con tutte le valigie e le borse le cui dimensioni non ne consentono il trasporto in cabina passeggeri. Episodi di questo genere si verificano spesso anche se, per fortuna non sempre i clienti manifestano un atteggiamento ostile come nel caso appena citato.

In genere su questi voli la tendenza dei passeggeri a manifestare insoddisfazione ed a sollevare critiche è più accentuata che in altri voli ed in alcuni casi diventa quasi paranoica: critiche dissennate e prive di ogni rigore logico, osservazioni continue su tutto, come se qualcosa di sbagliato ci dovesse essere sempre, in ogni caso ed ad ogni costo.

Spesso ci sentiamo domandare: “Ma perché non sistemate il bagaglio di ogni singolo passeggero?”, oppure sui voli di durata inferiore a 50 minuti, ci sentiamo chiedere giustificazioni sull’assenza del servizio cena o pranzo. In altri casi ci sentiamo domandare i motivi per cui il carrello giornali debba partire sempre dal davanti e mai da dietro, oppure ancora: “Perché non c’è Diabolik? e Novella 2000? e la Settimana Enigmistica? Ma allora il servizio giornali che lo fate a fare?”

Altre domande che vanno molto sono: “Ma secondo lei domani alle 9,30, ci sarà nebbia a Linate?”, oppure “Ma perché sempre il solito caffè liofilizzato e mai un espresso?” e ancora, mentre l’aereo sta per toccare terra: “Scusi mi fa un caffè?” ([continua](#))

(3 maggio 2017)