

([segue](#)) **IV** – *Continua, stavolta su un Milano-Parigi, l'incubo a puntate di EmmeEffe.*

Mentre stiamo effettuando il ritiro dei vassoi pasto la mia attenzione è attratta da un cliente, il quale mi mostra la tazza di tè sul suo tavolino.

Ha mischiato il limone col latte nel té, e quindi si sono formati dei grumi, come è naturale che accada quando si commette questo errore. Gli domando se vuole un'altra tazza di tè, garantendogli che gli avrei indicato quale è la bustina del limone e quella del latte per non indurlo di nuovo in errore (si può capire che qualcuno non sappia leggere).

Ma lui risponde: “*A casa me go semper mischà el lait cul limun dentral'te el-me se mai caglià, sultan quan voli cun vualter me süceden sti cos strane*”. Tutto ciò, tradotto in italiano, vuol dire: “A casa mia ho sempre mischiato il latte col limone nel tè e non si è mai cagliato, soltanto quando volo con voi mi succedono queste cose stranissime.”

Nel nostro contratto di lavoro è specificato che non ci si può mettere a discutere con i passeggeri né li si può mettere in ridicolo. Se_ qualcuno ci dice che il mondo è quadrato, oppure che l'acqua è buona per accendere fuochi, o che le formiche possono pesare 50 kg, l'una noi dobbiamo sempre rispondere di sì, con un bel sorriso stampato in faccia... sissignore, è solo il nostro tè che fa aggrumare il latte quando ci si mette anche il limone sì, sì! E noi ci vergogniamo molto per questo, ci sentiamo veramente umiliati!

La fase d'imbarco passeggeri, su questi voli è spesso caotica; accade in genere che, quando l'aereo non è parcheggiato al molo nazionale di Linate, dove l'imbarco avviene esclusivamente dalla porta anteriore, ma si trova su una piazzola esterna allora i passeggeri vengono trasportati fino a sotto l'aereo con un autobus e lì, una volta fatti scendere, sono liberi di decidere da quale parte entrare, e dalla porta posteriore o da quella anteriore.

La numerazione dei posti su cui sedere, all'interno dell'aereo va in crescendo dalla parte anteriore a quella posteriore: per questo motivo i clienti con numero di posto assegnato più basso conviene che salgano dalla porta anteriore, mentre quelli con posti assegnati nelle ultime file conviene che salgano dalla porta posteriore e questo è effettivamente quanto accade in tutti gli aeroporti d'Europa salvo il caso, del passeggero che ha confuso il numero del *gate*, scritto sulla carta d'imbarco, con il numero del posto.

In linea generale possiamo affermare che da Palermo a Stoccolma, in tutti gli aeroporti d'Europa tutti i passeggeri, anche quelli che non hanno mai volato, sono in grado di capire seguendo un semplicissimo criterio logico che i numeri bassi partono dal muso dell'aereo e di conseguenza scelgono la porta da cui è più conveniente entrare. Accade anche che i passeggeri meno esperti, utilizzando un briciolo di umiltà, domandino, per sicurezza o per conferma al passeggero vicino che magari è un po' più esperto di loro.

Fa eccezione soltanto Linate: in questo aeroporto, quando l'imbarco passeggeri non avviene dal molo nazionale e perciò non è controllato dal personale addetto, accade che il 30% dei passeggeri sbaglia la porta da cui fa ingresso nell'aereo: i passeggeri con posto assegnato, dalla fila 1 alla 15 entrano dalla porta posteriore, quelli con posto assegnato dalla fila 36 alla 27 entrano dalla porta anteriore. Ovviamente le due file che scorrono in senso contrario su un corridoio stretto come quello degli aerei creano ingorghi, nessuno più si muove, e tutti ,iniziano ad imprecare e ad alzare la voce contro di noi.

I commenti che ci vengono rivolti in queste situazioni da questi passeggeri sono: "Siete sempre i soliti, voi: dovete sempre farvi riconoscere", oppure, più lapidario: "Che schifo!" E qui mi fermo, evitando di riportare i commenti un po' più pesanti e volgari.

Altro commento molto gettonato: "Potevate far scendere qualcuno nel piazzale a smistare la gente, come fanno le compagnie serie..." Questo è già più propositivo, peccato che io non abbia mai visto, a prescindere dalla serietà, nessuna compagnia aerea far scendere un assistente di volo dall'aereo per smistare i passeggeri.

Il motivo è semplicissimo: chiunque di noi scenda sul piazzale verrebbe meno al suo ruolo fondamentale, che è quello di garantire una veloce evacuazione passeggeri in caso di emergenza in qualsiasi momento, anche a terra. ([continua](#))

(29 maggio 2017)