



Consumi

Dibattito su Alitalia hanno parlato tutti salvo gli utenti

di GIAMPAOLO FABRIS

Uno degli aspetti che più colpisce nella sciagurata vicenda Alitalia, dove il nostro Paese ha veramente dimostrato il suo volto peggiore, è la totale, anacronistica assenza degli utenti in un dibattito, ed in processi decisionali, a cui hanno partecipato tutti. Davvero tutti. Salvo, appunto, chi con Alitalia vola o potrebbe volare.

Da qualche tempo ormai, quando si effettua una due diligence per acquistare un'impresa, ai dati sulla soddisfazione e fidelizzazione del consumatore viene dedicata la stessa attenzione che ai tradizionali asset economici. Forse anche maggiore: perché costituiscono i più affidabili indicatori sulla capacità futura di conservare un mercato. La totale indifferenza sulle richieste ed aspettative degli utenti sul futuro di Alitalia richiama un modo arrogante, ma soprattutto miope, di management che ritenevamo ormai tramontato. Anche per le aziende pubbliche.

Quando la nuova proprietà troverà il tempo per documentarsi su ciò che pensano e fanno di Alitalia i frequent flyers del Villaggio Globale, quel 20% che alimenta circa 70% del traffico aereo - gli stessi che hanno individuato nell'acronimo di Alitalia (Always in late in take off and landing) il suo tratto più caratterizzante - si renderà conto, presumo con un qualche sconforto, del valore reale di ciò che ha acquistato.

*Sarà paradossale
ma la maggiore
competitività dei treni
rispetto agli aerei
non è solo questione
di tempi di percorrenza*

Ma limitiamoci pure al mercato domestico. Dove gli abituali utenti di Alitalia sono trattati più alla stregua di bagagli da inoltrare che da passeggeri. E dove va profilandosi un insidiosissimo concorrente: ad esempio nella tratta Roma Milano Roma, da sempre il vero conio di lingotti d'oro per Alitalia (per le tariffe, per il numero di passeggeri). Trenitalia - che ha certamente tanti vulnus difficili da scusare con altre tipologie di passeggeri, in primis

i pendolari - in questi anni ha realizzato un apprezzabile *improvement* nel servizio erogato. Ripeto: mi sto riferendo soprattutto agli Eurostar ed Eurocity, i potenziali competitor del viaggio aereo. Mentre Alitalia procedeva con un passo da gambero le ferrovie hanno messo, in tutti i sensi, una marcia in più. L'imminente avvio dell'alta velocità, per cui in un'ora si raggiungerà Bologna da Milano, sancisce l'inarrestabile declino

dell'aereo proprio sulle tratte a maggiore redditività. Non soltanto per il tempo di percorrenza - ormai tendenzialmente simile considerando l'ubicazione periferica degli aeroporti versus le stazioni - o di costo - più vantaggioso - ma per la quantità e, udite! udite!, e persino qualità di servizi aggiuntivi che Trenitalia offre. A cominciare dall'evitare fastidi come le code al check in, alle procedure di security, quelle successive per l'imbarco, l'accesso agli aeromobili il più delle volte non dai finger (che Alitalia considera una sorta di discrezionale optional), le attese/possibili perdite nella consegna dei bagagli. Con il treno i ritardi possono talvolta verificarsi ma sono contenuti, non esistono condizioni atmosferiche avverse che impediscono la partenza né limiti ai bagagli: il più delle volte è presente una caffetteria o un ristorante a bordo oltre al carrello che eroga gratuitamente bevande, snack e, al mattino, giornali. Si può usare tranquillamente (forse troppo) il cellulare, vi è la presa elettrica per i pc che non hanno limitazioni d'uso. In aereo al più si sfogliano i giornali, in treno oltre a questo si leggono i libri, si lavora, si studia.

Infine il personale. Non giovanissimo, raramente abbronzato come è quasi prassi per hostess & steward, sovente, lo dico con affetto, soprappeso, a prima vista ha tutto da perdere nel confronto con il look ed il portamento del personale della compagnia di bandiera. In realtà è (quasi) sempre altamente professionalizzato, gentile, competente, disponibile, con un apprezzabile orgoglio di appartenenza all'azienda per cui lavora. Anche l'introduzione, dapprima timida adesso impetuosa, dei biglietti telematici non ha comportato particolari problemi. Venerdì scorso giungendo da Venezia a Milano il capotreno ha addirittura annunciato con l'altoparlante - uno di quei segni su cui si può ironizzare ma che sanciscono davvero la discontinuità culturale col passato - buon week end a tutti!

