



Vacanze, il volo diretto diventa illusione: ora va di moda la "variazione operativo"

Contro la crisi compagnie e tour operator accorpano voli, aggiungono scali e cambiano mete. Consumatori in allarme



2

Mi piace

Piace a 32 persone.



di Luana De Vita

ROMA - Partire per le vacanze? Prenotare un pacchetto tutto incluso per l'estero? Bene, preparatevi alle ultime novità della stagione estiva 2011 made in Italy. In esclusiva per la clientela italiana molti tour operator e compagnie aeree hanno preparato pacchetti turistici e qualche pacco, almeno dal punto di vista del consumatore. In realtà è la fotografia di un'industria in ginocchio, quella del turismo outgoing, il turismo degli italiani che scelgono una vacanza all'estero e devono prendere un aereo.

Sfruttando le eccezionalità previste per legge delle "cause non imputabili" agli organizzatori del servizio (aeromobili guasti, traffico aereo congestionato, cambio versione di aeromobile, spostamenti di orari determinati dal controllo voli, aeroporti chiusi per nebbia, incendio, sciopero e/o altre eventuali e varie disgrazie imprevedibili) che li vedrebbero responsabili della sola organizzazione delle migliori alternative possibili, alcuni operatori hanno agguantato l'opportunità di impegnarsi per alcuni posti volo charter (o per i vettori su alcune destinazioni da questo o quell'aeroporto), per poi piazzare i passeggeri dove capita.

Ovvero su qualsiasi aeromobile disponibile a coprire quella tratta aerea, anche moltiplicando gli scali e le soste al fine di ottimizzare il rapporto costi per tratta di volato-passeggeri paganti a bordo. La formula magica? Variazione operativo aereo.

Semberebbe l'ultima spiaggia, forse il capolinea, per l'industria turistica italiana distrutta dalla crisi economica e dalle questioni politiche che hanno sconvolto i paesi del Nord Africa: riuscire a garantire la sopravvivenza delle aziende e dei posti di lavoro cercando di mantenere un precario equilibrio tra la garanzia del servizio e i costi che questa garanzia implica. Inclusi certi voli di linea che, sempre più spesso da due diventano uno solo, magari serale così da schiaffarci dentro tutti i passeggeri prenotati nel pomeriggio su più voli in realtà mezzi vuoti.

Il catalogo di un tour operator, Swan Tour, in ultima pagina pubblica un "onesto" avviso ai clienti da leggere bene prima di prenotare: "la Swan Tour si riserva la facoltà di modificare il tipo di aeromobile e vettore, raggruppare su unico scalo le partenze previste da diversi scali italiani con trasporto dei passeggeri in autopullman, ri-proteggere i passeggeri su voli di linea o charter (con eventuali scali tecnici), provvedere a doppi scali nei Paesi di destinazione". Precisando anche che le informazioni sui voli dei pacchetti di viaggio pubblicate sul catalogo "hanno valore puramente indicativo e non sono da considerarsi obbligazioni contrattuali."

Se non altro è da apprezzare il tentativo di spiegare che riuscire a garantire tutte le partenze è frutto di complicati incroci tra domanda che non c'è e offerta che è molto ridotta, per non creare ulteriori buchi di bilancio. Quando un volo da una città è mezzo vuoto e da un'altra è mezzo pieno, la soluzione più economica è far partire un solo volo che faccia scalo in due città diverse. Certo sparisce il volo diretto, ma si ha il viaggio ad un prezzo che tenta di essere comunque competitivo. Sembra una barzelletta ma è davvero quello che succede sempre più spesso negli ultimi mesi, non solo con i tour operator, non solo con le compagnie aeree low-cost ma anche con i voli di linea.

Fulvio Avataneo, presidente di Autotutela commenta: «E' un comportamento gravissimo e inammissibile da parte dei fornitori di servizi, scegliere di adottare certi sistemi a loro esclusivo vantaggio e a danno dei



Tag

vacanze, tour operator, volo diretto, variazione operativo, turismo

In Primo Piano

- INITALIA**
 - Referendum, battaglia per il quorum Bersani ci crede: siamo a un passo
- ROMA**
 - Pedaggi sul Gra, il governo va avanti E' scontro, Pd all'attacco
- INITALIA**
 - Lampedusa, ricominciano gli sbarchi: arrivati sull'isola 700 profughi
- SPORT**
 - Luis Enrique a Trigoria: forza Roma, daremo il massimo, vogliamo emozionare
- SPORT**
 - Scommesse, Maroni annuncia task force Scarcerati a Cremona 5 degli arrestati

Le news più lette

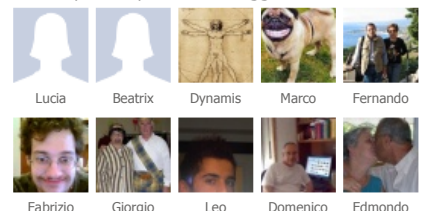
- | DI OGGI | DELLA SETTIMANA | DEL MESE |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Santoro record, lite con Garimberti Bersani: servizio pubblico a rischio | <ul style="list-style-type: none"> Referendum, battaglia per il quorum Bersani ci crede: siamo a un passo | <ul style="list-style-type: none"> Milano, sei donne nella giunta Pisapia Il centrista Tabacci al Bilancio |
| <ul style="list-style-type: none"> Mare pulito, le classifiche della Guida Blu la star è Pollica, sempre peggio il Lazio | <ul style="list-style-type: none"> Vacanze, il volo diretto diventa illusione: ora va di moda la "variazione operativo" | |



Il Messaggero.it su Facebook

Mi piace

A 7,722 persone piace Il Messaggero.it.



Plug-in sociale di Facebook

clienti ignorando deliberatamente leggi e regole che esistono e sono molto chiare. Rendono l'industria del turismo organizzato non credibile nel suo insieme, i consumatori non possono certo affidare le loro vacanze e i loro soldi a chi ritiene di poterne disporre come pacchi e non ne rispetta i diritti».

La posizione del Direttore di Assotavel, Francesco Granese, è più morbida ma ugualmente ferma: «Gli agenti di viaggio cercano di garantire la qualità quando suggeriscono ai clienti determinati prodotti, certo il charter al vantaggio del volo diretto coniuga bassi costi, ma comporta una qualità discutibile dovuta alle variazioni di orari e aeromobili. Se qualcuno si studia queste situazioni a tavolino per trarne vantaggio è materia di contenzioso, ma bisogna valutare situazione per situazione».

La realtà è che nessun tour operator può permettersi di far partire aerei pagati per intero con solo 20 passeggeri a bordo. La soluzione è dunque mettersi d'accordo con altri operatori e concentrare più clienti su più aeroporti e destinazioni. Forse bisognerebbe considerarlo un danno minimo, una specie di sacrificio dei turisti per salvare quello che resta della fabbrica delle vacanze organizzate, vista la scomparsa negli ultimi due anni in Italia di tante realtà importanti del settore, dal mitico I Viaggi del Ventaglio, alla Rallo, all'ultima di questi giorni, la Sprintours. Queste strategie, sgradevoli per i clienti, sono il tentativo di restare a galla nonostante tutto.

In pratica cosa accade? Quello che è accaduto ad un gruppo di turisti la settimana dal 28 maggio al 4 giugno 2011: prenotare da Roma un pacchetto con volo diretto su [Marsa Alam](#), circa 650 € a persona tasse, adeguamenti, iscrizione e visto inclusi per un villaggio di alto livello, e trovarsi davanti ad un primo cambio operativo alla partenza: decollo due ore più tardi, con un altro vettore e, soprattutto, con uno scalo a [Sharm el Sheikh](#). Il volo Bv 654 riportato sui documenti di viaggio partita intanto all'orario previsto da Fiumicino e volava senza scali verso la meta finale. Variazione operativa? No, l'operativo del volo previsto da contratto e documenti di viaggio era del tutto regolare e diversi fortunati clienti erano su quel volo. Agli altri che dire? E' facoltà del tour operator modificare tutto pur di garantire la vendita e il servizio ai clienti.

E il viaggio di ritorno? La sera prima di partire le convocazioni affisse nella hall dell'albergo raccontavano la stessa storia: il volo Bv 655 era regolarmente operativo, ma una trentina di passeggeri venivano sbattuti su un altro volo senza alcuna spiegazione. Anzi, l'addetto all'assistenza in modo brusco spiegava che i turisti se la dovevano vedere in Italia. La stessa sorte toccava ai passeggeri che avevano acquistato un volo diretto da Bologna: all'andata facevano scalo a Pisa, al ritorno erano i pisani che si fermavano prima a Bologna, avvisati anche loro la sera prima di lasciare l'hotel. L'operatore si riserva infatti la facoltà di modificare i voli sia all'andata che al ritorno e lo dichiara in anticipo sul catalogo, certo qualcuno potrebbe sempre rivolgersi all'avvocato.

La Swan Tour conferma che non c'è altro modo per fronteggiare la crisi del settore e garantire comunque i servizi, ma allo stesso tempo precisa che il rapporto tour operator-compagnie aeree vede gli operatori in una posizione di debolezza, spesso costretti a risolvere situazioni imbarazzanti con gravi danni economici che i passeggeri nemmeno immaginano.

Si tratta dunque di decidere se distruggere l'intero comparto del turismo outgoing o accettare una certa precaria flessibilità sui voli: date e località di partenza, scali straordinari, orari definiti e comunicati all'ultimo minuto, in genere il giorno prima, sia in partenza dall'Italia che al ritorno dalle località di villeggiatura. Solo che dall'Italia si può anche decidere di annullare tutto, magari discutendo sulle penali da pagare, mentre quando si deve tornare a casa c'è ben poco da decidere, si è di fatto ostaggi di chi organizza il ritorno in Italia.

Accade così che comprando un solo volo con Blue Panorama direttamente per l'Havana, a giugno ci si ritrovi all'andata uno scalo a Santo Domingo e al ritorno uno scalo a [Cancun](#). La compagnia non avvisa degli scali neanche quando comunica la variazione del ritorno, anticipata di un giorno rispetto alla prenotazione originale. Si dirà, è un volo a prezzi stracciati? Ma 800 € andata e ritorno non sono proprio una tariffa aerea da bancarella. C'è poi il passeggero prenotato su un volo di linea da Roma per Malta che si ritrova lo scalo a Bologna, così un volo di 50 minuti si trasforma in un viaggio di tre ore. E ancora, una famiglia romana che ad aprile ha prenotato da Inviaggi con volo diretto su Sharm el Sheikh, si è ritrovata il giorno prima della partenza un volo con scalo a [Hurghada](#).

In sintesi questo modo di operare è un fatto che riguarda moltissimi tour operator e compagnie aeree. La crisi, la richiesta di prezzi sempre più bassi, costringerebbero ad una sorta di ottimizzazione delle tratte di volo cercando di concentrare più passeggeri possibile per ridurre i costi, magari anche unendo più aeroporti di partenza e di arrivo. Un po' come le vecchie corriere degli anni '50, per salvare un mercato ormai quasi distrutto, tantissimi posti di lavoro e anche le vacanze degli italiani.

Siamo solo all'inizio della stagione estiva, le associazioni di categoria e quelle dei consumatori sono già allertate, dovrebbe toccare ora al Ministero per il Turismo studiare strategie per dare respiro al settore outgoing, prima del collasso definitivo e prima che sia troppo tardi anche per i clienti.

Venerdì 10 Giugno 2011 - 14:32 Ultimo aggiornamento: 20:16

© RIPRODUZIONE RISERVATA

IL MESSAGGERO PER I LETTORI

INIZIATIVE EDITORIALI
Scopri le grandi iniziative de Il Messaggero

GIORNALE CARTACEO
Abbonamenti, Arretrati, Prezzi per l'estero, Consegna a domicilio.

CINEMANIA



THE SOCIAL NETWORK
Di David Fincher - Sconto 15%
Il film illustra la nascita di Facebook e le battaglie sulla sua proprietà nate in seguito al grande successo del sito web



HARRY POTTER E I DONI DELLA MORTE
Di David Yates - Sconto del 20%
Ancora un'imperdibile avventura per il mago più famoso del cinema



INCONTRERAI L'UOMO DEI TUOI SOGNI
Di Woody Allen - Sconto del 20%
Passioni, ambizioni e ansie causano un crescendo di guai e follie nella vita di due coppie sposate



RAPUNZEL - L'intreccio della torre
B. Howard, N. Greno - Sconto 15%
Disney presenta una delle storie più divertenti che siano mai state raccontate

IN LIBRERIA



ROBERTO SAVIANO
"Vieni via con me" - Sconto 30%
Il libro propone i temi affrontati da Saviano nei suoi monologhi in TV in una versione rivista e arricchita



MARGARET MAZZANTINI
"Nessuno si salva da solo" - Sconto 30%
Margaret Mazzantini ci consegna un romanzo che è l'autobiografia sentimentale di una generazione



WILBUR SMITH
"La legge del deserto" - Sconto 30%
Romanzo d'avventura ricco di colpi di scena e di suspense che coinvolge il lettore fin dalle prime pagine



JONATHAN FRANZEN
"Libertà" - Sconto 30%
L'autore si interroga sulla libertà e sulla felicità dando vita a un testo di ampio respiro che racconta la storia di una famiglia attraverso tre generazioni

SHOPPING

IDEE REGALO
Scegli e acquista comodamente da casa
Tante idee, oggetti, libri cd e dvd



LO SCOPRIOCASIONI. 11ª edizione
3000 indirizzi per spendere meno in Italia
Tutti i migliori spacci/outlet in Italia con centinaia di nuovi indirizzi mai pubblicati prima!



IL GRANDE LIBRO DEGLI ENIGMI
Giochi logici, rompicapi e indovinelli
Più di 200 enigmi per mettere alla prova intuito e abilità deduttive



AGENDA GIORNALIERA 12 MESI 2010
Copertina rigida nera - Sconto 20%
Tutto lo spazio per appuntamenti, note ed appunti.

TEMPO LIBERO

Mi piace Piace a 32 persone.

2 Mi piace Piace a 32 persone.

Offerte Mar Rosso
 Vacanze All Inclusive nel Mar Rosso a prezzi imbattibili. Prenota Ora !
[www.LastMinuteClick.it/Mar Rosso](http://www.LastMinuteClick.it/Mar_Rosso)

Sono presenti 9 COMMENTI ▶ [VISUALIZZA TUTTI I COMMENTI](#) [Scrivi un commento](#)

compagnie aeree....

bella roba.....l'aereo per tutti e poi, se va bene, c'è il secondo che vola per un tozzo di pane e il comandante per due.....esclusa alitalia, of course....

non lamentatevi, volate....finchè dura....

commento inviato il 10-06-2011 alle 21:29 da **funi**

Ma che state a di'.....

Innanzitutto buosera ai lettori, nel 2001 da Ciampino a Marrakech partendo alle 10 di mattina , si faceva scalo a Bologna e poi si ripartiva dopo due ore e si arrivava pelo pelo per cena . Due anni fa' con la Ryanair sempre per Marrakech si faceva scalo tre ore a Francoforte. Voglio dire che non sono novita', come non sono novita' pacchetti per la Sardegna dove si offre il soggiorno con nave inclusa e poi si legge "contributo Nave" che a svilupparlo e' il prezzo normale del biglietto. Come è normale non inserire nei cataloghi se c'è acqua e vino ai pasti, o far pagare la benedetta tessera club che per una famiglia di 4 persone sono in genere 150 euro.Ma possibile che cascano tutti dalle nuvole? Ma chi è il ministro del turismo italiano? E cosa fa'? E' questo il punto saluti

commento inviato il 10-06-2011 alle 19:17 da **indianajones**

Load factor ed altre...

articolo piuttosto superficiale, mischia in modo improprio voli charter, linea, pacchetti e solo volo.

Vediamo di fare chiarezza su alcuni punti.

- 1) La legge italiana è tra le più penalizzanti per i TO che in caso di qualsiasi evento (eruzione in Islanda, tsunami in Giappone, epidemia in Cnada) eccezionale ed in presenza di uno sconsiglio (non di un avviso) della Farnesina hanno l'obbligo di riproteggere i passeggeri non ancora partiti e quelli in viaggio a loro spese. Questo vale nel caso di vendita di pacchetti, non di acquisti si solo land o solo volo.
- 2) I TO non sono delle onlus, se non fanno utile chiudono. Ciò posto un volo di linea necessita di un Load Factor (% di posti venduti rispetto ai posti disponibili sulla macchina) superiore all' 83 % per non essere in perdita. Per i charter la percentuale sale essendo la programmazione basata su X rotazioni nelle quali il primo rientro della macchina e l'ultima andata hanno logicamente tutti i posti vuoti.
- 3) Gli schedule change sono all'ordine del giorno da decenni e per i più svariati motivi dallo slot non utilizzato a Tokyo che crea uno schedule a LAX, allo sciopero, alla programmazione ed anche ebbene si alla ricerca del raggiungimento del minimo load factor che permette di volare non in perdita.

Così e, se vi piace, se no restate a casa

Cordialità

commento inviato il 10-06-2011 alle 18:34 da **SADN**

E' un po' che il problema sono gli aerei ...

Purtroppo il momento più stressante di un soggiorno all'estero è diventato il viaggio aereo. Si è concesso troppo alle compagnie, di linea e charter, ed i consumatori non sono garantiti. D'accordo per l'ottimizzazione ma c'è un limite a tutto.

commento inviato il 10-06-2011 alle 17:30 da **giorgiopi**

Ho lavorato per tanti anni per questo settore..

come fornitore di servizi e di conseguenza ho viaggiato spesso con i TO. La prassi descritta dalla giornalista c'è sempre stata, con una piccola differenza, prima era quasi una eccezione adesso, in periodo di crisi, forse è la regola.Purtroppo questo è un settore dove anche solo un errore di programmazione si paga caro, poi se accadono eventi straordinari: sommosse, guerre etc,normalmente i turisti evitano la destinazione, con conseguenze drammatiche per il TO. In 25 anni di attività come fornitore,, ho visto numerosissimi TO fallire anche quelli che erano leader nelle loro destinazioni.Forse il problema di questo settore, è che sono troppi e con troppa facilità vengono date licenze ai TO.

commento inviato il 10-06-2011 alle 17:05 da **calume**

<p>Voli -70% Iscrizione Gratuita. Scopri Grandi Offerte Ogni Giorno solo con Noi</p>	<p>Offerte Mar Rosso Vacanze All Inclusive nel Mar Rosso a prezzi imbattibili. Prenota Ora !</p>
---	---

LA STOCOLMA DI STIEG LARSSON
 Guida ai luoghi della Millennium Trilogy
 Case e palazzi, caffè, ristoranti e hotel: la maggior parte dei posti descritti nei suoi libri esiste davvero ed è riprodotta con minuziosa precisione

DIABOLIK
 Colpo all'italiana
 Tutti i colpi messi a segno dall'inafferrabile Diabolik nelle città italiane. Storie mai uscite in edicola, per la prima volta raccolte in questo volume

PROFESSIONE LAVORO

ANNUNCI DI LAVORO E CONCORSI
 Tante opportunità professionali
 Un motore di ricerca ti aiuterà a trovare l'offerta corrispondente al tuo profilo

BRICOFER
 RICERCA
 DIRETTORE PUNTO VENDITA

LEGALMENTE

ASTE GIUDIZIARIE
 Il sito delle vendite giudiziarie all'incanto
 Ricerca per Città o per Tribunale

APPALTI
 Il sito degli appalti
 Ricerca per comune, regione o tipologia

PIEMONTE

CONCESSIONARIA DI PUBBLICITA'
www.piemmeonline.it
 Per la pubblicità su questo sito, contattaci

Sono presenti  9 COMMENTI► [VISUALIZZA TUTTI I COMMENTI](#) [Scrivi un commento](#)**Inserisci un commento**

Per poter inviare un commento devi essere registrato.

Se sei già registrato inserisci username e password oppure [registrati ora](#).Username: Password: Se non ricordi lo Username o la Password [clicca qui](#)

Caltagirone Editore | Il Mattino | Leggo | Corriere Adriatico | Il Gazzettino | Quotidiano di Puglia | Caltanet | Pubblicità

Società editrice | © 2011 |  Il Messaggero - C.F. e P. IVA 05629251009