

# «Mi hanno cancellato il volo». Un giorno di ordinario caos all'aeroporto di Gatwick

[Servizio](#)La testimonianza da Londra

**Migliaia le cancellazioni di voli in Europa ogni giorno, causa carenza di personale e troppi biglietti venduti per l'estate 2022. Ecco il racconto di cosa succede in uno degli scali più a rischio**

di Marco lo Conte

16 luglio 2022

Voli aerei a rischio: cosa fare per tutelarsi?

6' di lettura

“Te la sei chiamata!”. Sullo smartphone arriva il messaggio dell'amico che così commenta il ritardo del mio volo. Magari fosse solo un problema di scaramanzia! Sono migliaia i voli cancellati in Europa ogni giorno dalle compagnie aeree da mesi in qua. Troppi biglietti venduti e pochi equipaggi (e aerei) disponibili. La domanda è banale ma efficace: non ci potevano pensare prima? Non potevano organizzarsi per tempo? Se la rivolgono le decine di passeggeri che aspettano aggiornamenti sul proprio volo. Aeroporto di Gatwick, Londra, un pomeriggio di ordinario caos sui voli. Le indicazioni che appaiono sui tabelloni sono inquietanti: circa la metà dei voli è

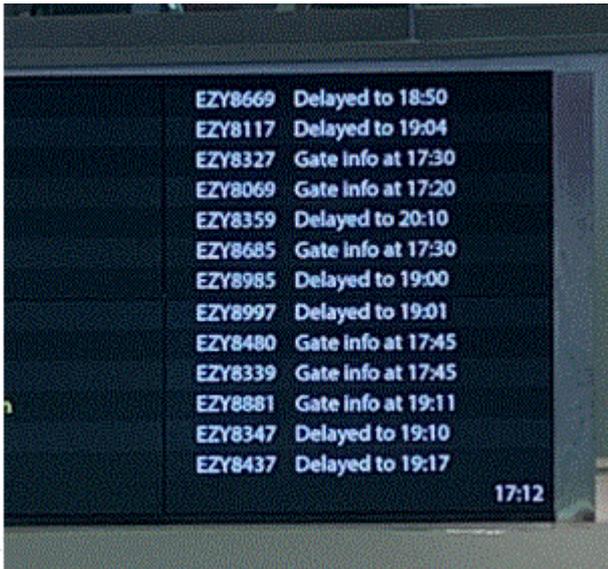
“delayed”, partiranno in ritardo. Quanto in ritardo? Chissà. L'importante è partire. Speriamo.

In queste ore di attesa e di incertezza penso che, forse davvero, me la sono chiamata. O forse, visto che non credo alla scaramanzia ma nella previdenza e nella prevenzione, mi sono semplicemente informato sui miei diritti nel caso dovesse accadere un ritardo o una cancellazione. Il che purtroppo non basta, visto il caos dei voli nell'epoca post-Covid. D'altronde a Gatwick sono in buona compagnia: davanti ai cartelloni, seduti nelle centinaia di poltrone, intorno ai tavoli dei numerosi ristoranti aperti nell'aeroporto o in coda per entrarvi, ci sono migliaia di passeggeri che attendono di partire per le vacanze. C'è anche qualcuno in *suit* da ufficio con tanto di cravatta, a sfidare un caldo mediterraneo cui gli inglesi non sono per nulla abituati e se ne lamentano in continuazione (dopo essersi lamentati del freddo fino a una settimana fa).

## **Prima regola: l'informazione**

E allora, visto che sono abituato a gestire i rischi, vado al banco informazioni per chiedere cosa succede se un volo viene ritardato oltre le tre ore o addirittura cancellato, che tipo di rimborsi ci sono e da chi dovrei andare. Mi risponde una signora dal trucco molto curato, la quale sorridendo per questa mia preoccupazione (sarà scaramantica anche lei?) mi dice di stare tranquillo e che tutte le informazioni sono sui tabelloni; preciso che le sto parlando dei diritti dei consumatori e dei risarcimenti previsti. Il suo sorriso di compatimento ha una nonchalance che non ammette repliche. Mi viene in mente la influencer dei voli Ambra Garavaglia, deskista all'aeroporto di Malpensa che su Twitter racconta le disavventure cui assiste al check-in e che conclude tutti i suoi post con uno sconcolato: “.....Ok”.

## Oltre la metà dei voli in partenza è in ritardo



EZY8669	Delayed to 18:50
EZY8117	Delayed to 19:04
EZY8327	Gate info at 17:30
EZY8069	Gate info at 17:20
EZY8359	Delayed to 20:10
EZY8685	Gate info at 17:30
EZY8985	Delayed to 19:00
EZY8997	Delayed to 19:01
EZY8480	Gate info at 17:45
EZY8339	Gate info at 17:45
EZY8881	Gate info at 19:11
EZY8347	Delayed to 19:10
EZY8437	Delayed to 19:17

17:12

Ovviamente è in ritardo anche il mio volo: la partenza è prevista alle 19:05 e l'annuncio di informazioni era prevista alle 18,30, che diventano le 19:30. Cosa fare in un aeroporto per ingannare l'attesa se non mangiare o fare acquisti? Alle 17 il ristorante principale è praticamente pieno e una lunga coda mi scoraggia dall'entrare. Ripiego su un panino. Leggo. Scopro che Heathrow, l'altro aeroporto londinese il più importante d'Europa, [ha chiesto alle compagnie aeree di non vendere più biglietti per l'estate](#): lo scalo è in grado di gestire 100mila transiti al giorno ma ha toccato in questi giorni punte di 125mila e non ce la fanno. Il personale licenziato durante la pandemia è stato riassunto solo in parte, nell'incertezza sulla ripresa post Covid. Che invece è stata robusta in questi ultimi mesi, tanto da generare un eccesso di domanda contro una riduzione dell'offerta. E qui torna ad aleggiare la domanda: non ci potevano pensare prima?



## La materializzazione del fantasma

Da un ritardo a un altro, la partenza viene spostata alle 20,30 e poi alle 21,45. Incrocio lo sguardo preoccupato di un

altro passeggero diretto come me a Napoli. Ciò che mi dice suona come una sentenza: "L'aeroporto di Capodichino è internazionale ma è uno scalo cittadino, di notte gli aerei non atterrano né partono, quindi qui rischiamo davvero di restare a terra". Verifico sul sito dell'aeroporto: salvo eccezioni, lo scalo chiude alle 22,30 e riapre poco prima delle 5 del mattino. Uno dopo l'altro gli altri voli partono. Dunque, nessun problema operativo qui a Gatwick. Chi gestisce questo scalo saprà bene che lo scalo di arrivo a una certa ora chiude quindi è il caso di affrettarsi. No? Restano solo due voli in forte ritardo, il mio per Napoli e quello con destinazione Inverness. Il fantasma della cancellazione del volo si materializza pian piano sui tabelloni.

[Read More](#)