

## Allarme Coronavirus, le difficoltà delle agenzie viaggi

**Pubblicato:** Lunedì 2 Marzo 2020



**Allarme Coronavirus:** in questo momento di incertezza, in Italia fra le tante categorie colpite dai divieti e dai timori diffusi fra la popolazione, ci sono le **agenzie di viaggio**. Fra la necessità di risarcire i clienti per i viaggi già organizzati – e poi disdetti – ed un drastico calo delle prenotazioni, chi svolge questo lavoro non sta certamente affrontando settimane facili.

Proprio per questa ragione, questa mattina in piazza Montecitorio si è svolta una manifestazione di protesta degli addetti del settore del turismo, intenzionati a chiedere alla politica di interessarsi alle criticità che anche loro stanno affrontando per l'effetto Coronavirus.

Al motto di “Non smettiamo di viaggiare”, dunque, agenzie viaggi e operatori del settore si sono riuniti in un sit-in di protesta, con la speranza di ottenere attenzione verso la loro difficile situazione.



La marnatese Michela Terzi, non potrà essere in piazza con loro, ma appoggia in pieno la protesta dei colleghi che da tutta Italia raggiungeranno Roma: la 35enne, che da sei anni ha aperto a Gorla Minore l'agenzia viaggi "Binario 9 e 3/4", ci scrive per commentare questa situazione.

“Peter Pan diceva che per volare bisogna avere pensieri felici.

E forse è davvero così. Un viaggio viene sempre associato a sorrisi, risate, relax, amici, posti e persone da conoscere, uno stacco dalla solita vita.

Tutte cose positive che in questi giorni di grande preoccupazione mancano. E allora anche i viaggi cadono vittima di paure e psicosi. Partenze annullate, weekend rimandati a chissà quando. Viaggiatori bloccati, voli cancellati, hotel vuoti. E com'è messo chi ha la responsabilità di quei viaggiatori e aveva prenotato per loro quel volo o quella stanza di hotel?

Male. Siamo messi male.

Com'è la questione vista dall'altra parte della scrivania, dall'altra parte del pc?

Eccola:

Stiamo ricevendo disdette e annullamenti che devono (giustamente) essere rimborsati, azzerando quindi il lavoro (e i guadagni) dei mesi precedenti.

Avevamo la fila in agenzia e la casella piena di mail di richieste per l'estate, che ora si sono dimezzate, riducendo drasticamente le speranze di guadagni futuri.

C'è chi ha paura perfino di uscire di casa, figuriamoci se prende un treno o un aereo o se pensa a dove andare in ferie nei prossimi mesi.

C'è chi aveva già prenotato, mancava solo la valigia da fare. "Ma se arrivo là e mi mettono in quarantena?" e paure simili, e quindi abbiamo lavorato sì, ma per disdire le prenotazioni e aprire i sinistri con le assicurazioni.

La situazione più grottesca poi la vive chi non ha paura e vuole partire per le tanto desiderate vacanze o per questioni importanti di lavoro, per andare a trovare un parente e... niente, sono i paesi di destinazione a non volerci. Mezzo mondo, le mete principali di questa fine inverno/primavera. Si annullano anche questi viaggi, che vengono rimborsati

completamente. Com'è giusto che sia, perché il cliente va tutelato. Ma a noi chi ci tutela? Noi diciamo addio alle commissioni. Mesi di lavoro per niente.

Ci sono perfino colleghi che hanno già provveduto ai rimborsi ma di tasca propria intanto, e ora hanno difficoltà a ricevere a loro volta i rimborsi perché tanti fornitori (compagnia aeree, hotel, ecc) non collaborano.

Questi poi sono i mesi in cui la gente inizia ad avere voglia di estate, di mare, di relax, e si iniziano a prenotare le vacanze estive, dal villaggio tutto compreso, all'appartamentino con lo scooter per girare l'isola, al viaggio on the road alla scoperta di posti unici. Qualche cliente particolarmente ottimista prenota, ma non siamo di certo in linea con la media del periodo.

Non ci sono certezze, non ci sono garanzie. Quando finirà questa epidemia? Quando riapriranno le frontiere?

Questa psicosi, comprensibile fino ad un certo punto, di sicuro ingigantita a dismisura, ci ha messi in ginocchio, ci ha ancorati a terra. Non pretendiamo risposte che nessuno può avere, e non abbiamo la presunzione di sapere come andavano e andrebbe gestite queste emergenze. Ognuno faccia il proprio lavoro: politici, medici, giornalisti. Noi vogliamo fare il nostro. Ma per continuare a farlo abbiamo bisogno di una mano, abbiamo bisogno di misure che vadano oltre le zone rosse e oltre questi due mesi di picco. Ne stanno risentendo tutte le agenzie d'Italia. E il nostro è un lavoro che si svolge sul medio e lungo termine, oggi per i prossimi mesi. Ma questi prossimi mesi come saranno se l'oggi è così catastrofico? È un settore già oberato da normative e procedure machiavelliche, da tassazioni folli che ci permettono di stare a galla e nulla più. Ma chi fa questo mestiere lo sa che si fa per passione, non per guadagno. Ma ora siamo arrivati al punto che ci tocca chiedere un aiuto concreto.

Saremo in piazza a Roma il 2 marzo, per chiedere di guardare anche dalla nostra parte della scrivania.

Facciamo un lavoro bellissimo, parliamo ogni giorno di città e spiagge e culture da scoprire. Abbiamo resistito a terremoti, inondazioni, eruzioni, tsunami, scioperi, fallimenti, internet e concorrenze sleali. Siamo professionisti che hanno studiato e ci mettono la faccia, non un semplice numero di call center da chiamare. Stiamo perdendo il sonno dalla preoccupazione e per dare assistenza ai viaggiatori, nonostante i fusi orari.

Ma ci siamo.

Vogliamo continuare a raccontarvi quant'è bello il mondo e vedervi poi felici in una foto scattata in quella città lontana. Vogliamo continuare a farvi innamorare di un tramonto in quella spiaggia paradisiaca. Vogliamo continuare a farvi appassionare a culture, sapori e usanze diverse ma bellissime.

Vogliamo continuare a viaggiare e a vivere.

Vogliamo tornare ad avere pensieri felici per finalmente tornare a volare.

Siate con noi, sosteneteci"

Michela Terzi

Binario 9 ¾ agenzia viaggi

di Santina Buscemi