

"Alitalia regala i suoi biglietti online" Il web fa festa, e poi si infuria

Un baco informatico nel servizio prenotazione ha consentito a lungo l'acquisto di voli a costo zero. Su Internet è partita la corsa al viaggio gratis, ma quando il sistema è stato ripristinato sembra che i titoli venduti siano stati annullati, scatenando le proteste degli utenti "miracolati"

ROMA - Era partita come un'offerta promozionale, quella di Alitalia, ma è diventata un autogol per colpa di un baco informatico. La compagnia aerea, nell'ambito di una nuova iniziativa pubblicitaria, sabato scorso ha dato il via a una "campagna planetaria" su Facebook dove offriva sconti del 25% sui biglietti, per qualsiasi destinazione e fino a esaurimento posti. La promozione - pensata per aumentare la visibilità dell'azienda sul social network e vendere più biglietti - si è trasformata in un boomerang: all'inizio gli utenti Facebook potevano acquistare voli scontati del 25%, cedendo in cambio la propria email, ma a un certo punto sul web si è sparsa la voce che sul sito Alitalia si potevano avere addirittura biglietti gratis. E tra gli utenti è partito il tam tam per la corsa all'acquisto.

Il "bug". A quanto pare l'errore - dovuto forse a un bug nel sistema di prenotazioni - era presente nella versione giapponese del portale ufficiale della compagnia. Cliccando sul sito Alitalia.com e selezionando la sezione giapponese, probabilmente per un qualche errore interno, è stato possibile prenotare a costo zero un biglietto, per esempio, da Bologna ad Abu Dhabi con destinazione finale Londra Heathrow. Una volta scoperto il trucco, sarebbero state migliaia le persone che da tutto il mondo hanno preso "al volo" la possibilità di viaggiare gratis con Alitalia. Non si sa quanti possono averne approfittato; si parla di migliaia di biglietti "regalati", ma sui numeri non esiste alcuna conferma.

Il ripristino del sistema. Quel che è certo è che la compagnia, a un certo punto, si deve essere accorta del problema ed ha ripristinato il corretto funzionamento del servizio online. Non solo. Almeno a leggere i molti messaggi di protesta sui blog e sulla stessa pagina Facebook di Alitalia, tutti i biglietti emessi a costo zero sarebbero stati "annullati" d'autorità, scatenando l'ira di quanti erano riusciti a ottenerli. I "miracolati" mancati contestano ad Alitalia la rottura unilaterale di un