

L'intervista Carlos Muñoz

SIAMO SUL TERRITORIO CON COLLABORAZIONI VIRTUOSE COME IL MANN PER SALERNO FOCUS STRATEGICO SULLA FRANCIA

Gianni Molinari

inviato

OLBIA Oggi alle 11.05 nell'aeroporto Costa Smeralda di Olbia si imbarca il 75milionesimo passeggero di Volotea, la compagnia aerea spagnola che in Italia e nel Mezzogiorno ha principali mercati. Carlos Muñoz, fondatore e amministratore delegato, è l'artefice di questo risultato e l'inventore della compagnia che collega le medie città europee.

Nel 2012, quando il primo aereo con le insegne Volotea fece il suo primo decollo da Venezia, immaginava di raggiungere in meno 13 anni 75 milioni di passeggeri trasportati?

«Quando abbiamo fatto decollare il nostro primo volo da Venezia nel 2012, avevamo un obiettivo ambizioso: costruire una compagnia aerea che colmasse un vuoto nel mercato, collegando le città europee di medie e piccole dimensioni, spesso trascurate dai grandi vettori. Raggiungere i 75 milioni di passeggeri in meno di 13 anni non era scontato, ma è un traguardo che abbiamo perseguito con determinazione. Questo risultato, oggi, rappresenta non solo un numero, ma il riflesso della fiducia che i tanti passeggeri hanno riposto in noi, della solidità del nostro modello di business e della capacità di offrire un servizio accessibile, ma di alta qualità. È un risultato che ci rende orgogliosi e che ci sprona a continuare su questa rotta. A confermare questa fiducia c'è anche un ulteriore dato concreto: nel 2024 abbiamo raggiunto un Net Promoter Score (NPS), l'indicatore per misurare la soddisfazione dei clienti, di 39,2 punti a livello di network: il miglior indice di soddisfazione dei clienti tra tutte le compagnie aeree europee. Ma non vogliamo fermarci qui: nel 2025 vogliamo raggiungere i 50 punti di NPS a livello di network».

Questi risultati sono maturati anche con l'impatto devastante degli anni del Covid (2020-2021). Cinque anni dopo, ci vuole dire cosa pensava in quelle ore drammatiche come immaginò l'uscita da quella crisi?

«Sono stati mesi durissimi, che nessuno nel nostro settore, e non solo, dimenticherà. Di fronte a uno scenario inedito e drammatico, non ci siamo mai tirati indietro. Anzi, proprio nel pieno della crisi abbiamo deciso di investire e guardare oltre, con coraggio e responsabilità. In quel momento abbiamo capito che serviva rispondere con visione, consolidando le basi del nostro modello e mantenendo un legame forte con i territori. In poche settimane abbiamo stravolto il nostro network, trasformandolo in un network prettamente domestico, una strategia che si è rivelata vincente considerando i risultati. Ed è sempre durante il Covid che abbiamo avuto la lungimiranza di cambiare la nostra flotta, passando agli Airbus A320, più efficienti in termini di costi, ma non solo: questi aeromobili ci hanno permesso di migliorare l'affidabilità operativa, aumentare la capienza per singolo volo e, soprattutto, ridurre l'impatto ambientale grazie a una maggiore efficienza nei consumi. Inoltre, siamo stati in grado di mantenere tutta la nostra forza lavoro e, non solo, di ampliarla: siamo passati da circa 1.200 dipendenti nel 2020 a quasi 1.500 nel 2021 e oggi il team Volotea conta più di 2.000 persone».

Proprio in piena pandemia, il 3 luglio 2020, con un gesto giudicato da molti di grande coraggio, Volotea aprì la sua base a Napoli.

«Napoli è sempre stata una città chiave per Volotea. Nel 2020, abbiamo scelto di investire ancora di più sullo scalo, rendendola una delle nostre basi operative. Era un segnale chiaro al mercato: crediamo nella ripresa, crediamo nel Sud Italia, e vogliamo essere protagonisti del rilancio. È vero, è stata una scelta che molti hanno considerato ardita, ma oggi possiamo dire essere stata strategica e lungimirante. Da allora, abbiamo continuato a crescere. Nel 2025 offriremo oltre 620.000 posti da Capodichino, con 3.571 voli programmati e 22 destinazioni servite. Non si tratta solo di numeri, ma di un impegno reale verso la mobilità e lo sviluppo economico della regione».

Volotea nacque con la missione di collegare le medie città europee, un segmento di mercato, nel 2012 relativamente poco frequentato. Visti i risultati si è rivelata una felice scelta. Oggi però quel modello si è diversamente articolato. Perché?

«Quel modello iniziale e apparentemente di nicchia si è rivelato la chiave del nostro successo. La nostra intuizione si basava su un dato strutturale: oltre il 65% degli europei vive in città di piccole o medie dimensioni, spesso scarsamente servite da voli diretti. L'obiettivo era e resta quello di collegare tra loro queste città, dando valore a territori secondari, ma strategici, e facilitando viaggi più comodi, diretti e accessibili. Nel tempo, il modello si è evoluto senza snaturarsi: abbiamo mantenuto il focus sul segmento più resiliente del mercato, e oggi siamo presenti con oltre 420 rotte, più della metà operate in esclusiva, e 19 basi in tutta Europa. Ma non ci siamo limitati a collegare città simili tra loro: oggi colleghiamo anche città medio-piccole a grandi metropoli, sempre con l'obiettivo di servire meglio chi vive in aree meno centrali. Un esempio? La AnconaParigi Orly o la StrasburgoRoma Fiumicino, rotte pensate per permettere anche ai residenti delle città più piccole di raggiungere direttamente destinazioni cosmopolite. Tutto questo senza mai perdere di vista il cuore del nostro approccio: offrire un servizio eccellente, mantenendo tariffe accessibili a tutti. È così che abbiamo costruito nel tempo una relazione di fiducia con i nostri passeggeri, diventando una delle realtà più dinamiche nel panorama del trasporto aereo europeo».

È dei mesi scorsi l'accordo con Aegean e l'ingresso della compagnia greca nel vostro capitale sociale con un importante progetto di integrazione delle rotte. E' possibile già fare un primo bilancio?

«L'accordo con Aegean rappresenta per noi una tappa importante della nostra crescita, non solo sul piano finanziario, ma soprattutto strategico. È una partnership industriale a lungo termine che rafforza il posizionamento di entrambe le compagnie nel panorama europeo. Si basa sull'ampliamento dell'alleanza di code share già attiva dal 2021, ed è costruita su una fiducia reciproca consolidata nel tempo. Da un lato, l'ingresso di Aegean nel nostro capitale ha rafforzato la nostra struttura finanziaria, sostenendo i nostri piani di espansione. Dall'altro, stiamo lavorando insieme per migliorare sensibilmente la connettività in Europa, offrendo più di 140 rotte in Grecia, che collegano la terraferma alle isole, e sfruttando gli hub strategici di Atene e Salonicco per favorire l'internazionalizzazione della nostra offerta. Questa collaborazione porterà vantaggi concreti ai passeggeri, grazie a servizi sempre più coordinati, sinergici e ottimizzati. È un accordo che guarda lontano e che conferma, ancora una volta, la solidità del nostro modello di business e la nostra volontà di crescere in modo sostenibile e strutturato nel mercato europeo».

Il Mezzogiorno e la Campania, in particolare, sono un mercato importante per Volotea. A Napoli avete una base ormai da cinque anni; nel nuovo aeroporto di Salerno il primo aereo atterrato nel giorno della riapertura dello scalo. Che valutazione da di questi scali e che prospettive vede?

«La Campania è un pilastro fondamentale della nostra presenza in Italia e Napoli è una base consolidata: oltre alla crescita del traffico, abbiamo sviluppato collaborazioni virtuose con il territorio, come quella con il MANN. Ma non ci siamo fermati. Siamo stati la prima compagnia a scommettere su Salerno, operando il primo volo nel giorno della riapertura dello scalo. Per l'estate 2025 abbiamo previsto presso lo scalo salernitano tre rotte internazionali Marsiglia, Nantes e Lione tutte operate in esclusiva, con un focus strategico sul mercato francese e sul turismo incoming. La nostra ambizione è continuare a crescere, offrendo un servizio che non solo collega, ma crea opportunità reali per il territorio».

L'estate è sempre un periodo complicato per il trasporto aereo, in particolare è diventato ancora più complicato con la guerra con Ucraina che limita lo spazio aereo. Cosa si sente di dire ai vostri clienti.

«Negli ultimi anni, l'estate è diventata una stagione particolarmente sfidante per l'intero settore, anche a causa della congestione dello spazio aereo europeo, dei fenomeni climatici estremi e delle carenze di personale in alcune aree. Volotea ha messo in campo ogni risorsa per garantire operazioni puntuali e sicure: nel 2024 abbiamo raggiunto un OTP15 del 75% e un completion factor del 99,5%. Nei momenti più critici, abbiamo potenziato la comunicazione con i passeggeri e rafforzato l'assistenza. La nostra priorità resta sempre la sicurezza e la qualità del servizio. E continueremo a investire per migliorare, perché sappiamo quanto sia importante per chi viaggia poter contare su affidabilità e trasparenza. Ed è proprio questa qualità a essere riconosciuta dai nostri passeggeri e dai principali osservatori del settore: Volotea è stata eletta "Migliore Compagnia Aerea Low-Cost" ai World Airline Awards di Skytrax per due anni consecutivi, nel 2023 e 2024, ha ottenuto una valutazione di 4 stelle nel 2024 e ha conquistato

per tre volte il titolo di "Europe's Leading Low-Cost Airline" ai World Travel Awards (2021, 2022 e 2024). Questi riconoscimenti confermano che è possibile essere una compagnia low-cost e, allo stesso tempo, offrire un servizio di alto livello. Continueremo a lavorare ogni giorno per meritare la fiducia dei nostri passeggeri e trasformare ogni viaggio in un'esperienza positiva, affidabile e memorabile».

© RIPRODUZIONE RISERVATA