

Storia di ordinaria peregrinazione telefonica di un utente qualunque alla disperata ricerca di un operatore in carne e ossa con cui parlare

# La bolletta mostruosa è l'inizio dell'incubo: call center, che odissea

## IL RACCONTO

Mario Dentone

Utente dal dizionario della lingua è “chi usufruisce di un servizio, pubblico o privato, fruitore”. Infatti per il riscaldamento, per la cucina e l'acqua calda usufruisco dei servizi della rete di gas metano, e secondo la bolletta pago quel servizio; anzi, ho optato per pagare direttamente con addebito in banca e fattura, come si dice, “on line”.

Mi chiama mia moglie: bolletta invernale di fuoco, altro che brividi! Un importo che non avevamo mai pagato quasi in tutto un anno, e non è stato neanche un inverno freddo, la sera stiamo in salotto col camino acceso, il termostato è regolato sui diciotto gradi di giorno e sedici di notte. Manco fossimo un asilo



Una tradizionale cucina col ronfò di una antica dimora genovese

o un ospedale; e siamo in due! Ci guardiamo in silenzio, cos'è successo? E inizia l'odissea...

E l'utente della lingua italiana diventa u tente del nostro dialetto, colui cioè che “tenta”. Tenta solo però. Prima mossa leggere il contatore, e il display non s'accende e non posso verificare il consumo. Chiamo il numero verde, verde è speranza, ed ecco il dolce benvenuto che pare quasi una presa per... visto cosa ti aspetta. Tu credi di avere diritti, e stai lì con musichetta, poi le istruzioni, “digi uno digi due digi ecc”. Ma vuoi parlare con l'operatore ed esporre civilmente, perché sei fiducioso e non ancora a livello di isteria (manca poco) il tuo problema, ma dopo pazienti (davanti a me Giobbe era un nevrotico) interminabili (non so quanti) minuti, ti dicono che se chiami col cellulare devi rivolgerti a un numero di Milano, e ti danno uno 02 ecc.

Chiami anche se non capisci la differenza fra cellulare e fisso, ma chiami, e finalmente qualcuno ti risponde e gioisci dopo una ventina di minuti (hai perso il conto, e a tavola è pronto, ma non vuoi mollare) ma l'operatrice ti dice che per il tuo problema devi rivolgerti al numero della tua zona, e ti detta un nuovo numero di speranza, verde.

In tavola s'è raffreddato tutto, ma vuoi arrivare in fondo, perché oltre alla cocciaggine (magari pensano che sei un rompiballe, insistente, all'ora di pranzo o caffè) hai

pure il dono (o difetto?) dell'utopia, anche se ci vorrebbe la fede vera di chi crede in ben più alti interventi. E mentre digiti il nuovo numero cominci a dirti che se invece d'essere un nessuno fossi uno che conta, di quelli che scavalcano numeri verdi rossi gialli e chiamano direttamente il dirigente tale, non faresti a tempo a chiudere la chiamata che avresti il tecnico e mille scuse alla porta.

Comunque ecco il numero verde di zona e...? Ti dicono che se non puoi leggere il consumo al contatore e pensi che sia rotto, allora devi chiamare un altro numero verde! Ma allora che c... di numero di zona è? Sudi, spingi il piatto, bevi un po' d'acqua, digiti quel numero e aspetti, e la musichetta sempre brutta ogni tanto s'interrompe e una vocina ti prega (ti pregano, vedi? E ti lamenti? Sei il solito utente italiano! Incontentabile) di attendere, che gli operatori son tutti occupati, e di restare in linea per non perdere la priorità. Grazie! Esclami, senza più ricordare che è una voce di nessuno.

Ma, finalmente, apri Sesamo! Dopo quindici (o più) interruzioni della non vocina, più paziente di me ch'è non si stanca mai, il cielo si apre e una voce umana si qualifica e riespongo il mio problema. So che la signora sta verificando al monitor i dati, mi richiede codice cliente e numero del mio contatore, che con mani frementi cerco nei mille e più numerini stampati in bolletta (e penso al povero

cristo più mal ridotto di me in quei labirinti) ma almeno è una donna vera e ha un chiaro accento napoletano, e mi faccio ruffiano e le chiedo conferma e lei: “Sì, perché?”. “Perché quando sento l'accento di Napoli mi commuovo, a Napoli ho passato le mie estati da bambino, al Vomero!” dico, e lei cambia umore: “Guardate” dice col voi napoletano, “bisogna far verificare che il contatore non sia rotto o bloccato. Cerco d'aiutarvi”. E mi prenota un tecnico con urgenza, forse per simpatia, entro dieci giorni! E nel frattempo? Altra bolletta da consumo industriale?

Come si dice? Per non saper né leggere né scrivere l'indomani vado in banca e blocco il pagamento presente e futuro di bollette fino a soluzione del problema e accertamento del malto, meglio, che non mi toglieranno! Ah, un nuovo messaggio! Hanno rinviato la visita del tecnico! Non protesto più. No, correzione: è arrivato il primo tecnico, ha sostituito il contatore rotto, cerco di annullare il secondo tecnico del messaggio: altro labirinto invano. Se arriverà gli offrirò un caffè. Ch'aggi' a fa'? Dicono a Napoli. E la fattura mostro? Ora la pago o...? Richiamo: uno dice no, l'altro dice sì. Quindi non è finita, ma a sto punto la finisco io e aspetto.

Penso solo alla vecchia cucina, al fuoco del ronfò, la legna che ardeva, la brace rossa! Anche una persona con un volto e una voce era calore. —

L'autore è scrittore e saggista