

ALLE PRESE CON IL LOCKDOWN

## Siamo uomini non Terminator... almeno al call center, please

ATTUALITÀ

10\_05\_2020

**Rino  
Cammilleri**



Il lockdown per anziani, [come ho scritto in altra puntata](#), è più che altro per anziani provvisti di nipote smanettone. Il cosiddetto *smart working* (traduzione dall'ormai pandemico basic english: lavoro «intelligente», sic!) presuppone, infatti, oltre a una certa

dimestichezza informatica, che la connessione internet funzioni *semper et ubique* (questo è latino, lo dico per i giovani smanettoni). Poniamo il caso (e magari fosse solo un caso!) che l'adsl per motivi suoi ti lasci in braghe di tela quando meno te lo aspetti. Provi con rimedi della nonna, tipo spegnere-e-riaccendere l'adsl, prima da solo, poi aspettando qualche minuto che decida di riconfigurarsi, poi spegnendo in contemporanea il computer.

**Naturalmente, sempre che, nel frattempo,** non si siano incantati alcuni tasti e la bomboletta di aria compressa, comprata due anni prima, si riveli esaurita, anche qui per motivi suoi, visto che l'hai usata solo una volta. Alla fine, prima di far volare dalla finestra adsl e computer (non sia mai che il solerte vigile, che ti segue come la nuvoletta di Fantozzi, non ti multi per contravvenzione alla raccolta differenziata), ti rassegni a telefonare al numero delle telecomunicazioni previsto per problemi o malfunzionamenti della linea telefonica. Risponde una gentile voce femminile preregistrata.

**Riassumo: se ti serve questo, digita 1,** se ti serve quest'altro digita 2, se hai bisogno di assistenza digita 3... E così via fino al 9. Così che, quando hai finalmente capito (o creduto di capire) qual sia l'area del tuo problema, devi ricominciare tutto da capo perché nel frattempo hai dimenticato il numero da digitare che faccia al caso tuo. Digitato il quale, ecco un bel motivetto di Burt Bacharach. Che arrivato all'ultimo solco, ricomincia. Alla ventesima volta che ascolti il brano musicale, proprio mentre stai per sbattere giù la cornetta, ecco una voce umana: «Siamo spiacenti, ma i nostri operatori sono momentaneamente occupati, riprovi più tardi».

**Vabbè, andiamo a farci un giro,** pensi stringendo i denti per non imprecare. Poi ti ricordi che c'è il lockdown, e che puoi passeggiare, sì, entro un raggio contenuto, ma se ti becca il vigile-nuvoletta dovrai dimostrare questo-e-quello e i tuoi sforzi per mantenerti calmo andrebbero vanificati. Ho provato ad andare in farmacia con mia moglie, debitamente mascherati, ma il vigile-nuvoletta ci ha fermati: i documenti confermavano il coniugio, ma, *ipse dixit*, in farmacia ci si deve andare da soli e distanziati; così, ci siamo separati e recati in farmacia ciascuno per conto nostro. Passato un po' di tempo, riproviamo col telefono.

**Trafila di digitazioni, musica.** Finalmente risponde l'operatore n. X. Accento albanese. Spiego il problema. Prova a guidarmi. Eseguo tutto. Lei ce l'ha il cavo xxx/yy/365? E cheè? No, boh, non lo so... Cade la linea. E s'alza il sospetto che l'albanese non sappia risolvere il mio problema. Ricomincio tutto da capo. Ve la faccio breve: il nuovo operatore è un altro, devo ri-descrivere tutto quanto. Eh, il lavoro in ufficio aveva i suoi vantaggi, quello smart va benissimo finché funziona.

**Penso a Terminator: siamo schiavi della macchina?** Sì, ma della loro stupidità. Pensate che quello raccontato sia solo un problema riguardante le connessioni? Oh, no, riguarda anche tutti gli enti sia pubblici che privati che usufruiscono del servizio di call center (cioè, quasi tutti). Prima di parlare con un «nostro operatore» umano devi affrontare la forche caudine del robot e della musicchetta (alcuni usano brani di rock «duro», uno spasso per le orecchie e il vivavoce): digita 1, digita 2, digita 3... digita 244, resti in linea se vuoi parlare con qualcuno, riprovi più tardi, non smoccoli se cade la linea.

**Eh, hanno messo i risponditori automatici** per risparmiare sui centralinisti e ingrassare gli psichiatri. Com'era bello quando, per comunicare a distanza, si usavano due barattoli vuoti collegati da uno spago. Le disavventure con il sito della banca ve le racconto un'altra volta.