

RACCONTI

serie

# ODISSEA IN INFOSTRADA



MASSIMO POLPO NERIOTTI

# ODISSEA IN INFOSTRADA

24/01/2007 12:55

## 1

---

Dall'otto gennaio non ho più la connessione, trovo pc a prestito solo a volte.

La rioterro, pare, tra una cinquantina di giorni, tempi tecnici.

Ho mandato una settimana fa un fax a Infostrada raccontando la vicenda, non hanno risposto. Oggi ho scritto una raccomandata di fuoco, con minacce di strascinamento in trubale.

Ci si risentirà a volte. Saluti.  
Polpo.

“CI SCUSIAMO PER L’ATTESA, I NOSTRI

CONSULENTI SONO  
M O M E N T A N E A M E N T E O C C U P A T I , L E  
R I S P O N D E R E M O A P P E N A P O S S I B I L E .”

Ascolto questa frase da circa quindici (15) giorni.  
Inframmezzata da una musicchetta idiota.

La ascolto per ventisette, ventinove anche trentadue minuti  
di seguito. A qualsiasi ora del giorno e della notte. Senza  
ricevere uno straccio di risposta.

Mentre attendo che un vostro “consulente” risponda posso  
fare davvero poco altro se non della piccola pulizia personale  
sotto le unghie, dentro cavità naturali o scarabocchiare insulti  
al vostro indirizzo.

E naturalmente ascoltare quella musicchetta idiota.

Poi, improvvisamente, mi rispondono Beppe o Marina o  
Susanna, Paolo, Michele, Fabrizio, Samuele, Sergio, Alessia,  
Fabio, Aldo, Giovanni, Giacomo.

Ma è come parlare col Maestrale o la Tramontana. Ottieni  
niente. Oppure cade la linea. Che è la stessa cosa.

Mi chiamo Massimo Neriotti, faccio il Medico Veterinario,  
e sono disgustato del vostro servizio ancora prima di  
cominciare a utilizzarlo.

A novembre 2006 un vostro incaricato esterno mi ha proposto di divorziare dalla Telecom e di passare a Infostrada perché da voi c'era il paradiso in terra.

Ho resistito all'attacco per circa mezz'ora, sapevo che da qualche parte c'era il trucco.

Io ero felice di pagare il canone alla Telecom e di non avere seccature. Una sorta di pizzo. Poi ho ceduto perché mi sembrava di essere un imbecille a non accettare al volo una proposta così allettante. Niente canone, trattamento paradisiaco, connessione ADSL in un giorno, che faccio?, non divorzio?

Alla fine l'ho fatto.

In realtà sono entrato, mio malgrado, in un sistema che odora di "La cena dei Cretini", stupendo film francese.

Che ci fosse il trucco era chiaro, avrei dovuto capirlo prima. Invece ci sono cascato come un alocco.

Intanto, per esempio, non mi è stato detto che ho un obbligo di sottoscrivere un contratto di diciotto mesi, poi mi era stato assicurato che nel giro di qualche ora avrei avuto la linea ADSL. Balle, tutte balle, m'avete raccontato una marea di balle!

Io faccio il Veterinario e inoltre scrivo per un giornale mensile a diffusione nazionale.

Uso la connessione ADSL tutti i giorni, per lavorare, avete interrotto un servizio che a distanza di circa quindici (15) giorni non è ancora attivo.

Sono costretto a considerarvi responsabili in solido di questa interruzione di servizio, caricandovi di tutte le conseguenze che ne deriveranno.

Ho avuto modo di parlare con almeno una trentina di vostri “consulenti”, molti dei quali, da come si esprimono, devono avere problemi con l’italiano e con la licenza media.

Mi hanno raccontato le cose più assurde, uno in particolare mi fatto fare “L’utente fai da te”, facendomi chiamare la Telecom, che dio l’abbia in gloria e maledetto il giorno in cui ho deciso di lasciarla. Secondo le istruzioni dispensate del vostro geniale “consulente”, avrei dovuto IO! controllare se la Telecom mi aveva effettivamente distaccato.

Anche perché secondo il vostro geniale “consulente”, in vena di fare del terrorismo verso di me o dello sputtanamento gratuito verso la Telecom, di prassi, la Telecom si riserva un periodo variabile da una settimana a un mese per effettuare il distacco. Così, a piacere.

Anche questo non mi era stato detto al momento della vendita del contratto.

Allora, su suggerimento del vostro “consulente” ho fatto il compitino: ho chiamato la Telecom. Risposta in 17 secondi, cronometrati.

Loro, quelli della Telecom, hanno confermato che sì, io per loro non esistevo più nemmeno dal punto di vista commerciale già da qualche giorno ma si sono molto stupiti che un vostro NUOVO cliente si debba arrangiare facendo del bricolage telefonico.

Ma tant’è.

Ho continuato a cercare “consulenze” presso i vostri “consulenti”.

Bene, dopo aver parlato con i vostri Beppe, Marina, Susanna, Paolo, Michele, Fabrizio, Samuele, Sergio, Alessia, Fabio,

Aldo, Giovanni, Giacomo e moltissimi altri, e avendo ascoltato le scuse più imbecilli, non ho ottenuto alcuna informazione utile, alcuni addirittura riattaccavano!!!!

Ho per altro ottenuto moltissimi “Mi dispiace”, innumerevoli “Non so che dirle”, anche un “Boh...” ma solo uno, tranquilli.

Oggi invece ho trovato un nuovo “consulente”, mi pare si chiami Beppe, proprio oggi 18 gennaio 2007, che era miracolosamente pronto a farmi fare la prima connessione perché dal 15 gennaio sempre di quest’anno corrente pare che io abbia la linea. Mi pareva di vedere la luce.

L’ho avvertito che io uso un Mac e non un PC.

Lui ha detto : “E’ la stessa cosa, non si preoccupi, adesso la sistemo io”.

Dopo questa inquietante previsione e dopo un quarto d’ora di tentativi vuoti come una zucca secca, il vostro genio della telefonia ha ammesso di capire nulla di Mac, di non avere idea di dove andare a parare e mi ha rimandato all’ufficio dei tecnici, al numero 803155.

Bene, eseguo anche questo compito. Chiamo il numero 803155.

Laggiù, nella stanza dei tecnici, non risponde nessuno. Nessuno. Laggiù non c’è nessuno. Laggiù c’è il vuoto. Sono rimasto in attesa tre lunghissime volte, tre ere geologiche, in altri casi una voce sintetica dai toni positivi e felice di parlare con me mi annunciava che non potevano aiutarmi, click.

Allora ho tentato un trucco subdolo, un tentativo di aggirare le vostre trincee in prima linea e cogliervi da dietro a mutande calate.

Mi sono inventato un percorso diverso spippolando sulla tastiera del telefono per arrivare a un “consulente” qualsiasi che non fosse uno di quei “Geni del Male” dell’assistenza e ne ho acchiappato uno addetto alle vendite di non so quali vostri fantastici prodotti.

Bene, il tempo di attesa trascorso nell’ascoltare la musichetta idiota non ha superato i cinque secondi. Incredibile, eh? Però il “consulente” addetto alle vendite mi ha detto che lui più che vendere i vostri prodotti non fa e che non aveva idea di come risolvermi il proble-ma. “La saluto, click.” Click!! Non ho avuto nemmeno il tempo di salutarlo! Un’altra “consulente”, Susanna, sempre oggi, mi ha procurato un appuntamento telefonico con un esperto di Mac, per trasformare anche me in un tipo “HAPPY NO LIMIT!”

Secondo le istruzioni io dovrei rimanere a non più di due metri dal computer fino a quando non sarei stato chiamato dal “consulente esperto di Mac”.

Non si sa quando. Devo solo attendere. Una mattina, un giorno, due, tre, cinque.

Non si sa. Sempre che si faccia vivo. Intanto ai miei clienti e pazienti dovrò dire di attendere, che ho un appuntamento telefonico con l’esperto di Mac e di andare a lavorare non se ne parla.

Metti che quello si faccia vivo mentre sono fuori per una visita. Perdo l’occasione e addio ADSL!

Il fatto che debba mandare con la posta elettronica degli

articoli al giornale col quale collaboro non può essere un grosso problema ovviamente, specialmente se paragonato alla fame nel mondo o al riscaldamento del pianeta o l'inversione delle maree.

Li spedisco con la posta postale e un giorno arriveranno. Sicuramente prima che la mia linea ADSL.

Ora, mi risulta che io abbia ancora una bolletta telefonica sospesa di circa sessanta (60) euro, con scadenza due gennaio, per le telefonate effettuate attraverso le vostre linee.

Va da se che piuttosto che darvi quel denaro mi farò staccare la pelle a strisce.

Spero di poter recedere il più in fretta possibile dal contratto, che per altro non ho mai né visto, né firmato, che mi è stato proposto a settembre con l'inganno, spero di poter tornare in fretta a pagare un inutile canone alla Telecom, che dio l'abbia in gloria, ma quanto meno nessuno mi procurerà seccature, nessuno mi farà ascoltare musicchette idiote per dei venticinque e anche trenta minuti di seguito e tutto funzionerà.

Incredibile, sono un vostro NUOVO cliente, dovrete accogliermi con le corone di fiori, con la banda del paese e una proposta di fellatio quotidiana eseguita da Fiorello in persona mentre Mike Bongiorno mi lucida le scarpe per almeno tutta la prima settimana del nuovo contratto e invece ho solo a che fare con dei "consulenti" che, come le stelle, stanno a guardare.

Oppure riattaccano quando sono trascorsi i pochi minuti sufficienti a far guadagnare loro un pezzettino di stipendio.

Giunge allora al mio orecchio, come una mannaia affilata, il vostro tradizionale marchio di fabbrica: click.

Infostrada: ATTIVATI SUBITO!

Bellissimo!

Saluti.

Vostro Dott. Massimo Neriotti.

ULTIM'ORA!

Proprio adesso, ore 19,38 del 20 gennaio 2007, dopo essere rimasto in ascolto della musichetta idiota per trentasette (37) minuti, mi ha risposto Gabriele, come l'Arcangelo, quello dell'annunciazione alla Madonna. Davvero ho pensato a un segno del destino.

Come un giovane e imberbe boy scout ho capito che anche per me esiste giustizia.

Gabriele, il mio arcangelo personale mandato giù da Infostrada per la mia salvezza eterna, ha detto che lui un Mac, nella sua vita, l'aveva visto solo due volte.

Visto. Solo in vetrina, purtroppo.  
Ha dichiarato con orgoglio che lui si intende solo di PC. Li può smontare a occhi chiusi, testuali parole. Durante il nostro pur breve dialogo mi ha fatto capire con espliciti silenzi usati

con rara maestria che possedere un Mac equivale a essere tagliato fuori dal mondo dell'informatica.

Io ho fatto finta di non cogliere.

Però mi ha comunicato di non disperare perché tempo fa è stato dotato di un manuale sul misterioso Mac e ci avrebbe provato lui a salvarmi dal guado nel quale da quindici (15) giorni sono immerso. Grazie a voi tutti.

Dopo circa cinque minuti circa, si è arreso. Anche lui, il mio Gabriele, non ce l'ha fatta da solo.

Ma Gabriele è un tipo che non molla. Mi ha lasciato in attesa circa due minuti per potersi consultare con un suo amico seduto lì vicino.

A onor del vero, dopo due minuti Gabriele riappare. Riporto fedelmente il dialogo intercorso tra me e lui dopo la pausa di consultazione col suo amico, lo giuro sui miei genitori è andato così come leggerete.

Gabriele ricompare dal silenzio in cui mi aveva lasciato e sbotta così:

-Gabriele: "Faccia mela menù!"

-Il veterinario, che sarei io.: "Eh? Scusi, non ho capito..."

-Gabriele: "Sì, faccia mela menù!"

-Il veterinario, una bestia in fatto di informatica, sempre io: "Guardi, abbia pazienza sa, vedo il tasto mela ma non quello menù, sulla tastiera non ci sono tasti con scritto menù."

-Gabriele: "Click."

Click, porca putt-ana! Click!

Adesso sono le 20.01, è sabato 20 gennaio 2007, investo altri

trentacinque (35) minuti del mio inutile e banale tempo ad ascoltare la musichetta idiota. Tanto sono un single, tanto sono solo come un cane legato al guard rail della tangenziale, niente fidanzata.

Cioè, ce l'avevo la fidanzata ma è scappata due anni fa con un consulente della Telecom, ( vabbè, lo ammetto, questa è una battuta...) e il sabato sera lo posso trascorrere ascoltando musichette idiote diffuse nell'etere da Infostrada, tanto è gratis.

Alla cena ci penserò dopo.

Magari a un certo punto risponderà un nuovo "consulente" che ancora non conosce il mio caso umano.

Magari trovo Susanna, quella che mi avrebbe dovuto procurare un appuntamento telefonico con l'esperto Mac che non s'è mai fatto vivo, forse in ferie, forse morto. Forse licenziato. E se non esistesse? Chissà.

Magari con Susanna combino qualcosa di buono. Magari mi ci fidanzo. Si sa mai.

Davvero non riesco a immaginare come andrà a finire questa volta.

Se la si prende sul ridere, l'aver a che fare con Infostrada e i suoi eroi dementi diventa meglio che andare al cinema, le comiche, ridere tanto, essere portato via a braccia con le lacrime agli occhi dalle risate.

Vi farò sapere, non state in pensiero. Sempre happy no limit!

Ore 20.47, venti gennaio 2007. Sono scaduti i trentacinque

minuti che mi ero prefissato come massimo investimento per questa sera, niente di fatto. Non hanno risposto. Ho l'orecchio bollente e la vostra musicchetta idiota mi sciaborda pigra in testa come un mantra. Adesso mi faccio una pizza surgelata, che mi tira su. Vita da single. Saluti.

Vostro Dott. Massimo Neriotti.

21 gennaio 2007, domenica, ore 10.50

Ricomincio la Via Crucis. Decido per venticinque minuti, fuori c'è il sole, più tardi farò un giretto in moto.

Dopo 15 minuti di attesa appeso come un pesce, cambio percorso. Spippolo numeri quasi a caso, tanto...

Me l'avevano detto che il tempo d'attesa avrebbe potuto superare i 3 minuti. Infatti, dopo circa 7 minuti trovo un tale Michele, de' Roma, che in modo sbrigativo mi spiega che lui non può fare nulla, lui sta al commerciale. Mi fornisce la formula 2-1-4. Con questa sequenza arriverò da qualche parte. Magari pure all'assistenza. In realtà attendo come in tutti gli altri casi e la musicchetta idiota mi delizia le orecchie.

Un po' la destra, un po' la sini-stra.

Improvvisamente risponde Anna, siciliana.

Voce gentile, modi affabili. Probabilmente una nuova assunta.

Siccome ho tempo da vendere, procedo con un'intervista sommaria sulla sua vita.

Perché lavori in un questo posto per vongole ritardate?, Ti piace la pizza? E se sì, perché? Che ti titolo di studio possiedi? Cose così.

E' pure laureata!

Comprende al volo la mia difficoltà. Non dovrebbe lavorare in un call center, si intuisce in fretta che ha testa a sufficienza per fare un altro lavoro ben più concettuale che quello di far scadere i 2 minuti e 10 secondi utili a guadagnare una manciata di spiccioli.

In modo molto candido mi fornisce il n° 800990100, l'unico numero valido per l'assistenza tecnica ADSL. Nessuno prima di lei mi aveva mai svelato questa informazione.

Avevano tutti tentato il fai da te, senza successo.

Provo questa nuova via adesso, ore 11.29. Mi sento come Reinhold Messner di fronte a una parete vergine. Vado!

Senza farsi attendere, una voce sintetica, già ascoltata più volte tempo fa, si scusa di non potermi mettere in contatto con qualcuno dell'assistenza. Grazie, click.

Chiudo gli occhi. Abbattuto. Mi sento come l'Atlante scolpito dal Buonarroti.

Non mi arrendo. Compongo nuovamente il 155 e seguo bovinamente il percorso per arrivare all'assistenza.

27 minuti di attesa.

Risponde Aldo. Affabile ma sbrigativo. Non credo che potrebbe nascere un rapporto di amicizia tra me e lui, lo sento sulla pelle. Tipo essenziale, poco incline ai romanticismi.

Direi Vergine, ascendente Leone.

Spiego per la settantesima volta il mio caso umano.

Capisce, comprende, annuisce, si schiarisce la voce, mi dà sulla voce quando capisce di essere sulla dirittura d'arrivo del suo pezzettino di stipendio che gli sto facendo alacramente guadagnare.

Con un poderoso colpo di reni formulo una domanda a sorpresa e la incastro in un suo breve silenzio per prendere fiato: “Scusi, lei sa chi è l'Amministratore Delegato di Infostrada?”

Michele risponde veloce, fermo e soprattutto fiero a una domanda che probabilmente qualcun altro gli ha già fatto: “Non sono pagato per sapere queste cose!” Click!

Click, porca puttana, un altro, frustrante, maledetto, ineducato, bestiale click.

Ho collezionato più click io da quando ho a che fare con Infostrada che le tastiere dei pc di tutta Cape Canaveral nel giorno del lancio della Navetta Columbia.

Non mollo, costasse tutta la domenica e il giretto in moto. 24 minuti di attesa e mi risponde Alessia. Mi presento, salto a piè pari tutto il mio intrigo internazionale e arrivo subito alla domanda che ho fatto a Michele.

“Alessia, ho bisogno di una informazione: mi dice, per favore, chi è l'Amministratore Delegato di Infostrada,?”

Alessia vacilla, meno pronta di Michele ma più possibilista. Dice che non lo sa ma che chiede a un suo superiore.

Attesa di circa 30 secondi.

Alessia torna con la risposta: “Mi spiace non possiamo fornire questo genere di informazione, sa...la privacy”. L’ho ringraziata incredulo, è stata gentile e non ha riattaccato, anzi mi ha anche salutato ammodino. Mi gira la testa.

Mi domando chi sia il suo responsabile che le ha fornito la risposta. Mi domando se il suo capo appartenga una forma di vita superiore alle dieci cellule oppure sia un organismo appartenente a una scala evolutiva ancora più bassa. Un organismo semplice, una sorta di paramecio sottosviluppato affetto da tiroidismo cronico.

Non sono soddisfatto, voglio sapere chi è l’Amministratore Delegato di Infostrada, vorrei mandargli una mail, vorrei che lui leggesse il percorso di formazione dell’opinione di un uomo della strada, qualunque, nei confronti della azienda che amministra per delega di non so chi. D’altronde se è Amministratore Delegato, qualcuno la delega gliela avrà pur data, no?

Automaticamente mi viene in mente di ravanare dentro Google ma poi...è un pensiero che dura un soffio, avessi uno straccio di connessione l’avrei saputo, l’avessi avuta.

Scoramento.

Tutto sbagliato, tutto da rifare. E adesso che faccio?

Ci riprovo mormorando una preghiera tibetana, tanto per fare qualcosa.

155 e via! Attivati subito! Hop!

Di nuovo la musichetta, previsione di attesa superiore ai tre minuti.

Ho il torcicollo.

Dieci minuti dopo mi sale il disgusto.  
Mi viene in mente Michael Douglas in una delle sue  
migliori interpretazioni: "Un giorno di ordinaria follia".  
Basta. Per oggi ne ho abbastanza. Riattacco.  
Vado a fare un giro in moto. Disarmato.

Vostro Dott. Massimo Neriotti."

<b>IN COPERTINA</b>	Photograph by Bettmann / Getty
---------------------	--------------------------------