

UFFICIO RECLAMI

La scena inizia con una segretaria intenta a rispondere alle telefonate dei clienti. L'ufficio è composto da una scrivania contornata da un telo, sotto la quale spicca in bella vista il cartello "UFFICIO RECLAMI". Accanto alla scrivania, una sedia leggermente spostata su di un lato, per non coprire la segretaria.

SEGRETARIA – Ufficio reclami, mi dica.

(dopo un attimo di silenzio)

Guardi, può anche portarla qui, se è difettosa ci penseremo noi a sostituirla. Il suo nome, prego?

(pausa)

Signor Magrini, giusto?

(pausa)

Allora, venga venerdì pomeriggio e mi raccomando, porti l'imballo, lo scontrino e il certificato di garanzia. Ah, se lo trova, anche il manuale di istruzioni.

Quand'è che l'ha acquistata?

(pausa)

Sì, sì, dovrebbe essere ancora in garanzia.

Arrivederci!

La segretaria riprende a scrivere e a rispondere al telefono che squilla in continuazione...fino a far diventare la cosa frenetica. Quindi si alza e se ne va. Buio sul palcoscenico.

Dopo un minuto abbondante, rientra vestita diversamente e riprende a rispondere alle telefonate.

Finalmente si presenta il cliente della prima telefonata. Spinge un carrello portapacchi di colore rosso con sopra un voluminoso imballo di cartone e lo scarica accanto alla scrivania.

CLIENTE – Salve, ho chiamato l'altro giorno, ho un appuntamento per oggi pomeriggio.

SEGRETARIA- Il suo nome?

CLIENTE – Magrini, Mario Magrini.

SEGRETARIA- Vediamo un attimo.

(e dopo una scorsa ad un elenco posto sul tavolo)

Si va bene. Mi dica, qual è il problema?

CLIENTE – Ho un grosso problema, non lo vede?

SEGRETARIA – Io vedo solo uno scatolone. Che ne so cosa ci sia dentro. Si accomodi e mi dia tutta la documentazione relativa al suo acquisto.

Allora il cliente prende una busta con dentro un po' di carte e la sbatte sul tavolo.

SEGRETARIA – Le sembra questo il modo?

CLIENTE – Mi scusi, ma il traffico, la pioggia e poi, ci si è messa anche una vigilessa che non mi ha fatto parcheggiare qui davanti. Ho dovuto farmi quasi un chilometro a piedi con questo (indica l'imballo), e per fortuna che avevo il carrello. Scusi ancora.

SEGRETARIA – Va bene, veniamo al dunque.

Apri allora la busta di plastica, ne estrae delle carte e comincia a visionarle.

SEGRETARIA – Sì, è ancora in garanzia visto che l'ha acquistata appena otto mesi fa, ma si è attenuto a tutte le avvertenze e alle raccomandazioni generali?

CLIENTE – Certo e poi, mi ha aiutato anche mia moglie, sa io non è che ne capisca poi molto di queste cose moderne. Prima di questo nuovo modello ci aveva sempre pensato lei, ma ne hanno fatto talmente tanta pubblicità, che mi sono fatto condizionare anch'io.

(Cambio tono)

“La prima usata anche dagli uomini”, “Dopo averla acquistata, l'uomo farà di tutto per rimanere da solo insieme a lei...” e senta questa, “Il massimo del piacere per un uomo? Stare in casa non davanti alla tv ma con la sua lavatrice.”

Ecco, è stato questo slogan a convincermi. Io che passo le ore stravaccato sul divano a guardare ogni genere di sport, stavolta ero proprio curioso di vedere cosa avrei provato nell'usarla.

SEGRETARIA – Sì ma non dobbiamo vedere se il prodotto la soddisfa, qui si esaminano solo i difetti. Per altre questioni, scriva direttamente alla casa produttrice. Comunque, per prima cosa, vediamo se ha rispettato tutte le avvertenze riportate sul libretto di istruzioni.

Cominciamo dalle norme di sicurezza: le ha sempre rispettate?

CLIENTE – Certo, mi sono attenuto a tutto quello che è scritto sul libretto di istruzioni. Le ho seguite alla lettera: la messa a terra è praticamente perfetta, inoltre non l'ho mai utilizzata a piedi nudi, pensi che indosso sempre i calzini, anche se mia moglie mi rimprovera in continuazione per questa mia abitudine. L'ho sempre tenuta lontana dai bambini, coprendola con un telo quando non la utilizzavo, e non ho mai usato prolungho o adattatori. Pensi che ogni volta che l'ho fatta funzionare mi sono

chiuso da solo in bagno con lei e non ho fatto entrare nessuno fino alla fine del programma, che a volte è durato pure più di un'ora.

SEGRETARIA – Ma mi faccia capire bene, qual è il malfunzionamento?

CLIENTE – Si è proprio bloccata. Fino a una settimana fa funzionava benissimo mentre adesso non riesco più a caricarla ed anche la struttura si è come deformata.

SEGRETARIA – Ma ha usato il detersivo adatto? L'ammorbidente consigliato? E l'anticalcare? Quello è fondamentale, specialmente con un'acqua dura come quella di Roma.

CLIENTE – Siiii. Ho sempre caricato la vaschetta correttamente e in tutti e tre gli scomparti disponibili. L'ho utilizzata a trenta, sessanta e novanta gradi. Inoltre, ho preso la pillola blu contro il calcare.

SEGRETARIA – Come ha preso? Ma doveva inserirla nel cestello, e non prenderla lei.

CLIENTE - Ma mia moglie ha detto che dovevo ingerirla io, aspettare mezz'ora e poi caricare la lavatrice. E così ho sempre fatto, tranne quando ho utilizzato il programma rapido, quello che dura pochi minuti...

SEGRETARIA – Ma nooooooo, ha sbagliato tutto.

CLIENTE – Mi scusi, ma le pillole sono entrambe blu, forse mi sarò confuso. E' una cosa grave? Non è che pregiudicherà la garanzia?

SEGRETARIA – Ma è stato attento al ciclo? Ha selezionato il programma corretto?

CLIENTE – Certamente, ogni 28 giorni. E' sempre stata precisa come un orologio svizzero, ed io ogni volta le ho cambiato il filtro perché sporco. Inoltre, ho sempre pulito i tre scomparti dopo l'uso. Mentre per quanto riguarda il programma, ho seguito sempre lo stesso. Sa io, come tutti gli uomini, sono un abitudinario.

SEGRETARIA – Sì, le credo che sia stato scrupoloso e pure senza fantasia, ma aver preso lei la pillola blu invece che inserirla nella macchina inficia la garanzia ed ormai ho messo tutto a verbale. Mi spiace!

CLIENTE – Ma non può strapparla e scriverne un altro?

SEGRETARIA – Purtroppo non è possibile, sono numerati e non saprei come giustificarmi con la casa costruttrice. Piuttosto, mi faccia vedere dove si è abbozzata la macchina. Magari riusciamo a farla sostituire per un difetto di fabbrica.

Il cliente si alza e va ad aprire l'imballo posto sopra al carrello portapacchi. Ne esce fuori una donna tutta vestita di bianco, in evidente stato di gravidanza e con il cavo della corrente ed il tubo di scarico dell'acqua che fuoriescono dalla sua aderente tuta. Il cliente la prende in braccio con cura e l'adagia sulla sedia dove era prima seduto lui.

La segretaria la guarda, le si avvicina, le tocca la pancia e poi torna a sedersi.

SEGRETARIA – Mi spiace ma ormai non c'è più nulla da fare, la prossima volta stia più attento e se proprio ha necessità di prendere la pillola blu almeno si protegga con un impermeabile. Vedrà che così non accadrà più, e adesso può anche riprendersela.

CLIENTE – Ma come? Non è possibile lasciarla a voi e prenderne un nuovo modello? Sa così com'è combinata adesso non saprei proprio dove metterla.

SEGRETARIA – Certamente, ma le costerà trenta euro per lo smaltimento.

CLIENTE – Va bene, altrimenti chi la sente mia moglie. Mi dice sempre che sono un incapace e mi contesterebbe per chissà quanto tempo, il fatto che non sono nemmeno capace di fare una lavatrice.