

CALL CENTER

Marc Angelet

A “Pepe” Cantos.

Personajes

Mila28 años.
Manu26 años. Estética skin.
Joel26 años.
Adrià (después West Point)23. “Novato”.
Montse26 años.
Coordinador.....27 años.

ACTO I

9:00

47%

(Estamos en un Call Center. Hay una gran mesa con 5 pantallas de ordenador donde se sitúan los teleoperadores y unas sillas con ruedas para sentarse. Los teleoperadores llevan unos auriculares con micro para atender las llamadas. Detrás hay un marcador electrónico que marca una cuenta atrás de 10 minutos. El público va entrando en la sala. Una música de fondo suena. La típica música de fondo de cualquier ascensor o centro comercial. En el marcador aparece, de izquierda a derecha, la siguiente inscripción: “Trabajar dignifica al hombre... y a la mujer. Call Center. Call Center”. Cuando falta un minuto y medio para finalizar la cuenta atrás nuestros protagonistas entran. No se miran. No se saludan. Como autómatas hacen mecánicamente una serie de acciones que hacen día tras día de la misma manera. De forma monótona y automática. Se quitan la chaqueta, la cuelgan, se sientan, sacan el argumentario y lo ponen en la mesa, encienden el ordenador, escriben su contraseña; finalmente, todos se sientan en el mismo momento. Se colocan los auriculares justo cuando la música acaba y el crono del marcador llega a cero. Todos los asientos están ocupados menos uno. Se lee en el marcador “se abren las líneas”. El sonido de la música clásica de ambiente deja paso a un ruido terrible de teléfonos que empiezan a sonar. En esta escena solo se iluminará la cara del teleoperador que habla).

Mila: *(descolgando el teléfono)* Desuna Cable, buenos días; le atiende Milagros García

¿En qué puedo ayudarle?

Cliente 1: Querría darme de baja del servicio de televisión por cable.

Joel: ¿Su nombre por favor?

Cliente 1: Julián.

Montse: ¿Apellidos?

Cliente 1: Granados Martín.

Manu: ¿DNI?

Cliente: 46770291 F

Montse: ¿Por qué razón desea dar de baja el servicio, si no le importa?

Cliente 1: Pues me importa. Se lo ofrecieron a mi madre de 92 años por teléfono. La pobre no se entera de nada, le dijeron que los dos primeros meses eran gratis y la engañaron como/

Mila: ¿Es usted el titular del servicio?

Cliente: ¿El titular?

Montse: Para darse de baja del servicio debe ser usted el titular.

Cliente: No. Es mi madre. Pero/

Joel: ¿Puede ponerse al aparato? Es un simple tramite, sólo tiene que/

Cliente 1: A ver, mi madre tiene 92 años; alguno de vosotros la llamó por teléfono y la engañó.

Manu: Pues, por favor, dígame que se ponga y/

Cliente 1: Tiene alzheimer.

Joel: Sí que lo siento... Que nos llame cuando se mejore.

Cliente 1: ¡Tiene alzheimer!

Montse: Gracias por llamar y por confiar en nuestro servicio. Buenos días.

Cliente1: ¿Oiga? *(Cuelga)*

(Luces)

Montse: Retención.

Mila: *(A Montse)* ¿Cómo?

Manu: Joder, ¡qué calor hace aquí!

Joel: *(Mirando el asiento vacío)* ¿Y Maite?

Montse: Retención.

Manu: *(Intenta escribir)* Puto boli.

Mila: *(A Montse)* No.

Joel: ¿Maite?

Montse: ¿Cómo que no?

Manu: *(A Mila)* Te cojo el... *(Le coge el boli)*

Joel: Me llamó ayer...

Mila: *(A Manu)* Mi boli.

Manu: *(A Mila)* Déjamelo.

Mila: *(A Manu)* Ni lo sueñes.

Joel: *(A todos)* ¿Llamó a alguien más?

Montse: *(Escribiendo)* Retención.

Mila: *(A Montse)* No es retención.

Manu: *(A Mila)* Eres una rancia.

Joel: Qué raro...

Manu: ¿Por qué coño hace tanto calor?

Mila: *(A Montse)* ¿Por qué?

Montse: *(A Mila)* No era el titular.

Manu: Joel, te pilló...*(le coge el boli)*

Joel: *(A Manu)* Maite nunca llega tarde.

Mila: Si no es titular/

Montse: No puede anular.

Manu: *(A Manu)* Eso no es retención.

Mila: *(A Montse)* ¿Lo ves?

Joel: ¿Alguien tiene el teléfono de Maite?

Montse: *(a Joel)* Me llamó anoche.

Joel: A mi me dejó una misa/

Mila: *(A Montse)* No despistes.

Manu: *(A Montse)* Táchate la retención

Montse: No.

Joel: *(A Montse)* ¿Qué te dijo?

Mila: Montse, joder...

Montse: Si no anulan el servicio, es retención.

Joel: *(Insistiendo a Montse)* ¿Qué te dijo?

Manu: *(A Joel)* ¡Cállate!

Mila: Hasta que llame el/

Montse: A mi eso me da igu/

Manu: Claro, con suerte luego el titular le entra a otro y/

Mila: ¡Montse!

Joel: Sólo se la oía llorar. Estoy preocupado.

Mila: Joel, y tu cálmate.

Manu: *(A Joel)* Maite ya es mayorcita.

Montse: A mi también me llamó.

Manu: *(A Montse)* ¡Cállate, anda!

Mila: Ya vendrá.

Manu: Joder, ¡qué calor!

(Entra el Coordinador)

Coordi: No. No vendrá. A Maite se la despidió ayer. *(Larga pausa)*

Mila: Llevaba sólo un mes

Coordi: Era el mes de prueba.

Mila: ¿Mes de prueba?

Joel: Maite se lo curraba.

Coordi: No retenía.

Joel: Se lo curraba.

Coordi: ¿Decido yo quién se queda o quién se va? *(Nadie dice nada)* ¡No os oigo!

Todos: *(En voz baja)* No.

Coordi: ¿El cliente está satisfecho con la campaña?

Todos: No.

Coordi: ¿Estamos cumpliendo con los objetivos? *(Pausa)* Estamos cumpliendo con los objetivos?

Todos: No.

Coordi: ¿Estamos reteniendo por encima del 50% como quiere el cliente?

Todos: No.

Coordi: ¡Más alto!

Todos: ¡No!

Coordi: ¿Quereis que os canvien de horario? ¿Que os echen a la calle? *(Pausa)* No. Si acabamos la semana estando por debajo del 50% de retenciones, la campaña saltará. Hoy es viernes. Tenéis 8 horas para cambiar el marcador. Por que ahora indica que el lunes ninguno de vosotros se sentará aquí. ¿“Maite se lo curraba”? No es mi problema. ¿“No me puedo quedar sin trabajo”? ¡Me la suda! ¿“Si me cambias el horario no podré ver a mi hijo?” Pues a currar. A currar y a retener.

Joel: Eso no lo podéis hacer.

Coordi: Podemos, y ya se ha hecho.

Manu: La campaña de Marto, ¿verdad?

Coordi: Por ejemplo. Tenéis siete horas por delante. Por cierto, si viene el sustituto de Maite, me lo hacéis pasar al despacho. El primer día y ya llega tarde.

Manu: ¿Sustituto? ¿Hoy? ¿Tal como están las cosas?

Coordi: Manu, antes de ir al lavabo, avísame. No podemos tener una centralita parada en las horas punta.

Mila: ¿Qué pasa con este calor, coordi?

Coordi: Lo estamos mirando, Mila.

Mila: A ver si acabaremos todos haciendo striptease.

Coordi: *(Rie)* Vamos Mila... A ver si podemos dar la vuelta al marcador.

Mila: ¡Podremos!

(El Coordinador sale. Antes de hacerlo, coloca bien la silla donde está sentada Montse)

Joel: *(Imitando al Coordi)* ¿El cliente está contento con la campaña?

Manu: *(Imitando a un soldado)* ¡No!

Joel: ¿Soy un ser acomplejado, vacío, semianalfabeto, con un coeficiente inferior al de un mandril?

Manu: ¡Sí!

Joel: ¡No oigo nada!

Manu: ¡Sí!

Mila: Él no ha echado a Maite.

Manu: Venga Mila... Todos sabíamos que no la tragaba.

Joel: *(Refiriéndose al Coordinador)* Es un gilipollas.

Mila: ¡No es mal chaval!

Montse: ¡Joder, Mila!

Mila: ¡A mí me parece simpático! ¡Me río con él!

Manu: Y resulta que ahora, si quiero ir al baño, tengo que pedirle permiso. No lo hacía de pequeño, lo haré ahora...

Montse: Esto de Maite me parece muy fuerte.

(Empiezan a sonar los teléfonos)

<p><i>(Suena el teléfono)</i></p> <p>Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende</p> <p>Joel Sánchez. ¿En qué puedo ayudarle? De acuerdo. Sí. No. No hace falta ponerse así. Entiendo. ¿Está en contra? No hay problema, créame. Le anulamos el servicio y listos, aunque tenemos un nuevo pack más económico que/ No quiere pack. De acuerdo. De acuerdo. No, no intentaba engañarle, en absoluto. De verdad. Nuestra intención es/</p> <p><i>(Entra un joven por la puerta. Visiblemente perdido. Parece que busque alguna cosa)</i></p> <p>Joel: ¿Quiere hablar con mi superior? Oiga,</p>	<p>Manu: Yo, al nuevo, ni le hablo.</p> <p><i>(Suena el teléfono)</i></p> <p>Manu: Desuna Cable, buenos días; le atiende Manuel Blasco. ¿En qué puedo ayudarle? Ahá... Entiendo. ¿Puede darme su nombre? Sí. Correcto. ¿Su DNI.? Ahá. Perfecto. Un momento por favor. <i>(Tecllea en el ordenador. Pausa)</i> Sí, aquí está. ¿Dice que desea cancelar los canales? ¿El motivo de su cancelación, por favor?</p> <p><i>(Entra un joven por la puerta. Visiblemente perdido. Parece que busque alguna cosa)</i></p> <p>Manu: ¿Un poco caro? Le entiendo</p>	<p>Montse: ¿Le pueden hacer esto a Maite? ¿Pueden?</p> <p><i>(Suena el teléfono)</i></p> <p>Montse: Desuna Cable, buenos días; le atiende/ No. No. Se equivoca. Sí, estoy segura. ¿Que cómo puedo estar segura? Pues es una buena pregunta. Usted ¿quién es? ¿Quién? <i>(Ríe)</i> Ya... comprendo. Usted es Dios y cree que está llamando al Cielo.</p> <p><i>(Entra un joven por la puerta. Visiblemente perdido. Parece que busque alguna cosa)</i></p> <p>Montse: No se equivoca, no. Yo soy la</p>	<p>Mila: Eso y más.</p> <p><i>(Suena el teléfono)</i></p> <p>Mila: Desuna Cable, buenos días; le atiende... Sí, para cancelar, ¿verdad? Sí. Ahá... Si. No, no pasa nada.</p> <p><i>(Entra un joven por la puerta. Visiblemente perdido. Parece que busque alguna cosa)</i></p> <p>Mila: Su hijo. Ya. A él no le gustan...</p>
--	--	---	--

<p>mi superior en este momento está... No hace falta ponerse así. <i>(pulsar un botón)</i> Lo que faltaba.</p> <p><i>(El chico que acaba de entrar se dirige a Joel; éste lo aparta indicándole que no le moleste. El chico va hacia Manu.)</i></p> <p>Joel: <i>(Joel a Manu)</i> Manu, necesito a un superior. ¿Te importa? <i>(pulsar el Mute otra vez)</i> Mi superior está atendiendo una llamada. Ahora mismo se va a poner. No, no es gratuita la llamada. El coste es de 0'35 euros minuto si llama desde fijo. Evidentemente paga usted.</p>	<p>perfectamente; y le diré más: Desuna también. Es por eso que la empresa, pensando en usted, le quiere ofrecer una importante rebaja en el precio de sus canales.</p> <p><i>(El chico que acaba de entrar se dirige ahora a Manu; éste lo aparta indicándole que no le moleste. El chico va hacia Montse)</i></p> <p>Manu: <i>(Contesta a Joel. Pulsar el Mute)</i> Un segundo, que este está a punto de tragar. <i>(Vuelve a pulsar el botón)</i> Nada, hombre nada. Por sólo 10 euros conservaría ocho de los diez canales que tiene ahora mismo. Increíble, ¿verdad? Mire: mientras se lo piensa, iré a consultar a mi superior a ver si puedo incluirle algún otro</p>	<p>Virgen María <i>(Vuelve a reír)</i> Eso es: la Virgen... ¿Pregunta por alguien en concreto? San Pedro... Vaya hombre, pues no está en este momento. <i>(Pulsar un botón para que no lo escuchen. A Mila)</i> Tengo un pirado al teléfono, que dice que es Dios. <i>(Al cliente)</i></p> <p><i>(El chico que acaba de entrar se dirige ahora a Montse)</i></p> <p>Montse: <i>(Pulsar el Mute. Al chico.)</i> Nene., ¿no ves que aquí se está trabajando? <i>(Vuelve a pulsar el botón)</i> ¿San Miguel? Sí. Ha ido a por birras. ¡Ah! ¿Si conozco a Satán? Sí; a ese lo conozco: es mi jefe. Si quiere se lo paso. <i>(Pulsar el Mute)</i> Te juro que a mi no me pagan suficiente por aguantar a esta panda de zumbados. Cada día me tocan cuatro o cinco., joder... <i>(Mute)</i> Mire, lo</p>	<p>Ahá... Ya..., sí..., entiendo..., claro, claro..., ..., ..., ... si me deja verás que..., claro. Su suegra... entiendo... Sí... ..., ..., claro. Ya... entiendo..., oiga..., ..., ya, su cuñado..., vaya por Dios..., <i>(Pulsar un botón para que no la oigan. Contestando a Montse)</i> Pues dile que le envíe un rayo a la vieja esta, a ver si la palma y deja de dar el coñazo.</p> <p><i>(El chico que acaba de entrar se dirige ahora a Mila. Ésta, sin saber siquiera que quiere, le señala una dirección que el joven sigue sin saber bien donde va)</i></p> <p>Mila: ..., pero mire, si quiere lo que podemos hacer es..., claro, claro... Sus nietos. No dudo que sean guapos pero yo</p>
--	--	---	---

<p><i>(Manu cambia de teléfono y va hacia el teléfono de Joel)</i></p> <p>Manu: Hola, buenos días ...</p> <p><i>(El chico entra y sale varias veces por el fondo del escenario visiblemente perdido. Ninguno de los teleoperadores le hace el más mínimo caso. Finalmente entra con el Coordinador. Se hace una pausa)</i></p> <p>Manu: ¿Puede disculparme un momento?</p> <p><i>(Observa la entrada del nuevo)</i></p>	<p>canal extra.</p> <p><i>(Manu cambia de teléfono y va hacia el teléfono de Joel)</i></p> <p><i>(El chico entra y sale varias veces por el fondo del escenario visiblemente perdido. Ninguno de los teleoperadores le hace el más mínimo caso. Finalmente entra con el Coordinador. Se hace una pausa)</i></p> <p>Coordi: Adrià, ¿verdad?</p> <p>Adrià: Sí.</p> <p>Coordi: ¿Tienes siempre la molesta</p>	<p>siento; pero no tengo ni tiempo ni ganas, así que le voy a colgar. No me venga otra vez con el rollo divino, ¿vale? ¿Cómo quiere que me lo trague? Vamos hombre.</p> <p><i>(El chico entra y sale varias veces por el fondo del escenario visiblemente perdido. Ninguno de los teleoperadores le hace el más mínimo caso. Finalmente entra con el Coordinador. Se hace una pausa)</i></p> <p>Montse: Un momento, por favor.</p> <p><i>(Observa la entrada del nuevo)</i></p>	<p>ya estoy comprometida, ¿sabe? Ya... Oiga, si quiere cancelar, yo...</p> <p><i>(El chico entra y sale varias veces por el fondo del escenario visiblemente perdido. Ninguno de los teleoperadores le hace el más mínimo caso. Finalmente entra con el Coordinador. Se hace una pausa)</i></p> <p>Mila: Un segundo, por favor.</p> <p><i>(Observa la entrada del nuevo)</i></p>
---	--	---	--

<p>Manu: Disculpe... Le habla Manuel Fernández, jefe del Departamento de Ventas. Por supuesto que tiene razón. Claro que sí. <i>(Mute)</i> ¡Qué plasta!</p> <p>Joel: Ni que lo digas. ¿Se ha calmado no, por eso?</p> <p>Manu: Sí. Ahora está tranquilito y obediente.</p> <p>Joel: Realmente el truco funciona...</p> <p>Manu: Pues usted no se preocupe; anotamos su queja, que pasará a un departamento superior para que este tipo de anomalías no vuelvan a suceder... Le pedimos disculpas. Le paso a mi compañero que acabará de ratificar sus datos. Buenos días. <i>(Cuelga)</i></p>	<p>costumbre de llegar tarde o hoy es una excepción?</p> <p>Adrià: Yo... No. No... Pero...</p> <p>Coordi: Siéntate aquí. <i>(A los otros, que están escuchando)</i> ¿Y los demás, qué? A currar.</p> <p>Coordi: ¿Ya te explicaron en la “Formación” de qué va el tema, verdad? ¿Controlas la aplicación?</p> <p>Adrià: Sí; la toqué un poco ayer.</p> <p>Coordi: ¡Bien! Hoy es un mal día. ¡Así que espabila! ¡Recuerda pedirles el DNI!</p> <p>Adrià: ¡Sí!</p> <p>Coordi: Si hay algún problema, avisa.</p> <p>Adrià: Gracias. <i>(Coordinador sale)</i> ... Espero no cagarla.</p> <p>Manu: Disculpe la espera. Puedo incluirle, a</p>	<p>Montse: Sí, disculpe. ¿Dónde estábamos? Ah, ¡sí! Mire: para demostrarle mi buena fe, antes de colgar le voy a dejar que me demuestre que realmente es usted Dios. A ver, ¿qué estoy haciendo ahora? <i>(levanta el puño y el dedo del medio)</i> ¿Qué estoy haciendo? <i>(Pausa)</i> Pues sí, lo ha acertado.... ¿Y ahora? <i>(se mete el dedo en la nariz)</i> ¡La leche!... ¿Cómo lo/?.... No me estará tomando el pelo, ¿verdad? Porque si lo hace no tiene puñetera gracia. <i>(Se gira a derecha e izquierda mirando por si alguien le está gastando una broma)</i> Vale, de acuerdo. Si es</p>	<p>Mila: Estoy aquí. (...) Estoy aquí... <i>(Vuelve a pulsar el botón)</i> ¿Dónde coño me voy a ir si no?... ¿El tío Alfonso? No. (...) No me ha hablado del tío Alfonso... ¿Qué me dice? ¿Con su prima? ¿Ah sí? <i>(Mute)</i> Esto se anima. <i>(Mute)</i> Así que con su prima, ¿eh? Vaya, vaya con el tío Alfonso... (...) Mire, (...) de verdad, es una conversación de lo más agradable, (...) pero, francamente, esta llamada le debe estar costando muy</p>
---	--	---	--

<p>Joel: ¿Lo anotamos...? <i>(Joel con el cliente)</i></p> <p>Indíqueme su nombre para enviar la queja al servicio correspondiente. ¿Su nombre? ¿DNI? ¿Dirección? Perfecto. En breve dicho departamento se pondrá en contacto con usted. <u>Buenos días.</u></p> <p><i>(Cuelga y se queda mirando amenazadoramente a Adrià)</i></p>	<p>modo de favor personal, 2 canales más, ¿qué le parece? ¿Hacemos el cambio? Perfecto. Ahá. Todo listo. A partir del mes que viene ya dispondrá de sus nuevos canales. <u>Buenos días.</u></p> <p><i>(Cuelga y se queda mirando amenazadoramente a Adrià)</i></p>	<p>usted Dios póngame encima de la mesa un fajo de billetes. <i>(Larga pausa)</i></p> <p>Me lo imaginaba... Bien, mi querido esquizoide: le voy a colgar. No se olvide de llamarme cuando se mejore o pueda hacer milagros. <u>Buenos días.</u></p> <p><i>(Cuelga y se queda mirando amenazadoramente a Adrià)</i></p>	<p>cara y no me gustaría que se gastara demasiado dinero. (...) Así que le cancelo los canales y me llama en otro momento. <u>Buenos días</u> ...</p> <p><i>(Cuelga y se queda mirando amenazadoramente a Adrià)</i></p>
---	--	--	--

(Larga pausa donde todos se quedan mirando al nuevo. Éste no sabe muy bien qué hacer ni qué decir. De repente, Mila, Manu y Joel se separan de la mesa con sus sillas con ruedas. Montse, con un bloc en la mano, también arrastrándose con la silla, llega hasta donde está Adrià. Se quedan mirando fijamente)

Joel: *(En voz baja a Montse)* Venga, Montse..

Manu: *(En voz baja a Montse)* Duro con él.

Montse: *(A Adrià)* Contesta sin pensar. *(Adrià asiente con la cabeza)*

Manu: *(A Joel)* Empezará con el cuestionario Crandall. Interesante elección... *(Joel lo mira sin entender de qué habla Manu)*

Montse: ¿De pequeño querías ser...?

Adrià: *(pausa)* ¿Grande...? *(Montse lo mira mal)* Indiana Jones.

Montse: ¡No pienses! ¿Te gustaría parecerte a...?

Adrià: *(Pequeña pausa)* ¿Indiana Jones?

Montse: ¿Tu mejor cualidad es...?

West: *(Cada vez más rápido)* La sinceridad.

Montse: ¿Tu peor defecto?

Adrià: La sinceridad.

Montse: ¿Un sueño?

Adrià: Ser rico.

Joel: Has escogido un mal curro.

Montse: ¡Shhhht! ¿Un color?

Adrià: El azul.

Montse: ¿Olor?

Adrià: Nenuco.

Montse: ¿Gusto?

Adrià: *(muy rápido)* Dulce.

Montse: ¿Animal?

Adrià: Tortuga.

Montse: Paisa/

Adrià: Marino.

Montse: Un núme/

Adrià: El siete.

Montse: Via/

Adrià: África. Ganar la lotería. No. A veces. El chocolate. Los ojos de mi pareja. Adolf Hitler. ¡La flauta travesera!

(Hay una pausa. De golpe todos aplauden)

Joel: Joder...

Manu: Bien.

Adrià: Me lo hicieron el mes pasado, en una entrevista para hacer de pizzero.

Manu: *(a Joel)* Un sector muy exigente, sin duda...

Montse: Ahora te enseñaré unas manchas. Di lo primero que te pase por la cabeza.

Manu: *(a Joel)* Las Manchas de Rorschach! Excesivamente poliédrico para mi gusto.

Joel: ¿Poliédrico...?

(Montse enseña la primera mancha)

Adrià: *(Pausa)* Una mariposa.

Montse: *(Inquisitivamente)* ¡La verdad!

Adrià: ... un... un... un coño.

(Montse enseña otra mancha)

Adrià: ¿Una flor? *(Montse lo mira inquisitivamente)* Otro.... Otro.

Manu: Éste es de los míos.

(Montse va sacando manchas. Una detrás de otra)

Adrià: También... también... Sí... y también. Por culpa de este test no entré a currar de cajero en el Carrefour.

Montse: Ya acabamos. *(lee)* “Sheila ha recibido clases de piano/

Joel: Sheila siempre me ha parecido un nombre de puta.

Montse: ...Todos le dicen que tiene talento. Pero le han dicho que dedicarse a la música es muy sacrificado y que pocos lo consiguen.

Mila: *(A Joel)* Mi hermana se llama Sheila.

Montse: Ella está perdida y no sabe qué hacer.

Joel: *(A Mila)* Comparto tu preocupación, Mila...

Montse: *(Poniéndose seria)* ¿Qué tiene que hacer Sheila?

Joel: *(Falsamente afectado)* Sheila tiene que dejar el trabajo, Montse... ¿Verdad que sí, Mila?

Mila: Tu sabrás cómo te gastas el sueldo.

Montse: Respuesta A: No puede dejar el piano. B: No está tan claro que tenga talento.

C: Tiene que hacer aquello que ella quiera D: Ha de dejar el piano y concentrarse en cosas más prácticas. E: No lo sé.

Adrià: *(Pausa. Parece que está a punto de decir algo. Se para. Finalmente)* E: No lo sé.

(Pausa. Todos miran a Montse. Ésta mira su bloc. Montse mira a sus compañeros. Hace que sí con la cabeza. Todos sonríen y se acercan a Adrià)

Manu: Bienvenido al infierno.

Joel: *(Le da la mano)* Joel.

Adrià: *(Devolviéndosela)* Adrià.

Mila: A ver lo que duras...

Adrià: A qué ha venido esto de/

Joel: Montse es psicóloga. Si ella no da el sí... *(Le suena el teléfono)* Perdonad.

Manu: Aquí no trabaja cualquiera. Montse: Supongo que ya te han explicado/ Adrià: Sí. Durante la formación me/	Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaría. ¿En qué puedo ayudarle? <i>(pulsando el Mute)</i>
--	--

Joel: La versión oficial...

Mila: O sea, que no tiene ni idea. Montse: Hazle un resumen, Mila. Mila: Aquí nos llaman los clientes descontentos con una mierda de canales de televisión de pago que los del piso de arriba encasquetan/	Joel: Entiendo. Ya... Usted no los pidió. No le gustan los canales. Ya. Claro. Pero seguro que/ Los que le llamaron le dijeron que le enviarían información. Sólo información. Nosotros le
--	---

<p>Adrià: ¿Encasquetan?</p> <p>Manu: Venden sin miramientos.</p> <p>Montse: Sí, llaman a viejos, gente muy mayor que no saben ni qué les dicen; les venden la moto...</p> <p>Mila: Sin escrúpulos.</p> <p>Manu: ¿Lo qué? El caso es que los dos primeros meses son gratuitos; a partir de ahí les empiezan a cobrar.</p> <p>Mila: Los vendedores de arriba les dicen que lo cojan y que se den de baja a los dos meses: así habrán disfrutado de los canales de televisión totalmente gratis, y entonces...</p> <p>Adrià: ...Pam!</p> <p>Mila: Exacto. ¡Llaman para cancelar! Y nosotros tenemos que retenerlos para que no cancelen!</p> <p>Adrià: ¡O sea que no paramos de tragarnos marrones!</p>	<p>podemos ofrecer un/ Ya. No quiere nada. Claro, tiene 78 años y tiene cataratas y no puede ver la tele... Entiendo. Sí, claro... Desea anular. De acuerdo. Dígame su nombre, por favor. DNI. Le dijeron que sería gratis los dos primeros meses, vaya... Un momento, por favor. (<i>Busca en el ordenador</i>) Así pues procedemos a cancelar su/ Sí, sí, le estoy anulando el servicio. No. No le engaño. A día de hoy, 2 de Marzo, queda cancelado su servicio de televisión por cable. ¿Está usted de acuerdo, señor Rodríguez? Perfecto. ¿Seguro que no quiere contratar algún otro servicio de los que disponemos? Recuerde que/ ¿Oiga? ¿Oiga?</p>
---	---

Joel: (*Colgando la llamada*) ¡Amén!

(*Adrià suspira*)

Montse: ¡Pero no desesperes! Si has hecho el curso de telemarketing, el curso de formación en excelencia telefónica y la formación de campaña...

Mila: Todo ello sin cobrar un duro, por supuesto...

Manu: Por supuesto.

Adrià: ...por supuesto...

Montse: Si conoces la “sonrisa telefónica”, “la escucha activa”, y bla bla... seguro que de aquí a un par de meses consigues que no te cuelguen a la primera.

Joel: Pero entonces ya será demasiado tarde y te habrán echado...

(Suena el teléfono de West Point.)

Montse: ¿Preparado?

Mila: Ahora sabremos de qué pasta estás hecho.

Manu: ¡Te entra la primera llamada!

Adrià: Joder...

Mila: Sigue el argumentario, en él están todas las posibles respuestas!

Manu: ¡No olvides, tampoco, a las tías de calidad! Son las que hacen las escuchas.

Adrià: ¿Pero como? ¿Te escuchan mientras hablas?

Mila: Realmente éste ha salido del País de las Maravillas...

Adrià: Joder, parece que esté a punto de operar, y sólo es contestar el teléfono...

(El teléfono no deja de sonar)

Mila: Un recién salido de West Point, ¿no es cierto?

Adrià: ¿West Point?

Mila: Como la academia.

Adrià: ¿Què quieres decir?

Mila: Un universitario que sólo trabaja aquí hasta que acabe los estudios y encuentre algo mejor, ¿no? ¿No?

Adrià: Estoy estudiando, pero...

Mila: ¡Bingo!

Adrià: La cagaré.

Mila: Por supuesto. Pero para eso estamos aquí, West Point.

West: ¿West Point?

Mila: Coge el teléfono, anda...

(West coge el teléfono. Cambio de luces. Un único foco enfoca ahora a West Point)

West: Desuna Cable, buenos días; le atiende Adrià Carrasco. ¿En qué puedo ayudarle?

Voz Cliente: Quiero anular el servicio de televisión por cable.

West: ¿Por qué?

Voz Cliente: ¿Por qué qué?

West: Perdón. *(Lee el argumentario que tiene al lado)* “¿Sería tan amable de explicarme los motivos de la cancelación, por favor?”

Voz Cliente: Porque me sale de la polla. ¿Te vale?

West: Me vale, me vale... ¿Su nombre?

Voz Cliente: Alfredo Vargas, 48778743G. ¿Ya está?

West: Un momento, por favor. *(West pulsa el botón de espera y se escucha una musiquilla. Tecllea en el ordenador el nombre del cliente, mientras escuchamos como éste último se queja)*

Voz Cliente: La madre que lo parió, ¡ahora me pone la musiquita!

(West se sorprende de que lo pueda oír)

West: Ya he encontrado sus datos. Aunque debe saber que tenemos una nueva oferta mucho más/

Voz Clientee: Venga, venga chaval; a tomar el pelo a tu puta madre, ¿estamos?

West: Estamos.

Voz Cliente: Y como me llaméis otra vez os vais a enterar. *(Cuelga)*

West: *(Pausa. Lee)* “Muchas gracias por confiar en nuestro servicio. Esperamos volver a serle de utilidad en el futuro. **Que pase unos...**”

(Luces de público. Entran Petronia y Eustaquia. Se colocan en platea. Las dos vestidas como azafatas de vuelo. El resto de actores se han situado entre el público)

Petronia: **...Buenos días.** Bienvenidos al primer día del curso de atención y excelencia telefónica. Mi nombre es Petronia y soy formadora de Call Center, empresa líder en el sector del telemarketing con más de 900 oficinas repartidas por todo el mundo.

Eustaquia: *(Alguien tose)* Si vuelves a hacer ruido hago que te tragues la lengua, ¡Mamón!

Petronia: Les presento a Eustaquia. Ella me ayudará en las explicaciones y les clarificará aquellos conceptos más complejos.

Eustaquia: Pues eso.

Petronia: Para empezar, me gustaría clarificar las condiciones económicas.

Eustaquia: La guita.

Petronia: La empresa se rige por el último convenio de telemarketing que estipula un precio de 4'5 euros / hora. En una jornada laboral de 6 horas, serían 400 euros mensuales. En una jornada de 8 horas, serían 600 euros. De este sueldo ustedes deben restar un 7% en concepto de impuestos.

Eustaquia: Una miseria, vamos...

Petronia: Se les va hacer un contrato por obra y servicio. O lo que es lo mismo...

Eustaquia: ...a la puta calle cuando nos salga del chirri.

Petronia: Les recuerdo también que este curso de excelencia telefónica dura una semana. Una vez finalizado, pasarán a la formación de producto. Dependiendo de la campaña que se les asigne, este curso tendrá una duración de dos a cuatro semanas. Todo ello, por supuesto, sin retribución económica.

Eustaquia: Por la cara.

Petronia: Si alguien de ustedes quiere abandonar la sala después de dicha información, puede salir. Gracias. *(Hay una pausa. Nadie se mueve)* Bien. Entiendo que les interesa la oferta.

Eustaquia: Muertos de hambre...

Petronia: En este curso aprenderán las técnicas básicas del mundo del telemarketing y la excelencia telefónica.

(Entra West corriendo)

West: Lo siento, yo...

Petronia: Llegas tarde.

West: Si. Ha sido por...

Petronia: No le he preguntado el porqué.

Eustaquia: ¡Chitón!

Petronia: ¿Tiene usted la fea costumbre de llegar siempre tarde?

West: No, lo que pasa es...

Petronia: Era una pregunta retórica.

Eustaquia: De las que no... Que no tienen respuesta. Un enigma.

Petronia: Siéntese. Para empezar, quiero que cojan a la persona que tienen a su derecha y le pregunten el nombre, la edad, y los diferentes estudios y trabajos que ha

realizado. Luego pasaremos a hacer una presentación en voz alta uno por uno.

Pregúntense. Adelante.

Eustaquia: ¡Venga, *pasmaos*!

(El público se pregunta)

Petronia: Muy bien. Empecemos. Usted. *(Señala a alguien del público)* Levántese y explíquenos quién es la persona que tiene al lado..

Público 2: El tío de mi *lao* se llama Pedro, como Picapiedra. Tiene la edad de Cristo, 36. A nivel de trabajos, Pedro ha sido “*ajustador, chansonnier, carbonero de barco, marino, profesor de equitación, artista de variedades, director de orquesta, limpiador de jamones, santo, payaso, soldado durante cinco minutos, pertiguero en una iglesia espiritualista y extra de los primeros cortometrajes de Laurel y Hardy*”.

Petronia: Fantástico. Puede continuar usted.

Público 3: Sí, el *pringao* que está sentado a mi *lao*!

West: ¿Eh? ¡Oye!

Eustaquia: *(A West)* ¡Chitón!

Público 3: Ha estudiado Marketing en la Universidad de Columbia y es graduado “cum laude” en Comercio Internacional por la Universidad de Yale.

West: ¡¿Qué dice?! ¡Yo no he dicho eso!

Público 3: Estudió en Cambrige la carrera de Empresariales y tiene un Máster en Relaciones Internacionales, Máster de Macroeconomía, Máster de Tenis y Másters del Universo. No ha trabajado en su puta vida. Vive con sus papás.

Petronia: Fantástico. *(A otra persona)* Usted mismo.

West: Un momento. Lo que ha dicho...

Petronia: ¿Qué pasa?

West: Se ha inventado cosas.

Público 3: ¡Ay va! ¡Mira como se pica el *pringao*!

West: Tengo un Máster en...

Petronia: ¿Vive en el domicilio paterno?

West: Sí pero/

Petronia: No tiene experiencia laboral, ¿verdad?

West: No, aunque...

Petronia: El resto carece de importancia.

Eustaquia: Nos la suda.

(West se sienta abatido)

Petronia: *(A otra persona)* Usted mismo.

Público 4: *(Acento argentino)* Che, el pibe de mi lado, se llama/

Petronia: Disculpe, por su pronunciación diría que usted no es de aquí, ¿verdad?

Público 4: ...

Eustaquia: Que ¿qué **te** pasa en la boca?

Público 4: No, nada. Soy argentino.

Petronia: Doy por supuesto que su situación está perfectamente regulada.

Eustaquia: ¡Los papeles! Los ¡pa-pe-les!

Público 4: Sí, por claro... Yo/

Petronia: Le seré franca. En esta empresa buscamos un estándar de pronunciación. No creemos que usted pueda ejercer dicho trabajo debido a su acento.

Eustaquia: Aquí no queremos ni chinos ni moros. Huelen.

Público 4: Pero si yo soy argentino.

Eustaquia: *Pal* caso es lo mismo.

Público 4: Perdone pero/

Petronia: Por favor, abandone la sala y permítanos continuar con la formación.

Público 4: Pero/

Eustaquia: ¡A la puta calle! *(Público 4 sale)*

Petronia: Call Center exige seriedad, compromiso y educación a sus trabajadores. Serán entrenados para los servicios más difíciles, para las misiones más complicadas. Este duro entrenamiento no habrá sido en balde. Muchos de sus compañeros caerán. Pero ustedes no deben mirar atrás. *(suena la banda sonora de Carros de Fuego)* Vayan a la batalla y salgan vivos; demuestren a los suyos que han tenido valor, que han sido capaces de estar quince días seis horas diarias sin cobrar. Pero ahora tienen el éxito a su alcance. Sé que estaré orgullosa de ustedes, de verdad que lo sé.

(Oscuro)

ACTO II

12:00

48%

(En el Call Center sólo están West Point y Montse. En el marcador va apareciendo la siguiente frase: “La gente ociosa suele sentirse más cansada que la que trabaja. Ronald Reagan”)

West: ¿Siempre hace este calor?

Montse: Se ha estropeado la calefacción. No saben como pararla.

West: Ah... *(Pausa)* ¿Cuanto hace que trabajas aquí?

Montse: Demasiado.

West: ¿Esto de la psicología no...?

Montse: No. No lo sé. Supongo que no.

West: ¿Como Sheila?

Montse: ¿Quién?

West: La del piano. A, B, C....

(Entra Joel)

Joel: ¿Y la gente?

(Entra el Coordinador)

Coordi: Joel, es la última vez que te aviso. Los descansos son de 5 minutos, y no de 10 o 15. Y recuerda que antes de ir al lavabo me has de avisar, ¿queda claro?

Joel: Clarito...

Coordi: ¿Y Manu?

Montse: Ha ido al/

Coordi: Mejor no me lo digas. *(Sale)*

Joel: Traidor hijo de puta...

West: ¿Traidor?

Joel: **É**ste hace dos días estaba como tú y como yo: al teléfono, pensando que esto era una mierda y cagándose en el cabrón de coordinador que teníamos antes. (*Mira a Montse. Ésta baja la cabeza*) Y ahora mira, hace lo mismo. ¿Y sabes lo peor? Es que ha acabado tomándose seriamente este curro. El poder corrompe las almas... ya se sabe. Veo que estáis tranquilis...

West: Sí, a Manu se le ha parado el ordenador; se ve que lo están reparando...

Joel: Esto pasa cada dos por tres. El informático es un <i>freak</i> que sólo entiende de ordenadores cuando busca páginas guarras de menores por Internet. Para lo demás es un inútil. Otro que ha caído en manos de esta vulgar empresa.	Montse: (<i>Suena su teléfono</i>) Desuna Cable, buenos días; le atiende Montse Subietas. ¿En qué puedo ayudarle? Dígame su nombre, si es tan amable. ¿DNI? Un momento, por favor. Compruebo sus datos. (<i>pulsa el Mute</i>)
West: Ya... ¿Y tú donde has depositado tus esperanzas?.	

Montse: Es fotógrafo.

West: ¿De verdad?	Montse: (<i>Vuelve a hablar con el cliente</i>)
Joel: ¡Sí! Y de los buenos. Esto me sirve para sobrevivir, ya sabes... Esta conversación la puedo tener contigo o con Montse, por qué con los demás...	Sí. Dígame. Aquí está. Hace dos meses que dispone del servicio. ¿Por qué razón desea darse de baja? Ahá... ahá... Entiendo. Sí. Claro, claro... Pero cuando le llamaron le explicaron que a partir del segundo mes empezaba a pagar dicho servicio, ¿no es así? Ahá... Ya. Sí. ¿Está seguro de/? Claro. Con su mujer. Ya. Lo compruebo; un momento. (<i>Pausa</i>) Sí. Su dirección es correcta. Lo que
West: Ya lo he visto...	
Joel: Sí. Ya ves. Aquí la cultura ni se huele. Hablar de una buena peli es una cosa rarísima; de un buen libro..., ¡un milagro!	
West: ¿Te gusta el cine?	
Joel: Sólo el género de terror vampírico-lésbico. Soy un tío con ciertas	

<p>restricciones por lo que respecta a la cultura. ¿Y tú?</p> <p>West: ¿Yo?</p> <p>Joel: ¿Qué haces?</p> <p>West: Escribo.</p> <p>Joel: ¿Qué escribes?</p> <p>West: Cuentos. Novela. Lo que puedo.</p> <p>Montse: ¿Eres bueno?</p> <p>West: Sí. No. No lo sé.</p>	<p>podemos hacer, si lo desea, es enviarle toda la información y usted luego decide si quiere dar de baja o no el servicio; ¿qué le parece? Le podemos hacer también un descuento en su servicio. Sí, tranquilo; consulte, consulte...</p>
---	--

Montse: Respuesta E. ¿Quién es ahora Sheila?

<p>Coordi: ¡Joel, conéctate! Es la última vez que...</p> <p>Joel: Ya lo hago. ¡Este programa nuevo es una mierda! <i>(En voz baja)</i> ¡Pedazo de hijo de puta!</p>	<p>Montse: ¿Sí? Ya. Ya veo. Sin ningún problema. Anulamos su servicio a partir de este momento. Que pase usted un buen día.</p>
---	---

Montse: Joel...

Joel: ¡Es verdad, coño! ¡Lo que me jode es que a Mila le cae bien!

Montse: No tiene más remedio.

Joel: Ya...

West: ¿Por qué?

Joel: Hay gente que está aquí esperando la gran oportunidad para largarse corriendo. Pero hay quien se lo **toma en serio**. ¿Quién cree que esto es un trabajo honrado, que necesita maneras, artesanía? ¿Me entiendes? Mila es de las que creen que este trabajo es para elegidos, y supongo que es bueno que lo crea, porque la vida para ella no es esta mierda de camino sin sentido, con paradas constantes en trabajos que no quiere nadie, con cursos de reciclaje profesional y cursos para adultos. Porque incluso aquí si no tienes el Excel 73, el Windows 2025, inglés, francés y tres carreras no llegas a ninguna parte. Para después volver a casa tarde, con un hijo que sólo te da problemas, un piso que se cae a trozos, un exmarido que te

daba de hostias y cuatro babosos a quien recorres cuando te encuentras sola, y que te tienes que follar para que **luego** te escuchen un poco.

Montse: Respuesta D: Sheila tiene que dejar el piano y concentrarse en cosas más prácticas.

(West la mira. Entra Manu de sopetón)

Manu: *(Nervioso)* Llego y le digo: “Enano cabrón, no me funciona el aplicativo”. *(Le suena el teléfono. Cambiando totalmente el tono con que ha entrado)* Desuna Cable, un momento, por favor. *(Pulsa el Mute)* Va y me dice: “no me llames enano cabrón”. Yo le contesto: “te digo lo que me sale de la polla, enano cabrón, y ahora me vas a arreglar el ordenador. Porque sin aplicativo no tengo los datos del cliente; y sin los datos no puedo rebatir; y si no puedo rebatir no puedo retener y si no retengo, hoy me echan. *(Pulsa el Mute para hablar. Otra vez aparece la voz amable del personaje)* En breves instantes atenderemos su llamada; no cuelgue, por favor. *(Mute)* “Lo haré cuando pueda”, me dice. “¿Cuándo puedes? ¿Cuándo puedes?”, le digo. “Ahora no”. “¿Qué estás haciendo ahora, eh? Esta habitación huele a pajillero. Trabajas para mi, enano cabrón”. “¿Para ti?” me dice. “¡Para mi!” le digo. *(Mute)* Un segundo y estamos con usted. *(Mute)* Y de repente el cabrón mira por la ventana y me dice: “¿Ves ese coche?” Y yo le digo: “¿el Mazda plateado 4 válvulas en V; sistema-de-inyección-hidráulica-de-0-a-100-en-4.4-segundos?” Y me dice: “es mio”; y yo le digo: “¡Por aquí!” *(Levanta el dedo medio)* .Y entonces el cabrón me enseña su nómina. Y ¿sabes cuánto cobra el enano cabrón? ¿Lo sabéis? El muy... cobra... Y se pasa el día haciéndose pajas en ese cuartucho asqueroso. Cobra por no hacer nada. Algo huele a podrido en esta empresa. *(Mute)* Desuna Cable le pide disculpas por la espera.

Mila: *(Que ha entrado mientras hablaba Manu)* Tiene una carrera.

Manu: Y yo una vida, ¡joder! Realmente esto apesta. *(Todos le hacen la señal para que pulse el Mute)* Con ese puto coche, hasta vendría contento al curro, ¡joder! *(No entiende las señales de sus compañeros)* ¡¡¿Qué?!!

Joel: ¡El Mute!

Manu: ¡Mierda! ¿Oiga? ¿Oiga? *(Le han colgado la llamada)* ¡Hay que joderse! ¡Ese tío en un Mazda y yo tengo que chuparme 10 paradas de metro!. La gente de mala leche, apretada/

Joel: Eso es porque quieres.

Manu: Me compraré un coche, no te...

Joel: Cada uno se construye su mundo.

Manu: Lo que tú digas...

Joel: Por ejemplo, lo del metro. Yo cada día viajo en primera.

West: ¿En primera?

Joel: ¡En *Buisnis clàs!*

West: Ya...

Joel: ¿Te enseño mi bitllete?

(Joel saca de la cartera una piel de pollo)

West: ¿Qué es esto?

Joel: Un billete de metro.

West: Yo tengo una 50/30. No sabía que una piel de pollo también servía.

Joel: Pues sí, mira...

West: No. En serio/

Joel: Es mi billete para ir cada mañana en primera clase en el metro. No como otros.

(Cambio de luz. Se ilumina un pequeño rectángulo; Joel y West están en el medio. 4 personas con gabardina. Se apretan, intentan caber en este pequeño rectángulo de luz. Oímos ruidos del metro. En la pantalla pasan letras diciendo "Próxima parada: Pl. Catalunya. Correspondencia con L1, L2 y Ferrocarriles de la Generalitat") Yo antes era como tú. Una cabeza de ganado más, apretado en un vagón de mierda camino del matadero. Me ponía a parir estar apretado. *(Los 4 hombres se apretan aún más)* Me ponía a parir el cabrón que pese a estar apretado intentaba leer el **periódico**. *(Las cuatro figuras abren el periódico "Metro")* Me ponían a parir estos diarios gratuitos. Me ponía a parir que el tío de al lado levantase el brazo y... *(El tío de al lado levanta el brazo como para cogerse de la barandilla y Joel se encuentra su axila en la cara)* o cuando entraba un músico con un... *(Uno de los 4 saca un acordeón y empieza a tocar mientras intenta abrirse paso entre los demás)* Me ponían a parir ... *(una chica le da una bofetada)* de las tías, sólo porque aprovechaba la oportunidad y me restregaba un poco. Me ponía a parir la vocecita de... *(Se escucha "Próxima parada, tu puta mierda de trabajo. Correspondencia con baja autoestima, sueldo miserable y*

suicidio futuro”). Los... (Hay empujones), los...(Un hombre le estornuda justo encima), los adolescentes con los...(Un joven se pone a su lado con los walkmans a toda leche), las “poveritas” de... (Sale una chica con un pañuelo en la cabeza)

Chica con pañuelo: ...de la Bosnia. No “tingo” trabajo...

Joel: ...o peor todavía, el...

Home: Triste es de pedir, pero es más triste de robar...

Joel: Y el buen rollo que se respiraba...

Viajero 1: *(Yendo al trabajo con cara de amargado)* “Soy absolutamente feliz”

Viajero 2: *(Yendo al trabajo con cara de amargado)* “Me siento plenamente realizado como ser humano”

Viajero 3: *(Yendo al trabajo con cara de amargado)* “Mi vida discurre en un continuo frenesí de placeres”

Joel: ¡Pero todo esto se ha acabado!

West: ¿Gracias a la piel de pollo?

Joel: Fíjate bien. Te la pones en el brazo, bajo la manga. Y cuanto más a petar esté el vagón de metro... te rascas, la sacas y dices bien alto. *(Joel ha ido haciéndolo todo. De repente, y en voz alta para que todo el mundo lo escuche:)* “Maldita lepra!” *(Joel tira al suelo la piel de pollo. Los ocupantes del vagón se quedan mirando la piel en el suelo. Después miran a Joel. Se escucha el sonido de una puerta de metro que se abre. Todos se marchan corriendo. Joel y West, se quedan solos)*

West: *(Cogiendo la piel y mirándola)* Fantástico. Fantástico.

Joel: Billeto de primera. Para ti. Tengo más en casa.

(Volvemos al Call Center)

Manu: Hacer tu propio mundo, ¿no?

Joel: Eso mismo.

Manu: Prefiero el Mazda.

Mila: Es asqueroso.

Joel: Hablando de asquerosidades, ayer me explicaron un chiste.

(Suena el teléfono de Mila)

West: ¡Mierda, se ha colgado! <i>(La pantalla)</i>	Mila: Gracias a Dios puedo perdérmelo. <i>(Descuelga)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Milagros García. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Cuál sería el motivo de su cancelación? Ya. Entiendo. Un momento. <i>(Pulsa el Mute. Piensa)</i>
Manu: ¿Un chiste? Me gustan.	
Montse: Los que explica éste son malísimos.	
Manu: <i>(A Montse)</i> ¿Te preguntó alguien?	
West: No funciona, no hace nada.	
Joel: Un tío se muere y va al infierno.	
West: ¿Hago un reset?	

(Le suena el teléfono a Joel)

Joel: *(A Manu)* ¡Un momento!

Mila: <i>(Resopla)</i>	Joel: <i>(Decuelga)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Sánchez. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Oiga? <i>(Pausa)</i> ¿Oiga? <i>(Pausa)</i> ¿Hay alguien? ¡¡¡¿¿Eoeo!!!?? <i>(Jugando)</i> Último aviso y colgaré... Colgaré... ¡Pues cuelgo! <i>(Cuelga)</i>
Manu: <i>(A Mila)</i> ¿Qué pasa?	
Mila: Un viejete. Oye, ¿los tíos cuando no hacéis la mili?, hacéis eso... ¿cómo se llama...?	
Manu: No sé, ¡pregunta al marica!	
West: <i>(bajo la mesa mirando el ordenador)</i> Objeción de conciencia.	
Mila: ¡Eso! ¿Nosotros tenemos ese derecho?	

Joel: Una **bromita**.

Mila: *(Al cliente)* Pero a ver... Piense que es muy barato.

Joel: ¿Dónde estábamos?	Mila: Además piense que pueden serle muy útiles. <i>(Larga pausa)</i> ¿Está seguro de que quiere cancelar? De acuerdo. Procedemos pues a cancelar sus canales de televisión por pago a día
Manu: En el infierno.	
Joel: ¡Eso! Y Satán le dice que le enseñará tres habitaciones y que la que elija será su hogar durante el resto de la	

<p>eternidad. Satán, con sus largos cuernos...</p> <p>Manu: ¿Eso es importante?</p> <p>Joel: ¿El qué?</p> <p>Manu: Lo de los largos cuernos.</p> <p>Joel: ¿Importante?</p> <p>Manu: Sí, importante.</p> <p>West: Reinicio, ¿eh?</p> <p>Joel: Importante...</p> <p>Manu: ¡Importante para el chiste!</p> <p>Joel: <i>(Pausa)</i> No sé, supongo...</p> <p>Manu: Joder...</p>	<p>de hoy, 2 de Marzo; y que usted, el titular, José Antonio Garay, da su permiso para que así sea. ¿Le parece bien? Bien pues. Que pase usted un buen día. Cuídese.</p>
---	--

(Llaman al teléfono de Joel)

<p>Manu: <i>(A Mila)</i> ¿Cómo ha ido con el viejete?</p> <p>Mila: He sido objetora de conciencia.</p> <p>Manu: Pues cuidado que no te pillen.</p> <p>Mila: ¿Qué querías que hiciera? Es deprimente.</p> <p>Manu: Es tu trabajo.</p> <p>Mila: Es mi vida.</p>	<p>Joel: <i>(Descuelga)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Sánchez. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Oiga? <i>(Pausa)</i> ¿Otra vez? <i>(Pausa)</i> ¿Hay alguien? ¡¡Eoeo!!! <i>(Jugando)</i> Putas bromitas y putos niñatos! <i>(Cuelga)</i></p>
---	--

(Llaman al teléfono de Montse)

<p>Joel: <i>(A Manu)</i> Y tú, a ver, ¿te sigo contando el chiste o no?</p> <p>West: ¡He hecho reset! ¡Lo he hecho!</p> <p>Manu: <i>(A Joel)</i> ¡No hace falta que continúes!</p> <p>Joel: Pero si no había comenzado.</p> <p>Manu: Pues mejor.</p>	<p>Montse: <i>(Suena el teléfono y descuelga)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Montse Subietas. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Desea dar de baja el servicio de televisión por cable? Ahá... ¿Cuáles serían los motivos de su cancelación? Ahá, entiendo...</p>
--	--

<p>Mila: ¿A qué viene esto?</p> <p>Manu: ¡A que no sabe contar chistes!</p> <p>Joel: ¡Ni tu peinar, mamón!</p> <p>West: No se enciende...</p> <p>Mila: <i>(A Manu)</i> No había dicho nada.</p> <p>Joel: Eso, ¡no había dicho nada!</p> <p>Manu: Ha dicho: “y Satán le dice que le enseñará tres habitaciones”</p> <p>Mila: Eso lo ha dicho. Lo he oído.</p> <p>Joel: Eso lo he dicho, sí.</p> <p>Manu: Eso es importante. Son tres habitaciones. Sabemos que son tres. ¡Tres!</p> <p>Mila: Ni dos ni cuatro.</p> <p>Manu: Tres. Son tres. Eso es importante.</p> <p>Joel: Eso es importante, sí.</p> <p>West: <i>(Mirando la pantalla)</i> La puta... No funciona.</p> <p>Manu: El problema viene luego. Introduces de modo ilustrativo/</p> <p>Joel: ¿De modo ilustrativo?</p> <p>Mila: Deja que acabe.</p> <p>West: <i>(Refiriéndose al ordenador)</i> No va, no.</p> <p>Manu: De modo ilustrativo has dicho: “y Satán con sus largos cuernos...”</p> <p>Mila: Ilustrativo, ¡es verdad!</p> <p>Joel: Hay que joderse...</p> <p>Manu: Por eso te he preguntado si era importante. Porque me joden los que cuentan mal los chistes. ¡Los que empiezan a inventarse trozos sólo para su lucimiento! Joder, un</p>	<p>Pero cuando le llamaron le dijeron que grababan la conversación, ¿no es así? Es un tipo de contrato verbal: su voz actúa como firma. Es válido ante cualquier notario o juez. Entiendo... Sí, sí: entiendo... Porque le interesaría una oferta que/ No. No estoy intentando engañarle/ Que no... Entiendo perfectamente, pero yo sólo le informaba de/ De acuerdo. Oiga, no hace falta ponerse así. Ya le cancelo el servicio. A ver, ¿me da su nombre? Bien. ¿DNI? Y ¿por qué no quiere dármelo? Sí, claro que lo tenemos. Pero si me lo da le busco en el ordenador más rápido, con su apellido hay tres mil/ Pues no me lo dé. <i>(Busca)</i> Ya lo tengo: Jesús Jiménez Jiménez,. ¿Correcto? Bien pues: pasamos a grabar la llamada a partir de este momento... Eso es para su seguridad. Bueno, da igual... ¿Está usted conforme con la cancelación del servicio de televisión por cable a día 2 de Marzo del 2004? Perfecto. Sí. Sí. Este mes lo pagará, porque estamos a día dos. Oiga, no me chille. Que no me chille, por favor. Pues vaya usted al banco y pida que le devuelvan el importe. Pues si no quiere ir, yo desde aquí no puedo</p>
---	--

<p>buen chiste es como una buena historia: se tiene que contar lo esencial. La cháchara banal, sin sustancia, sin objetivo para el desarrollo final, se tiene que cortar. ¡No sirve para nada!</p>	<p>solucionárselo. Que no. Lo siento mu/ De acuerdo. Que pase usted un/ <i>(El cliente ha colgado)</i> ...un día de mierda y que un camión le pille los huevos, ¡hijo de puta!</p>
--	--

Joel: Pues era importante, ¡joder!

Manu: ¡Pues no lo parecía! Y te lo advierto, hay otra cosa que aún me jode más.

Joel: ¿No me digas?

Manu: Los que se ríen de sus propios chistes. A esos les tendrían que volar la cabeza.

Joel: Lo tendré en cuenta.

Manu: Más te vale.

West: ¡Dejad el puto chiste, y que alguien me diga que le pasa a esto!

Mila: ¿Qué ocurre?

West: ¡No se enciende!

Manu: ¡Y el que se encarga de eso cobra más del doble!

Joel: ¿No habrás reiniciado, verdad?

West: ...Sí.

Manu: Joder...

Mila: ¡La que ha liado!

West: ¡Si lo he dicho! ¡Lo he dicho, joder! He dicho: “haré reset”! ¡Lo he dicho! ¡Lo he dicho, ostias!

Montse: ¡Lo ha dicho!

Manu: *(A Montse)* Nadie te ha preguntado.

Montse: *(Por debajo, a Manu)* Que te follen...

Manu: *(Pausa)* ¿Perdona?

(Montse no dice nada. No hace nada. Manu se levanta. Se le acerca)

Mila: *(A West)* Esto lo dicen el primer día de formación, ¡joder! ¡Nada de reiniciar a lo bestia!

Manu: *(A Montse)* Te hablo a ti; ¡sí, a ti!

Montse: ¡Déjame en paz!

Manu: ¿Cuántas llevas hoy?

Joel: ¡Déjala Manu, coño!

Manu: ¡Pero si no le he dicho nada! ¿Verdad que no?

Mila: Manu...

Manu: Sólo le he preguntado cuantas retenciones lleva hoy. Nada más. ¿Cuántas llevas?

(Pausa)

West: Venga, Manu.

Mila: Esto no va contigo, West Point.

West: Oye, vale ya con el rollo/

Joel: *(A West)* Ahora mejor calladito. *(A Montse)* ¿Cuántas has retenido?

(Montse no dice nada. Manu intenta cogerle el papel donde Montse lleva el registro de las llamadas. Él coge el papel. Hay un forcejeo. Ha de ser una situación tensa. Incómoda. La situación parece que tenga que llegar a las manos. West hace la acción de acercarse; Joel lo para. Manu consigue el papel)

Montse: Dámelo. *(Intenta coger el papel que Manu tiene entre las manos)*

Manu: ¡No me toques! *(Lee)* ¡Ni una! No lleva ni una. ¡Ni una puta recuperación!

Mila: Joder.

Montse: ¡Dámelo! *(Montse estira el papel y lo coge)*

Manu: ¿Has visto el puto marcador? ¿Lo has visto? ¿Lo has visto? Porque ahora mismo estamos todos en la puta calle. Todos. Y como me quede sin curro por tu culpa te vas a enterar. ¿Me oyes? Estar tragando la mierda que antes tragaban los demás no te gusta, ¿eh? *(Imita a Montse, cuando ésta era la coordinadora)* “Manu, concéntrate porque hoy no estás reteniendo”. “¡Vamos chicos!, estamos por debajo la media, esta mañana. A ver si nos aplicamos más. Seguid el argumentario: ¡ya veréis que es muy fácil!”... Apestabas antes y apestas ahora.

(Suena el teléfono de Manu)

Joel: Manu. *(Le señala el teléfono)*

Manu: ¡Salvada por la campana!. *(Hace con los dedos un número 7. En voz baja le dice a Montse)* Siete retenciones. ¡Yo llevo siete! Si mañana tienes trabajo no te olvides de darme las gracias.

<p><i>(Entra el Coordinador)</i></p> <p>Coordi: ¿Qué le pasa a tu terminal?, Adrià, ¡joder!</p> <p>West: No sé...</p> <p>Mila: ¡Ha hecho un reset!</p> <p>Coordi: No me... A ver Adrià, en la formación no os dijeron que no teníais que reiniciar nunca? Te acabas de cargar toda la información que habías grabado hoy. Tienes el papel de los registros, ¿verdad? Espera <i>(Comienza a manejar el ordenador)</i> Pues ponte en <i>back office</i>. Pasa los datos. Ahora no te entrarán llamadas, y cuando acabes me avisas. Y la próxima vez pide ayuda, Adrià, por el amor de Dios. ¿Podrás ayudarle, Mila?</p> <p>Mila: Faltaría más, coordi.</p> <p>Coordi: <i>(Le da un beso en la cabeza a Mila)</i> Suerte que estás tú aquí. <i>(A Manu)</i> Cuando acabes, avísame ¡Manu! ¡Manu!</p> <p>Joel: ¡Está hablando!</p> <p>Coordi: ¡Ya lo veo! Manu, la próxima vez que estés más de cinco minutos en el baño tu y yo hablaremos. Manu, ¿me oyes?</p> <p>Joel: ¡Está hablando, joder!</p> <p>Coordi: He dicho que vale. <i>(Amaga salir. Ve a Montse sentada. Le coloca la silla)</i> Siéntate bien, Montse. <i>(Montse se</i></p>	<p>Manu: Desuna Cable, buenos días; le atiende Manuel Blasco. ¿En qué puedo ayudarle? Ahá... Desea dar de baja el servicio. Entiendo. Pero mujer, ¿y cómo es eso? Le parece caro. ¡Qué me dice!, si por sólo un euro al día tiene en su casa las mejores películas. Claro que sí. ¿Usted tiene hijos? Hombre, ¿no me diga que no aprovechan los dibujos en inglés? Además son de la Disney. ¿A que sí? El inglés es muy importante. Créame, señora: en los próximos años los que no tengan el inglés no trabajarán. Mire, haremos una cosa: le puedo ofrecer el pack descuento. Se hace un importante descuento de 10 euros mensuales... Sí, sí...: el único canal que va a perder es el de Tarot y el de Cocina... No. ¡El de la Disney no! Usted lo prueba y si no le convence me vuelve a llamar y cancelamos de inmediato, ¿le parece? Muy bien. Venga, señora Cantos. Estamos aquí para lo que usted desee. Hasta otra. Buenos días.</p>
---	---

<i>levanta y se marcha corriendo)</i>	
Coordi: Y a ésta, ¿qué le pasa?	
West: Que antes/	

Coordi: Va chaval, tu pasa datos. Ya te lo explicarán más tarde. *(señala el marcador)*

Señoras, señores...: ahora estáis en la puta calle. Así que ¡espabilando! *(Sale)*

Joel: Bueno. ¡Lo cuento! Le dice que le va a enseñar las tres habitaciones. Y entonces Satán abre la primera/

Manu: *(Se levanta de golpe)* ¡Lo veis! ¡Lo veis! ¡No era importante! ¡No ha dicho lo de los largos cuernos! ¡Lo veis!, ¡tenía yo razón! ¡No era importante! No tiene ni idea de explicar chistes, ¡joder!

Joel: Vete a la/

(El marcador de detrás marca la 13:30 de la tarde)

Mila: ¡Es la una y media!

Joel: ¿Ya?! ¡Hoy me toca a mi! ¡A mi!

Mila: Ayer vigilaba yo, por lo tanto ¡hoy me toca a mí!

Montse: *(Entrando con un clínex en la mano)* No me gusta que hagáis esto, ¿me escucháis?

West: ¿Qué pasa?

Manu: Que alguien le explique a West Point qué son las llamadas libres.

West: ¡Vale ya, con lo de West Point!/
/

Mila: Calla y atiende.

Montse: No lo hagáis, venga...

Mila: Joel se enteró de que durante el día hay dos momentos en los que no hay ni coordinadores ni nadie en calidad...

Manu: Cambio de guardia. Los vigilantes se turnan dejando un hueco para las fugas...

West: Ya... Pero no entiendo... ¿escapar? ¿De dónde?

Mila: Cada día sorteamos las dos llamadas libres. Son llamadas en las que uno de nosotros puede reírse o insultar al primero que le entre. El que más quemado está ese día, es el que por derecho gana la llamada. El segundo vigila que nadie entre ni aquí ni en el despacho de calidad para que no nos escuchen...

Joel: Es mía, la llamada es mía. Mila, tú la hiciste antes de ayer. ¡Déjamela, joder!: ya has visto la bronca del coordi.

Mila: Va, sí. ¡Que sea el Joel. ¿Quién vigila?

Manu: ¡El chico de academia!

West: Escucha: basta ya...Ei, ei, ei... ¡yo no vigilo!

Mila: No me seas cagón, ¡joder!

Montse: Ja lo hago yo, pero acabad rápido.

Mila: *(A West)* Otra vez mamá te saca las castañas del fuego, ¿eh?

West: Que te/

(Montse se levanta y vigila. Todos se ponen en torno a Joel)

Manu: Cuando quieras... ¿Los demás estáis en espera?.

Mila: Mierda; yo no. Un momento. *(Toca dos botones de su teléfono)* Vale, ahora ya no me entran llamadas. Cuando queráis.

(Todos están pendientes del teléfono de Joel. Hay un silencio. A los 10 segundos una llamada entra en su teléfono).

Joel: *(Con una sonrisa burlona en los labios)* Desuna Cable, buenos días; le atiende Rodolfo Valentino. ¿En qué puedo ayudarle?

(Todos ríen por debajo)

Joel: Ahá... Ahá...

Manu: Pon el ampli para que lo podamos oír. *(Joel pulsa un botón y escuchamos la voz del cliente amplificada)*

Cliente: *(Habla con toda corrección y amabilidad)* Hola, buenos días. Mi nombre es Francisco Vázquez Monteagudo y deseo cancelar los canales de pago que tengo contratados con ustedes. Si son tan amables...

Manu: La voz del tío me suena...

Mila: Mira la memoria de llamadas.

Joel: *(Mientras habla va tecleando y buscando el listado de llamadas del cliente)* Por supuesto que somos amables. Vamos a anular ahora mismo su servicio de

televisión por cable. Por cierto, ¿estaba usted en casa cuando vino el técnico a instalarle el aparato de los canales?

Cliente: Sí. Así es.

Joel: ¿Lo encontró usted atractivo?

Cliente: Perdón. ¿Cómo dice?

Joel: Sí, disculpe. Es una encuesta que hacemos sobre el aspecto de nuestros técnicos. Queremos dar una buena imagen a los clientes. ¿No cree usted que es importante?

Cliente: Claro, sí... Importante. Mucho. Ahora, si es tan amable, podría/

Joel: Lo soy, gracias. ¿Le pareció atractivo, entonces?

Cliente: *(Pausa)* No sé qué decirle.

Joel: ¿Encontró su uniforme debidamente planchado?

Cliente: Sí, sí... Muy bien planchado.

Joel: ¿Qué me dice de sus bíceps? ¿Eran hermosos?

Cliente: ...

Joel: ¿Los glúteos eran pétreos? ¿Duros? Porque se fijó usted en sus glúteos, ¿no es así?

Cliente: Por el amor de Dios, ¡no!

Joel: Su mujer, ¿tal vez?

Cliente: Oiga, por favor. No sé que clase de/

Joel: Sí, disculpe. *(Pausa)* Quizás ella no lo dijo explícitamente. ¿La notó más cachonda que de costumbre, esa tarde? ¡Eso podría ser indicativo de que le miró los glúteos!

Cliente: Mire. *(Aguantando la mala leche)* No voy a enfadarme, ¿de acuerdo? Yo sólo quiero saber qué tengo que hacer para darme de baja del servicio, y si me van a cobrar alguna cosa. Si es tan amable...

Joel: Lo soy y ahora mismo se lo digo. ¿Tiene usted el papel de la garantía en la mano?

Cliente: Sí. Aquí está.

Joel: Muy bien; en la parte de atrás verá la fecha de alta y una inscripción...

Cliente: No lo veo.

Joel: Tranquilo, que si no sabe leer se lo leo yo, sin ningún problema.

Cliente: No, no... Ya sé leer, ya sé leer...

Joel: Eso está muy bien, ¿no le parece?

Cliente: Sí claro, claro... *(Ve que se están riendo de él)* ¡Oiga, por favor! ¿Me lo anula ya?

Joel: Estimado cliente, ¿cuál de los packs es el que usted contrató? ¿El de dos docenas de canales o el de 24?

Cliente: El de/ (*Se da cuenta de que le vuelve a tomar el pelo*) ¿Quién se ha creído/?

Joel: El que tiene Canal Play Boy, y Cine X, ¿es correcto?

Cliente: ...Bueno...

Joel: A buen entendedor, pocas palabras bastan... (*Todos rien*)

Cliente: Oiga, que yo/

Mila: Joel es genial...

Joel: ¿Mandó ya el análisis y el frasco?

Manu: Shhhhhh.

Mila: (*Mira la pantalla*) ¡Joder!, este tío ha llamado siete veces para anular.

Cliente: ...¿Cómo?

Joel: Para anular el servicio es imprescindible un análisis de sangre y un frasquito con su orina.

Cliente: ¿Disculpe?

Joel: Piense que tenemos que estar seguros de que usted no toma la decisión de cancelar este servicio bajo la influencia de ningún psicotrópico o estupefaciente.

Cliente: (*Realmente enfadado*) ¡¡Por el amor de Dios!! ¡¡¿Insinúa que soy un drogaadicto?!!!

Joel: Claro que no, estimado cliente. Aunque una rayita de *farla* nos la metemos todos de vez en cuando, ¿verdad que sí? Es como ver una peli porno: una es curiosidad, dos es vicio... Pero ¡qué le voy a contar a usted, si tiene el Canal 18!
(*Todos rien*)

Cliente: (*Chillando*) Oiga, ¡basta ya! ¡Quiero anular! Si es tan/

Mila: (*Mirando el reloj*) Joel, ve acabando.

Montse: ¡Volverán en un minuto!

Joel: Amable soy; aunque no es cierto que desee anular.

Cliente: ¿Qué?

Montse: Joel, las de calidad están subiendo... Corta la llamada...

Joel: El polígrafo no miente.

Cliente: ¿Perdón?

Montse: Han entrado en el despacho. ¡Cuelga porque se pondrán a hacer escuchas!

Manu: ¡¡Cuelga!!

Joel: Disponemos de una máquina de la verdad que detecta si usted miente o no.

West: ¡Cuelga, coño!

Joel: Nuestro técnico en la oficina me indica sin ningún tipo de error que usted ha mentido claramente cuando se le ha preguntado si quería anular.

Mila: ¡Cuelga!

Joel: Así pues, querido cliente, pienselo mejor a la hora de volvernos a llamar. La próxima vez que le pillemos mintiendo le enviaremos un coche patrulla a su domicilio.

Montse: ¡Se están conectando! ¡Cuelga ahora! ¡Ahora!

Cliente: Es usted/

Joel: ¿Amable? Lo soy. ¡Que pase un buen día! *(Joel cuelga. Todos respiran aliviados)*

Manu: ¡Joel, joder!, no apures tanto, ¡coño!...

Montse: ¡Esta es la última vez que lo hacéis! ¿Me oís?

ACTO III

14:30

48.7%

(Los protagonistas menos West Point están comiendo, leyendo o haciendo crucigramas sobre la mesa. No llama nadie. West Point los ve y, confiado, saca también un bocadillo y un libro. En el marcador aparece: “La feina ben feta no té fronteres. La feina mal feta no té futur. Generalitat de Catalunya. Som 6 milions)

West: ¿Cómo es que no llaman?

Mila: Hora de comer. No llama ni Dios.

Manu: *(A West, sin sacar los ojos del periódico deportivo que lee)* Aquí no se puede ni leer ni comer.

West: Ah... *(Empieza a guardarlo todo. Los mira y ve que todos lo hacen. Sonríe, empieza a desenvolver el bocadillo y a comer mientras lee)*

(De repente, Mila, que se sienta en la punta, da un golpecito sobre la mesa, y todos ellos—como en la escena del mercado ambulante de El Gran Dictador— hacen desaparecer vasos, latas, libros, revistas, bocadillos y patatas de la mesa, como si de una cámara rápida se tratase, dejando con el bocadillo en la boca y el libro abierto a West Point, justo en el momento en que entra el Coordinador)

Coordi: *(Se pone detrás de West. Los demás, todos bien sentados e inmóviles)* Mira chico, no sé donde has trabajado antes; lo que sí puedo decirte es que en este trabajo no se puede comer ni leer. ¡Mira como tienes tu espacio de trabajo! ¿Ves a algún otro de tus compañeros comiendo, eh? ¿Los ves?

West: No.

Cordi: ¡No oigo nada! ¿Los ves?

West: ¡No!

Coordi: Exacto. No los ves porque no lo hacen. *(A Manu)* Sobre la mesa sólo quiero el argumentario y la hoja de datos. De todas maneras, Manu, si lo has visto, le podrías haber dicho algo.

Manu: ¡Pero si se lo he dicho, coordi! *(A West)* ¿Te lo he dicho o no te lo he dicho, West Point?

West: Sí... Me lo ha dicho.

Manu: *(A Coordi)* ¿Lo ves? ¿Qué culpa tengo yo si no escucha a sus compañeros?

(El Coordinador coge una papelera con la mano. Se acerca hasta donde está West Point. Éste, resignado, tira el bocado. Va a guardar el libro en la bolsa. Coordi hace que no con la cabeza. Finalmente, West tira el libro a la papelera. Cuando sale, el Coordinador lanza una sonrisa a Mila y pone otra vez bien la silla de Montse. En el momento en que desaparece, Mila da un golpe. Todos, otra vez a cámara rápida, sacan los bocadillos, libros, latas, etc, y continúan comiendo y leyendo como si nada. West se queda sentado sin entender nada)

Manu: *(A West, sin levantar los ojos del diario deportivo)* Pardillo...

Mila: *(Leyendo el diario)* Los canales estos son una mierda.

Joel: ¿El qué?

Mila: Estoy mirando la programación de los canales que ofrecemos y, la verdad, no me extraña que la gente llame cabreada.

Montse: El otro día miré algunos de los canales en casa de un amigo y eran vomitivos.

Joel: No están tan mal.

Mila: ¡Uuh! Nos estamos ablandando...

Joel: Qué va... *(Intentando cambiar de tema)* ¡Eh, continúo explicando el chiste!

Mila: Es la primera vez que oigo que defiendes algo en este servicio.

Joel: *(Que no hace caso a Mila)* En la primera habitación, miles de personas agonizan mientras son quemadas por las llamas/

Montse: Canales adultos, seguro.

Joel: *(A Montse)* ¡No! *(A Manu)* Y el tío pide ver la segunda habitación/

Mila: ¿Qué viste? *(Mira el diario)* ¿El Canal de Futurología de Rappel?

Manu: ¿La segunda?

Joel: ¡Sí! *(Pensando que ha contestado a Mila)* ¡Digo, no!

Manu: ¿En qué quedamos?

West: ¡Especial Noche de Fiesta!

Manu: ¡Este tío no sabe contar chistes!

West: *(A Joel)* Va, explícate.

Mila: ¡¿Qué viste, coño?!

Joel: *(Entra como en tránsito)* “...Escopeta de doble cañón Smith and Wesson, cuatro balas en recámara, culata de arce, tallada a mano por los antiguos chamanes de las tribus Sioux...”

Manu y Joel: *(Manu se añade a lo que Joel está diciendo. Los dos dirán el mismo texto al mismo tiempo como alucinados)* “...retroceso mínimo garantizado. Gatillo Looke, que asegura un rápido y certero disparo. Sin olvidarnos de la mirilla especial Winchester, que garantiza un disparo de alta precisión. Si se lleva el pack ahora, le regalamos la funda de piel de visón y veinte cartuchos especiales de doble detonación. Y no olvide que si es socio del Canal Caza y Pesca, tiene el 50% de descuento en la compra de sus cartuchos.”

(Todos los miran alucinados)

Manu: Protección para el honrado ciudadano de los Estados Unidos.

Joel: Todo lo que un buen amante de la paz necesita.

(Pausa. Todos los miran)

Manu: *(A todos)* Canal Caza y Pesca. *(Pausa)* ¿No lo habéis visto? *(Nadie abre la boca)*

Joel: No nos entienden.

Manu: Hablamos del poder de tus manos.

Joel: De cuando el hombre vivía en cavernas: o matava o se lo comían.

Manu: Hablamos de masculinidad.

Joel: De poder reproductor.

Manu: De dos pollas infalibles en tus manos.

Joel: ¡Ei! *(Pausa)* “Pero esto...”

Manu: ... no sería nada...

Manu:....sin él.

Joel: Sí.

Manu: Sin él: ¡pentacampeón del mundo 5 veces seguidas de Karate!

Joel: Marine condecorado con la Rosa Púrpura del Congreso...

Manu: *.(Ralentizando el ritmo)* ..y magnífico actor...

Manu y Joel: *(Explotando)* ¡¡Chuck Norris!!”

Manu: ¡¡¡Sí!!! ¡Ese tío es la polla!

Joel: Quiero aquella escopeta; la quiero, la necesito...

Manu: Tengo el teléfono. Un colega trabaja en esta campaña.

Joel: *(Decepcionado)* ¿Pero no te atienden los chamanes sioux?

Mila: Yo trabajé para la Pascual y no tenía vacas detrás mío.

Montse: Y yo daba consejos cardiovasculares para la Nike, y estoy segura que se pensaban que, como mínimo, era fisioterapeuta.

Manu: ¡Pero ahí esta lo bueno de este curro! ¿Alguno de vosotros piensa que alguien en su sano juicio me haría caso si le quisiera vender cara a cara estos canales? *(Nadie contesta)* ¡Claro que no! Se irían por patas. ¿Y sabéis por qué? Porque este trabajo es el hogar de los *freaks*. Todos los *freaks* del mundo pueden ser teleoperadores.

(La luz enfoca sólo a Manu)

Manu: ¿Las mujeres barbudas pueden ser teleoperadoras? ¡Por supuesto que sí! Mientras sepan hablar.... ¿Los enanos pueden ser teleoperadores? O eso, ¡o se dedican a destruir anillos mágicos! ¿Los travestis pueden ser teleoperadores/ras/res/ras? Si les sale de la polla, ¡¿por qué no?! ¿Ex-curas? ¿Sifilíticos? ¿Personas con amputaciones? ¿Horteras? ¿Alcaldes del PP que no se incluyan en el grupo anterior? ¿Cuatro ojos? ¿Cojos? ¿Ciegos? ¿Con nariz grande? ¿Con protuberancias en las cejas? ¿Con acné eterno? ¿Leprosos? ¿Personas con llagas por todo el cuerpo? ¿Tartamudos? *(Pausa)* ¡No! ¡Los tartajas no pueden ser teleoperatas! ¡Ni los tartajas ni los mudos! El resto de la humanidad, ¡¡sí puede ser teleoperata!! Así que ¡acérquense todos! ¡Sí! Usted, ¡el feo de la tercera fila! ¡No se esconda, que le hemos visto todos! Usted puede olvidarse de las continuas humillaciones que recibe por esta cara de rata almizclera que tiene. Ahórrese dinero en Halls: ¡su apestoso aliento tampoco será problema! ¡Trabaje de teleoperador! Y como prueba de que el aspecto físico no importa en este trabajo, ¡voy a recibir a la siguiente llamada vestido de payaso! ¡Con una camiseta ofensiva *(Se pone una camiseta con la imagen de portada de*

la Revista “El Jueves” del 18 de Julio de 2007) y un reloj de cuco en los calzoncillos!

(Suena un redoble de circo. Suena el teléfono)

Manu: Desuna Cable, buenos días; le atiende Manuel Blasco. ¿En qué puedo ayudarle?

(Suena música de circo)

Cliente: Querría anular el servicio de los canales de televisión.

Manu: *(Mientras habla, Manu saca un cartel en el que se lee: “¡Está hablando con un payaso!”)* ¿Su nombre, por favor?

Cliente: Agustín Díaz.

Manu: *(Saca otro cartel: “No tiene ni puta idea de que está hablando con un payaso”)* Su DNI, si es tan amable.

Cliente: 446887921 J

Manu: Tiene los 24 canales dados de alta, ¿no es cierto?

Cliente: *(Mientras el cliente habla, irá inflando globos, haciendo formas de animales)* A mi me llamaron, ¿sabe? Yo no quería, pero me dijeron que los dos primeros meses eran gratis, y ya ve. Ahora que han pasado los días, quiero anular.

Manu: ¿Qué es lo que no le convence?

Cliente: *(Mientras habla, Manu cogerá un pequeño triciclo, lo pondrá sobre la mesa y empezará a pasearse arriba y abajo)* Los canales no son demasiado interesantes.

Manu: ¿No le gusta el Canal de deportes?

Cliente Ese sí.

Manu: ¿El Canal adultos?

Cliente: Hombre...

Manu: Dentro de nuestra oferta, seguro que hay varios canales que son de su agrado.
(La luz se hace extensible a todo el Call Center. Vemos una mujer atendiendo una llamada. Un tío en pelotas hablando tranquilamente. A Freddy Krugger. A una “vigilante de la playa”. Al hombre elefante. Todos hablando como si nada)

Cliente Hombre, alguno hay, sí.

Manu: Pues mire: tengo una oferta que quizás le puede interesar. *(La luz vuelve a Manu, en forma de foco de circo. Manu coge una silla y se la pone poco a poco sobre*

la barbilla. Redoble. Hablará mientras aguanta la silla) Tenemos una oferta que por la mitad de precio, usted conservaría estos dos canales y los ocho que más le gusten. ¿Qué le parece?

Ciente: *(Pausa. Continúa el redoble)* Pues sí. Me interesa. *(Platillos)*

Manu: ¡Pues claro que sí! Le hago el cambio y sigue con nosotros. ¡Muchísimas gracias! *(Cuelga. Fin de la música de circo. Habla al público)* Piensen que cada vez que llaman a información, a telepizza, a la grúa... un payaso está al otro lado del teléfono. Porque no llaman jamás a un tío con corbata, a gente responsable, a secretarias como las de la tele. Siempre llaman a payasos. Todos somos payasos en este gran circo que es un Call Center. *(Se abre la bragueta, y sale el cucut del reloj. Oscuro. Volvemos al Call Center. Todos miran a Manu)*

(Suena el teléfono de Joel. Volvemos a la realidad. Todo el mundo mira a Manu con cara de preocupación por el lamentable espectáculo que ha ofrecido)

Mila: *(A Manu, con tacto)* Manu, ¿por qué no haces ahora el descanso, eh? Te toca, y además creo que lo necesitas.

Manu: ¿Descanso? No quiero... No.

Montse: Cada día igual.

West: Un adicto al curro, ¿eh Manu?

Manu: *(A West)* Cállate, ¡anda!

Joel: Si no quieres ir, no vayas.

Manu: Y una polla. Yo a esta empresa no le regalo 5 minutos de mi tiempo. Ya voy... Ya voy... *(Se levanta y camina como si fuera directo a la silla eléctrica)*

West: ¿Qué le pasa?

Joel: Desde que nos obligan a hacer los descansos de uno en uno, que no los quiere hacer.

West: ¿Por qué?

Joel: Soledad. A veces es muy duro estar solo con uno mismo 5 minutos y darte cuenta de que no tienes nada que decirte.

(Manu entra en una habitación vacía. Sólo hay una mesa y un cronómetro que hace una cuenta atrás de 5:00 hasta 0)

05: 00

Manu se sienta en la mesa que hay en la habitación.

04: 50

Se queda quieto.

04: 40

Se queda quieto.

04: 30

Comienza a mover rítmicamente una pierna.

04: 20

Mueve rítmicamente una pierna.

04: 10

A la pierna le añade unos gopecitos con los dedos sobre la mesa.

04: 00

Golpea con los dedos y mueve una pierna.

03: 50

Golpea con los dedos y mueve una pierna. Más rápido.

03: 40

Golpea con los dedos y mueve una pierna. Más rápido.

03: 30

Golpea con los dedos y mueve una pierna. Más rápido.

03: 20

Golpea con los dedos y mueve una pierna.. Al máximo de sus posibilidades.

03: 10

Salta de la mesa..

03: 00

Resopla.

02: 50

Mira el marcador.

02: 40

Reniega entre dientes.

02: 30

Se queda quieto.

02: 20

No se mueve.

02: 10

Dice algo parecido a “Piensa en algo. Piensa en algo”

02: 00

Intenta pensar en alguna cosa.

01: 50

Lo intenta.

01: 40

Lo intenta.

01: 30

Resopla.

01: 20

De improviso empieza a dar puñetazos al aire.

01: 10

Dice algo como “¡Mierda! ¡Joder!”.

01: 00

Pausa.

00: 55

Mira el marcador.

00: 50

Dice algo como “Venga, coño, venga”

00: 45

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos.

00: 40

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos.

00: 35

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos.

00: 30

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 2.

00: 25

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 2.

00: 20

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 2.

00: 15

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 3.

00: 10

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 3.

00: 09

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 3.

00: 08

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 4.

00: 07

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 4

00: 06

Da golpes con el puño en la mesa siguiendo los segundos. El tiempo ahora parece que vaya más lento. Cada segundo, en realidad serán 4.

00: 05

Dice algo como: "No puedo más"

00: 04

Cada vez golpea con menos fuerza. Todo es más pesado. Cada segundo són 5.

00: 03

Cada vez golpea con menos fuerza. Todo es más pesado. Cada segundo són 5.

00: 02

Está a punto de desfallecer. Entre dientes dice “Aguanta. Esto ya se acaba”. Cada segundo son 10.

00: 01

Está a punto de caerse. Se incorpora. Levanta el puño para golpear la mesa. Lo aguanta. Cada segundo son 15.

00: 00

“Jodeeeeeeeeeerrrrrrrrr” Golpea la mesa. Oscuro.

(Volvemos al Call Center. Entra Manu echo una mierda)

Joel: ¿Como ha ido?

Manu: Cada día lo llevo mejor...

Mila: <i>(Mirando el marcador. Entre dientes)</i> 48% Manu: <i>(Manu le sigue la mirada y ve también el 48)</i> Mierda. West: ¿Por un 2% nos pueden echar? Montse: El otro día en Marto... West: Sí, ya lo he escuchado. ¿Qué ha pasado? Manu: 70 a la calle. La campaña se fue a la mierda. No llegaban a los objetivos.	Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaría. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Quién? ¿Quién dice que es? Ah. (...) Ya... Ya veo. (...) Sí, claro. Un momento, por favor. Un momento. No se retire.
---	--

Joel: *(A todos)* Es el pringado de antes. El de la broma. ¡Está llorando! *(Al Cliente)*

West: No lo he leído en ninguna parte. Montse: Tengo tres amigas que se han quedado en la calle. West: Pero esto tendría que salir en las noticias.	Joel: Dígame. Sí. No hay problema. ¿Es usted el titular? ¿No? Pues sólo puede anular el titular del servicio. Su mujer. Pues que se ponga. Pues si no está, nos
---	---

<p>Mila: Aquí sólo salen en las noticias a los que echan con contrato fijo. A los que trabajamos por obra y servicio, ya se supone que tarde o temprano nos van a echar</p> <p>Manu: Y sin derecho a paro.</p> <p>West: ¿Sin derecho a paro?</p> <p>Mila: Otro que no se entera. Tu mucho libro, mucha mandanga pero no tienes ni idea de lo que firmas. Te pueden echar cuando quieran y no tienes derecho a paro.</p> <p>West: Joder. ¿Y por qué no se quejan?</p>	<p>esperamos y ya está. Que llame cuando llegue a casa. No llore, hombre. No llore. Que no. No puedo anularle el servicio. Si lo hago, a mi me echan. Es ilegal. Sí, sí, soy muy amable, créame, pero le digo que es imposible. Cuando llegue su esposa/ Usted se lo explica y/</p> <p><i>(Joel va escuchando la conversación que tienen sus compañeros)</i></p>
--	---

Joel: *(Pulsa Mute)* ¿Quejarse por esta mierda de trabajo?

Mila: Eres un imbécil, Joel.

Joel: Tengo derecho a decir lo que pienso.

Mila: No tienes derecho a pensar que eres mejor que yo.

<p>Montse: ¡Ya está bien !</p> <p>Manu: <i>(A Montse)</i> Deja de hacer de árbitro, ¡¿vale?! Cuando eras coordinadora ya me tocaba los huevos, pero ahora no tengo por qué aguantar estas gilipolleces.</p> <p>West: <i>(A Mila)</i> ¿Era la coordinadora? <i>(Mila asiente. Montse empieza a llorar)</i></p> <p>Manu: ¡Mierda! Se ha vuelto a bloquear. Esta vez le voy a dar una paliza a ese enano cabrón! <i>(Sale)</i></p>	<p>Joel: Deje de llorar, ¡por el amor de Dios! No, no le entiendo. Basta ya. No le anulo y punto. Porque no. No me insulte. No me insulte porque le cuelgo. Lo voy a hacer. ¿Me oye? Lo voy a hacer. Le voy a colgar. No tengo por qué aguantar sus insultos. ¡A la mierda! <i>(Cuelga)</i> ¡Puto histérico!</p>
---	--

(Entra el Coordinador y se cruza con Manu)

Coordinador: Manu, ¿dónde/? *(Manu sin hacerle caso)* ¡Ya has ido cinco veces al lavabo, hoy! Mila, cariño, Calidad quiere hablar contigo.

Mila: *(Nerviosa)* ¿Calidad? ¿Por qué?

Coordi: No lo sé. *(A West)* Adrià, en cinco minutos te quiero en mi despacho.

West: De acuerdo.

(Coordi sale. Antes pone otra vez bien la silla de Montse. Mila se levanta. Mira a los demás. Sale)

Montse: *(Secándose las lágrimas)* Sheila antes habría escogido la A: No podía dejar su gran pasión. Pero **bien**, ya se sabe que no todo el mundo tiene talento. Así que llegó a C, que debía ser un impás. Dejó la psicología y se concentró en cosas más prácticas para poder pagar el alquiler, la comida, el teléfono, el agua, el gas... Ya hace tres años que Sheila está en la C; la D cada día está más lejos, y la A ni la ve, ni la recuerda.

(Hay una larga pausa. Nadie sabe qué decir. West mira fijamente a Montse)

Joel: *(Intentando romper la situación)* El hombre pide al diablo que abra la segunda puerta. Tras ella, los pecadores gritan mientras les arrancan las extremidades. El hombre pide ver la tercera puerta/

West: *(Intentando que calle)* Joel, **mejor** que/

(Desde fuera se oye la voz del coordinador)

Coordinador: Adrià.

(West Point se levanta. Sale. Oscuro. Estamos ahora en una sala oscura. Sólo hay un foco de luz que ilumina una silla donde está sentada Mila. Entrevemos diferentes figuras por el espacio. Escucharemos sus voces. No les veremos nunca los rostros)

Calidad 1: Mila, queríamos hablar contigo porque/

Mila: La verdad es que no sé qué coño hago aquí.

Calidad 1: Tus porcentajes han bajado.

Mila: Eso no es/

Calidad 2: 63% del 21 al 28 del mes pasado. 60% del 29 al 5. 55% del 6 al 13. Y 45% en la semana del 13 al 20.

Calidad 1: Estás por debajo del límite que se está exigiendo.

Mila: Una mala semana, eso es todo.

Calidad 1: ¿Sólo eso?

Mila.: ...

Calidad 2: ¿Tenemos que preocuparnos?

Mila: No. ¡Qué va!. (*Explota*) Joder, ¿que no controláis a los que venden, o qué?

Calidad 1: ¿Perdona?

Mila: Están encasquetando los packs, coño.

Calidad 1: ¿Encasquetando?

Mila: No los venden, ¡los enchufan! De cualquier manera.

Calidad 1: Venta abierta.

Mila: ¿Venta abierta? ¡Vamos, hombre! No sé a quién tenéis arriba, pero...

Calidad 2: No lo sabes. No te importa. No es tu problema.

Mila: ...

Calidad 1: Tu deber es retener.

Calidad 2: Retener un 50%. Como mínimo.

Mila: Seguro que los vendedores van a comisión, ¿no?

Calidad 1: ...

Mila: ¿No?

Calidad 1: ¿Y?

Mila: Pues que me parece cojonudo que a nosotros, que hacemos un curro mucho más duro, se nos exija unos márgenes de 50%. Porque lo que hacemos nosotros es revender. Porque ¡joder!: ¡estamos revendiendo los putos canales! Es una puta reventa. No es como los de arriba que venden a alguien que no sabe de qué va el tema. Tienen el factor sorpresa, por el amor de Dios. Nosotros no. Porque vender canales de televisión hoy en día es fácil. En cambio, cuando nos llaman a nosotros diciendo que los canales son una mierda —porque los canales son una mierda—, el marrón nos lo comemos nosotros. ¿Cómo puedo retener y revender una cosa a alguien que sabe que lo que le estoy ofreciendo es una mierda?, ¿eh? Eso sí: los de arriba tienen comisión y nosotros no.

Calidad 1: ¿Cómo está tu hijo?, Mila.

Mila: (*Pausa*) Bien.

Calidad 1: ¿Ha empezado ya la escuela?

Mila: Sí

Calidad 2: Debes tener muchos gastos, ¿no? Tu sola..., con un crío...

Mila: ...

Calidad 1: Nosotros creemos que el problema es que no argumentas lo suficiente. ¿Estás de acuerdo?

Mila: ... Supongo que sí...

Calidad 1: ¿Tienes aquí el argumentario?

Mila: Sí, claro.

Calidad 2: Página 21.

(Mila lo abre)

Calidad 1: Hemos cogido una llamada de las que has hecho esta mañana.

Mila: ¿Es necesario?

Calidad 1: Mira, Mila/

Mila: Llevo cuatro años en la empresa, joder. Esto se les hace a los novatos.

Calidad 1: Llamada 12:31.

Calidad 2: Operador Milagros García.

Calidad 1: Dentro.

(Se escucha una conversación grabada de Mila. Se escucha la voz de un hombre viejo)

Mila: Desuna Cable, buenos días; le atiende Milagros García. ¿En qué puedo ayudarle?

Voz Cliente viejo: ¿Es aquí donde hay que llamar para que me quiten los canales estos de la tele?

Mila: Aquí mismo.

Voz Cliente viejo: Querría cancelar el servicio de canales por cable.

Mila: ¿Cuál sería el motivo de su cancelación?

Voz Cliente viejo: No tenemos demasiado dinero, ¿sabe?, y ...

Mila: Ya entiendo...

Calidad 1: Stop.

Calidad 2: Rebobina 3 segundos.

Mila: Ya entiendo.

Calidad 1: *(A Mila)* Busca en el argumentario dónde está el “ya entiendo”.

Mila: Pero era un pobre viejete que/

Calidad 1: La respuesta a “no tengo dinero para pagarlo” es:

Calidad 2: “Piense que 30 euros mensuales es una suma muy pequeña por el servicio que le ofrecemos. Piense que no es ni un cortado al día, y usted puede disfrutar de 12 canales de televisión.”

Calidad 1: Continúa grabación.

Mila: Ya entiendo... Pero piense que es muy barato.

Calidad 1: Stop.

Calidad 2: Segundo día de formación.

Calidad 1: No diremos “barato”. Diremos...

Mila: *(Resignada)* “Económico”...

Calidad 1: Esto es una multinacional y no la frutería del barrio, Mila. Ya deberías saberlo.

Calidad 2: Palabras blancas y palabras negras.

Calidad 1: ¿En qué estabas pensando, Mila?

Mila: *(En voz baja)* En la objeción de conciencia...

Calidad 2: Proseguimos.

Mila: Además piense que pueden serle muy útiles...

(Oímos un ruido de fondo. Parecen niños) .

Voz Cliente: No, mire; mejor me lo anula.

Mila: Como quiera...

Calidad 1: Computadora. Dos atrás.

Mila: Además piense que pueden serle muy útiles...

(Oímos un ruido de fondo. Parecen niños).

Calidad 1: Pausa.

Calidad 2: ¿Qué era eso, Mila?

Mila: No sé; parecían niños.

Calidad 1: Computadora, amplifica sonido de fondo.

Mila: Además piense que pueden serle muy útiles...

(Oímos un ruido de fondo más alto que antes. Parecen niños)

Calidad 1: Computadora, elimina voz del operador.

(Se escucha solo el sonido. Efectivamente, son niños que juegan)

Calidad 2: Niños.

Calidad 1: Exacto, niños.

Calidad 2: Argumentario, página 16. ¿Mila?

Mila: *(Busca y lee)* “Piense que si tienen niños en casa, estos canales son un magnífico soporte a su educación. El Canal Disney en inglés..” Esto es ridículo.

Calidad 1: Computadora, introduce respuesta argumentario 116 extrapolando posible respuesta cliente.

Voz Computadora: “Piense que si tienen niños en casa, estos canales son un magnífico soporte a su educación. El Canal Disney en inglés les permitirá a sus hijos o nietos aprender el inglés de manera fácil y divertida. Y no se olvide de que el inglés será indispensable para cualquier trabajo en el futuro. Desea un buen futuro para su descendencia, ¿no es así?

Voz Cliente: (Se escucha la voz como sincopada, com si hubieran recortado las palabras una a una) Sí. Claro. Usted. Tiene. Razón. Continuaré. Con. El. Servicio. Muchísimas. Gracias.

(Oscuro)

ACTO IV

16:15

49.5%

(Volvemos a estar en el Call Center. Todos están con las camisas arremangadas. Sudando. Manu está con la cabeza hacia atrás mientras Montse parece que lo cura. Leemos en el marcador: “Ganarás el pan con el sudor de tu frente. Dios” Entra Mila)

Manu: ¡Ay!

Montse: ¡Estate quieto!

Joel: ¡Te ha dado bien!

Manu: Me ha pillado desprevenido. Puto enano cabrón. *(Sonríe)*

Joel: ¿Y de qué te ríes?

(Manu enseña una pequeña navaja. Joel y Montse se apartan)

Joel: Tranquilo...

Manu: He ido hasta su precioso Mazda y le he escrito en el capó ¡“Enano cabrón”!

(Guarda la navaja. Montse continúa curándolo. Entra Mila)

Joel: ¿Qué te han dicho?

Mila: *(Medio llorando)* Empiezo a estar muy harta. Muy harta... Cada vez hace más calor, aquí. *(Refiriéndose a Manu)* ¿Qué le ha pasado a éste?

Joel: El informático. Que le ha pegado una paliza.

Manu: Me ha pillado desprevenido. Me ha pillado desprevenido, eso es todo.

Montse: ¡Estate quieto!

Mila: ¿Dónde está West Point?

Manu: En el despacho del coordi.

(Entra West en silencio. Comienza a recoger sus cosas)

Joel: ¿Qué haces?

West: Nada: que me han dicho que no continúo.

Montse: ¿Qué?

Manu: *(Con dos algodones en la nariz)* Pero si llevas un día.

Mila: No lo entiendo.

West: Me han dicho que no llego a los objetivos.

Montse: Pero si es el primer día.

West: No he retenido nada

Montse: Nadie puede retener el primer día.

Manu: ¿Así, sin más?

Joel: Pero quéjate, joder...

West: Da igual.

Mila: Pero por lo menos te pagan las horas que has hecho, ¿no?

(West se queda callado)

Montse: ¿No te las pagan?

Joel: ¿Pero cómo que no? La madre que los parió...

Mila: ¿Y por qué no te las pagan?

West: Me han dicho que los dos primeros días son de prácticas. Y que al no superarlos no tengo derecho a cobrar esas horas.

Montse: ¿Dos días de prácticas?

Manu: ¿Y las tres semanas de formación?

Joel: ¿Pero tú no firmaste el contrato?

West: Me dijeron que el gestor lo estaba ultimando y que lo firmaría a final de semana.

Montse: No lo entiendo...

Mila: Voy a hablar con el coordinador. ¡Esto no puede ser!

Montse: Mila...

West: Oye, da igual, en serio; no tiene importancia...

Mila: "No tiene importancia"...

Mila: ¿Qué pasa chico de academia, que crees que todo eso es por ti? ¿Piensas que haré algo que ni tu mismo quieres hacer? A mi me da igual que te pasen por encima

como una apisonadora. Lo único que sé es que si nadie la para, tarde o temprano me aplastará a mi...

Joel: No están. Están haciendo un café. Son las cuatro y media. *(Pausa)* Llamada libre.

(Hay una pausa)

Mila: Ahora la llamada es mía.

Montse: Mila, por favor.

Mila: Poneos en auxiliar todos. ¿Quién vigila? *(Pausa)*

West: Yo.

(Suena un teléfono. Es el de Mila. Lo coge)

Mila: Desuna Cable, buenos días; le atiende Mila. ¿En qué puedo ayudarle?

Cliente: Mire señorita, he ido al banco y he visto que me han cobrado un dinero por unos canales de televisión que jamás pedí. ¿Qué pasa con ustedes, eh?

Mila: Estimado cliente, no tenga los jodidos huevos de volverme a subir el tono de voz de esta manera; le recuerdo que tengo acceso a todos y cada uno de sus datos. Si me cabrea en exceso, puedo dirigirme a la calle Blanco número 15 y hacer algún tipo de locura, ¿me sigue?

Cliente:...

Montse: Mila, por favor. ¡Te estás pasando!

Manu: Déjalo, Mila. Eso no tiene puta gracia.

Mila: Le contaré cómo funciona el asunto. Le diré que estoy de acuerdo al cien por cien con usted. No pidió los canales, claro que no... Pero no se trata de eso. Usted conoce las reglas. Sabe que nadie regala nada por nada. Sabe que si le llama un vendedor ofreciéndole unos canales de televisión y tiene sus datos, o le cuelga de inmediato o su “no” es tan rotundo que se oye a kilómetros a la redonda, o se interpretará que le interesa. ¿Dijo usted que los canales le podrían parecer interesantes? ¿Dijo usted que con los dos meses gratuitos estaba conforme? ¿Dijo usted que le enviaran información? Pues si usted dijo algo eso, usted tiene que pagar. Y paga por no conocer las normas del juego. Las normas que dicen “si no cuelgas, gano yo”. Por lo tanto, estimado cliente, no tenga el valor de gritarme cuando en su día no lo tuvo para decir que no.

West: ¡Mierda! Mila, los de Calidad están subiendo.

Cliente: *(Atemorizado)* Señorita, mire/

Mila: Educación... Bien... eso está bien. ¿Y sabe por qué?

West: Mila, están entrando en la oficina.

Montse: Cuelga, Mila; ¡por el amor de Dios!

Mila: Porque yo estoy aquí ocho horas al día aguantando a cobardes arrepentidos como usted, aguantando sus gritos, sus malos modos/

West: Se están poniendo los auriculares, Mila. ¡Cuelga!...

Joel: Basta ya. *(Joel quiere colgarle el teléfono, pero Mila lo retiene)*

Mila: ...todo por un sueldo de mierda, por un contrato de mierda, por unas condiciones de trabajo de mierda.

West: Mierda, Mila. ¡Te están oyendo, te están oyendo...!

Montse: Mierda...

Manu: Basta, joder, basta...!

Mila: Dígame, estimado cliente: ¿qué ventajas tengo yo? Usted puede venir y quejarse, chillarme porque yo para usted no soy más que otra voz que intentará embaucarle. Otra voz de sirena que hará que su barco se estrelle contra las rocas.

West: Vienen hacia aquí, Mila...

Mila: Bien, estimado cliente; llegamos al final del viaje. Y ya que yo estoy condenada, no me ahogaré sola. Está tan atrapado como yo en este juego absurdo. Y por primera vez, dejaré de ser la única perdedora.

(Entra el Coordinador rápidamente. Cuelga la llamada de Mila. Sonríe)

Corrdi: Lárgate de aquí. *(Hay una larga pausa)* ¿Alguien más con ganas de irse?

Manu: No es justo. Mila sólo...

Coordi: Tenemos a un candidato. ¡Qué raro que estés aquí y no en el baño! Todo un honor...

Manu: Mila no lo ha hecho sola. Los demás estábamos aquí. Todos hemos ayudado.

Coordi: ¿Tú la has ayudado, Manu?

Manu: *(Pausa)* Sí.

Coordi: ¡Pues otro a la calle! ¿Joel? ¿Joel? *(Joel no se mueve. No dice nada)* Joel, ¿has ayudado a Mila? ¿Joel? Vaya, la primera vez en tres añitos que no sale ninguna frase divertida de tu boquita. ¿La has ayudado?

Joel: *(Pausa)* No.

Coordi: Muy bien. ¿Montse? Supongo que no... Dios...*(A Manu, Mila y West Point)*
Vosotros tres, ¡fuera de aquí! Los demás continuad trabajando. *(Va a salir. Antes vuelve a poner bien la silla a Montse)*

Montse: No lo vuelvas a hacer.

Coordi: ¿Qué?

Montse: *(Levantándose, a punto de explotar)* No vuelvas a ponerme bien la silla como si fuera una niña.

(La coge por los hombros y hace ademán de sentarla.)

Montse: ¡No me toques o te parto la cara! *(Manu y West la contienen)*

Coordi: ¿Tú también? ¡A la calle, idiota!

Montse: ¡Hijo de puta!

(Montse da un grito y se lanza encima del Coordinador. Le coge el brazo y se lo retuerce. El Coordinador chilla. Cambio de luz.. Una luz intermitente ilumina la escena. Vemos a Montse que tiene al Coordinador estirado en el suelo, dándole patadas. Joel, sin pensárselo, se añade. Un cañon de luz ilumina una parte de Platea. Entre el público vemos a Eustaquia con una pantalla otra vez detrás)

Eustaquia: En esta sesión de formación vamos a explicar las normas de conducta y uso en un Call Center.

(En el escenario, ahora son todos los que golpean al Cordinador, estirado en el suelo)

Eustaquia: Cada teleoperador dispone de una silla ergonómica para sentarse.

(Todos cogen al Coordinador y lo sientan en una silla. Éste tiene la cara y la camisa llenas de sangre)

Eustaquia: Durante su turno, no charlen en exceso con sus compañeros. Concéntrense en su trabajo. La posición ideal: espalda recta y brazos pegados al cuerpo descansando en los apoyabrazos.

(Mientras tanto han cogido esparadrapo y lo han metido en la boca del Coordinador. Joel coge una grapadora y le grapa la camisa a los brazos de la silla)

Eustaquia: Siempre que el operador precise ir al aseo, dispone de 5 minutos para hacerlo.

(Manu se pone de pie sobre la silla)

Manu: West Point, ¡cronometra!

West: ¿Qué?

Manu: Tú cronometra.

(Manu se la saca y empieza a mearse encima del Coordinador)

Eustaquia: Recuerden que no se puede leer en horas de trabajo.

(West coge el libro que le tiraron a la basura y golpea la cara del Coordi)

Eustaquia: La distancia respecto a la pantalla del ordenador debe ser parecida a la de este gráfico: aproximadamente treinta centímetros.

(Vemos como entre todos cogen la cabeza del coordi y la encastan contra la pantalla del ordenador)

Eustaquia: Sepan también, que, en caso de necesitarla, pueden pedir a la empresa una revisión médica completa. A buen seguro que estos consejos harán de su lugar de trabajo un espacio más sano y saludable. Buenas tardes.

(Fuera iluminación intermitente. Volvemos a la iluminación normal. Silencio. Todos se quedan quietos y juntos. El cadáver está encastado en la pantalla del ordenador. Gran

silencio. De repente suena un teléfono. Todos saltan del susto y se quedan mirándolo. No parece que nadie se quiera mover. El teléfono continúa sonando. Es el teléfono de Joel. Todos lo miran a él. Cada vez se ponen más y más nerviosos. Finalmente, Joel contesta)

Joel: (Con voz temblorosa) Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaría. ¿En qué puedo ayudarle?

(Joel escucha. Empieza a reír. Primero flojo y cada vez más y más fuerte. Los demás, que no se han movido, lo miran sin entender nada. De golpe, Joel toca un botón y oímos la voz del que llama)

Cliente: Vuelvo a ser yo. Francisco Vázquez Monteagudo. Que me anulen el servicio. ¡Anúlenmelo!, ¿me oyen? Si son ustedes tan amables... (Empieza a llorar. Mientras éste llora nuestros protagonistas no paran de reír. Una risa histérica) ¡Cabrones! ¡No se rían de mi! ¡Les oigo! ¡No se rían! ¡Por favor! ¡Anúlenme el servicio, joder!

(Escuchamos por el ampli como alguien llama a la puerta del cliente)

Voz mujer: ¡Francisco! ¡Francisco, abre! ¡Francisco abre la puerta!

Cliente: ¡Vete! Vete de aquí. Déjame. (A Joel) ¡Si no me lo anuláis voy a hacer una locura! ¿Me oís? ¡¿Me oís?! Sé dónde están vuestras oficinas!

Voz mujer: ¡¡Francisco!! ¡¡Francisco!!

Cliente: ¡¡Cállate!!

Voz mujer: ¡Francisco!

Cliente: ¡Voy a venir y os obligaré a que me anuléis el servicio!

(Escuchamos como se abre una puerta. La voz de mujer está ahora más cerca)

Voz mujer: (Sorprendida) Francisco, pero ¿qué haces con un pasamontañas y la escopeta de caza? (Pausa. Todos se miran)

Cliente: Déjame, cariño. Tú no lo entiendes. ¡No lo entiendes!

Voz mujer: Por favor, deja la escopeta y quítate este ridículo pasamontañas, ¡por el amor de Dios!

Cliente: Déjame. Sé lo que me hago.

Voz mujer: ¡Basta! ¿Me oyes? ¡Basta!

Cliente: Deja la escopeta. ¡Déjala!

Voz mujer: No seas...

(Se escucha una pelea, forcejeando, y, de golpe, se escucha un fuerte disparo. Nuestros protagonistas se quedan petrificados. Larga pausa)

Cliente:... ¿Cariño?... ¿Cariño?

(Se cuelga el teléfono. Larga pausa. Nadie se mueve. Todos parecen petrificados)

Mila: ...Esto...	Manu: ...Es mentira...
West: ..Yo no..	Montse: ... No me lo creo...

(Vuelve a sonar el teléfono con fuerza. Vuelven a saltar del susto. Larga pausa)

Joel: Desuna Cable, le atiende/

Cliente: *(Llorando, histérico. Escuchamos ruido de calle de fondo)* ¡Cabrón!
¡Cabrón! ¡La he matado! ¡¡La he matado!! Anúlame el servicio. Anúlame lo, hijo de puta. *(Escuchamos el sonido de una guitarra. Una voz dice)*

Voz: Señor, ¿una propinilla para el artista?

Cliente: ¡Joputa! *(Se escucha un disparo. Gritos por la calle)*

Manu: *(Miran todos fijamente el teléfono)* ¡Se ha cargado al guitarrista!

Voz 2: ¡Para hoy! ¡¡Siete iguales para hoy!!

Cliente: ¡¡Joputa!! *(Escuchamos un disparo)*

Mila: ¡Se ha cargado al ciego!

Voz 3: *(Con acento gallego)* ¡Manda carallo, deixe a escopeta!

Cliente: ¡Joputa! *(Disparo)*

Joel: ¡Se ha cargado a un taxista!

(De golpe escuchamos un discurso del Ministro de Trabajo de turno)

Aznar: España va bien, vamos a crear 10.000 nuevos puestos de trabajo...

(Nuestros protagonistas cambian la cara de preocupados por una ligera sonrisa)

Cliente: ¡Joputa! *(Se oye un sonido como si la escopeta se hubiera encallado)* Se ha encasquillado, la muy...

(Todos cambian la media sonrisa por una cara de circunstancias. De repente, oímos la banda sonora de Superman que sale por el teléfono)

West: ¡Estamos salvados!

Cliente: ¡Joputa! *(Dispara)*

Manu: ¡Se ha cargado a Superman!

(Ahora se oyen voces)

Voz 4: No se puede pasar. ¡No se puede pasar!

Voz 3: Deje la escopeta! ¡Déjela!

Cliente: Los voy a matar, ¡los voy a matar! Yo sólo quería que me anularan el servicio. Sólo eso.

Voz 4: Déjela, joder.

(El teléfono se corta. De repente, oímos dos disparos, pero no vienen del teléfono. Vienen de fuera del escenario. Los personajes dejan de mirar al teléfono para girar la cabeza y ver la entrada del Call Center.)

West: Está aquí...

(De golpe, entra un hombre encapuchado. Respira con dificultad. Tiene una escopeta en las manos. Él los mira. Pausa. La imagen es desoladora: todos sudando, un tío encastado en una pantalla de ordenador. Hay una larguísima pausa.)

Joel: A eso llamo yo un cliente insatisfecho.

(Nadie se mueve. De golpe, poco a poco, el encapuchado se saca el móvil del bolsillo. Marca. Uno de los teléfonos del Call Center suena. Es el de Montse. Todos la miran. Poco a poco, Montse se dirige al teléfono)

Montse: Desuna Cable, buenos días; le atiende Montse Subietas. ¿En qué puedo ayudarle?

Cliente: (Con cierta tranquilidad) Pues verá. Yo quería anular el servicio de canales de pago.

Montse: ¿Me dice su nombre?

Cliente: Francisco Vázquez Monteagudo.

(Montse se acerca a la silla poco a poco y teclea. De golpe se para)

Cliente: ¿Qué pasa?

Montse: (Pensativa) ¿A qué se dedica?

Cliente: Y qué tiene eso que... (Avergonzado) Soy neurocirujano.

Montse: ¿De pequeño quería serlo?

Cliente: Pero... Sí, coño. Sí. Anule de una puta vez.

Montse: (Pensativa) Es muy difícil llegar a ser cirujano.

Cliente: Sí, joder. ¡Claro! Pero era lo que quería.

Montse: (Pensativa) “Era lo que quería”. Joder, qué simple...

Cliente: Anule. ¡Anule!

Montse: Era así de simple, Sheila: “lo que quería”

(¡DISPARO! Durante un segundo el escenario se queda a oscuras. Luz. Vemos a Montse muerta)

Joel: !!Mierda!!!

Manu: ¡¡La ostia!!

Mila: ¡¡¿Qué has hecho?!! ¡¡¿¿Qué has hecho??!!!

Cliente: ¡¡¡Silencio!!! ¡¡Silencio u os mato a todos!!

(Todos callan en seco. Vuelve a marcar. Ahora suena el teléfono de Joel. Todos le miran. Éste no tiene más remedio que ir)

Cliente: *(A Joel)* ¡Venga! ¡Anúlalo ya! ¡Todo! ¡¿Me oyes?!

Manu: Un momento.

Cliente: ¿Qué?

Manu: ¡El chiste!

Cliente: ¿Qué?

Manu: El chiste. Que antes acabe de contar el chiste.

(Cliente mira a Joel. Lo apunta con la escopeta. Hay una larga pausa)

Joel: *(Temblando)* ...Entonces el diablo abre la tercera puerta, y ve que todo está lleno de gente tomando un café, rodeados de mierda hasta las rodillas, y el hombre, viendo esta tercera habitación se siente más tranquilo y relajado y/

Cliente: ¿Esto es necesario?

Joel: ¿El qué?

Cliente: La descripción. ¿Es importante para el chiste?

Joel: ¿La descripción?

Cliente: ¡La descripción! ¿Es necesaria? *(Joel no dice nada y mira a Manu)* Pues venga, coño, ¡acaba! ¡¿Me oyes?!

Joel: Vale, vale... Entonces el hombre dice, me quedo en esta habitación. Y en ese momento Satán dice a la multitud: “¡Muy bien se acabó la hora del café! ¡Todo el mundo a hacer el pino!” *(Pausa. Joel, de nervioso, empieza a reír)* A hacer el pino... *(Va riendo)* A hacer el pino...

(¡DISPARO! Oscuro. Luz. Aparece Joel muerto)

Cliente: No soporto a los que se ríen de sus propios chistes.

Manu: Se lo dije. Se lo dije, ¡joder!

(Señala a Manu. Lo invita a sentarse delante de otro ordenador)

Manu: Venga vale, tío. Acabemos. Ahora te lo anulo. Joder, claro que **anulo**. Ahora mismo. *(Se pone delante del ordenador)* Venga. ¿Se llamaba?

Cliente: Paco. Paco Vázquez Monteagudo.

Manu: *(Empieza a teclear. De golpe parece que algo falla. Teclea con más fuerza)* Pero que... *(Vuelve a intentarlo)* Se ha bloqueado. ¡Se ha bloqueado!

Cliente: ¿Qué pasa?, ¿qué dices?

Manu: Esto no va. ¡No puedo! ¡Puto enano cabrón! ¡Mierda!

Cliente: ¡Estás mintiendo! ¡¡Mientes!!

Manu: ¡Me pongo en otro ordenador! ¡Enano cabrón! ¡Me pongo en otro ordenador!

Cliente: ¡No te muevas! ¡No te muevas!, ¡¡coño!!

Manu: Me pongo en otro ordena/ *(Manu va a levantarse. ¡DISPARO! Oscuro. Luz. Manu muerto. El cliente busca ahora a Mila)*

Mila: Lo siento. Pero no.

Cliente: ¿Cómo?

Mila: Que no.

Cliente: ¿Cómo?

Mila: Estoy en la puta calle. Y por tanto no pienso hacer nada.

Cliente: Anula.

Mila: No.

Cliente: Anula o te mato.

Mila: No.

Cliente: Voy a hacer una tontería si no anulas.

Mila: La tontería la voy a hacer yo si me pongo los cascos.

Cliente: Se lo pido por favor.

Mila: ¡No!

Cliente: ¡Anúlelo!

Mila: Suplique.

Cliente: ¡Por favor!

Mila: De rodillas.

Cliente: No puede/

Mila: ¡De rodillas!

Cliente: *(De rodillas)* ¿Puede anularme los canales?

Mila: Por favor.

Cliente: ¿Puede anularme los canales, por favor?

Mila: Ladre.

Cliente: Anule. Por el amor de Dios.

Mila: Ladre.

Cliente: ¡Guau! ¡Anule! ¡Guau! ¡Guau!

Mila: De acuerdo. Voy a anular. (*Se sienta. De repente, ¡DISPARO! Oscuro. Luz.*
Aparece Mila muerta)

Cliente: (*A West*) ¡¡Se me ha disparado!! Lo juro. ¡Se me ha disparado! Lo siento.
Mierda. ¡Lo siento!

(*Sólo queda West. Éste se sienta*)

West: Nombre.

Cliente: ¡Os lo he dicho! ¡¡Os lo he dicho, joder!!

West: Lo tengo aquí.

(*Cliente le pone la escopeta en la cabeza*)

Cliente: Venga, cabrón. Anula.

West: Estoy en ello.

Cliente: No quiero tretas, ¿me oyes?

West: Ahora anulo. (*Pausa. Refiriéndose a la escopeta*) ¿Esto es una escopeta de doble
cañón Smith and Weson?

Cliente: ¿Qué?

West: (*Mientras teclea*) ¿Que si esto es una escopeta de doble cañón Smith and Weson?
¿Tiene los doce canales dados de alta verdad?

Cliente: Sí.

West: “Culata de arce, tallada a mano por los antiguos chamanes de las tribus Sioux...”

Cliente: ¿Te gustan las armas?

West: Sí. Tengo el Canal Caza y Pesca.

Cliente: Ah... Anula todo, ¿eh?

West: Sí, claro. Claro... A mi los cartuchos me salen a 10 euros la caja de 20.

Cliente: ¿Ah sí?

West: Sí. Los socios de Canal Caza tenemos estos descuentos. ¿Cuánto le costaron los
suyos?

Cliente: Pues no sé... *(Pausa)* 35 euros, me parece...

West: Es una lástima... *(Pausa)* Pues esto casi ya está. Sólo faltará...

Cliente: ¿Por qué?

West: ¿Por qué qué?

Cliente: ¿Por qué es una lástima?

West: Por nada. Una tecla más y esto ya estará...

Cliente: Un momento. ¿Por qué?

West: Por nada. Verá: sus canales le cuestan a usted 30 euros mensuales, ¿verdad? Pues bien: yo le puedo ofrecer unos canales más económicos, entre los que se encuentra el Canal Caza y Pesca. Estos canales le costarían sólo 20 euros mensuales. Como un cortado cada día. En ese momento usted pasaría a ser socio del Club Caza y Pesca y se ahorraría más de 25 euros en los cartuchos, a la vez que obtendría importantes descuentos en otros artículos. Por tanto, a usted, tener 10 canales y 24 cartuchos le saldría por 30 euros. Y tener sólo los 24 cartuchos, 35. Por 5 euros menos tendría 10 canales de televisión.

Cliente: Ah.

West: ¿Se da cuenta de las ventajas?

Cliente: Claro, claro... visto así.

West: Pues mire. *(Va muy poco a poco)* Yo, sin cobro alguno, le hago el cambio. Y usted a partir de mañana recibirá en su casa el carnet de socio del Club Caza y Pesca, además de disfrutar de 10 canales de televisión punteros.

Cliente: *(Perdido)* Fantástico. Fantástico...

West: Pues nada, estimado cliente. El cambio ya está hecho. Muchísimas gracias por confiar en nosotros.

(El marcador llega al 50%. De repente, como si en un supermercado hubiera llegado "el cliente 1 millón", una sirena empieza a sonar a todo trapo. Cae confeti del techo. Una música ensordecedora suena frenéticamente. El cliente se pone nervioso. West no sabe que hacer. Finalmente...)

Cliente: *(A West)* ¡Joputa! *(¡DISPARO! Oscuro)*

(Se escucha el sonido de un teléfono que suena. Una y otra vez. Finalmente oímos una voz de contestador)

Veu: Desuna Cable, buenos días. Nuestros operadores están ocupados. Manténgase a la espera, por favor. *(Se oye la música que escuchábamos en la entrada)*

Cliente: ¿Oiga? ¿Oiga? Yo sólo quería anular. ¿Alguien puede anular el servicio? ¿Eh? ¿Eo? ¿Hay alguien? Mierda. Yo no... Yo no... ¡Quiero hablar con alguien! *(Se oye un disparo)*

Veu: Nuestros teleoperadores siguen ocupados. En breves momentos atenderemos su llamada. Gracias por permanecer a la espera... Gracias por permanecer a la espera... Gracias por permanecer a la espera... Gracias por permanecer a la espera...

(En el marcador aparece: "Trabajar dignifica al hombre... y a la mujer. Call Center. Call Center")

Fin