

CALL CENTER

Marc Angelet

(Versió Gener 2021)

PERSONATGES

Mila

Manu

Joel

Adrià (després West Point)

Montse

Coordinador

ACTE I

9:00

47%

(Estem en un Call Center. Hi ha una gran taula amb 5 pantalles d'ordinador on se situen els teleoperadors i unes cadires amb rodes per asseure's. Els teleoperadors porten uns auriculars amb micro per atendre les trucades. Darrera hi ha un marcadorelectrònic que marca un compte enrere de 10 minuts. El públic va entrant a la sala. Una música de fons sona. La típica música de fons de qualsevol ascensor o centre comercial. Al marcadorelectrònic hi apareix, d'esquerra a dreta, la següent inscripció: "Trabajar dignifica al hombre... y a la mujer. Call Center. Call Center". Quan falta un minut i mig per a finalitzar el compte enrere els nostres protagonistes entren. No es miren. No se saluden. Com autòmats fan mecànicament un seguit d'accions que fan dia rere dia de la mateixa manera. De forma monòtona i automàtica. Es treuen la jaqueta, la pengen, s'asseuen, treuen l'argumentari i el posen a la taula, engeguen l'ordinador, hi escriuen el seu codi; finalment, tots s'asseuen al mateix moment. Es posen els auriculars just quan la música s'acaba i el crono del marcadorelectrònic arriba a zero. Tots els seients estan ocupats menys un. Es pot llegir al marcadorelectrònic "se abren las líneas". El so de la música clàssica d'ambient, deixa pas a un so terrible de telèfons que comencen a sonar. Fosc. En aquesta escena només s'il·luminarà la cara del teleoperador que parla).

Tots: *(despenjant el telèfon)* Desuna Cable, buenos días; le atiende Milagros García ¿En qué puedo ayudarle?

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

Joel: ¿Su nombre por favor?

Client 1: Julián.

Montse: ¿Apellidos?

Client 1: Granados Martín.

Manu: ¿DNI?

Client: 46770291

Mila: Letra?

Client: F

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

Client 1: Pues me importa. Se lo ofrecieron a mi madre de 92 años. 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?

Client: ¿El titular?

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

Client: No. Es mi madre. Pero/

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

Client 1: A ver, mi madre tiene 92 años; alguno de vosotros la llamó por teléfono/

Els teleoperadors es treuen els auriculars farts de sentir els crits. Respiren Se'ls tornen a posar.

Client 1: ...y la engañó.

Se'ls tornen a treure i posar.

Client 1: Exigo una solución.

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

Client 1: Tiene alzheimer.

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

Client 1: Que tiene alzheimer!

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

Client 1: ¿Oiga? *(Penja)*

Montse: Retenció.

Mila: *(A Montse)* ¿Cómo?

Manu: Joder, ¡qué calor hace aquí!

Joel: *(Mirant el seient buit)* ¿Y Maite?

Montse: Retenció.

Manu: *(Intenta escriure)* Puto boli.

Mila: *(A Montse)* No.

Joel: ¿Maite?

Montse: ¿Cómo que no?

Manu: *(A Mila)* Te cojo el... *(Li agafa el boli)*

Joel: Me llamó ayer...

Mila: *(A Manu)* Mi boli.

Manu: *(A Mila)* Déjamelos.

Mila: *(A Manu)* Ni lo sueñes.

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

Montse: (*Escrivint*) Retenció.

Mila: (*A Montse*) No es retención.

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

Joel: Qué raro...

Manu: ¿Por qué coño hace tanto calor?

Montse: (*A Mila*) ¿Por qué?

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

Manu: Joel, te pilló... (*li agafa el boli*)

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

Mila: Si no es titular/

Montse: No pot anul·lar.

Manu: (*A Manu*) Eso no es retención.

Mila: (*A Montse*) ¿Lo ves?

Joel: Algú té el telèfon de la Maite?

Montse: (*a Joel*) Em va trucar ahir.

Joel: A mi em va deixar un missa/

Mila: (*A Montse*) No despistes.

Manu: (*A Montse*) Táchate la retención

Montse: No.

Joel: (*A Montse*) Què et va dir?

Mila: Montse, joder...

Montse: Si no anul·len el servei, és retenció.

Joel: (*Insistent a Montse*) Què et va dir?

Manu: (*A Joel*) Cállate!

Mila: Hasta que llame el titular/

Montse: A mi això m'és igu/

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

Mila: Montse!

Joel: Només se la sentia plorar. Estic preocupat.

Mila: Joel, y tu cálmate.

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

Montse: A mi també em va trucar.

Manu: (*A Montse*) Cállate, anda!

Mila: Ya vendrá.

Manu: Joder, ¡qué calor!

(Entra el Coordinador)

Coordi: No. No vindrà. A la Maite se la va fer fora ahir. *(Llarga pausa)*

Mila: Llevaba sólo un mes

Coordi: Era el mes de prova.

Mila: ¿Mes de prueba?

Joel: La Maite s'ho currava.

Coordi: No retenia.

Joel: S'ho currava.

Coordi: Decideixo jo qui es queda o qui se'n va? *(Ningú no diu res)* No sento res!

Tots: *(En veu baixa)* No.

Coordi: El client està content amb la campanya? Estem complint amb els objectius? *(Pausa)* Estem complint amb els objectius? Estem retenint per damunt del 50% com vol el client?

Tots: No.

Coordi: Més alt!

Tots: No!

Coordi: Voleu que us canviïn d'horari? Que us facin fora? *(Pausa)* No. Si acabem la setmana estant per sota del 50% de retencions, la campanya saltarà. Avui és divendres. Teniu 8 hores per canviar el marcadore. Perquè ara indica que el dilluns cap de vosaltres no seurrà aquí. "La Maite s'ho currava"? Me la sua! "No em puc quedar sense feina"? No és el meu problema. "Si em canvies l'horari no podré veure al meu fill?" Doncs a currar. A currar i a retenir.

Joel: Això no ho podeu fer.

Coordi: Podem, i ja s'ha fet.

Manu: La campaña de Marto, ¿verdad?

Coordi: Per exemple. Teniu set hores per davant. Per cert, si ve el substitut de la Maite, me'l feu passar al despatx. El primer dia, i ja arriba tard.

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

Coordi: Manu, abans d'anar al lavabo, avisa'm. No podem tenir una centraleta parada a les hores punta.

Mila: ¿Qué pasa con este calor, coordi?

Coordi: Lo estamos mirando, Mila.

Mila: A ver si acabaremos todos haciendo striptease.

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

Mila: Podremos!

(El Coordinador surt. Abans de fer-ho, col·loca bé la cadira on s'asseu

Montse) **Joel:** (Imitant el Coordi) El client està content amb la campanya? **Manu:** (Imitant un soldat) No!

Joel: Sóc un ser acomplexat, buit, semianalfabet, amb un coeficient inferior al d'un mandril?

Manu: Sí!

Joel: No sento res!

Manu: Sí!

Mila: Él no ha echado a Maite.

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

Joel: (Referint-se al Coordinador) És un gilipollas.

Mila: No es mal chavall!

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: Això de la Maite, em sembla molt fort.

(Comencen a sonar els telèfons)

<p>(Sona el telèfon)</p> <p>Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende 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</p>	<p>Manu: Yo, al nuevo, ni le hablo.</p> <p>(Sona el telèfon)</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. (Teclaja a l'ordinador. Pausa) Sí, aquí está. ¿Dice que desea cancelar los canales? ¿El motivo de su cancelación, por favor?</p> <p>(Entra per la porta un jove.</p>	<p>Montse: ¿Le pueden hacer esto a Maite? ¿Pueden?</p> <p>(Sona el telèfon)</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? (Riu) Ya... comprendo. Usted es Dios y cree que está llamando al Cielo.</p> <p>(Entra per la porta un jove. Visiblement perdut. Sembla que busqui alguna cosa)</p> <p>Montse: No se equivoca, no.</p>	<p>Mila: Eso y más.</p> <p>(Sona el telèfon)</p> <p>Mila: Desuna Cable, buenos días; le atiende... Sí, para cancelar, ¿verdad? Sí. Ahá... Si. No, no pasa nada.</p> <p>(Entra per la porta un jove. Visiblement perdut. Sembla que busqui alguna cosa)</p> <p>Mila: Su hijo. Ya. A él no le gustan... Ahá... Ya..., sí..., entiendo..., claro, claro..., ..., ..., ... si me deja verá que..., claro. Su suegra... entiendo... Sí... ..., ..., claro. Ya... entiendo..., oiga..., ..., ya, su cuñado...,</p>
---	---	---	---

<p>absoluto. De verdad. Nuestra intención es/ <i>(Entra un jove per la porta. Visiblement perdut. Sembla que busqui alguna cosa)</i></p> <p>Joel: ¿Quiere hablar con mi superior? Oiga, mi superior en este momento está... No hace falta ponerse así. <i>(prem un botó)</i> El que faltava. <i>(El noi que acaba d'entrar es dirigeix a Joel; aquest l'aparta tot indicant-li que no el molesti. El noi va cap a Manu.)</i></p> <p>Joel: <i>(Joel a Manu)</i> Manu, necesito a un superior. ¿Te importa? <i>(apreta el Mute altre vegada)</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. <i>(Manu canvia de telèfon i va cap al telèfon de Joel)</i></p> <p>Manu: Hola, buenos días. ... <i>(El noi entra i surt diverses vegades pel fons de l'escenari visiblement perdut. Cap del teleoperadors</i></p>	<p><i>Visiblement perdut. Sembla que busqui alguna cosa)</i></p> <p>Manu: Un poco caro? Le entiendo 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.. <i>(El noi que acaba d'entrar es dirigeix ara a Manu; aquest l'aparta tot indicant-li que no el molesti. El noi va cap a Montse)</i></p> <p>Manu: <i>(Contesta a Joel. Apretar el Mute)</i> Un segundo, que este está a punto de tragar. <i>(Torna a apretar el boto)</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 canal extra. <i>(Manu canvia de telèfon i va cap al telèfon de Joel)</i></p> <p><i>(El noi entra i surt diverses vegades pel fons de l'escenari visiblement perdut. Cap del teleoperadors no li fa el més mínim cas. Finalment entra amb el Coordinador. Es fa una pausa)</i></p>	<p>Yo soy la Virgen María <i>(Torna a riure)</i> Eso es: la Virgen... ¿Pregunta por alguien en concreto? San Pedro... Vaya hombre, pues no está en este momento. <i>(Apretar un botó perquè no l'escoltin. A Mila)</i> Tengo un pirado al teléfono, que dice que es Dios. <i>(Al client)</i> <i>(El noi que acaba d'entrar es dirigeix ara a Montse)</i></p> <p>Montse.. <i>(apreta el Mute. Al noi.)</i> Nen., no veus que aquí s'està treballant? <i>(Torna a prémer el botó)</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>(Apretar el Mute)</i> Et juro que a mi no em paguen prou per aguantar a aquesta colla de sonats. Cada dia me'n toquen quatre o cinc., joder... <i>(Mute)</i> Mire, lo 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. <i>(El noi entra i surt diverses vegades pel fons de l'escenari visiblement perdut. Cap del teleoperadors no li fa el més</i></p>	<p>vaya por Dios..., <i>(Apretar un botó perquè no l'escoltin. Contesant 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. <i>(El noi que acaba d'entrar es dirigeix ara a Mila. Aquesta, sense saber ni tan sols el que vol, li assenyala una direcció que el jove segueix sense saber gaire bé on 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 ya estoy comprometida, ¿sabe? Ya... Oiga, si quiere cancelar, yo... <i>(El noi entra i surt diverses vegades pel fons de l'escenari visiblement perdut. Cap del teleoperadors no li fa el més mínim cas. Finalment entra amb el Coordinador. Es fa una pausa)</i></p> <p>Mila: Un segundo, por favor. <i>(Observa l'entrada del nou)</i></p> <p>Mila: Estoy aquí. (...) Estoy aquí... <i>(Torna a prémer el botó)</i> ¿Dónde coño me voy a ir si no?... ¿El tío Alfonso? No. (...) No me ha hablado del tío Alfonso... ¿Que me dice? ¿Con su prima? ¿Ah sí? <i>(Mute)</i> Esto se anima. <i>(Mute)</i></p>
--	---	--	---

<p><i>no li fa el més mínim cas. Finalment entra amb el Coordinador. Es fa una pausa)</i></p> <p>Manu: ¿Puede disculparme un momento?</p> <p><i>(Observa l'entrada del nou)</i></p> <p>Manu: Disculpe... Le habla Manuel Fernández, jefe de Departamento de Ventas. Por supuesto que tiene razón. Claro que sí. <i>(Mute)</i> ¿Qué plasta!</p> <p>Joel: Ni que ho diguis. S'ha calmat oi, per això?</p> <p>Manu: Sí. Ahora está tranquilo 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 vuelva a suceder... Le pedimos disculpas. Le paso a mi compañero que acabará de ratificar sus datos. Buenos días. <i>(Penja)</i></p> <p>Joel: ¿Lo anotamos...? <i>(Joel amb el client)</i> Indíqueme su nombre para enviar la queja al servicio</p>	<p>Coordi: Adrià, oi?</p> <p>Adrià: Sí.</p> <p>Coordi: Tens el molest costum d'arribar sempre tard o avui és una excepció?</p> <p>Adrià: Jo... No. No... Però...</p> <p>Coordi: Seu aquí. <i>(Als altres, que estan escoltant)</i> I la resta, què?</p> <p>A currar.</p> <p>Coordi: Ja et van explicar a la "Formación" de què va el tema, oi? Controless l'aplicatiu?</p> <p>Adrià: Sí; el vaig tocar una mica ahir.</p> <p>Coordi: Bé! Avui és un mal dia. Així que espavila! Recordat de demanar-los el DNI!</p> <p>Adrià: Sí!</p> <p>Coordi: Si hi ha cap problema, avisa.</p> <p>Adrià: Gracies. <i>(Coordinador surt)</i> ...Espero no cagar-la.</p> <p>Manu: Disculpe la espera. Puedo incluirle, a 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>(Penja i es queda mirant amenaçadorament a Adrià)</i></p>	<p><i>mínim cas. Finalment entra amb el Coordinador. Es fa una pausa)</i></p> <p>Montse: Un momento, por favor.</p> <p><i>(Observa l'entrada del nou)</i></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>(aixeca el puny i el dit del mig)</i> ¿Qué estoy haciendo?</p> <p><i>(Pausa)</i> Pues sí, lo ha acertado.... ¿Y ahora? <i>(es fica el dit al nas)</i> ¡La leche!... ¿Cómo lo?... No me estará tomando el pelo, ¿verdad? Porque si lo hace no tiene puñetera gracia. <i>(Es gira a dreta i esquerra mirant per si algú li està fent una broma)</i> Vale, de acuerdo. Si es usted Dios póngame encima de la mesa un fajo de billetes. <i>(Larga pausa)</i> M'ho imaginava.... 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>(Penja i es queda mirant amenaçadorament a Adrià)</i></p>	<p>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 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>(Penja i es queda mirant amenaçadorament a Adrià)</i></p>
---	---	--	--

<p>correspondiente. ¿Su nombre? ¿DNI? ¿Dirección? Perfecto. En breve, dicho departamento se pondrá en contacto con usted.</p> <p><u>Buenos días.</u></p> <p><i>(Penja i es queda mirant amenaçadorament a Adrià</i></p>			
---	--	--	--

(Llarga pausa on tots es queden mirant al nou. Aquest no sap massa bé què fer ni què dir. De cop, Mila, Manu i Joel se separen de la taula amb les seves cadires amb rodes. Montse amb un bloc a la mà, també arrossegant-se amb la cadira, arriba fins on està Adrià. Es queden mirant fixament)

Joel: *(Fluixet a Montse)* Vinga, Montse..

Manu: *(Fluixet a Montse)* Duro con él.

Montse: *(A Adrià)* Contesta sense pensar. *(Adrià fa que sí amb el cap)*

Manu: *(A Joel)* Empezará con el cuestionario Crandall. Interesante elección... *(Joel el mira sense entendre de què parla Manu)*

Montse: Cuando paso situaciones estresantes en el trabajo, suelo trasladar mi enfado a mi familia o amigos. Respuesta A:

Manu: Siempre

Montse: Respuesta B:

Joel: A veces

Montse: Respuesta C:

Mila: Nunca

Adrià: Com?

Montse: No pensis.

Manu: Contesta, vamos.

Adrià: Cuando paso situa/ A veces... Creo.

Mila: Crees?

Adrià: A vegades.

Montse: Con frecuencia fantaseo acerca de lo que podría haber dicho después de finalizada una discusión. A:

Manu: Siempre

Montse: B:

Joel: A veces.

Montse: C:

Mila: Nunca

Adrià: Nunca.

Manu: Seguro?

Joel: Manu...

Montse: Me encolerizo cuando la gente se ríe de mí.

Manu: Siempre

Adrià: Nunca.

Mila: Míralo que rapidito.

Adrià: Oye.

Manu: Con lo modosin que parecía.

Adrià: Déjame...

Manu: O que? Me vas a dar con el estuche?

Adrià: No me/

Montse: Repeteixo la pregunta: Me encolerizo cuando la gente se ríe de mí.

Adrià: A veces.

Montse: Con que frecuencia se comporta usted agresivamente.

Adrià: Nunca.

Els demás fan l'acció d'anar a picar-lo

Adrià: NUN-CA. Casi.

Montse: Generalmente intento evitar cualquier conflicto.

Manu: Siempre.

Joel: Miente.

Adrià: No.

Joel: Miente.

Adrià: Vale miento.

Mila: No miente. Intenta evitar los conflictos.

Montse: Cuando alguien constantemente me sermonea sobre un tema en particular..

Manu: Lo escucho.

Joel: Lo ignoro.

Mila: Me molesta.

Adrià: Lo ignoro.

Manu: Oye chaval, no sé si te das cuenta de la importancia de lo que estamos haciendo.

Adrià: No sé que estias haciendo.

Mila: El control de la ira es básico en este curro. Básico. Lo entiendes? El cuestionario nos permite saber hasta que punto eres capaz de tragar tu ira. Y en que momento vas acabar explotando. Porqué en este curro se necesitan toneladas de aguante.

Manu: Y porque todos acabamos explotando, tarde o temprano.

Montse: Repeteixo la pregunta: Cuando alguien constantemente me sermonea sobre un tema en particular

Adrià: Lo escucho.

Manu: Más te vale.

Montse: Cuando mi jefe me critica por algo que he hecho:

Joel: Juzgo sus críticas objetivamente

Mila: Intento entender su punto de vista.

Manu: Me rio en su puta cara y me dan ganas arrancarle a mordiscos su sonrisa de listillo, de agarrrale por los huevos, de salir a la calle...

Joel: Manu...

Manu: Y de estamparlo contra un coche en marcha...

Montse: Vale...

Manu: Y Feo. Que el coche sea feo.

Adrià: Crec que la segona.

(Pausa. Tots miren a Montse. Aquesta mira el seu bloc. Montse mira els seus companys. Fa que sí amb el cap. Tots somriuen i s'acosten a Adrià)

Montse: Un 25

Joel: Un 25?

Manu: No està mal.

Joel: Bienvenido al infierno.

Manu: Manu. Saqué un 45 en el test, control de ira moderado.

Joel: Muy moderado. Joel. 30, Nervios-de-acero-man.

Mila: Mila.

Manu: No lo dirá, pero ella és un 20.

Mila: Mentí. Puedo matarte si se me cruzan los cables.

Adrià: Un 25?

Montse: Tens un bo control emocional. Saps retenir els teus impulsos i no caure en actituds agressives si les coses no surten com vols. Ets perfecte per aquesta feina. T'ho podries estar força temps.

Adrià: I a què ha vingut això de/

Joel: La Montse és psicòloga. Si ella no dóna l'Ok...

Mila: Dicen que Montse sacó un 5. La imperturbable. Podría quedarse currando aquí toda su vida y nada la alteraría.

Montse: Ja porto porto mitja vida currant aquí.

Joel: *(Li sona el telèfon)* Perdoneu.

(Pausa. Tots miren a Montse. Aquesta mira el seu bloc. Montse mira els seus companys. Fa que sí amb el cap. Tots somriuen i s'acosten a Adrià)

Adrià: A què ha vingut això de/

<p>Manu: Aquí no trabaja cualquiera.</p> <p>Montse: Suposo que ja t'han explicat/</p> <p>Adrià: Sí. A la formació em van/</p>	<p>Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaria. ¿En qué puedo ayudarle? <i>(apreta el Mute)</i></p>
--	--

Joel: La versió oficial...

<p>Mila: O sea, que no tiene ni idea.</p> <p>Montse: Fes-li un resum, Mila.</p> <p>Mila: Aquí nos llaman los clientes descontentos con una mierda de canales de televisión de pago que los del piso de arriba encasquetan/</p> <p>Adrià: ¿Encasquetan?</p> <p>Manu: Venden sin miramientos.</p> <p>Montse: Sí, truquen a iaïos, gent molt gran que no sap ni el que es diu; els venen la moto...</p> <p>Mila: Sin escrúpulos.</p> <p>Manu: El caso es que los dos primeros meses</p>	<p>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 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</p>
--	--

<p>son gratuitos; a partir de los dos meses les empiezan a cobrar.</p> <p>Mila: Los vendedores de arriba les dicen que lo cojan y que se den de baja despues de disfrutar del periodo gratuito. Y al cabo de dos meses...</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>favor. <i>(Busca a l'ordinador)</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.</p>
--	--

Joel: *(Penjant la trucada)* Amén!

(Adrià suspira)

Montse: Però no desesperis! Si has fet el curs de telemàrqueting, el curs de formació en excel·lència telefònica i la formació de campanya...

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

Manu: Por supuesto.

Adrià: ...por supuesto...

Montse: Si coneixes el “somriure telefònic” i “l’escolta activa”, segur que d’aquí un parell de mesos aconseguiries que no et pengin a la primera.

Joel: Però aleshores ja serà massa tard

Manu: Porque te habrán hechado a la calle.

(Sona el telèfon de West Point.)

Montse: Preparat?

Mila: Ahora sabremos de qué pasta estás hecho.

Manu: ¡Te entra la primera llamada!

Adrià: Collons...

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

Adrià: Però, com? T’escolten mentre parles?

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

Adrià: Joder, sembla que estigui a punt d'operar, i només és contestar el telèfon...

(El telèfon no deixa de sonar)

Manu: Otro recién salido de West Point, ¿no es cierto?

Adrià: West Point?

Mila: Como la academia.

Adrià: Què vols dir?

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

Adrià: Estic estudiant, però...

Mila: ¡Bingo!

Adrià: La cagaré.

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

West: West Point?

Mila: Coge el teléfono, anda...

(West despenja)

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

Veü Client: Quiero anular el servicio de televisión por cable.

West: ¿Por qué?

Veü Client: ¿Por qué qué?

West: Perdón. *(Llegeix l'argumentari que té al costat)* “¿Sería tan amable de explicarme los motivos de la cancelación, por favor?”

Veü Client: Porque me sale de la polla. ¿Te vale?

West: Me vale, me vale... ¿Su nombre?

Veü Client: Alfredo Vargas, 48778743G. ¿Ya está?

West: Un momento, por favor. *(West apreta el botó d'espera)*

Veü Client: La madre que lo parió, ¡ahora me pone la musiquita!

(West se sorprèn que el pugui sentir)

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

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

West: Estamos.

Veü Client: Y como me llaméis otra vez os vais a enterar. *(Penja)*

West: *(pausa. Llegeix)* “Muchas gracias por confiar en nuestro servicio. Esperamos volver a serle útil en el futuro. Que pase unos...”

(Entran Petronia i Eustaquia)

Petronia: ...Buenos días....

(Petronia i Eustaquia. Es col·loquen a platea. Les dues vestides com hostesses de vol. La resta d'actors s'han situat entre el públic)

Petronia: ... 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.

Eustaquia: *(algú estossega)* 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 5,6 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 10% 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.

Petronia: (*Hi ha una pausa. Ningú no es mou*) 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 corrents*)

West: Lo siento, yo...

Petronia: Llega tarde.

West: Sí. 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 tiene respuesta. Un enigma.

Petronia: Síntese. 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!*

Petronia: Muy bien. Empecemos. Usted. (*Senyala algú del públic*) Levántese y explíquenos quién es la persona que tiene al lado..

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

West: ¿Eh? ¡Oye!

Eustaquia: (*A West*) ¡Chitón!

Públic 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!

Públic 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 una altra persona*) Usted mismo.

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

Petronia: ¿Qué pasa?

West: Se ha inventado cosas.

Públic 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 seu abatut*)

Petronia: (*A una altra persona*) Usted mismo.

Públic 4: (*Accent argentí*) Che, el pive de mi lado, se llama/

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

Públic 4: ...

Eustaquia: Que ¿qué le pasa en la boca?

Públic 4: No, nada. Soy argentino.

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

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

Públic 4: Sí, por supuesto. 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.

Públic 4: Pero si yo soy argentino.

Eustaquia: *Pal* caso es lo mismo.

Públic 4: Perdone pero/

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

Públic 4: Pero/

Eustaquia: ¡A la puta calle! (*Públic 4 surt*)

Petronia: Call Center...

Petronia: ...exige seriedad, compromiso y educación a sus trabajadores.

Petronia: ...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. 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.

ACTE II

12:00.

48%

(Al Call Center hi ha només West Point i Montse. Al marcador hi va apareixent la següent frase: “La gente ociosa suele sentirse más cansada que la que trabaja. Ronald Reagan”)

West: Sempre hi fot aquesta calda?

Montse: S’ha espatllat la calefacció. No saben com parar-la.

West: Ah... *(Pausa)* Quan fa que treballes aquí?

Montse: Massa.

West: Això de la psicologia no...?

Montse: *(seca)* No.

West: “Sueles trasladar tu frustración a familiares y amigos?”

Montse: Com?

West: El test... I tu vas treure un 50?

Montse: *(riu)* D’això ja fa molt. Massa.

(Entra Joel)

Joel: I la gent?

(Entra el Coordinador)

Coordi: Joel, és l’última vegada que t’avisó. Els descansos són de cinc minuts. Ni de set ni de nou. I recorda: per fer la pausa de conveni prem 1, per anar al lavabo 2, si t’has d’aixecar per algun tipus d’incidència tècnica...

Joel: El 3.

Coordi: Queda clar?

Joel: Claret...

Coordi: I el Manu?

Montse: Ha anat a/

Coordi: Seu bé Montse....

Montse: Quaranta-nou, quaranta-vuit, quaranta-set...

Joel: Si vols fer-te una palla prem el 4, si tens la necessitat imperiosa d'insultar al coordinador prem 5...

Ui... He apretat el 5. Egòlatra-gilipolles-traïdor-fill-de-la-gran-puta...

West: Traïdor?

Joel: Aquest fa dos dies estava com tu i com jo: al telèfon. Pensava que això era una merda i es cagava en la coordinadora que teníem abans. *(Mira a Montse. Aquesta abaixa el cap)* I ara mira, fa el mateix. I saps el pitjor? És que s'ha acabat prenent seriosament aquest merda curro. El poder corromp les ànimes... ja se sap. Veig que esteu tranquils...

West: Sí, al Manu se li ha parat l'ordinador...

<p>Joel: Això passa cada dos per tres. L'informàtic és un <i>freak</i> que només entén d'ordinadors quan busca pàgines guarres de de MILF'S per Internet. Per la resta és un inútil. Un altre que ha caigut en mans d'aquesta vulgar empresa.</p> <p>West: Ja... I tu on has dipositat les teves esperances?</p>	<p>Montse: <i>(Sona el seu telèfon)</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>(prem el Mute)</i></p>
--	---

Montse: És fotògraf.

<p>West: De debò?</p> <p>Joel: Sí! I dels bons. Això em serveix per sobreviure mentre lligo un parell de contractes, ja saps... Aquesta conversa la puc tenir amb tu o amb la Montse, perquè amb la resta...</p> <p>West: Ja ho he vist...</p> <p>Joel: Aquí la cultura ni s'olora. Parlar d'una bona peli és una cosa raríssima; d'un bon llibre... un miracle!</p> <p>West: T'agrada el cinema?</p> <p>Joel: Només el gènere de terror vampíric-lèsbic. Sóc un xicot amb certes restriccions pel que fa a cultura. I tu?</p> <p>West: Jo?</p> <p>Joel: Què fas?</p> <p>West: Estudio. Informàtica.</p> <p>Joel: Ah sí?</p>	<p>Montse: <i>(Torna a parlar amb el client)</i> 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 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>
--	---

West: També vaig començar telecos, enginyeria industrial, i un cicle formatiu de sensibilització medi ambiental... No he acabat res. Montse: No és fàcil saber	
--	--

què t'agrada.

West: El més difícil és atraveir-se a fer-ho. O si més no acabar-ho.

Coordi: Joel, connecta't! És l'última vegada que...	Montse: ¿Sí? Ya. Ya veo. Sin ningún problema. Anulamos su servicio a partir de este momento. Que pase usted un buen día.
Joel: Ja ho faig. Aquest programa nou és una merda! (<i>prem 5</i>) Tros de fill puta!	

Montse: Joel...

Entra coordi. West dissimula.

Coordi: En 10 segons et vull connectat. Em sents?

Joel: Aquest tio és insuportable!

Montse: No per tothom.

Joel: No entenc que la Mila l'aguanti.

Coordi: (*des de dins*) Nou.

Montse: No té més remei...

West: Per què?

Joel: Aquí hi ha gent esperant la gran oportunitat per fotre el camp corrents.

Coordi: (*des de dins*) Vuit.

Joel: Però hi ha qui s'ho pren seriosament. Qui creu que això és una feina honrada, que necessita maneres, artesanía; m'entens?

Coordi: Set.

Joel: La Mila és de les que creuen que aquesta feina és per a elegits...

Montse: Una manera com un altre d'enganyar-se.

Coordi: Sis

Joel: La vida és més fàcil si trobes un sentit a totes aquestes a feines que no vol ningú, amb cursos de reciclatge professional i cursos per adults.

Coordi: Cinc

Joel: Perquè fins i tot aquí si no tens l'Excel 73, el Windows 2025, anglès, francès i tres carreres no arribes enlloc. Per després tornar a casa tard, amb un fill que només et dona problemes...

Coordi: Quatre

Joel: ...un pis que cau a trossos,

Coordi: Tres

Joel: ...un exmarit que et fotia d'hòsties

Coordi: Dos

Joel:...i quatre babosos a qui recorres quan et trobes sola...

Coordi: Un...

Joel: ...i que t'has de follar perquè després t'escoltin una mica.

Coordi: Joel

Joel: Ja està.

(Truquen)

Joel: Desuna cable.

(West la mira. Entra Manu d'una revolada)

Manu: *(Nerviós)* Llego y le digo: "Enano cabrón, no me funciona el aplicativo".

Manu: *(Li sona el telèfon. Canviant totalment el to amb què ha entrat)* Desuna Cable, un momento, por favor. *(Aprèta 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. *(Aprèta el Mute per parlar. Altra vegada surt la veu amable del personatge)* En breves instantes atenderemos su llamada; no cuelgue, por favor. *(Mute)* "Lo haré cuando pueda", me dice. "¿Cuándo puedas? ¿Cuándo puedes?", le digo. "Ahora no". "¿Qué estás haciendo ahora, eh? Esta habitación huele a pajillero. Trabajas para mí, enano cabrón". "¿Para ti?" me dice. "Para mí!", 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 palteado 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!" *(Aixeca el dit del mig)* .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 entrat mentre parlava Manu)* 'Tiene una carrera.

Manu: Y yo una vida, ¡joder! Realmente esto apesta. *(Tots li fan el senyal perquè apreti el Mute)* Con ese puto coche, hasta vendría contento al curro, ¡joder! *(No entén els senyals dels seus companys)*
¡¿Qué?!!

Joel: El Mute!

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

Joel: Això és perquè vols.

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: Ja...

Joel: T'ensenyó el meu bitllet?

(Joel treu de la cartera una pell de pollastre)

West: Què és això?

Joel: Un bitllet de metro.

West: Jo tinc una 50/30. No sabia que una pell de pollastre també servia.

Joel: Doncs sí, mira...

West: No. En sèrio/

Joel: És el meu bitllet per anar cada matí en primera classe al metro. No com d'altres. *(Canvi de llum. S'il·lumina un petit rectangle; Joel i West estan al mig, 4 persones amb gavadina. S'apreten, intenten cabre en aquest petit rectangle de llum. Sentim so de metro. A la pantalla, hi passen lletres dient "Propera parada: Pl. Catalunya. Correspondència amb L1, L2 i Ferrocarrils de la Generalitat")* Jo abans era com tu. Un cap de bestiar més, apretat en un vagó de merda camí de l'escorxador. Em fotia a parir estar apretat. *(Els 4 homes s'apreten encara més)* Em fotia a parir el cabron que tot i estar apretat

intentava llegir el diari. *(Les quatre figures obre el diari "Metro")* Em fotien a parir aquests diaris gratuïts. Em fotia a parir que el tio del meu costat aixequés el braç i... *(El tio del costat aixeca el braç com per agafar una barana i Joel es troba la seva aixella just a la cara)* Les... *(Hi ha empentes)*, els... *(Un home li esternuda just a sobre)*, els telèfons mòvils, les converses alienes, els adolescents amb els... *(Un jove es posa al costat amb els walkmans a tota llet)*, El músic de cada matí *(Un dels 4 treu un acordió i el comença a tocar mentre intenta obrir-se pas entre els altres. Joel treu un bitllet.)* Però te callas. Les "poveritas" de... *(Surt una noia amb mocador al cap)*

Noia amb mocador: ...de la Bosnia. No "tingó" trabajo...

Joel: ...o pitjor encara, el...

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

Joel: Vaja el bon rollo que es respirava...

Viatger 1: *(Anant a la feina amb cara d'amargat)* "Soy absolutamente feliz"

Viatger 2: *(Anant a la feina amb cara d'amargat)* "Me siento plenamente realizado como ser humano"

Viatger 3: *(Anant a la feina amb cara d'amargat)* "Mi vida discurre en un continuo frenesí de placeres"

Joel: Però tot això s'ha acabat!

West: Gràcies a la pell de pollastre?

Joel: Fixa-t'hi bé. Te la poses al braç, sota la màniga. I quan més a petar estigui el vagó de metro... et rasques, te la treus i dius ben alt. *(Joel ho ha anat fent tot. De cop, i en veu alta perquè tothom el senti):* "Maldita lepra!" *(Joel llença a terra la pell de pollastre. Els ocupants del vagó, es queden mirant la pell a terra. Després miren a Joel. Se sent el so d'una porta de metro que s'obre. Tots marxen corrents. Joel i West, es queden sols)*

West: *(Agafant la pell i mirant-se-la)* Fantàstic. Fantàstic.

Joel: Bitllet de primera. Per tu. En tinc més a casa.

(Tornem al Call Center)

Manu: Hacer tu propio mundo, ¿no?

Joel: Això mateix.

Manu: Prefiero el Mazda.

Mila: Es asqueroso.

Joel: Parlant d'asquerositats, ahir em van explicar un acudit.

(Sona el telèfon de Mila)

<p>West: Merda, s'ha bloquejat! (<i>La pantalla</i>)</p> <p>Manu: ¿Un chiste? Me gustan.</p> <p>Montse: Els que explica aquest són dolentíssims.</p> <p>Manu: (<i>A Montse</i>) ¿Te preguntó alguien?</p> <p>West: No funciona, no fa res.</p> <p>Joel: Un tío se muere y va al infierno.</p>	<p>Mila: Gracias a Dios puedo perdérmelo. (<i>Despenja</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>Apreta el Mute. Pensa</i>)</p> <p>West: Faig reset?</p>
---	---

Joel: (*A Manu*) Un moment!

<p>Mila: (<i>Esbufega</i>)</p> <p>Manu: (<i>A Mila</i>) ¿Qué pasa?</p> <p>Mila: Un viejete. Oye, ¿los tíos cuando no hacéis la mili?, hacéis eso... ¿cómo se llama...?</p> <p>Manu: No sé, ¡pregunta al marica!</p> <p>West: (<i>Sota la taula mirant l'ordinador</i>) Objeció de consciència.</p> <p>Mila: ¡Eso! ¿Nosotros tenemos ese derecho?</p>	<p>Joel: (<i>Despenja</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>Jugant</i>) Último aviso y colgaré... Colgaré... ¡Pues cuelgo! (<i>Penja</i>)</p>
--	---

Joel: Una brometa.

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

<p>Joel: On érem?</p> <p>Manu: En el infierno.</p> <p>Joel: Això! Y Satán le dice que le enseñará tres habitaciones y que la que elija será su hogar durante el resto de la eternidad. Satán, con sus largos cuernos...</p> <p>Manu: ¿Eso es importante?</p> <p>Joel: El què?</p> <p>Manu: Lo de los largos cuernos.</p> <p>Joel: Important?</p>	<p>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 de hoy, 2 de Marzo; y que usted, el titular, José Antonio Garay, da su permiso para que así sea. ¿Le parece</p>
---	--

<p>Manu: Sí, importante.</p> <p>West: Reinicio, eh?</p> <p>Joel: Important...</p> <p>Manu: ¡Importante <u>para el chiste!</u></p> <p>Joel: <i>(Pausa)</i> No sé, suposo...</p> <p>Manu: Joder...</p>	<p>bien? Bien pues. Que pase usted un buen día. Cuidese.</p>
--	--

(Truquen al telèfon 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: <u>Es mi vida.</u></p>	<p>Joel: <i>(Despenja)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Sánchez. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Oiga?</p> <p><i>(Pausa)</i> ¿Otra vez? <i>(Pausa)</i> ¿Hay alguien? ¡¡Eoeo!!! <i>(Jugant)</i> Putas bromitas y putos niñatos! <i>(Penja)</i></p>
--	---

(Truquen al telèfon de Montse)

<p>Joel: <i>(A Manu)</i> I tu, a veure, et continuo explicant l'acudit o no?</p> <p>West: He fet reset! Ho he fet!</p> <p>Manu: <i>(A Joel)</i> No hace falta que continúes!</p> <p>Joel: Però si no havia començat.</p> <p>Manu: Pues mejor.</p> <p>Mila: ¿A qué viene esto?</p> <p>Manu: ¡A que no sabe contar chistes!</p> <p>Joel: Ni tu pentinar-te, mamon!</p> <p>West: No s'engega...</p> <p>Mila: <i>(A Manu)</i> No había dicho nada.</p> <p>Joel: Eso, ¡no había dicho nada!</p>	<p>Montse: <i>(Sona el telèfon i despenja)</i> Desuna Cable, buenos días; le atiende Montse Subietas. ¿En qué puedo ayudarle?</p> <p>¿Desea dar de baja el servicio de televisión por cable? Ahá... ¿Cuáles serían los motivos de su cancelación?</p> <p>Ahá, entiendo... 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... Si, sí: entiendo...</p>
---	--

Manu: Ha dicho: “y Satán le dice que le enseñará tres habitaciones”

Mila: Eso lo ha dicho. Lo he oído.

Joel: Això ho he dit, sí.

Manu: Eso es importante. Son tres habitaciones. Sabemos que son tres. ¡Tres!

Mila: Ni dos ni cuatro.

Manu: Tres. Son tres. Eso es importante.

Joel: Això és important, sí.

West: (*Mirant la pantalla*) La puta... No funciona.

Manu: El problema viene luego. Introduces de modo ilustrativo/

Joel: ¿De modo ilustrativo?

Mila: Deja que acabe.

West: (*Referint-se a l'ordinador*) No va, no.

Manu: De modo ilustrativo has dicho: “y Satán con sus largos cuernos...”

Mila: Ilustrativo, ¡es verdad!

Joel: Hay que joderse...

Manu: Por eso te he preguntado si era importante. Porque me joden los que cuentan mal los chistes. ¡Los que empiezan a inventarse trozos solo para su lucimiento! Joder, un 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

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. (*Busca*) Ya le 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 solucionárselo. Que no. Lo siento mu/ De acuerdo. Que pase usted un/ (*El client ha penjat*) ...un día de mierda y que un camión le pille los huevos, ¡hijo de puta!

nada!	
-------	--

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 rien de sus propios chistes. A esos les tendrían que volar la cabeza.

Joel: Lo tendré en cuenta.

Manu: Más te vale.

West: Deixeu el puto acudit, i que algú em digui què li passa a això!

Mila: ¿Qué ocurre?

West: ¡No se enciende!

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

Joel: No hauràs reiniciat, oi?

West: ...Sí.

Manu: Joder...

Mila: ¡La que ha liado!

West: Si ho he dit! ¡Lo he dicho, joder! He dit: “faré reset”! Ho he dit! ¡Lo he dicho, ostias!

Montse: Ho ha dit!

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

Montse: (*Per sota, a Manu*) Que et follin...

Manu: (*Pausa*) ¿Perdona?

(*Montse no diu res. No fa res. Manu s'aixeca. Se li acosta*)

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: Deixa'm en pau!

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 cuántas 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)* Ara millor calladet. *(A Montse)* Quantes n'has retingut?

(Montse no diu res. Manu intenta agafar-li el paper on Montse porta el registre de les trucades. Ell agafa el paper. Hi ha un estira i arronsa. Ha de ser una situació tensa. Incòmoda. La situació sembla que hagi d'acabar a les mans. West fa l'acció d'acostar-se; Joel el para. Manu aconsegueix el paper)

Montse: Dóna-me'l. *(Intenta agafar el paper que Manu té entre les mans)*

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

Mila: Joder.

Montse: ¡Dámelo! *(Montse estira el paper i l'agafa)*

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, quan aquesta 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.

Joel: Manu. *(Li assenyala el telèfon)*

Manu: Salvada por la campana! *(Fa amb els dit un numero 7. En veu baixa li diu a Montse)* Siete retenciones. ¡Yo llevo siete! Si mañana tienes trabajo no te olvides de darme las gracias.

(Entra el Coordinador)

Coordi: Què li passa a la teva terminal?, Adrià, joder!

West: No sé...

Mila: ¡Ha hecho un reset!

Coordi: No me... A veure Adrià, a la formació no us van dir que no havíeu de reiniciar mai? T'acabes de carregar tota la informació que havies gravat avui. Tens el paper dels

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?

registres, oi? Espera (*Comença a remenar l'ordinador*) Doncs posa't en *back office*. Passa les dades. Ara no t'entraran trucades, i quan acabis m'avises. I la propera vegada demana ajuda, Adrià, per l'amor de Déu. ¿Podrás ayudarle, Mila?

Mila: Faltaría más, coordi.

Coordi: (*Li fa un petó al cap a Mila*) Suerte que estás tú aquí. (*A Manu*) Cuando acabes, avísame ¡Manu! ¡Manu!

Joel: Està parlant!

coordi: Ja ho veig! Manu, la próxima vez que estés más de cinco minutos en el baño tu y yo hablaremos. Manu, ¿me oyes?

Joel: Està parlant, joder!

Coordi: He dit que vale. (*Fa per sortir. Veu a Montse asseguda. Li col·loca la cadira*) Seu bé, Montse. (*Montse s'aixeca i marxa corrents.*)

Coordi: I a aquesta, què li passa?

West: Que abans/

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 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.

Coordi: Va xaval, tu passa dades. Ja m'ho explicaran després. (*Assenyala el marcador*) Señoras, señores...: ahora estáis en la puta calle. Así que ¡espabilando! (*Surt*)

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

Manu: (*S'aixeca de cop*) ¡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 darrera marca les 13:30 de la tarda*)

Mila: ¡Es la una y media!

Joel: Ja?! Avui em toca a mi! A mi!

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

Montse: *(Entrant amb un clínex a la mà)* No m'agrada que feu això, em sentiú?

West: Què passa?

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

West: Vale ja, amb lo de West Point!/
/

Mila: Calla y atiende.

Montse: No ho feu, va...

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 esta 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: És meva, la trucada és meva. Mila tu 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: Escolta: prou ja... Ei, ei, ei... jo no vigilo!

Mila: No me seas cagón, joder!

Montse: Ja ho faig jo, però acabeu-ho ràpid.

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

West: Que te/
/

(Montse s'aixeca i vigila. Tots es posen al voltant de Joel)

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

Mila: Mierda; yo no. Un momento. *(Toca dos botons del seu telèfon)* Vale, ahora ya no me entran llamadas. Cuando queráis.

Joel: Desuna cable, buenos días. Si quiere ser atendido en castellano pulse 1. Si quiere ser atendido en croata pulse 2. Jó reggelt kívánok. Ha szeretne részt venni a spanyol sajtóban 1. Pulsa 1 burro *(Amb un somriure burleta als llavis i posant veu greu)* Desuna Cable, buenos días; le atiende Inga Vikinga. ¿En qué puedo ayudarle?

(Tots riuen per sota el nas)

Joel: Ahá... Ahá...

Manu: Pon el ampli. *(Joel apreta un botó i sentim la veu del client amplificada)*

Client: *(Parla amb tota correcció y amabilitat)* Mi nombre es Francisco Vázquez Monteagudo y deseo cancelar los canales de pago que tengo contratados con ustedes. Si son tan amables...

Joel: *(Mentre parla va teclejant i buscant el llistat de trucades del client)* 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?

Client: Sí. Así es.

Joel: ¿Le encontró usted atractivo?

Client: 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?

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

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

Client: *(Pausa)* No sé qué decirle.

Joel: ¿Encontró su uniforme debidamente planchado?

Client: Sí, sí... Muy bien planchado.

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

Client: ...

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

Client: Por el amor de Dios, no!

Joel: Su mujer, ¿tal vez?

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

Joel: Sí, disculpe. *(Pausa)*

Manu: la voz de este tío me suena

Joel: Quizás ella no lo dijo explícitamente.

Mila: Mira la memòria de llamadas.

Joel: ¿La notó más cachonda que de costumbre, esa tarde? Eso podría ser indicativo de que le miró los glúteos!

Client: Mire. (*Aguantant la mala llet*) No voy a enfadarme, ¿de acuerdo? Yo sólo quiero saber qué tengo que hacer para darme de baja del servicio. Si es tan amable...

Joel: ¿Mandó ya el análisis y el potecito?

Mila: Joel es genial...

Manu: Shhhhhh.

Client: Como?

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

Client: ¿Disculpe?

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

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

Client: (*Realment enfadat*) ¡¡Por el amor de Dios!! ¡¡¿Insinúa que soy un drogadicto?!!!

Joel: Claro que no, estimado cliente. Aunque una rayita de *farla* nos la metemos todos de vez en cuando,

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

Joel: Amable, lo soy;

Mila: (*Mirant el rellotge*) Joel, ve acabando.

Manu: Volveran en un minuto!

Joel: ...aunque no es cierto que desee anular.

Client: ¿Qué?

Montse: Joel, las de Qualitat estan pujant.

Mila: Corta la llamada...

Joel: El polígrafo no miente.

Client: ¿POLIGRAFO?

Montse: Han entrat al despatx. Penja perquè es posaran a fer escoltes!

Manu: ¡¡Cuelga!!

Joel: Disponemos de una máquina de la verdad.

Mila: ¡cuelga!

Joel: Nuestro técnico en la oficina me indica que usted ha mentido cuando se le ha preguntado si quería anular.

West: penja cony

Joel: La próxima vez que le pillemos mintiendo le enviaremos un coche patrulla a su domicilio.

Montse: S'estan connectant!

Client: Es usted/

Joel: Amable? Lo soy. ¡Que pase un buen día! (*Joel penja. Tots respiren alleugerits*)

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

Montse: Aquesta és l'última vegada que ho feu! Em sentiu?

ACTE III

14:30

48.7%

(Els protagonistes menys en West Point estan menjant, llegint o fent mots encruats a la taula. No truca ningú. En West Point els veu i, confiat, treu també un entrepà i un llibre. Al marcador hi apareix: "La feina ben feta no té fronteres. La feina mal feta no té futur. Generalitat de Catalunya. Som 6 milions)

West: Com és que no truquen?

Mila: Hora de comer. No llama ni Dios.

Manu: *(A West, sense treure els ulls del diari esportiu que llegeix)* Aquí no se puede ni leer ni comer.

Mila: En la mesa solo el argumentario,

Joel: I el full de dades.

West: Ah... *(Fa per amagar-ho tot. Els mira i veu que tots ho fan. Somriu, comença a desembolicar l'entrepà i a menjar mentre llegeix)*

(De cop, Mila, que seu a la punta, dóna un copet a la taula, i tots ells —com a l'escena del mercat ambulat de El Gran Dictador— fan desaparèixer gots, llaunes, llibres, revistes, entrepans i patates de la taula, com si d'una càmera ràpida es tractés, deixant amb l'entrepà a la boca i el llibre obert a West Point, just en el moment en què entra el Coordinador)

Coordi: *(Es posa darrere de West. Els altres, tots ben asseguts i immòbils)* Mira noi, no sé on has treballat abans; el que sí que puc dir-te és que en aquesta feina no es pot menjar ni llegir. Mira com tens el teu espai de feina! Veus a cap altre dels teus companys menjant, eh? Els veus?

West: No.

Cordi: No sento res! Els veus?

West: No!

Coordi: Exacte. No els veus perquè no ho fan. *(A Manu)* Damunt la taula només hi vull l'argumentari i el full de dades. De totes maneres, Manu, si l'has vist, li hauries pogut dir alguna cosa.

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

West: Sí... M'ho ha dit.

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

(El Coordinador agafa una paperera amb la mà. S'acosta fins on hi ha West Point. Aquest, resignat, llença l'entrepà. Fa per guardar el llibre a la bossa. Coordi fa que no amb el cap. Finalment, West llença el llibre a la paperera. Quan surt, el Coordinador llança un somriure a Mila i posa altra vegada bé la cadira de Montse. En el moment que ha marxat, Mila dona un cop. Tots, altra vegada a càmera ràpida, treuen els entrepans, llibres, llaunes, etc, i continuen menjant i llegint com si tal cosa. West resta assegut sense entendre res)

Manu: *(A West, sense treure els ulls del diari esportiu)* Pardillo...

Mila: *(Llegint el diari)* Los canales estos son una mierda.

Joel: El què?

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

Montse: L'altre dia vaig mirar alguns dels canals a casa d'un amic i eren vomitius.

Joel: No estan tan malament.

Mila: ¡Uuh! Nos estamos ablandando...

Joel: Què va... *(Intentant canviar de tema)* Ei, continuo explicant l'acudit!

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

Joel: *(Que no fa cas a Mila)* A la primera habitació, milers de persones agonitzen mentre són cremades per les flames/

Montse: Canal adults, segur.

Joel: *(A Montse)* No! *(A Manu)* I el tio demana veure la segona habitació/

Mila: ¿Qué viste? *(Mira el diari)* ¿desnudos en la isla?

Manu: ¿La segunda?

Joel: Sí! *(Pensant que ha contestat a Mila)* Digo, no!

Manu: ¿En qué quedamos?

West: Embarazada a los 16! Segur...

Manu: ¡Este tío no sabe contar chistes!

West: *(A Joel)* Va, explica't!

Mila: ¡¿Qué viste, coño?!

Joel: *(Entra com en trànsit)* "...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 i Joel: *(Manu s'afegeix al que Joel està dient. Tots dos diran el text alhora com al·lucinats)* "...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 visión 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."

(Tots els miren al·lucinats)

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

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

(Pausa. Tots els miren)

Manu: *(A tots)* Canal Caza y Pesca. *(Pausa)* ¿No lo habéis visto? *(Ningú no obre boca)*

Joel: No ens entenen.

Manu: Hablamos del poder de tus manos.

Joel: De quan l'home vivia en cavernes: o matava o se'l menjaven.

Manu: Hablamos de masculinidad.

Joel: De poder reproductor.

Manu: De dos pollas infalibles en tus manos.

Joel: Eí! *(Pausa)* "Pero esto..."

Manu: ... no sería nad... Sin él.

Joel: Sí.

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

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

Manu: *(Relentitzant el ritme)* ..y magnífico actor...

Manu i Joel: (*Explotant*) ¡¡Chuck Norris!!”

Manu: ¡¡¡Sí!!! ¡Ese tío es la polla!

Joel: Vull aquella escopeta; la vull, la necessito...

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

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

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

Montse: I jo donava consells cardiovasculars per la Nike, i estic segura que es pensaven que, com a mínim, era fisioterapeuta.

Manu: ¡Pero ahí esta lo bueno de este curro! ¿Creéis que alguien en su sano juicio me haría caso si le quisiera vender estos canales cara a cara? (*Ningú no contesta*) ¡Claro que no! Se irían por patas. Porque el Call Center es el hogar de los *freaks*. Porque todos los *freaks* pueden ser teleoperadores.

(*La llum enfoca només 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 incluidos en el grupo anterior? ¿Cuatro ojos? ¿Cojos? ¿Ciegos? ¿Con nariz grande? ¿Con protuberancias en las cejas? ¿Leprosos? ¿Tartamudos? (*Pausa*) ¡No! ¡Los tartajas no pueden ser teleoperatas! ¡Ni los tartajas ni los sordos! El resto de la humanidad, ¡¡sí puede ser teleoperata!!

Manu: ...Y como demostración de que la apariencia no es importante en este curro: ¡voy a recibir a la siguiente llamada vestido de payaso y con un reloj de cuco en los calzoncillos!

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

(*Sona música de circ*)

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

Manu: (*Mentre parla, Manu tren un cartell que diu: “¡Está hablando con un payaso!”*) ¿Su nombre, por favor?

Client: Agustín Díaz.

Manu: *(Mentre parla, Manu treu un cartell que diu: “¡Está hablando con un puto payaso!”)* ¿Qué es lo que no le convence?

Client: Los canales son caros a la par que poco interesantes.

Manu: Tenemos una oferta que por la mitad de precio, usted conservaría estos canales y los ocho que más le gusten. ¿Qué le parece? *(Pausa. Redoble)*

Cliente: La oferta es interesante a la par que tentadora. Es usted muy amable, a la par que serio y profesional! No sé... No sé...

Cliente: ...Pues sí. Me interesa. *(Platerets)*

Manu: ¡Acérquense todos! ¡Sí! Usted, ¡el feo de la tercera fila! ¡No se esconda, que le hemos visto todos! Olvídense 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!

MANU: *(La llum es fa extensible a tot el Call Center. Veiem a una dona barbuda atenent una trucada. Un tio en pilotes parlant tranquil·lament. A Freddy Krugger. A una “vigilante de la playa”. A l’home elefant. Tots parlant com si res)* Cada vez que llaman a información, a telepizza, a la grúa... un payaso está al otro lado del teléfono. Porque no llaman a tios con corbata, a secretarias como las de la tele. Llaman a payasos.

Manu: Todos somos payasos en este gran circo que es un Call Center. *(S’obre la bragueta, i en surt el cucut del rellotge. Fosc. Tornem al Call Center. Tots miren a Manu)*

(Sona el telèfon de Joel. Tornem a la realitat. Tothom mira a Manu amb cara de preocupació pel lamentable espectacle que ha ofert.)

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

Mila: *(Mirant el marcador. Entre dents)* 48%

Manu: *(Manu li segueix la mirada i veu també el 48)*

Mierda.

West: Per un 2% ens poden fer fora?

Joel: Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaría. ¿En qué puedo ayudarle? ¿Quién? ¿Quién dice que es? Ah. (...)

<p>Montse: L'altre dia a Marto...</p> <p>West: Sí, ja ho he sentit. Què ha passat?</p> <p>Manu: 70 a la calle. La campanya se fue a la mierda. No llegaban a los objetivos.</p>	<p>Ya... Ya veo. (...) Sí, claro. Un momento, por favor. Un momento. No se retire.</p>
--	--

Joel: *(A tots)* És el pringat d' abans. El de la broma. Està plorant! *(A Client)*

<p>West: No ho he llegit enlloc.</p> <p>Montse: Tinc tres amigues que s'han quedat al carrer.</p> <p>West: Però aixó hauria sortit a les notícies.</p> <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 nos van a echar tarde o temprano.</p> <p>Manu: Joder. I per què no es queixen?</p>	<p>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 esperamos y ya está. Que llame cuando llegue a casa. No llore, hombre. No llore. Que no. Cuando llegue su esposa/ Usted se lo explica y/</p> <p><i>(Joel va escoltant la conversa que tenen els seus companys)</i></p>
---	---

Joel: *(Aprèta Mute)* Queixar-se per aquesta merda de feina?

Mila: Eres un imbécil, Joel.

Joel: Tinc dret a dir el que penso.

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

<p>Montse: Va... No discutiu.</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 assenteix. Montse comença a plorar)</i></p> <p>Manu: ¡Mierda! Se ha vuelto a bloquear. Esta vez le voy a dar una y buena a ese enano cabrón! <i>(Surt)</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>(Penja)</i> Puto histèric!</p>
--	--

(Entra el Coordinador i es creua amb Manu)

Coordinador: Manu, ¿dónde/? *(Manu sense fer-li cas)* ¡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 cinc minuts et vull al meu departx.

West: D'acord.

(Coordi surt. Abans posa bé altra vegada la cadira de Montse. Mila s'aixeca. Mira als altres. Surt)

West: Estas bé?

Montse: Aguanto.

West: De l'1 al 50?

Montse: Un... 189.

West: Wow! Ho portes bé, doncs?

Montse: T'hi acostumes.

West: No crec que pugui.

Montse: Sempre abandones a la primera que hi ha dificultats?

West: Un altre test?

Montse: Deformació professional. Si fos professional, clar.

West: Prometo no marxar fins que no retingui com a mínim una trucada.

Montse: Doncs t'hi estaras força temps, temo...

West: Gràcies... I tu per què no has marxat? No ets teleoperadora...

Montse: Ningú és teloperador.

West: Doncs què hi fas aquí?

Montse: Anclatges.

West: Com els dels vaixells?

Montse: Això mateix. Quan tot al meu voltant em... Ja saps... Em diu: “salta Montse, salta” tanco els ulls i... Abans deixava la ment en blanc, saps? Respirar i no pensar en res. Però no era suficient. Aquí, no.

West: M'ho crec.

Montse: Després... Després vaig començar a pensar en una platja. Palmeres, onades suaus, sorra calenta...

West: M'agrada la platja.

Montse: A mi no. Això em fotia de més mala llet encara. I des de fa temps/ Et semblarà ridícul...

West: Potser no.

Montse: Des de fa temps, faig l'esmorzar.

West: Com?

Montse: En una cuina gran. Amb llum -no com la meva, creu-me-. Escolto la radio. Preparo dos cafés amb llet. Un per mi i un altre per algú que encara dorm al meu llit. El meu enclatge no és una imatge. És una sensació. Ganes de sortir de casa, d'anar a treballar, de... El problema és que...

West: La mar està moguda?

Montse: Sempre. Però el problema no és aquest. El problema és que el vaixell està tan ben ancorat, que des de fa temps -massa temps- no és mou. Gens.

West: Salta del vaixell.

Montse: I si m'enfonso?

Joel: *(Intentant trencar la situació)* L'home demana al diable que obri la segona porta. Darrere, tot de pecadors criden mentre els estan arrancant les extremitats. L'home demana veure la tercera porta/

West: *(Intentant que calli)* Joel, val més que/

(Des de fora se sent la veu del Coordinador)

Coordinador: Adrià.

(West Point s'aixeca. Surt. Fosc. Ens trobem ara en una sala fosca. Només hi ha un focus de llum que il·lumina una cadira on està asseguda Mila. Entreveiem diferents figures per l'espai. Sentirem les seves veus. No els veurem mai els rostres)

Qualitat 1: Mila, queríamos hablar contigo porque/

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

Qualitat 1: Tus porcentajes han bajado.

Mila: Eso no es/

Qualitat 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.

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

Mila: Una mala semana, eso es todo.

Qualitat 1: ¿Sólo eso?

Mila: ...

Qualitat 2: ¿Tenemos que preocuparnos?

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

Qualitat 1: ¿Perdona?

Mila: Están encasquetando los packs, coño.

Qualitat 1: ¿Encasquetando?

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

Qualitat 1: Venta abierta.

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

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

Mila: ...

Qualitat 1: Tu deber es retener.

Qualitat 2: Retener un 50%. Como mínimo.

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

Qualitat 1: ...

Mila: ¿No?

Qualitat 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.

Qualitat 1: ¿Cómo está tu hijo?, Mila.

Mila: *(Pausa)* Bien.

Qualitat 1: ¿Ha empezado ya la escuela?

Mila: Sí

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

Mila: ...

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

Mila: ... Supongo que sí...

Qualitat 1: ¿Tienes aquí el argumentario?

Mila: Sí, claro.

Qualitat 2: Página 21.

(Mila lo abre)

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

Mila: ¿Es necesario?

Qualitat 1: Mira, Mila/

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

Qualitat 1: Llamada 12:31.

Qualitat 2: Operador Milagros García.

Qualitat 1: Dentro.

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

Veu Client vell: ¿Es aquí donde hay que llamar para que me quiten los canales estos de la tele?

Mila: Aquí mismo.

Veu Client vell: Querría cancelar el servicio de canales por cable.

Mila: ¿Cuál sería el motivo de su cancelación?

Veu Client vell: No tenemos demasiado dinero, ¿sabe?, y ...

Mila: Ya entiendo...»

Qualitat 1: Stop.

Qualitat 2: Rebobina 3 segundos.

«Mila: Ya entiendo.»

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

Mila: Pero era un pobre viejete que/

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

Qualitat 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.”

Qualitat 1: Continúa grabación.

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

Qualitat 1: Stop.

Qualitat 2: Segundo día de formación.

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

Mila: *(Resignada)* “Económico”...

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

Qualitat 2: Palabras blancas y palabras negras.

Qualitat 1: ¿En qué estabas pensando, Mila?

Mila: *(En veu baixa)* En la objeción de conciencia...

Qualitat 2: Proseguimos.

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

(Sentim un soroll de fons. Semblen nens) .

Veu Client: No, mire; mejor me lo anula.

Mila: *Como quiera...»*

Qualitat 1: Computadora. Dos atrás.

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

(Sentim un soroll de fons. Semblen nens)»

Qualitat 1: Pausa.

Qualitat 2: ¿Qué era eso, Mila?

Mila: No sé; parecían niños.

Qualitat 1: Computadora, amplifica sonido de fondo.

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

(Sentim un soroll de fons més fort que abans. Semblen nens)»

Qualitat 1: Computadora, elimina voz del operador.

(Sentim només so. Efectivament, són nens que juguen)

Qualitat 2: Niños.

Qualitat 1: Exacto, niños.

Qualitat 2: Argumentario, página 16. ¿Mila?

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

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

Veü 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?*

Veü Client: ***Sí. Claro. Usted. Tiene. Razón. Continuaré. Con. El. Servicio. Muchísimas. Gracias.»***

(Fosc)

ACTE IV

16:15

49.5%

(Tornem a estar al Call Center. Tots estan amb les camises arremangades. Suant. Manu està amb el cap enrere mentre Montse sembla que el cura. Llegim al marcador: “Ganarás el pan con el sudor de tu frente. Dios” Entra Mila)

Manu: ¡Ay!

Montse: Estigue't quiet!

Joel: T'ha currat bé!

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

Joel: I per què rius?

(Manu ensenya una petita navalla. Joel i Montse s'aparten)

Joel: Tranquil...

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

(Guarda la navalla. Montse torna a guarir-lo. Entra Mila)

Joel: Què t'han dit?

Mila: *(Mig plorant)* Empiezo a estar muy harta. Muy harta... Cada vez hace más calor, aquí. *(Referint-se a Manu)* ¿Qué le ha pasado a éste?

Joel: L'informàtic. Que li ha fotut una pallissa.

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

Montse: Estigue't quiet!

Mila: ¿Dónde está West Point?

Manu: En el despacho del coordi.

(Entra West en silenci. Comença a recollir les seves coses)

Joel: Què fas?

West: Bé... Res: que m'han dit que no continuo.

Montse: Què?

Manu: *(Amb dos cotonets al nas)* Pero si llevas un día.

Mila: No lo entiendo.

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

Montse: Però si és el primer dia.

West: No he retingut res.

Montse: Ningú no pot retenir, el primer dia.

Manu: ¿Así, sin más?

Joel: Però queixa't, joder...

West: És igual.

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

(West es queda callat)

Montse: No te les paguen?

Joel: Però com que no? La mare que els va parir...

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 dies de pràctiques?

Manu: ¿Y las tres semanas de formación?

Joel: Però tu no vas firmar el contracte?

West: Em van dir que el gestor l'estava ultimant i que el firmaria a final de setmana.

Montse: No ho entenc...

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 hi són. Estan fent un cafè. Són les quatre i mitja. *(Pausa)* Trucada lliure.

(Hi ha una pausa)

Mila: Ahora la llamada es mía.

Montse: Mila, per favor.

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

West: Jo.

(Sona un telèfon. És el de Mila. L'agafa)

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

Client: 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 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. 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: Merda! Mila, els de Qualitat estan pujant.

Cliente: *(Atemorit)* Señorita, mire... Disculpe/

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 con una sonrisa de oreja a oreja, aguantando a cobardes arrepentidos como usted, aguantando sus gritos, sus malos modos/

West: S'estan posant els auriculars, Mila. Penja!...

Joel: Basta ya. *(Joel vol penjar-li el telèfon, però Mila el reté)*

Mila: ...todo por un sueldo de mierda, por un contrato de mierda, por unas condiciones de trabajo de mierda. pero siempre con una sonrisa.

West: Merda, Mila. T'estan escoltant, t'estan escoltant...!

Montse: Merda...

Manu: Basta, joder, basta...!

Mila: Sonríó a unos clientes que me gritan, sonríó a un jefe al quien le importo una mierda, sonríó a una empresa que me humilla.

West: Vénen cap aquí, Mila...

Mila: Y sonrio a compañeros y a mi hija y al espejo... Como si mi sonrisa pudiera mantener las cosas en su sitio. El mundo me escupe y yo que hago?

(Mila Sonríe. Entra el Coordinador d'una revolada. Penja la trucada de Mila. Somriu)

Coordi: Lárgate de aquí. *(Hi ha una llarga pausa)* Algú més amb ganes de fotre el camp?

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: ¿Tu la has ayudado, Manu?

Manu: *(Pausa)* Sí.

Coordi: ¡Pues otro a la calle! ¿Joel? ¿Joel? *(Joel no es mou. No diu res)* Joel, has ajudat a la Mila? Joel? Vaja, la primera vegada en tres anys que no surt cap frase divertida per la teva boqueta. L'has ajudat?

Joel: *(Pausa)* No.

Coordi: Molt bé. Montse? Suposo que no... Déu...*(A Manu, Mila i West Point)* Vosaltres tres, fora d'aquí! La resta continueu treballant. *(Fa per sortir. Abans li torna a posar bé la cadira a Montse)*

Montse: No ho tornis a fer.

Coordi: Què?

Montse: *(Aixecant-se, a punt d'explotar)* No tornis a posar-me bé la cadira com si fos una nena.

(L'agafa per l'espatlla i fa per asseure-la.)

Montse: No em toquis o et trenco la cara! *(Manu i West l'aturen)*

Coordi: Tu també? Al carrer, idiota!

Montse: Fill de puta!

(Montse Li dona una patada. E cop l'agafa per l'esquena i l'encansa a la taula. Un canó de llum il·lumina una part de Platea. Al costat dret veiem a Eustaquia amb una pantalla altre cop darrere)

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

(A l'escenari, són tots els que ara colpegen el Coordinador, estirat a terra)

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

(Tots agafen al Coordinador i l'assenen a una cadira.)

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.

(Mentrestant han agafat esparadrap i li han fotut a la boca del Coordinador. Joel agafa una grapadora i li grapa la camisa als braços de la cadira)

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

(Manu es posa dret a la cadira)

Manu: West Point, ¡cronometra!

West: Què?

Manu: Tu cronometra.

(Manu se la tren i comença a pixar-se damunt del Coordinador)

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

(West agafa el llibrot que li van llençar a les escombraries i colpeja la cara del Coordi)

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

(Veiem com tots agafen el cap del Coordi i l'encasten contra la pantalla de l'ordinador)

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.

Gran silenci. De cop sona un telèfon. Tots salten de l'ensurt i es queden mirant-lo. No sembla que ningú es vulgui moure. El telèfon continua sonant. És el telèfon de Joel. Tots el miren a ell. Cada vegada es posen més i més nerviosos. Finalment, Joel contesta.

Joel: *(Amb veu tremolosa)* Desuna Cable, buenos días; le atiende Joel Santamaría. ¿En qué puedo ayudarle?

(Joel escolta. Comença a riure. Primer fluix i cada vegada més i més fort. Els altres, que no s'han mogut, el miren sense entendre res. De cop, Joel toca un botó i sentim la veu del que truca)

Client: Vuelvo a ser yo. Francisco Vázquez Montegudo. Que me anulen el servicio. ¡Anúlenmelo!, ¿me oyen? Si son ustedes tan amables... *(Comença a plorar. Mentre aquest plora els nostres protagonistes no paren de riure. Un riure histèric)* ¡Cabrones! ¡No se rían de mi! ¡Les oigo! ¡No se rían! ¡Por favor! ¡Anúlenme el servicio, joder!

Veü dona: ¡Francisco! ¡Francisco, abre! ¡Francisco abre la puerta!

Client: ¡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.

Veü dona: ¡¡Francisco!! ¡¡Francisco!!

Client: ¡¡Cállate!!

Veü dona: ¡Francisco!

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

(Sentim com s'obre una porta. La veü de dona ara està més a prop)

Veü dona: *(Sorpres)* Francisco, pero ¿qué haces con un pasamontañas y la escopeta de caza? *(Pausa. Tots es miren)*

Client: Déjame, cariño. Tu no lo entiendes. ¡No lo entiendes!

Veü dona: Por favor, deja la escopeta y quitate este ridículo pasamontañas, ¡por el amor de Dios!

Client: Déjame. Sé lo que me hago.

Veü dona: ¡Basta! ¿Me oyes? ¡Basta!

Client: Deja la escopeta. ¡Déjala!

Veü dona: No seas...

(Se sent una baralla, forcejant, i, de cop, se sent un fort tret. Els nostres protagonistes queden petrificats. Llarga pausa)

Client:... ¿Cariño?... ¿Cariño?

(Es penja el telèfon. Llarga pausa. Ningú no es mou. Tots semblen petrificats)

Mila: ...Esto...	Manu: ...Es mentira...
West: ..Jo no..	Montse: ... No m'ho crec...

(Torna a sonar el telèfon amb força. Tornen a botar de l'ensurt. Llarga pausa)

Joel: Desuna Cable, le atiende/

Client: *(Plorant, histèric. Sentim so de carrer de fons)* ¡Cabrón! ¡Cabrón! ¡La he matado! ¡¡La he matado!!

Anúlame el servicio. Anúlame, hijo de puta. *(Sentim el so d'una guitarra. Una veü diu)*

Veü: Señor, ¿una propinilla para el artista?

Client: ¡Joputa! *(Dispara. Se sent un tret. Crits pel carrer)*

Manu: *(Miren tots fixament el telèfon)* ¡Se ha cargado al guitarrista!

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

Client: ¡¡Joputa!! *(Sentim un tret)*

Mila: ¡Se ha cargado al ciego!

Veü 3: *(Amb accent gallec)* ¡Manda carallo, deixe a escopeta!

Client: ¡Joputa! *(Tret)*

Joel: S'ha carregat un taxista!

(De cop sentim un discurs del Ministre de Treball de torn)

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

(Els nostres protagonistes canvien la cara de preocupats per un lleuger somriure)

Client: ¡Joputa! *(Se sent un so com si l'escopeta s'hagués encallat)* Se ha encasquillado, la muy...

(Tots canvien el mig somriure per una cara de circumstàncies. De cop, sentim la banda sonora de Superman que surt pel telèfon)

West: Estem salvats!

Client: ¡Joputa! *(Dispara)*

Manu: ¡Se ha cargado a Superman!

(De cop sentim veus)

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

Veü 3: Deje la escopeta! ¡Déjela!

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

Veü 4: Déjela, joder.

(El telèfon es talla. De cop, sentim dos trets. Però no vénen del telèfon. Vénen d'entre cametes. Els personatges deixen de mirar al telèfon per girar el cap i veure l'entrada del Call Center.)

West: És aquí...

(De cop, entra un home encaputxat. Respira amb dificultat. Té una escopeta a les mans. Ell els mira. Pausa. La imatge es desoladora: tots suant, un tio encastat a una pantalla d'ordinador. Hi ha una llarguíssima pausa.)

Joel: A eso lo llamo yo un cliente insatisfecho.

(Ningú no es mou. De cop, poc a poc, l'encaputxat es treu el mòbil de la butxaca. Marca. Sona el telf de Montse. Tots el miren aterroritzats. Montse va a contestar)

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

Client: *(Amb certa tranquil·litat)* Pues verá. Yo quería anular el servicio de canales de pago.

Montse: ¿Me dice su nombre?

Client: Francisco Vázquez Monteagudo.

(Montse s'acosta a la cadira poc a poc i tecleja. De cop s'atura)

Client: ¿Qué pasa?

Montse: *(Pensativa)* ¿Cuando se encuentra en situaciones de tensión, suele trasladar su enfada a sus amigos y familiares?

Client: Que? Eso es necesario para anular?

Montse: ¿...suele trasladar su enfada a sus amigos y familiares?

Manu: Es un 50 Montse, eso te le digo yo! Un 50!

Client: Jamás! Jamás había hecho esto! Ahora por favor...

Montse: *(Pensativa)* La ira puede aparecer como una manera de lograr nuestros objetivos. A eso llamamos ira instrumental. Lo entiende?

Client: Que si ent/? Claro... Pero/

Mila: Montse coño...

Montse: Puede aparecer también como explosión después de haber aguantado durante mucho tiempo una situación injusta.

Client: Porqué coño cree que llevo una escopeta en la mano? Eh? Por favor anule.

Montse: Y también está la ira como defensa. Que surge cuando percibimos que nos están atacando.

Client: Porqué me cuenta todo/?

Montse: Porqué en fondo usted y yo somo hijos de la ira. Solo conseguiremos aquello que queremos explotando o atacando a los demás. Es triste, no le parece?

(TRET! Fosc. Llum)

Joel: Merda!!!

Manu: ¡¡La ostia!!

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

Client: ¡¡¡Silencio!!! ¡¡Silencio o os mato a todos!!

(Tots callen en sec. Torna a marcar. Ara sona el telèfon de Joel. Tots miren a Joel. Aquest no té més remei que anar-hi. DESPENJA)

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

Manu: Un momento.

Client: ¿Qué?

Manu: ¡El chiste!

Client: ¿Qué?

Manu: El chiste. Que antes acabe de contar el chiste. *(Client mira a Joel. L'apunta amb l'escopeta. Hi ha una llarga pausa)*

Joel: *(Tremolant)* ...Aleshores el diable obre la tercera porta, i veu tot de gent prenent un cafè, rodejats de merda fins els genolls, i l'home, veient aquesta tercera habitació se sent més tranquil i relaxat i/

Client: ¿Esto es necesario?

Joel: El què?

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

Joel: ¿La descripción?

Client: ¡La descripción! ¿Es necesaria? *(Joel no diu res i mira a Manu)* Pues venga, coño, ¡acaba! ¡¿Me oyes?!

Joel: Vale, vale... Aleshores l'home diu, em quedo en aquesta habitació. I en aquell moment Satan diu a la multitud: "Molt bé, s'ha acabat l'hora del cafè! Tothom a fer el pi!" *(Pausa. Joel, de nervis, comença a riure)* Hacer el pino *(Va rient)* Hacer el pino...

(TRET! Fosc. Llum)

Client: No soporto a los que se rien de sus propios chistes.

Manu: Se lo dije. Se lo dije, joder!

(El client senyala a Manu. El convida a seure davant d'un altre ordinador)

Manu: Venga vale, tío. Acabemos. Ahora te lo anulo. Joder, claro que lo anulo. Ahora mismo. *(Es posa davant de l'ordinador)* Venga. ¿Se llamaba?

Client: Paco. Paco Vázquez Monteagudo.

Manu: *(Comença a teclejar. De cop sembla que alguna cosa falla. Tecleja amb més força)* Pero que... *(Torna a intentar-ho)* Se ha bloqueado. ¡Se ha bloqueado!

Client: ¿Qué pasa?, ¿qué dices?

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

Client: ¡Estás mintiendo! ¡¡Mientes!!

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

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

Manu: Me pongo en otro ordena/ *(Manu fa per aixecar-se.*

(TRET! Fos. Llum. Busca a Mila)

Mila: Lo siento. Pero no.

Client: ¿Cómo?

Mila: Que no.

Client: ¿Cómo?

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

Client: Anula.

Mila: No.

Client: Anula o te mato.

Mila: No.

Client: Voy a hacer una tontería si no anulas.

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

Client: Se lo pido por favor.

Mila: ¡No!

Client: ¡Anúlelo!

Mila: Suplique.

Client: ¡Por favor!

Mila: De rodillas.

Client: No puede/

Mila: ¡De rodillas!

Client: *(De genolls)* ¿Puede anularme los canales?

Mila: Por favor.

Client: ¿Puede anularme los canales, por favor?

Mila: Ladre.

Client: Anule. Por el amor de Dios.

Mila: Ladre.

Client: ¡Bub! ¡Anule! ¡Bub! ¡Bub!

Mila: Y ahora sonría... De acuerdo. Le anularé los canales.

(S'assen. De sobte, TRET! Fosc. Llum)

Client: *(A West)* ¡¡Se me ha disparado!! Lo juro. ¡Se me ha disparado! Lo siento. Mierda. ¡Lo siento! *(Només queda West. Aquest seu)*

West: Nombre.

Client: ¡Os lo he dicho! ¡¡Os lo he dicho, ostias!!

West: Lo tengo aquí.

(Client li posa l'escopeta al cap)

Client: Venga, cabrón. Anula.

West: Estoy en ello.

Client: No quiero tretas, ¿me oyes?

West: Ahora anulo. *(Pausa. Referint-se a l'escopeta)* ¿Esto es una escopeta de doble cañón Smith and Weson?

Client: ¿Qué?

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

Client: Sí.

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

Client: ¿Te gustan las armas?

West: Sí. Tengo el Canal Caza y Pesca.

Client: Ah... Anula todo, ¿eh?

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

Client: ¿Ah sí?

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

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

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

Client: ¿Por qué?

West: ¿Por qué qué?

Client: ¿Por qué es una lástima?

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

Client: 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 les saldría por 30 euros. Y tener sólo los 24 cartuchos, 35. Por 5 euros menos tendría 10 canales de televisión.

Client: Ah.

West: ¿Se da cuenta de las ventajas?

Client: Claro, claro... visto así.

West: Pues mire. *(Va molt a poc a poc)* 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.

Client: *(Perdut)* Fantástico. Fantástico...

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

(West s'aixeca i se'n va. El marcador es posa al 50%. De cop, com si en un supermercat hi hagués arribat "el client 1 millón", una sirena comença sonar a tot drap. Cau confeti del sostre. Una música ensordidora sona frenèticament. El client es posa nerviós)

Client: ¡Joputa!

El Client sol no sap que fer. Torna a Marcar el telf.

Veü: Desuna Cable, buenos días. Nuestros operadores están ocupados. Manténgase a la espera, por favor. *(Se sent la musiqueta que escoltavem a l'entrada)*

Client: ¿Oiga? ¿Oiga? Yo sólo quería anular. ¿Alguien puede anular el servicio? ¿Eh? ¿Eo? ¿Hay alguien? Mierda. Yo no... Yo no... ¡Quiero hablar con alguien!

Veü: 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...

(El Client es va acostant l'escopeta a la boca. Fosc. Se sent un tret. Al marcador hi apareix: "Trabajar dignifica al hombre... y a la mujer. Call Center. Call Center")

XIM POM