



Il paese chiamato UCAS

C'era una volta un ameno paese baciato dal sole, lambito da acque cristalline, ricco di valli verdi e fiorite, di dolci colline, di montagne maestose e di incantevoli laghetti.

Un paese che regalava ai suoi abitanti tramonti mozzafiato sul mare e splendide albe incastonate fra le cime dei suoi monti.

Anche il nome di questo paese era dolce e armonioso, specchio fedele della sua bellezza, ma ormai quasi nessuno, se non forse qualcuno con la barba molto bianca per gli anni, ne serbava più il ricordo.

Infatti il paese, nonostante le straordinarie bellezze di cui poteva far vanto, era ormai conosciuto da tutti come UCAS, nome sgradevole col quale una strega chiamata Complicazione, l'aveva ribattezzato dopo averlo soggiogato col suo potente maleficio.

Quel nome altro non era, poi, che un'orribile sigla del suo nome più esteso, ovvero Ufficio Complicazioni Affari Semplici.

Sotto l'effetto di quel sortilegio, poco a poco gli ucasesi, nuovo terribile nome degli abitanti di quel paese, iniziarono a non comunicare più fra di loro in maniera aperta, chiara e diretta, bensì usando linguaggi, tempi e mezzi sempre più complessi e faticosi.

Ebbe inizio, così, un'epoca in cui ogni ucasese passava buona parte del suo tempo a sgusciare via da ogni responsabilità a cui non fosse proprio costretto dalle circostanze, e a coltivare solo il suo piccolo e misero "orticello", senza più dialogare e scambiare conoscenze e informazioni con gli altri conterranei.

Ogni ucasese, infatti, era concentrato a rispettare in maniera meticolosa un infinito numero di ingarbugliati e sterili elenchi di norme, procedure e regolamenti, ben lontani dal rispecchiare le reali esigenze degli abitanti di quel paese.

A UCAS capitava così che, per chiedere il rimborso di una multa pagata per errore delle procedure due volte, fosse necessario impiegare almeno un'intera mattinata per presentare la richiesta, completa di bollettini e ricevute, presso lo sportello del Municipio, oltre che sperare poi nella buona sorte per riavere indietro i soldi spesi in più.

Succedeva anche, in questo strano paese, di dover richiedere un estratto conto previdenziale ad un misterioso "numero verde", sconosciuto agli stessi impiegati dell'Ente!

Se poi qualcuno riusciva, per sua propria abilità e bravura, a trovare il numero, telefonare e farselo spedire a casa, spesso doveva, poi, comunque andar di persona negli uffici dell'Ente per cercare di far luce sulle frequenti inesattezze di quell'intricato rendiconto.

La comunicazione era diventata davvero faticosa e difficile ad UCAS!

Difficile al punto che, chi doveva regolare accrediti e addebiti con la stessa azienda, non poteva certo farlo con un semplice calcolo per differenza. Era necessario, invece, pagare prima l'intera somma e, solo dopo, chiedere e aspettare pazientemente i tempi lunghi del rimborso.

Il fatto più curioso era, però, che addebiti e accrediti erano gestiti da sportelli adiacenti fra loro, ma nessuno degli impiegati di un ufficio pensava di poter chiudere prima e meglio la posizione contabile scambiando le informazioni col collega della porta a fianco.

La caccia al tesoro era diventato il gioco preferito a UCAS.

Per partecipare era necessario essere il "fortunato" destinatario di una qualsiasi comunicazione da parte dell'agenzia di riscossione che, con vero spirito ludico, ti inviava un primo avviso con una raccomandata che ti invitava, a sua volta, al ritiro di un'altra lettera presso gli uffici del Comune o di qualche altra società di spedizione sperduta nei labirinti della zona industriale.

In tutti i casi, il risultato per il cittadino di UCAS era quello di impiegare ore preziose di tempo

a rincorrere il documento nel fantastico passaggio di carte che avveniva fra i diversi uffici. Tutto questo rispettando rigidi orari di ritiro, rigorosamente inadeguati alle esigenze di lavoro degli ucasesi, per poter vincere, alla fine, l'ambito "premio": una cartella di pagamento! Anche le banche erano state contagiate in maniera pesante dal morbo malefico della strega. Chi viveva a quei tempi ad UCAS sapeva bene, infatti, che chiedere un estratto conto leggibile, semplice e comprensibile non era cosa da poco. Tutto viaggiava in rete, ma potevi trovarti a passare anche parecchie ore di fronte ad un video, cliccando qua e là, per cercare di ricostruire i movimenti del tuo conto nel labirinto dei vari menu e finestrelle a tendina del sito. Un fatto assurdo era capitato a quei cittadini ucasesi che avevano deciso di aprire un conto on line per risparmiare tempo e code allo sportello. Purtroppo, tutti erano comunque dovuti andare di persona in filiale per firmare pile e pile di fogli ed essere, così, autorizzati a richiedere, proprio on line, estratti e contabili relativi al proprio conto corrente! Ma anche le imprese private non se la passavano mica tanto bene in fatto di trasparenza e comunicazione. Si racconta ancora di un ucasese che, volendo acquistare l'auto che prima aveva a noleggio, sia stato costretto a farla "dormire" nelle officine della società di nolo per settimane, prima di rientrarne in possesso come proprietario. E di dedicare, nel frattempo, ore e giorni alle prese con fax, mail e telefono per far circolare fra i diversi uffici dell'azienda di noleggio, documenti e informazioni sulla vettura. Le società di telecomunicazioni, per un beffardo caso del destino, erano proprio quelle che incontravano maggiori difficoltà a capirsi, e a scambiare notizie e dati al loro interno. Infatti, succedeva spesso che l'ormai rassegnato ucasese, dovesse più volte nella stessa giornata interrompere il suo tranquillo lavoro per rispondere al telefono alle stesse offerte commerciali, proposte da addetti diversi della stessa società di telefonia. In fatto di procedure assurde, una chicca esilarante era quella che obbligava il cliente a richiedere informazioni sul suo dominio web solo con fax da spedire a inaccessibili numeri verdi, piuttosto che con una semplice e immediata mail. La vita era alquanto difficile per gli abitanti di UCAS: tempo, energie, senso di impotenza e arrabbiature erano il prezzo che doveva pagare chiunque di loro si fosse trovato alle prese con famigerati numeri verdi e call center, dove era richiesta l'abilità non comune di superare una reale "corsa a ostacoli" per riuscire a raggiungere una voce umana dall'altra parte del filo. Qualche ucasese buontempone, e ancora in vena di scherzi, si divertiva anche a chiamare più volte lo stesso call center per proporre lo stesso quesito. Puntualmente, ad ogni chiamata, si ritrovava poi a ridere (anche se un po' a denti stretti) per la varietà di risposte sempre diverse che riceveva dai diversi operatori del centralino. La situazione diventava, poi, ancora più grottesca quando lo smarrito addetto al call center, totalmente impreparato a gestire la richiesta del cliente, decideva di chiudere "brillantemente" la telefonata interrompendo la conversazione: l'implacabile "tu...tu...tu..." della cornetta era tutto ciò che rimaneva, in questi casi, allo sgomento e incredulo cittadino di UCAS. La società elettrica di questo paese era, forse, uno dei casi più tristi di incomunicabilità: in nessun modo, infatti, era possibile riuscire a parlare con un loro operatore, ma solo ed esclusivamente con un risponditore automatico totalmente inadeguato a soddisfare i bisogni degli utenti. Quando poi, malauguratamente, capitava che qualcuno a UCAS avesse bisogno di cure mediche, il senso di impotenza delle persone raggiungeva il suo massimo. Mesi di attesa per le visite, pronti soccorso intasati, medici sempre diversi con cui parlare, pareri e diagnosi contrapposti fra loro, file estenuanti per avere un timbro su un famigerato ticket, attrezzature mediche perennemente fuori uso. Avere a che fare col sistema sanitario di Ucas era, ormai, il modo migliore per far perdere le speranze di guarigione al povero malato! Il sortilegio della strega aveva contagiato un po' tutti gli abitanti del paese, che sembravano ormai rassegnati alla piega inesorabile che avevano preso gli eventi. La gente non comunicava, non volgeva più lo sguardo al di là del suo naso, non voleva assumersi responsabilità che non fossero rigidamente codificate, addirittura si meravigliava se ancora qualcosa, per qualche fortunato caso del destino, funzionava in maniera semplice e

diretta.

E la gente di UCAS, però, si sentiva spesso frustrata e demotivata, faceva fatica ad avere entusiasmo per vivere con gusto lavoro e relazioni.

Tutto questo andò avanti a lungo, fino a quando, in un tiepido mattino di primavera, si trovò a passare di lì una buona fata chiamata Semplicità.

La fata riunì tutti gli abitanti nella piazza del paese, si mise in posizione di ascolto e con voce tranquilla, ma percepibile chiaramente da tutti, pose loro due domande: "Ma di tutte queste regole, procedure e rigidità, cosa vi serve davvero? E cosa, invece, potreste eliminare per vivere e lavorare con più leggerezza e soddisfazione?"

A quel punto ad UCAS, mentre la fata volava via avvolta in mille bagliori di luce, successe che...

Raimonda Farris