Turno para una reclamación

Por Shyvirelle

Ficha para la representación

Duración orientativa: unos 10 minutos, según el ritmo, los silencios y los movimientos. Estimación editorial sin ensayo cronometrado.

Reparto exacto: tres intérpretes, sin narrador, extras ni voces grabadas.

- **Vera:** empleada de una oficina pública. Quiere resolver trámites, pero ha elegido el modo «rápido» del sistema para evitar que la jornada se atrase.
- **Mauro:** reclamante. Lleva su queja escrita y cree que el billete más antiguo debe atenderse primero.
- **Pilar:** representante de un servicio de mensajería. Ha venido a recoger un paquete devuelto que nadie quiso recibir.

Espacio: una única ventanilla. Una mesa hace de mostrador y una silla de sala de espera queda frente a ella. No hay cambio de decorado.

Utilería: una caja cerrada con cinta fácil de retirar, con etiqueta y comprobante de recogida; tres fichas grandes con «E02», «I01» y «R03»; dos fichas de expediente «R01» y «R02» sobre la mesa (son expedientes ya presentados); una carpeta con una reclamación, un bolígrafo y una tarjeta para la pantalla, con «E» por un lado y «R03» por el otro. Dentro de la caja va el cartel plegado. Debe incluir las dos inscripciones que Vera lee en la escena 2, incluida la instrucción al pie. No se necesitan sonidos electrónicos.

Acotación general: los cambios de letra se representan girando la tarjeta de la pantalla; los intérpretes realizan todos los movimientos a la vista del público. Las pausas para leer fichas y desplegar el cartel forman parte de la comedia.

Guion completo

Escena 1. El turno más antiguo

(Vera está detrás de la mesa, mirando una tarjeta en la que solo se ve la letra «E». A un lado tiene dos expedientes marcados R01 y R02. Mauro entra con su carpeta; Pilar ya espera junto a la caja cerrada. No hay otros personajes.)

Mauro: Buenos días. ¿Se puede saber a quién están atendiendo?

Vera: A la letra que aparece en pantalla.

Mauro: Ya veo la letra. Pregunto por el turno.

Vera: Es un sistema nuevo. Se ve únicamente la inicial para no sobrecargar de información.

Pilar: Lleva veinte minutos mostrando la misma inicial. Yo creía que «E» significaba «Espere».

Vera: Significa «Entregas». En teoría.

Mauro: Pues perfecto, porque yo tengo el E02. *(Muestra la ficha.)* Lo saqué a las nueve y siete. Esta señora llegó después. Me corresponde pasar.

Pilar: Yo llegué a las nueve y once y tengo I01. *(Muestra la ficha.)* Según la máquina, mi espera era de dos minutos.

Mauro: La mía era de uno. Y llevo veintisiete.

Vera: Es posible que las estimaciones se hayan hecho con optimismo.

Pilar: Deberían poner al optimismo a trabajar detrás del mostrador.

Mauro: En mi trabajo no sirve tener un número si luego no respetan su orden.

Vera: Aquí tampoco debería pasar. Veamos su asunto.

Mauro: Una reclamación. Me cobraron dos veces el mismo servicio. Traje el comprobante, la fecha y una explicación que cabe en una página.

Vera: Entonces no le corresponde E. E es para entregas.

Mauro: La máquina decía «un minuto» en E y «cuarenta y cinco» en R. Yo tengo prisa, no falta de comprensión.

Pilar: A mí me aparecían «dos minutos» en I y «cincuenta» en E. He venido a recoger una caja, pero ya había aprendido de mis últimas visitas.

Vera: O sea, que los dos eligieron la cola que no les correspondía.

Mauro: Elegimos la que prometía atendernos antes.

Pilar: Yo seguí la señal más clara: el número de minutos.

Vera: Admito que la máquina no explica el resultado de esas decisiones.

Mauro: ¿Y usted qué opción eligió?

Vera: «Información rápida».

Pilar: ¿Para atender reclamaciones?

Vera: Para abrir el sistema sin esperar la verificación de los expedientes. Empezaba la jornada con doce avisos y quería despejar el mostrador. Pensé que después podría cambiar de modo.

Mauro: Así que tenemos tres personas que escogieron el camino corto y seguimos aquí.

Pilar: Y una pantalla que solo sabe decirnos una letra. Es una obra de arte contemporáneo.

(Vera gira la tarjeta «E» y la deja sobre la mesa. Queda un instante de silencio.)

Escena 2. El paquete que nadie recibe

Vera: Vamos por partes. Usted necesita registrar una reclamación; usted debe recoger un paquete; yo necesito abrir la recepción real. ¿Dónde está su comprobante de recogida?

Pilar: Aquí. *(Toma una hoja adherida a la caja.)* La empresa intentó entregarlo ayer dos veces, pero nadie firmó la recepción. Al segundo intento la caja quedó aquí, pendiente de retorno. «Destinatario no identificado».

Vera: ¿A quién iba dirigido?

Pilar: «Responsable de Atención y Reclamaciones». Sin nombre propio. Usted dice que es la persona responsable, pero cuando ayer preguntaron quién firmaba, nadie quiso asumirlo.

Vera: Yo no estaba en ventanilla por la tarde.

Pilar: Lo sé. Nadie lo estaba, por lo visto, aunque el horario decía lo contrario. Mi trabajo hoy consiste en recoger la caja devuelta y llevarla a la imprenta. La empresa ya no quiere intentar una tercera entrega.

Mauro: ¿Y qué contiene? ¿Un mostrador que sí atiende?

Pilar: Según la guía, un rótulo institucional. No puedo abrirlo sin autorización del destinatario.

(Vera mira la caja. Lee la etiqueta despacio.)

Vera: «Señalización de colas, edición corregida». Un momento. La semana pasada pedimos un cartel nuevo porque la máquina cambió los nombres de las opciones. El cartel debía llegar ayer.

Mauro: ¿Y lo devolvieron por no saber qué cola debía recibirlo?

Vera: Al parecer.

Pilar: Lo fascinante es que había un trámite de recepción de carteles, pero ahora se llama «Entregas y recogidas». Nadie lo había explicado.

Vera: *(Con una mezcla de sorpresa y fastidio.)* Estoy a punto de recibir una explicación que nosotros mismos mandamos imprimir.

Mauro: Enhorabuena. Va a ser la primera entrega exitosa del día.

Vera: Espere, sin ironías. Pilar, ¿la devolución está ya confirmada?

Pilar: No. Si firma el destinatario autorizado, puedo cancelar el retorno. Yo solo necesito que alguien acepte de verdad el paquete.

Vera: Entonces me hago cargo como responsable de atención. Escriba mi nombre y la hora. *(Firma en el comprobante.)* Ahora podemos abrirlo juntos.

(Pilar retira la cinta con cuidado. Vera abre la caja y extrae el cartel plegado. Mauro sostiene un extremo mientras Pilar despliega el otro. Leen en silencio. Vera toma una pausa antes de leerlo en voz alta.)

Vera: «R: Reclamaciones. E: Entregas y recogidas. I: Información. Cada cola tiene un orden propio. El tiempo estimado no cambia la naturaleza de su trámite».

Mauro: Esa última oración merece una placa conmemorativa.

Pilar: A mí me gusta más lo de «cada cola tiene un orden propio». Aclara por qué mi I01 no me vuelve primera para recoger cajas.

Vera: Aquí, al pie, hay algo más: «Si el sistema solo muestra una letra, está en modo información. Seleccione recepción para visualizar letra y número».

Mauro: ¿Y eso significa que hemos pasado la mañana en modo información?

Vera: Sí. Nos hemos estado informando de que no estábamos atendiendo.

(Mauro se sienta. Pilar apoya el cartel sobre el mostrador. Vera cambia la tarjeta de la pantalla: la gira para mostrar «R03», escrito por detrás. No hace falta ningún aparato.)

Escena 3. Tercero, pero con motivo

Mauro: ¿R03? ¿De quién es ese número?

Vera: El suyo, cuando registre la reclamación en la cola correcta. *(Le entrega la ficha R03.)* Pero no se preocupe: voy a darle el comprobante con la hora original de llegada, para que no pierda la constancia de lo que ocurrió hoy.

Mauro: ¿Tercero? ¿No estoy aquí antes que nadie?

Vera: En la cola de reclamaciones hay dos expedientes presentados antes. Mire. *(Señala las fichas R01 y R02 sobre la mesa.)* Son reclamaciones registradas esta mañana que todavía esperan revisión. Sus titulares dejaron los documentos y se fueron; ya no están en la sala. No puedo borrarlas solo porque ahora no haya nadie frente al mostrador.

Mauro: Entonces esos dos números sí corresponden a reclamaciones reales.

Vera: Sí. Y la suya será la tercera. Antes, con su E02, ni siquiera podía entrar en esa lista.

Pilar: Es un avance importante para alguien que lleva un buen rato esperando sin estar en ninguna cola.

Mauro: Menos mal que no escogí la opción «visita guiada».

Vera: No existe.

Mauro: Dele tiempo.

Pilar: ¿Y mi paquete?

Vera: Ya está recibido por la oficina y usted tiene el comprobante de entrega. En el servicio de recogidas, cuando usted presente una devolución verdadera, le corresponderá E y no R.

Pilar: Perfecto. Yo venía a llevarme la caja, y resulta que lo más útil era dejarla aquí. Es la primera vez que cumplir un encargo consiste en no hacer lo que pone en mi hoja.

Vera: Lo que pone en su hoja era una devolución por falta de recepción. Hemos corregido la causa antes de que saliera de nuevo.

Pilar: Lo anotaré exactamente así. Si escribo «se resolvió un misterio», no me lo pagan.

(Vera coloca el cartel en un lugar visible del mostrador. Comprueba que se lee desde la silla de espera.)

Mauro: Sigo sin estar contento con haber perdido la mañana.

Vera: Y tiene razón. Podemos registrar también que la señalización no estaba disponible, que el sistema mostraba solo letras y que la estimación de tiempo llevó a elegir colas equivocadas. Es parte de lo ocurrido, no una excusa.

Mauro: Mi reclamación original sigue siendo por un cobro duplicado.

Vera: Quedará registrada como tal. Lo otro será una incidencia de atención. No se mezclan dos asuntos porque hayan sucedido el mismo día.

Pilar: ¿Hace falta una tercera cola para las incidencias de colas?

Vera: No dé ideas.

(Los tres miran el cartel. Vera ordena las fichas por categoría. Mauro observa su nueva ficha R03. Se queda pensativo y luego la coloca detrás de R01 y R02, sin desplazar ninguna.)

Mauro: Está bien. Tercero.

Pilar: Una palabra que hasta ahora parecía una amenaza.

Mauro: Tercero, pero al menos sé quién va delante y por qué.

Vera: Y yo sé qué estoy atendiendo. Eso también debería venir de serie.

(Pilar recoge su comprobante, pero deja la caja y el cartel en la oficina. Sale por el lateral. Mauro se sienta a completar su reclamación. Vera abre la carpeta de registro. El cartel queda visible. La luz se atenúa sin cambiar de lugar los objetos.)

FIN