

RUPERT WOLF



# ***CUSTOMER SATISFACTION***

La sala d'aspetto era ormai vuota. Erano rimasti solo loro. Loro ed il monotono ronzio delle lampade al neon. L'orecchio di Mike lo percepì solo al momento che nella stanza non era rimasto più nessuno. Il suo piede destro, col suo vibrare ritmico, tradiva una tensione sottopelle ben dissimulata. Quella di Sheila invece era palese: non riusciva a dare pace al piccolo depliant ormai logoro che stringeva tra le mani. "GeniCert – dona un futuro certificato ai tuoi figli" recitava il titolo ancora leggibile. La tripla A invece campeggiava ancora ben visibile al centro della stampa, sopra la scritta "garantiti al 100%". Sheila, sguardo basso, seduta sul sedile addossato alla parete, rigirò il foglietto tra le sue mani: le unghie smaltate ricominciarono a torturarlo finché la patina plastificata si lacerò e le fibre della carta sintetica cedettero gemendo con un leggero strappo. Dalle spalliere della fila centrale, il piccolo Kenny perturbò il ronzio delle lampade con un altro colpo di tosse, per poi sprofondare nuovamente in un'attesa silenziosa. Sheila abbandonò i resti del volantino e cercò conforto nella spalla di suo marito.

Un attimo dopo la porta dello studio medico si aprì.

...

"Allora dottore?" La voce di Sheila era carica di apprensione. Mike attendeva in silenzio.

"Eh purtroppo vi devo confermare quanto sospettavamo." La voce del dottor Pilsman suonava forte, leggermente roca ma calda e chiara. Una voce da banditore che avrebbe potuto aprirgli una carriera da doppiatore del cinema. Le sue parole erano accompagnate da una gestualità energica e un po' plateale, come a compensare la corporatura leggermente tarchiata. Il dottore chiuse il fascicolo tra le mani e lo trattenne a mo' di ventaglio, acuendo

ulteriormente la vivace gestualità. “È tutto scritto qua. Il referto parla chiaro. Il bambino ha una malformazione congenita al sistema cardio-circolatorio chiamata sindrome di Myon-Stern”. Il piccolo Kenny, immobile in piedi tra le sedie di Mike e Sheila, fissava il dottor Pilsman e ascoltava muto quelle parole di cui non capiva il significato, ma che in qualche maniera parlavano di lui. Il dottore, scoprendosi ad un tratto osservato, fece una energica carezza sulla testa del bambino, spettinandolo, ma senza ottenere alcuna reazione.

Mike e Sheila guardavano increduli il dottor Pilsman. Il dottore scosse la testa: capendo di non essere compreso, cambiò strategia. “Vedete” esordì e nel frattempo tirò a sé Kenny per un braccio, gli tolse rapidamente la maglietta e cominciò a spiegare come fosse un vecchio manichino di anatomia. “Qua c’è il cuore del bambino - disse picchiettando energicamente col medio sullo sterno di Kenny - “E qua attorno c’è il piccolo circolo, che scambia il sangue coi polmoni”. Il dottore tracciò col dito un cerchio sul petto del bambino e lui tossì. Il dottore proseguì nella sua illustrazione. “Questa parte non funziona bene, si crea un tessuto gelatinoso che si accumula e va a schiacciare gli alveoli...” Mike e Sheila lo guardavano come se stesse parlando chissà quale lingua antica dimenticata. Allora il dottore prese il bambino, lo appoggiò riverso al suo avambraccio destro e col sinistro porse lo stetoscopio: “Ascoltate!” Mike e Sheila si guardarono interdetti. “Ascoltate!” insistette il dottore. Prima Mike e poi Sheila auscultarono il suono proveniente dallo stetoscopio. “Sentite quel rumore ovattato? È quello! Quello è il difetto che non permette ai polmoni di funzionare – Tossisci, piccolo...” Kenny obbedì, tossendo con la lingua a “u”. Finalmente soddisfatto della sua esposizione, il dottore riprese la sua spiegazione: “avete sentito? avete sentito? Ovattato! Assolutamente ovattato” il dottore allargò le braccia,

incurante del “manichino” sul suo avambraccio destro. “Questo è causato dal problema congenito che vi ho letto prima. E questo via via ispessirà e comprimerà sempre più le pareti dei bronchi, riducendo via via l’efficienza dello scambio di ossigeno col sangue.”

Mike serrava i denti in silenzio, il volto teso. “Ci sarà pure qualcosa da fare, dottore. Un intervento, una terapia...”

Il dottore inspirò profondamente, poi rispose “esiste un intervento che potrebbe dargli qualche anno di vita.” Riprese il bambino tra le mani e cominciò ad indicare il petto in vari punti tra le costole. “Si può installare una serie di tubi di drenaggio tra le costole – qua, qua, quaggiù e anche qua sotto” così facendo toccava con irruenza le costole di Kenny, ad ogni tocco dell’indice il piccolo rispondeva con un sussulto. “Collegandole ad una macchina aspiratrice, asporterà parte del materiale gelatinoso e rallenterà il blocco del sistema cardiocircolatorio. Però è molto costoso e potenzialmente invalidante”.

Mike e Sheila rimasero per l’ennesima volta in silenzio.

Il dottore congedò il suo piccolo assistente con un’altra carezza sulla testa, e anche questa volta non ottenne reazione, poi lo riconsegnò alla coppia.

“Dottore, quello che ci sta dicendo non è possibile!” Sbottò Sheila. “Non mi spiego proprio la sua diagnosi! Sia io che mio marito siamo certificati Tripla A. TRIPLA A, capisce? Cioè totale assenza di anomalie genetiche! Il nostro DNA è certificato direttamente dalla GeniCert, con tanto di approvazione del Boureau Nazionale della Salute Genetica! Anche quello di Kenny! É tutto scritto nel fascicolo! Non

può esserci nessun errore genetico! L'anomalia che dice lei non può esistere!".

"Signora, capisco il suo disappunto, ma come medico non posso che ribadire che le analisi non danno spazio a dubbi. Le certificazioni hanno un minimo margine d'errore, e anche se non fosse il vostro caso, potrebbe trattarsi di un errore procedurale. Certo dimostrarlo potrebbe essere in quel caso complicato... Però... però... ora che mi ci fate pensare, quanto avete detto che ha il bambino?"

"Beh ha 8 anni, ormai..." risposero all'unisono Mike e Sheila, senza capire dove il dottore volesse andare a parare.

"Ma allora è semplice!" esclamò il dottore spalancando le braccia, di fronte all'evidenza dell'uovo di Colombo. "Siete ancora sotto garanzia!" Mike e Sheila si scambiarono un'occhiata dubbiosa. "Vedete: siete fortunati! La legge oggi prevede solo 5 anni di garanzia per i prodotti genetici certificati. Ma non si applica retroattivamente e sicuramente vale la data della firma del contratto con la GeniCert, che è stato siglato prima del varo della nuova legge! Per cui nel vostro caso avete ben 10 anni di garanzia!".

Mike e Sheila intravidero un barlume di speranza.

"E quindi cosa dobbiamo fare, dottore?" "Seguite il mio consiglio: contattate la GeniCert e spiegate loro il problema. Inviatelo loro tutta la documentazione, comprese le analisi che abbiamo fatto. Sicuramente risolveranno la vostra situazione. È loro responsabilità: sono tenuti a farlo, fosse anche una rimappatura genetica completa! È loro dovere e loro interesse. State tranquilli: troveranno sicuramente la soluzione per il vostro caso, quant'è vero che mi

chiamo Orazio. Ci tengono alla loro reputazione, quelli. Sono una compagnia seria!”

...

<Pronto? Sì buonasera, chiamo per un problema su una vostra certificazione. Sì, Mike Perfect, P-E-R-F-E-C-T. Perfect, esattamente.>

Il piccolo Kenny giocava silenzioso sul tappeto del salotto. Non sembrava porre attenzione alla conversazione che Mike stava avendo al telefono.

Mike era rientrato a casa appena in tempo per evitare la parte peggiore del temporale. La notte appena passata era stata turbata dagli echi dei discorsi del dottor Pilsmann, dalle sue rassicurazioni, ed una certa smania era dilagata nella sua testa, mettendo in ombra la sua giornata lavorativa. Anche il pomeriggio di Sheila era scivolato via allo stesso modo. Così, non appena era giunta l'ora, Mike era tornato a casa in fretta e furia, e aveva preso il telefono per dare sfogo alle sue speranze.

<Sì, il 100% di assenza di errori... ah 99.997%, appunto. Ah avete un ufficio reclami? Perfetto, me lo può passare per cortesia? Grazie, molto gentile.>

Il gioco silenzioso di Kenny era talvolta interrotto da colpi di tosse, ora sommessi, ora sfocianti in veri e propri attacchi che gli lasciavano i bronchi doloranti.

<Sì, pronto, chiamo per un problema. Sì, Mike Perfect. Aspetti, sì, 2-5-9-8-8-6-8. Kenny. Beh sì, abbiamo fatto degli esami. Una malformazione congenita, esatto. Sì, di origine genetica. Certo, ho il referto della clinica e la diagnosi del medico. Sì Dott. Pilsmann. No,

non glielo so dire se è accreditato, penso di sì. Sì, certo, in ospedale. Ah, va bene. Va bene, vi mando tutto per posta elettronica. Sì, insieme al modulo, ok. All'indirizzo sul sito. Bene. Mi scusi, e dopo cosa succede? Ah un perito.> Mike prese appunti su un taccino accanto al telefono. <E in quanto tempo? Una settimana per la perizia e 30 giorni per un primo responso? Va bene. Va bene. La ringrazio.>

...

*“Gentile Cliente, ci scusiamo per l’Inconveniente. La compagnia ci tiene a specificare che le tecniche utilizzate al tempo del suo caso permettevano un tasso di affidabilità pari al 99.997%. Le tecniche attuali hanno portato tale tasso praticamente al 100%. Nel suo caso, il nostro perito ha confermato i difetti genetici riscontrati, dovuti ad una vecchia procedura non più in uso. La perizia ha confermato la piena responsabilità del difetto. In ogni caso la Compagnia è assicurata contro queste rare eventualità e si farà carico di ogni costo. Ricordo che, in caso di non riparabilità del prodotto, o di costo di riparazione troppo elevato, la policy aziendale prevede la sostituzione dell’articolo con uno nuovo equivalente. Siamo dunque lieti di informarla che il nuovo articolo – denominato “Josh” - verrà consegnato nei prossimi giorni. Inoltre è previsto anche un indennizzo per i fastidi arrecativi. Tutto questo perché per la GeniCert la soddisfazione del Cliente è sempre al primo posto.*

*Cordiali saluti*

*James Sommers – Direttore customer satisfaction.”*

Le spazzole del tergicristallo correvano veloci su parabrezza. Sheila strinse la lettera tra le mani, sollevata, e si abbandonò all'abbraccio del sedile di pelle riscaldato, al fianco di Mike. Il loro problema era in via di risoluzione. La loro fortuna era quella di essersi affidati alla GeniCert ed alla tecnica moderna e si chiesero come facessero quei folli che si ostinavano a fare figli alla vecchia maniera, senza garanzie, col rischio di contaminazioni, con tutte le conseguenze che la rimozione del feto può generare! Per fortuna tutto ciò accadeva sempre più di rado, la maggior parte delle persone aveva via via acquisito consapevolezza, grazie anche ai media che fornivano una giusta informazione sui rischi di una gravidanza, su quanti feti non sopravvivono al trauma o devono convivere la loro triste esistenza con orribili malformazioni e malattie! Se anche la Natura si era dimostrata così saggia, abdicando sempre più a favore della Tecnica era cosa buona e giusta. Dopo tutto si trattava di una forma di evoluzione anche questa. Nei millenni La Natura aveva sviluppato con dovizia tante specie, tanti organi e tante strategie, ma sulla riproduzione umana aveva fatto degli errori non trascurabili. Ed alla fine aveva deciso di fare un passo indietro, facendosi finalmente supportare dall'evoluzione intellettuale e tecnologica del genere umano, cancellando così ogni ereditarietà dovuta a difetti genetici, sollevando una volta per tutte la donna dal trauma della gravidanza e dell'espulsione. Se anche la Natura, attraverso la specie umana, era giunta a preferire questa via, non è altro che una conferma della affidabilità della Certificazione Genetica a tripla A. Inutile andare contro Natura. Anzi, sarebbe stato più opportuno che l'MSPP, il Ministero della Salute e Pianificazione della Popolazione riconoscesse il diritto a riprodursi solo a soggetti provvisti di certificazione



genetica. Chi non è certificato avrebbe dovuto estinguersi, per non indebolire la società del futuro.

Questo pensavano Mike e Sheila, mentre il robo-respiratore del piccolo Kenny segnalava con un suono prolungato la fine della sua attività cardiorespiratoria.

Questo pensavano Mike e Sheila, mentre il suono del campanello attivava l'intelligenza domotica della casa per il ritiro dell'articolo sostitutivo della GeniCert "Josh".

...

Mike ammirava soddisfatto le quattro nuove lettere sulla porta della cameretta.

<Alla fine ce l'abbiamo fatta> lo distrasse Sheila. < "Tutto è bene quel che finisce bene" si diceva un tempo.> Mike non conosceva quel modo di dire. Sheila invece lo aveva appreso da sua nonna.

Mike, ancora armato di colla a caldo, rispose con un'altra espressione popolare, una delle poche che era solito usare: <Devo dire che è stato un parto, ma alla fine tutto è andato per il meglio>. Sheila si soffermò a guardare le 4 lettere sulla porta. Accanto alla "h" un leggero alone sfumato di una precedente quinta lettera si distingueva appena.

<Un parto... già! Chissà perché si dice così.>

Mike la guardò sorpreso: <ho trovato un modo di dire che non conosci...>

<Ma no, te l'ho sentito usare anche altre volte, solo che non mi ero mai soffermata sulla sua origine. In fondo però mi sembra ovvio: si riferisce sicuramente all'inizio di un viaggio lungo e stancante.

Rappresenta la fatica del partire e del viaggiare, ma che alla fine porta alla meta. Cos'altro potrebbe significare, altrimenti?>