

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE... ¡DÍGAME!....

A Fernando, que vivió esta circunstancia

Fernando busca el número de teléfono de atención al cliente de su compañía de electricidad. Desde hace unos días está en la idea de cambiar el nombre del titular de su contrato con la compañía que suministra la electricidad a su casa. El actual contrato está a nombre de su abuelo Luis, (fallecido hace más de treinta años) y como ahora, en el reparto de la herencia familiar le tocó a él el domicilio familiar, (de esto hace unos años) ya va siendo hora de poner orden. Para ello es necesario llamar a la compañía y solicitar el cambio de titular.

Encuentra una factura entre un montón de papeles: facturas de la luz, facturas del agua, facturas del gas, facturas del teléfono, etc. Esto de las facturas tiene su qué. Si tratas de encontrar en ellas algo que te ayude a comprenderlas, sobre todo para entender los distintos conceptos por lo que pagas, cuando tu único consumo, y por lo que deberías pagar, son lo que marca los números del contador, te armas tal taco que tal vez los recargos sean para compensar al empleado que tiene a su cargo construir tal galimatías. Pero dejemos esto y vayamos a lo nuestro. En la factura de luz no figura ningún número de DNI de su abuelo. Este contrato debe ser de la época en que este requisito no era necesario.

En la factura encuentra mucha información: Atención al Cliente, Reclamaciones, Averías y Urgencias, Puntos de Atención más cercanos, y Dirección Postal Reclamaciones. Tiene que buscar el teléfono al que debe llamar: el que se anuncia como número de atención al cliente. ¡Este es! Marca. Al tercer tono contestan:

- "Ha llamado usted al número de atención al Cliente de la Compañía "Luz de Esperanza." Si es para algo referente a su Contrato, después de oír la señal, marque el 1; si es sobre su Facturación, marque el 2; si es sobre una Avería, marque el 3; y si es sobre Otros Asuntos marque el 4."



Espera la señal. Tiene que marcar el 1, no debe equivocarse. Marca. Empieza la música.

A cualquier número de información que llames siempre te hacen esperar, y te ponen música. No sé si lo hacen para dar la impresión de que están muy ocupados, por exceso de

trabajo, o para ver si, al oír esa musiquita tan monótona, te cansas y cuelgas. Al menos podrían preguntar qué tipo de música prefiere el cliente para amenizarle la espera.

"¡Buenos días! Le atiende María Graciela: ¿En qué puedo ayudarle?"

Ahora tiene que exponer el motivo de su llamada:

- ¡Buenos días! (Fernando es muy educado) Quiero cambiar el nombre del titular del contrato que tengo con ustedes.

"¿Es usted el actual titular del contrato?"

- ¡No! El contrato está a nombre de mi abuelo, y ahora quiero ponerlo a mi nombre.

"Entonces tendrá que hacer la llamada su abuelo."

- ¿Mi abuelo?

"¡Sí! Su abuelo."

- ¡Oiga! ¡Mi abuelo está muerto hace muchos años!

"Entonces tendrá usted que darnos el número del DNI de su abuelo."

- Ese número lo tendrán ustedes en el original del contrato.

"¡Esa es una información que no podemos darle! Es usted quien tiene que darnos ese número. Es la manera de identificar al asegurado. Solamente puede solicitar el cambio el titular, y la forma de identificarle es con el DNI."

- Bueno, pues lo busco, y le vuelvo a llamar.

"¡Muchas gracias por su llamada!"

- ¡A ustedes!

Y cuelga.

Ahora Fernando tiene que encontrar algún papel donde figure el DNI de su abuelo. ¿Por dónde empezar? En aquella casa todo lo que hay es relativamente nuevo. Cuando se hizo el traslado desde la antigua casa de sus abuelos a ésta, como suele ocurrir siempre, se hizo una limpieza de cosas y trastos antiguos que no tenían cabida en la nueva casa, más pequeña y sin tantos lugares donde almacenar lo inservible. Con los papeles se haría lo mismo. En cualquier casa, y si tienen negocio más, se van amontonando papeles que no se quiso eliminar en su momento, y en una ocasión de traslado se hace montón y se tiran a la basura. Entre ellos bien se pudo eliminar algún documento interesante.

En una habitación que no suelen utilizar, dentro de un viejo armario hay algunas cajas con papeles de la época de su abuelo y que se salvaron de la quema. Ese es un buen lugar para comenzar la búsqueda, y se dispone a la faena. Al abrir el armario, las puertas gimen recordando esas películas de miedo donde las casas están llenas de ruidos siniestros. Fernando es un hombre moderno e instruido que nunca ha hecho caso a las cosas de

fantasmas, pero en ese momento no puede evitar que un escalofrío le recorra la espalda. Para mayor tranquilidad, abre la ventana de par en par. Al entrar la luz de la calle, por la estancia se ve flotar una constelación de brillantes motas de polvo. Aquel armario estaba muchos años sin abrir y es normal que despidiera esa nube de polvo. Espera a que todo se tranquilice antes de mover las cajas.

En el armario hay varias cajas: una más grande, de las que contenían una manta y que se solía regalar a los novios para su ajuar, varias de zapatos, y una caja metálica de carne de membrillo de Quintanar de la Orden. Decide empezar por esta. Es la más adecuada para guardar documentos pequeños como el Carnet de Identidad. Al abrir la caja, dentro encuentra un fajo de cartas atadas por una cinta blanca, una Cartilla Militar, y una medalla ribeteada con hojas de laurel prendida en una cinta dorada. ¿Acaso su abuelo fue un héroe militar condecorado? La Cartilla es la de su abuelo de cuando hizo la mili. Debido al paso de los años se hace difícil leer lo allí escrito, pero él quiere ver que su abuelo tuvo el grado de oficial. Se imagina a su abuelo oficial, montando un brioso corcel, blandiendo el sable, y



arengando a sus soldados mientras galopa en busca del enemigo a quienes, sin duda, derrota en una carga heroica. De ahí la medalla. Tal vez estuvo en algún conflicto armado de los que en aquellos tiempos había muchos, y allí ganó aquella medalla. ¡Bravo por el abuelo! (Lo que Fernando no ha querido ver es que la medalla es la insignia de un Colegio Oficial de profesionales del cual fue miembro su abuelo.)

Más adelante tendrá que mirar aquello de la condecoración, pero ahora lo que más le urge es encontrar el dichoso DNI. En la cartilla no encuentra ningún número de identificación, era de esperar, ya que en aquel entonces no existía tal documento. El manojito de cartas no quiere liberarlo de su cinta blanca. Aquello tiene la apariencia de ser cartas que su abuelo recibió durante su estancia en el Ejército. ¿Tal vez cartas de amor de su abuela? O de otra joven enamorada y aquello sería peor. Seguirá con las otras cajas.

Allí hay fotografías, de cuando sus abuelos eran jóvenes, muy antiguas, de personas a quien él no reconoce. Alguno de aquellos niños tan endomingados podría ser su padre, o alguno de sus tíos. En la caja grande hay un vestido de novia. Negro. Lleno de encajes, y un tocado con plumas. Su abuela, o su bisabuela, estarían muy guapas con aquel vestido. Unos zapatos con hebilla dorada. Nada aquí, y nada allí. Ni rastro del DNI de su abuelo. No sabe dónde buscar más, y decide llamar a sus primos a ver si ellos saben algo sobre el numerito.

“¡Diga!”

- ¡Joaquín! ¿Eres tú? Soy Fernando.

"¡Hola Fernando! ¿Cómo estás?"

- ¡Bien! ¡Bien! Oye, te llamo para ver si tú sabes dónde podemos encontrar el DNI del abuelo Luis. Lo necesito para un trámite, y no tengo ni idea de dónde puede estar. ¿Tú sabes algo?

"¡No! Yo no sé dónde pueda estar. Ahí, en tu casa, que es donde ellos vivieron sus últimos años, entre los papeles puede estar."

- ¡Nada! Ya lo he revisado todo y nada. No sé qué hacer.

"Pues yo, en eso, no puedo ayudarte. Lo siento."

- ¡Bueno! ¡Seguiré buscando! ¡Un abrazo, y adiós!

"Lo mismo digo. ¡Adiós!"

¿Y ahora qué?

Fernando no sabe qué hacer. El número del DNI de su abuelo no aparece por ningún sitio. Tal vez en el Registro Civil, en la Partida de Matrimonio figure el número, aunque cuando se casaron sus abuelos no existiera esa identificación. De todas maneras se lo va a comentar al Oficial del Registro. Tal vez le pueda orientar. Está dispuesto a hacer el cambio de titularidad de aquel contrato cueste lo que cueste.

Al oficial del Registro Civil le coge por sorpresa la consulta de Fernando.

"Eso va a ser un poco difícil. Los libros de esa época no existen. Como tú sabes, el Registro fue quemado y ardieron todos los libros. Así que por aquí no encontrarás esa información que me pides. ¡Lo siento!"

- ¿Y en la partida de defunción? ¿Puedes mirar ahí?

"Ese dato no figura en ese documento. ¡Lo siento!"

¡Otro fracaso! Pero no se va a dar por vencido. Es cosa de amor propio. Y vuelve a llamar a la Compañía de Electricidad.

Suena el tono varias veces hasta que una voz contesta:

"Ha llamado usted al teléfono de Atención al cliente de la Compañía "Luz de Esperanza" .

Y a continuación recita la relación del número que tiene que marcar al oír la señal.

Lo hace.

"¡Buenos días! Le atiende Belinda. ¿En qué puedo ayudarle?"

- ¿Me puede pasar con el Jefe de ese Departamento?

"¿Para qué? ¿Cuál es el motivo de su llamada?"

- Necesito consultarle sobre un problema relacionado con el contrato que tengo con ustedes.

"Yo soy la persona indicada para atender su llamada si está relacionada con el contrato que tiene suscrito con nosotros. ¿Puede decirme cual es el motivo de su llamada? ¡Gracias!"

- Quiero cambiar el nombre del titular del contrato.

"¿Es usted el actual titular del contrato?"

- ¡No! El contrato está a nombre de mi abuelo y quiero ponerlo al mío.

"Pues tendrá que llamar su abuelo."

- ¡Mi abuelo murió hace muchos años y yo no sé su número de identificación! Ya llamé para eso y me dijeron que tenía que darles el número del DNI de mi abuelo.. Pero yo no lo tengo. No hay forma de encontrarlo.

"Pues lo siento. Sin ese requisito no podemos atender su petición. ¡Buenos días!

Y se corta la llamada.

¡Maldita sea!

A Fernando se le escapa ese exabrupto, y algunos más. Decide salir de casa, airear su mal humor, y sentarse en cualquier bar a tomar un refresco. ¡Lo necesita!



Fernando despierta muy alterado. Ha tenido una pesadilla.

"¿Qué te pasa Fernando? ¿Te encuentras mal?"

Matilde, la mujer de Fernando, está asustada. La agitación que ve en su marido no era normal.

- ¡Nada mujer! ¡Nada! He tenido una pesadilla. Pero estoy bien.

"¿Una pesadilla?"

- ¡Sí! Por el dichoso DNI de mi abuelo. Tengo la cabeza llena de números a todas horas.

"Eres algo exagerado."

- ¿Sabes? Estaba en la escuela aprendiendo la tabla del uno: uno por uno: uno; uno por dos: dos; uno por tres...

"¡Tú no estás bien!"

- Luego estaba en una Comisaría de Policía frente a un funcionario con cara de haberle sentado mal el desayuno.

- ¡Buenos días!

"¡Buenos días! ¡Dígame!"

- Vengo a solicitar el DNI de mi abuelo.

"¿Y por qué no ha venido su abuelo?"

- Mi abuelo murió hace muchos años.

Al funcionario mal encarado se le acartona el gesto. Mira a su compañero, se levanta, y desaparece por la puerta de un despacho. Fernando mira la maniobra del funcionario que debe haber ido en busca de una solución a su petición, que él comprende que es una petición algo extraña. Efectivamente, el funcionario reaparece ahora acompañado por dos guardias.

"¡Acompáñeme!"

Lo imperativo de la orden, y la presencia de los dos guardias, no le dan otra opción, y los cuatro desaparecen por la puerta del despacho.

"¡Siéntese!"

Fernando lo hace en una silla frente a una mesa donde hay sentado un guardia con muchos galones y una cabeza muy grande. La graduación hacía juego con el diámetro de la cabeza. El funcionario y los dos guardias tienen la cabeza pequeña.

"¡A ver! ¡Enseñe su documentación!"

Fernando lo hace. El guardia cabezón toma el carnet, lo mira con atención, le da varias vueltas, abre un cajón de la mesa, y lo mete dentro. Al cerrar el cajón suena como un cañonazo que despierta en Fernando una inquietud que no había sentido hasta ahora. Está en una Comisaría de Policía, encerrado en un despacho con cuatro guardianes, y le han quitado su DNI.

"¿Para qué quiere el DNI su abuelo si ya está muerto?"

- Para un trámite. Quiero cambiar el titular del contrato de electricidad de mi casa. Ahora está a nombre de mi abuelo y quiero ponerlo al mío.

"¿Y usted quiere que nos traguemos ese cuento? ¿Nos toma por idiotas?"

- Es la verdad. Es lo que me han dicho en la Compañía de Electricidad, que necesito el DNI de mi abuelo, y no lo encuentro por ninguna parte. Por eso vengo a solicitar uno nuevo.

“¿No será que usted quiere, por algún motivo ilícito, adoptar la personalidad de otro para huir de la Justicia?”

- ¿Qué dice usted? ¡Yo soy una persona honrada!

“¡Eso dicen todos! ¡Vamos! ¡Adentro con él!

Los dos guardias le apresan y le conducen a una puerta que hay al fondo del despacho. Al abrir, le recibe el bofetón de un espeso olor a humedad, a oscuridad, a miedo... Abajo ve los siniestros instrumentos de tortura que le aguardan.

- Y en ese momento me he despertado lleno de sudor por el miedo pasado.

“¿Y por qué no dejas las cosas como están? Qué más da si está a nombre de tu abuelo o al tuyo, a ellos lo que les interesa es que la factura se pague, y eso lo estamos haciendo.”

- ¡Pero yo quiero que esté a mi nombre! Y lo voy a conseguir. ¡Cueste lo que cueste!



Y Fernando se levanta y se dirige a la ducha. Lo necesita. Al abrir el grifo, lo que sale por la ducha no es agua sino unos chorretones de números que rebotan en su cabeza: uno, dos, tres,... Sale asustado de la ducha y se dirige al balcón, el fresco de la madrugada le vendrá bien. Además, no quiere que su mujer le vea otra vez en ese estado de agitación.

La mañana ya está avanzada cuando Fernando sale de su casa. Está más calmado, pero su empeño en arreglar lo del contrato sigue intacto. Hoy ha quedado con unos amigos para tomar unas cervezas. Pero antes de salir aún le espera un nuevo sobresalto: al entrar en el ascensor, al marcar el número cero para bajar a la calle, ha marcado un número de ocho dígitos. Ocho números, los mismos que debe de tener el DNI de su abuelo.

Las palmeras dan sombra al centro de la avenida donde varios locales se disputan a los clientes que buscan, al amparo de la sombra, alivio al intenso calor de aquel mes de Agosto.

La brisa del cercano mar apenas inquieta las hojas de las flores de los maceteros que delimitan los espacios que cada establecimiento ocupa con sus mesas y sillas. Hay bastantes clientes saboreando sus refrescos. Fernando toma asiento en una mesa donde su amigo Ricardo ya le estaba esperando. Ricardo es buen amigo de Fernando. Trabaja en un departamento policial. Es Inspector.

- ¡Buenos días Ricardo!
 "¡Hola Fernando! ¿Cómo estás? Aunque por la cara que traes es fácil deducir que no tienes tu mejor día."
- ¡Y que lo digas!
 "Pues pide algo a ver si te quita el mal humor."
- Llevo toda la semana con un mosqueo. ¿Cómo pueden ser tal difíciles algunas cosas?
 "¡A ver, cuenta!"
- Imagínate que quiero poner a mi nombre el contrato con la compañía de la luz, que está a nombre de mi abuelo Luis, de cuando él lo contrató hace un montón de años. ¿Te quieres creer que no hay manera de hacerlo?
 "¿Cómo es eso?"
- Llamé a la Compañía para solicitar el cambio, y me dijeron que lo tenía que solicitar el actual titular. Yo le dije que era mi abuelo, pero que él hacía muchos años que había fallecido y yo ahora quería ponerlo a mi nombre. Me dijeron que tenía que identificarme con el Número de Identidad de mi abuelo. He buscado por todas partes y no hay manera de encontrarlo. Tampoco mis primos han sabido darme ese dichoso número. Hasta he ido al Registro Civil para ver si allí podía constar el DNI de mi abuelo, pero nada, allí no queda ningún papel de aquellos años. Y no sé qué más hacer. Sin el número no pueden hacer esa diligencia.
 "A veces hay cosas que no tienen sentido. Si tú pagas los recibos en una cuenta a tu nombre, no sé qué inconveniente puede haber en poner el contrato también a tu nombre. Son ganas de fastidiar."
- ¡Y que lo digas! ¡Y por eso estoy de un humor de perros!
 "¡Bueno! Dame el nombre de tu abuelo a ver qué puedo hacer yo."
- ¿Pero tú puedes hacer algo?
 "Tú dame el nombre y déjalo de mi cuenta."

Fernando no confiaba mucho en la gestión de su amigo Ricardo. Estaba convencido de que el DNI de su abuelo no aparecería por parte alguna. Sin embargo, si la Compañía de

Electricidad lo podía tener, es posible que sí existiera ese número. Pero, ¿dónde buscarlo? En esta cavilación está cuando suena el teléfono:

- ¡Diga!

"Fernando, soy Ricardo."

- ¡Hola Ricardo! ¿Cómo tú tan temprano?

"Ya conseguí el DNI de tu abuelo."

- ¿Ya? ¿Cómo lo has conseguido? ¿Dónde?

"Bueno, eso poco importa. Uno tiene sus contactos. Pero como te he dicho, eso no importa. Toma lápiz y papel y anota."

Fernando va anotando los números que su amigo le va dictando.

- ¡Ya está!

"Pues nada. A ver si tienes suerte. Yo ahora cuelgo y me voy al trabajo."

- ¡Gracias Ricardo! ¡Gracias!

"De nada hombre. De nada. ¡Adiós!"

Y cuelga.

Fernando queda mirando el papel donde ha anotado el número de identificación de su abuelo. No cree que a su amigo le haya sido tan fácil obtenerlo, aunque siendo él policía todo es posible. Lo peor es que le esté gastando una broma y el número sea falso. De todas maneras tiene que llamar a la compañía "Luz de Esperanza". El nombrecito se las trae.

Marca.



"¡Buenos días! Ha llamado usted al Teléfono de Atención al Cliente de la Compañía "Luz de Esperanza". Si su llamada es para..."

Fernando no escucha el resto de la letanía, y marca el dígito correspondiente al asunto de su consulta. Después de escuchar la música durante un buen rato, le contestan.

"Le atiende Milagros. ¿En qué puedo ayudarle?"

- Quiero cambiar el nombre del titular del contrato que tengo con ustedes. Hace unos días les llamé y me dijeron que necesitaba el DNI de mi abuelo que es el actual titular. Ya lo he conseguido y llamo para que hagan el cambio. El número del DNI de mi abuelo es...

Le cortan.

“No se preocupe, no es necesario que me dé el DNI de su abuelo. Con el suyo es suficiente. Dígame el nombre que quiere que figure ahora como titular, y lo arreglamos en un minuto. ¿Es usted el que quiere figurar como nuevo titular? Dígame su nombre por favor.”

A Fernando se le cae el teléfono de las manos. ¡Y no era para menos!

FIN

Emilio MARÍN TORTOSA

