

## **Ci Scusiamo Per Il Disagio** Effetti Collaterali Della Bassa Velocità

un concept di antonio incorvaia per [bottomfioc.net](http://bottomfioc.net)

### **3. TRA CINQUE MINUTI**

Non pensavo che potesse esserci così tanta gente in partenza da Milano una domenica pomeriggio di metà ottobre.

Lancio un'occhiata all'orologio - sono le 14:05 e ho il treno alle 14:40: 35 minuti per fare il biglietto e prendermi un panino al bar mi sembrano un margine più che sufficiente - e poi mi guardo meglio in giro: in effetti, non ci sarebbe tutta questa ressa se non fossero aperte solamente 4 biglietterie. È evidente che possa trattarsi dell'ennesimo «Ci scusiamo per il disagio, stiamo lavorando per voi», anche se non mi è molto chiaro chi stia lavorando, dove, quando e per chi mentre sono aperte solo 4 biglietterie in tutta la stazione.

Decido di ripiegare direttamente sulle biglietterie automatiche.

Punto la prima che vedo vuota (benché sia dalla parte opposta dell'atrio) e affretto il passo per evitare che qualcuno ci arrivi prima di me. Il fatto che nelle altre ci siano code di almeno due persone per macchina e quella sia l'unica in cui non c'è nessuno dovrebbe suggerirmi qualcosa, ma forse l'aver a disposizione mezz'ora mi porta a valutare con eccesso di disincanto l'emergenza. L'arcano è presto risolto: il meccanismo touch screen del display è guasto e la biglietteria è fuori servizio. Chissà da quanto, mi viene da pensare. E non c'è nemmeno uno straccio di avviso scritto a mano che

informi la "gentile clientela" dell'inconveniente (intanto, però, chissà perché, i rendering in formato lenzuolo del progetto di restyling che prima o poi trasformerà la stazione nei magazzini La Fayette di Parigi campeggiano ovunque si volti la testa).

Mi sorprende ad accettare la cosa senza fiatare - forse l'aver a disposizione mezz'ora mi porta a valutare con eccesso di disincanto l'emergenza - e mi sposto sulla macchina alla mia destra, sistemandomi diligentemente dietro a due tipe giapponesi che stanno aspettando il loro turno scambiandosi immagini e suonerie da cellulare a cellulare. E siglando ogni trasferimento andato a buon fine con schiamazzi e gridolini e, in caso si tratti di una suoneria, riproducendola in loop non meno di tre volte di fila.

Il mio orologio segna le 14:11. 29 minuti per fare il biglietto e prendermi un panino al bar mi sembrano ancora un margine più che sufficiente.

Senza lasciarmi irretire dalla tentazione (peraltro inevitabile) di provare a indovinare quali assurde canzoni fuoriescano dai telefonini delle due ragazze - ma distinguendo con assoluta certezza l'ennesima variante di "Dragostea Din Tei" per cetra e arpa -, vengo incuriosito dalla manifesta inettitudine dell'uomo impegnato a farsi il biglietto davanti a loro. Lo osservo con un misto di compassione e divertimento: da almeno 2 minuti è fermo sulla schermata delle varie tipologie di biglietto indeciso se rinunciare, schiacciare un tasto qualsiasi sperando che sia quello giusto, chiedere aiuto a qualcuno o minacciare direttamente il monitor di reazioni compulsive eventuali e varie.

A colpirmi è soprattutto la sua flemma: sembra che sia tarato su tempi di reazione da modalità "Amaca a Formentera" anziché "Stazione Centrale a Milano". Anche solo per avvicinare la mano allo schermo gli servono 30 secondi, seguiti da una breve ispezione in giro per intercettare qualche sguardo solidale disposto ad aiutarlo e da una combo gesticolare con sequenza: dito indice su dito medio, finta su un pulsante a caso,

mulinello del polso, altra finta su altro pulsante a caso, altro mulinello del polso, pausa di riflessione, torsione del capo a destra e a sinistra, altra pausa di riflessione, picchietto del monitor con il dito medio, altro mulinello, asciugatura del rivolo di sudore sulla fronte.

Mi volto per controllare se dietro di me c'è qualcuno che sta iniziando ad irritarsi come sto iniziando ad irritarmi io, ma non c'è nessuno. Io stesso cambierei volentieri fila, se non fosse che quella meno lunga ormai è composta da 5 persone e non me la sento di abbandonare il mio terzo posto per ripartire, nella migliore delle ipotesi, dal sesto.

Però, per l'appunto, sto iniziando ad irritarmi.

Il mio orologio segna le 14:16. 24 minuti per fare il biglietto e prendermi un panino al bar mi sembrano ancora un margine più che sufficiente.

Ributto l'occhio alla biglietteria automatica e scopro che, nel frattempo, l'uomo è miracolosamente riuscito a passare alla schermata delle opzioni di pagamento, ultimo step prima della stampa e del rilascio del biglietto. Chiedergli di accorgersi che non è l'unico a doverlo fare magari è troppo, considerata la sua concentrazione nel contare uno per uno tutti gli spiccioli che ha in tutte le tasche per capire se dover ricorrere o meno alle banconote, ma quantomeno 'qualcosa è cambiato'.

Le due ragazze giapponesi, per ingannare l'attesa, sono passate alla feature "Lettore mp3", ultrapiatto con superficie rosa a specchio e doppio ingresso per gli auricolari, e si sono messe ad ascoltare musica a tutto volume - sento distintamente il tipico rumore dell'hithat uscire dalle loro cuffie - producendosi in movenze grottesche, incuranti (o forse ben liete?) del rischio di dover continuare ad aspettare chissà quanto a causa dell'idiozia del pirla al distributore.

Mi domando: se uno non sa come usare la biglietteria automatica, perché ci va? Non

ci metterebbe comunque di meno ad aspettare il suo turno in coda alle biglietterie tradizionali, evitando così almeno di far perdere tempo a tutti gli altri?

Mi rispondo: siamo in Italia, è normale che la gente tenga occupati posti in cui non sa nemmeno dove mettere le mani. Anzi, mi piace immaginare che si tratti di qualche importante supermanager da fabbrichetta in Brianza (l'aspetto del colletto bianco leghista con diploma di quinta elementare serale ce l'ha tutto) che ieri ha mandato in fallimento un'azienda e domani si ritroverà con una poltrona perfino più prestigiosa sotto il culo, pronto a spacciare per "lavoro" otto ore giornaliere di telefonate al commercialista per capire come evadere le tasse.

Il mio orologio segna le 14:21. 19 minuti per fare il biglietto e prendermi un panino al bar mi sembrano ancora un margine sufficiente.

Se solo la macchina si decidesse ad accettare la banconota da 5 euro che l'impedito sta cercando senza successo di farvi entrare, beninteso. Almeno questo non dipende dalla sua incapacità. O forse sì, visto che le sta introducendo dalla parte sbagliata e che il disegno stampato sulla parete del distributore è apparentemente a prova di neonato.

Di neonato, certo, non di mentecatto.

Ci sta mettendo più di 11 minuti per un cazzo di biglietto per Voghera da 4 € e 45. Sono sempre più tentato di avvicinarmi a lui e assestargli un calcio in culo di collo pieno ma mi trattengo, facendomi consolare dal pensiero che le due tipe giapponesi, maniache di tecnologia come dimostrano di essere, se la caveranno in pochi secondi.

Dopo 13 minuti la macchina caga finalmente il biglietto del tizio davanti a loro (che se lo mette in tasca e si avvia non verso i binari, bensì verso l'uscita, facendomi sospettare che quel biglietto non fosse nemmeno urgente) e, mentre sento suonare le Trombe del

Giudizio, le due ragazze si avvicinano al display.

Il mio orologio segna le 14:24. 16 minuti per fare il biglietto e prendermi un panino al bar mi sembrano ancora un margine sufficiente.

Purtroppo, non ho calcolato che le due ragazze non capiscono nessuna delle lingue contemplate dal software della biglietteria. Sicché, dopo aver selezionato la bandiera italiana motivate, presumo, unicamente da suggestioni turistiche o di posizionamento, si sono immediatamente incagliate nella successiva schermata di scelta della stazione di arrivo, che presenta - è vero - solo una selezione rapida di alcune tra le destinazioni più importanti d'Italia, ma anche un intuitivo tasto "Altro Arrivo" con il quale è poi possibile accedere all'intero database delle località nazionali dotate di stazione.

Le osservo mentre, continuando ad ascoltare musica in duplex e sghignazzando dopo la fine di ogni traccia, scorrono l'elenco delle destinazioni preimpostate ridendo come se si trattasse di battute di Woody Allen senza effettuare alcuna operazione di sorta. Avrei solo l'imbarazzo della scelta su come sbloccare la situazione (soluzione galante: le aiuto con semplici fonemi in inglese accompagnati da opportuna mimica; soluzione pragmatica: le aiuto con secche e risolte imprecazioni in italiano; soluzione ideale: le aiuto prendendo le loro teste con entrambe le mani e fracassandogliele una contro l'altra finché non fanno la stessa fine di due uova), ma mi sforzo di mantenere un adeguato autocontrollo distraendomi con l'inventario delle opzioni alternative. Le altre biglietterie automatiche no: sono intasate, e a questo punto non escluderei che nessuna delle persone in coda sappia minimamente come funzionano. Bypassare il problema e salire sul treno senza biglietto nemmeno: non ho la minima intenzione di pagare di più per colpa della stupidità altrui - lo faccio già abbastanza in altre circostanze -. L'unica sarebbe provare a chiedere a chi è in coda alle biglietterie

tradizionali se mi lascia gentilmente passare davanti.

Il mio orologio segna le 14:33 e 7 minuti per fare il biglietto e comprare un panino non sono più un margine sufficiente. Anche rinunciando al panino.

Le due ragazze giapponesi stanno provando a digitare e ridigitare sul display la loro stazione di arrivo senza indovinare mai il nome corretto, e c'è da scommettere che meno di tre quarti d'ora, per portare a termine l'operazione, non impiegheranno. Più probabilmente un'ora, visto che ogni gesto è accompagnato da una gag esilarante (che non colgo) e che le fa schiamazzare e gesticolare in perfetta sincronia.

Beate loro che non hanno fretta.

Nemmeno io ne avevo, mezz'ora fa.

D'accordo, tenterò la strada della compassione, altra soluzione non mi resta.

Abbandono la biglietteria automatica e mi dirigo verso quella tradizionale più vicina a me. A occhio e croce ci saranno in coda non meno di una ventina di persone.

Mi avvicino al vetro dello sportello, aspetto che la signora che sta finendo di ricevere il suo resto se ne sia andata e chiedo al tipo dietro di lei se può lasciarmi passare perché ho il treno che parte tra 5 minuti. Immediato, come prevedevo, si alza un coro di «Anch'io ho il treno fra 5 minuti, sa? Se facessero tutti come lei chissà dove andremmo a finire... Si metta in coda come tutti gli altri e aspetti il suo turno!».

Non è il caso di perdere altro tempo mettendosi a discutere. Riconosco che, in fondo, non hanno tutti i torti.

Provo con la biglietteria a fianco. Naturalmente, la gente in coda mi guarda già prevenuta perché ha assistito alla scena precedente e non escluderei che qualcuno cerchi addirittura di sbarrarmi la strada fisicamente con i proprio bagagli.

Raggiungo lo sportello chiedendo gentilmente permesso, e aspetto che anche questa

signora abbia finito il suo turno per farmi avanti. Ma c'è un problema: che il suo turno è appena iniziato, e non sa nemmeno con quale treno partire.

«Mi scusi, devo andare a Pisa, come ci arrivo? No, guardi, l'EuroStar costa troppo... Non mi vede che sono anziana? Ho solo la pensione, non posso spenderla tutta per un treno... Oh no, per carità! L'InterCity no che è sempre in ritardo! Guardi, l'ho preso due volte per andare a trovare i miei figli a Roma e li ho sempre fatti aspettare un'ora in stazione... Non c'è nient'altro? Possibile? Guardi meglio, sono sicura che dev'esserci un altro treno, mi ricordo di averlo preso un po' di tempo fa... Non è la prima volta che vado a Pisa: lo so che c'è anche un altro treno... Scusi, eh, ma guardi meglio, se no sarò costretta a parlare con la direzione perché non vuole farmi il biglietto... Sa che i miei figli sono persone importanti? Lavorano a Roma, al Ministero... E se lei non sa fare il suo lavoro bisognerà che lo faccia presente a qualcuno, mi capisce... Io ho il diritto di andare a Pisa, visto che pago...»

La sento pronunciare la frase «Io ho il diritto di andare a Pisa, visto che pago...» in lontananza mentre sto già correndo verso la terza delle 4 biglietterie aperte.

Comincio a sudare, nonostante il freddo incrostato dell'autunno milanese.

Mi fiondo verso lo sportello, aspetto nuovamente che si defili il tipo di turno e rifaccio la domanda, con aria ancora più compassata: «Scusatemi tutti, vi dispiace se vi passo davanti? Ho il treno tra 5 minuti e non posso assolutamente perderlo... Vi chiedo scusa, sareste così gentili?».

Senza nemmeno guardarmi in faccia, l'uomo in testa alla coda mi scansa con la sua mano nodosa e sporca di unto e, dopo avermi bestemmiato dietro sottovoce, chiede il suo biglietto all'incaricato. D'accordo.

Non mi resta che un'ultima possibilità. E non ho la minima intenzione di salire sul treno

senza biglietto pagando di più per colpa della stupidità (e della cafoneria) altrui.

Mi attacco allo sportello e questa volta non aspetto nemmeno che la persona che sta venendo servita finisca - o meglio: inizi, visto che non ha ancora ordinato - il suo turno, rivolgendomi direttamente all'impiegato: «Senta, per favore, è urgente: per Rimini, seconda classe sola andata... Ho il treno fra 5 minuti...».

Il tipo in testa alla fila mi fissa con occhi cerulei e, insultandomi pesantemente a voce alta (ovviamente sostenuto dal coro delle venti/trenta persone dietro di lui), mi spinge contro il corrimano di metallo che separa una biglietteria dall'altra. La schiena mi si inarca in modo innaturale e sento un dolore lancinante percorrermi la spina dorsale.

A quel punto decido, in un flash istantaneo, di rinunciare al biglietto e al treno ma non alla dignità.

Mi riassesto quel tanto che basta e afferro da dietro il cranio del tipo che mi ha spinto, stampandoglielo contro il davanzale dello sportello e facendogli schizzare entrambi gli occhi fuori dalle orbite e il sangue misto a liquido cerebrale sul vetro. L'immagine mi sembra così edificante che non ci penso un secondo ad estrarre dal taschino la penna di ordinanza e cominciare a pugnargli all'impazzata anche la schiena, producendo uno strano impiastro di sangue, inchiostro e chissà quali altri liquidi corporei a me ignoti che mi ricorda molto i quadri di Pollock, producendomi una sorta di strana e macabra Sindrome di Stendhal.

Prevedibilmente, 30 secondi esatti più tardi mi trovo circondato, buttato a terra e malmenato con una violenza pari a quella che avevo adoperato io moltiplicata per il numero delle persone in fila.

L'ultima cosa che ricordo sono i tre denti che mi sputo in mano dopo aver ricevuto un calcio in piena mascella e la voce in sottofondo dell'impiegato che, anziché intervenire,

si limita a pronunciare con voce imbarazzata la formuletta di rito per tranquillizzare i presenti.

«Sono situazioni indipendenti dalla nostra volontà, ma ugualmente ci scusiamo per il disagio».

**fine**