

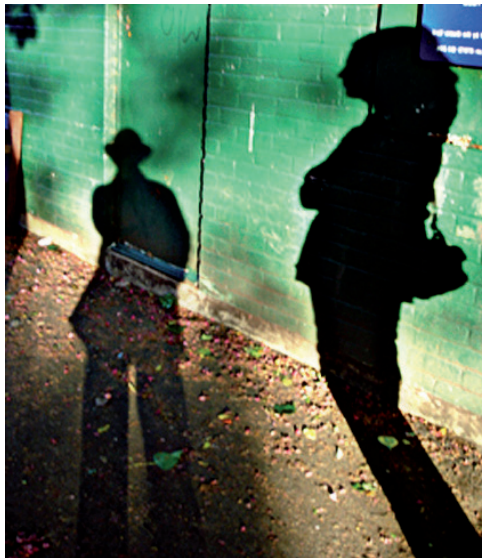


# S debería ser despedida

**S no tiene** cara, S no tiene un apellido (o más exactamente se niega a dárselo al cliente que está hablando con ella), S es teleoperadora en una compañía de comunicaciones, S nos colgó el teléfono cuando, tras permitirse dudar de nuestra palabra, le pedimos: primero su apellido y luego que nos pasara con el departamento de quejas, S debería ser despedida.

S debería ser despedida porque un empleado que tiene trato directo con el público jamás debe permitirse los malos modos. Tuve una experiencia hace meses en similar dirección con una cajera de *Alcampo* a quien tuve la osadía de preguntar el precio de una mercancía, concretamente un *pack* no etiquetado de toallitas higiénicas húmedas, y la cajera comenzó a reñirme porque ella no estaba allí para eso, porque hay máquinas en el supermercado y yo (¿!) debería saber dónde estaban, porque la culpa era de sus jefes pero la mala siempre era ella... Casi diez minutos, antes de cobrarme las toallitas higiénicas húmedas, sin parar de reñirme e increparme. Presenté una reclamación y *Alcampo* reaccionó magníficamente; siempre lo hacen.

Hace tres años cambié de compañía telefónica por un solo motivo: la primera me telefoneaba cada vez que le daba la gana —y le daba la gana muchas veces— para hacerme encuestas; cuando protestaba por la intrusión que



**Al parecer la despidieron porque había llamado la atención demasiado positivamente; genial**

suponía escuchar una voz no solicitada al otro lado de mi teléfono móvil aumentaba el número de llamadas (¿para castigarme?).

En la elección de nueva compañía influyó que encontrase un ser humano amable, se llamaba **Cristina**, y le dediqué una columna laudatoria (poco después la despidieron, y quien la sustituyó me dijo que el motivo era porque había llamado la atención dema-

siado positivamente; genial). Con esa segunda compañía aguanto desde entonces y tengo con ellos teléfono fijo, ADSL y dos móviles. Hace un mes llamé para cambiar mis puntos por un terminal más moderno; me recomendaron el *Daytona*, que es un modelo de comercialización propia. Acepté, y a continuación y por sugerencia de la operadora cambié el tipo de tarifa por una más ventajosa. El terminal mencionado más arriba no me llegaba y pedí a mi mujer que telefonease, tiene mejor voz que yo: ha trabajado en radio; le dijeron primero que en una semana, luego que en dos días más, luego que tenía que ponerme yo para volver a grabar la orden, luego se cortó la comunicación cuando yo estaba a punto de ponerme, y por último le colgaron el teléfono. S le colgó el teléfono, con dos cojones. S debería ser despedida. Pero ¿de qué me vale a mí que S, del departamento de fidelización, sea despedida? De nada; no tengo ningún interés en que la despidan, de hecho ni siquiera tengo interés en el terminal *Daytona*, porque mi intención es comprarme en breve un teléfono más puntero; sólo lo solicité para que no se perdieran los puntos. Nadie va a compensarme del malestar que me ha supuesto el trato vejatorio que he sufrido por parte de la compañía, su humillante sistema de llamadas, y de la empleada “fidelizadora” S; espero que no la despidan. ■

[www.javierpuebla.com](http://www.javierpuebla.com)