

Un relato de Jesús Lens

MOON
MAGAZINE



Un servicio plenamente satisfactorio

Jesús Lens

No. A esa dirección, la de su domicilio familiar, no podía llegar aquel regalo. De hecho, como llegara allí, se iba a armar. Y bien gorda. Porque ese regalo tan especial tenía como destinataria a la Otra, que por fin se había emancipado y estrenaba apartamento.

Aunque ella odiaba que la llamara así. La Otra. Decía que le parecía denigrante y despectivo, pero tampoco era para tanto. Era una broma inocente, que ella bien lo supo desde el principio: siempre sería la Otra. Y lo aceptó. Y bien que se aprovechaba...

Cambió la dirección que por defecto aparecía en el formulario de compra de la página web y terminó de ejecutar la transacción. Antes, sin embargo, el programa se quiso asegurar: «Ha cambiado la dirección habitual de destino del producto solicitado. ¿Está seguro de querer continuar?»

«¡Ya te digo si lo estoy! Más que seguro. ¡Segurísimo!». Introdujo los datos de su tarjeta, confirmó el pago y apagó el ordenador, que llegaba tarde a su cita. Con ella. Con la Otra... ¡Menuda sorpresa se iba a llevar cuando recibiese aquel regalo! No se lo iba a creer. Ella, que siempre lo tachaba de conservador, tradicional y aburrido... ¡iba a flipar!

Al día siguiente hizo la compra semanal del súper por Internet, como todos los sábados. Cansado y resacoso, a punto estuvo de encargar que la mandaran al

domicilio de la Otra. ¡Qué cuidadito iba a precisar con lo de las direcciones de envío, para no meter la pata! Que tampoco es que tuviera intención de enviarle todas las semanas un regalito, pero mejor andarse con ojo.

Otra cosa no, pero metódico, era un rato. De ahí que siempre pusiera los cinco sentidos para no confundirse. Las cosas de casa, los chismes para los niños y para el día a día; a la dirección familiar. La A. Y esos extras, tan esporádicos como excitantes, al apartamento. La dirección B del formulario.

El algoritmo de la página de compras no tardó en identificar, por defecto, a dónde debía enviar unas compras y a dónde tenía que mandar las otras. «¡Qué pasada, esto del Big Data y de la Inteligencia Artificial!», pensaba él, maravillado por la infalibilidad del sistema, que siempre acertaba con la A y con la B.

Hasta que, en plena Navidad, se encontró con una desagradable sorpresa: le había hecho llegar uno de sus regalos a la Otra, lo nuevo en televisión de Bang & Olufsen, pero el portal de compras se lo había cargado por duplicado.

Puso una reclamación en la web, pero no recibió respuesta. Intentó que el banco echara para atrás uno de los cargos antes de que el final de año lo complicara todo, pero le dijeron que no se trataba de ningún error. Que el cargo había sido pasado a conciencia, dos veces, por el portal de compras.

Trató de contactar por teléfono con el portal y, tras varios intentos infructuosos, consiguió que le respondiera una voz con acento extranjero. Explicó lo sucedido y exigió que repararan el error, devolviéndole la cantidad cobrada indebidamente.

Pacientemente, la voz le contestó que no. Que no había habido ningún error. Que, eso que él denominaba doble cargo, en realidad era un cobro especial de final de año por la satisfactoria prestación de servicios del portal de compras.

—¿Satisfactoria prestación de servicios? ¿Cobro especial? ¿De qué coño me está usted hablando?

—A ver. No perdamos los nervios. Usted ha realizado varias y muy distintas compras a través de nuestro portal, ¿no es cierto?

—Efectivamente.

—Y ha utilizado dos direcciones de envío también diferentes, ¿verdad?

—Cierto, ¿pero qué tiene que ver eso con...?

—¿Y no es igualmente cierto que las compras realizadas han llegado siempre al domicilio correcto, sin que se produjese jamás ningún error?

—¡Pues claro! Faltaría más. Insisto en que no entiendo...

—¿Se imagina lo que habría ocurrido si nuestro programa hubiese cambiado la dirección B por la A en una sola de sus compras? Piense que, por error, uno de esos regalos suyos, tan especiales, hubiese llegado al piso en que vive con su mujer, Ángela, y con sus dos hijos, Luis y Pedro.

—¿Cómo demonios sabe usted...?

—Nosotros, mi estimado, lo sabemos todo. Sabemos que a Luis le encanta Gerónimo Stilton y que Pedro prefiere jugar al baloncesto que leer libros. Sabemos cuánto disfruta usted el jamón ibérico y el queso de cabra y que es más de Rioja que de Ribera. Conocemos el modelo de vaqueros que mejor le sientan, sabemos la talla de sujetador de Ángela y, sobre todo, estamos encantados con el consolador y el corpiño de cuero negro que le envió usted a Lucía, dándole la bienvenida a una nueva vida. Así que, de aquí en adelante, no vuelva usted a reclamar la devolución de ningún recibo que pasemos al cobro. Tranquilo. Tenemos segmentado su perfil de consumo y somos perfectamente conscientes de su capacidad de pago. Usted, siga disfrutando de nuestro portal de compras como hasta ahora. Le garantizamos un servicio plenamente satisfactorio, de forma que nunca, jamás, se produzca ningún error en la entrega de nuestra paquetería.

Relato de Jesús Lens publicado en Revista MoonMagazine

Todo el contenido de este sitio web está sujeto a derechos de propiedad intelectual. Está prohibida su utilización en cualquier medio sin el consentimiento expreso de los autores.

Copyright MoonMagazine.info © Todos los derechos reservados.