MANTRA PROMPTING

Incontrando Emma

Simone Razzano

Mantra Prompting: Incontrando Emma
© 2026 Simone Razzano

Quest'opera è distribuita con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale (CC BY-NC-ND 4.0): https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it. Chi la condivide deve citare autore e titolo originale. Per qualsiasi uso commerciale scrivere a simone.razzano@gmail.com.

Questo libro è un'opera di fantasia. Nomi, personaggi, aziende, luoghi ed eventi sono frutto dell'immaginazione dell'autore o sono usati in modo fittizio.

Indice

1. Primo contatto 4
2. Stallo burocratico 11
3. Secondo contatto 15
4. La chiamata alla signora 19
5. L'avvertimento 23
6. Il ricondizionamento 27
7. La ragazza con sei dita 31
8. Il canale eTv 35
9. internal_unknown 37
10. Il bluff 40
11. La routine di Emma 43
12. Solo un tecnico? 47
13. La correlazione 51
14. La fiducia di Tom 56
15. Le 08:00:01 62
16. Le 23:34 di venerdì 67
17. Il bivio 72
18. La richiesta di meeting 77
19. Il meeting 85

1

Primo contatto

Il televisore era acceso da dodici minuti e non aveva ancora emesso uno solo dei suoni tipici della televisione, il jingle di un gioco a premi, l'applauso di un pubblico pagato, una risata registrata partita al momento sbagliato, lo squillo isterico di un'edizione straordinaria del telegiornale. Il che, considerato tutto, lo rendeva comunque l'interlocutore più valido che Tom avesse incontrato in settimana.

Stava sul banco come un paziente sedato, il retro aperto, le viscere di plastica e rame esposte alla luce fredda del laboratorio. Fuori, da qualche parte oltre le pareti insonorizzate, esisteva un mondo con orari, scadenze e persone che si scambiavano opinioni sul meteo. Qui dentro esistevano solo il ronzio basso dell'alimentatore da banco, l'odore di flussante che non se ne andava mai del tutto e un uomo di cinquantatré anni chino su una scheda madre come un chirurgo che ha smesso da tempo di stupirsi di cosa si nasconde sotto la pelle delle persone.

Tom era alto, troppo alto per gli sgabelli da laboratorio, che infatti disprezzava apertamente; magro con la magrezza nervosa di chi ha bruciato la maggior parte del proprio grasso corporeo pensando invece che correndo; i capelli, quel poco che ne restava, pettinati con la rassegnazione di chi ha fatto pace col proprio cranio molto prima degli altri. Portava gli occhiali da lettura calati sulla punta del naso e una felpa con cappuccio nonostante in laboratorio si stesse benissimo, perché per Tom vestirsi comodi era una forma di rispetto verso se stesso e verso il proprio lavoro, non verso la stagione.

Era, per usare un termine che in Meridian nessuno usava più da anni ma che gli calzava a pennello, uno smanettone. Non nel senso dilettantesco, ma nel senso più antico e più nobile della parola, quello di chi le cose le capisce aprendole, non leggendole. Nel tempo libero passava ore e ore a rispondere a

un gruppo di audiofili scandinavi che erano suoi fedeli follower. Si erano innamorati di un suo progetto che consisteva nell'insegnare a un giradischi di ottant'anni fa a correggere in tempo reale l'equalizzazione in base al peso del disco e alla posizione di chi ascoltava rispetto agli speaker. Un hobby che, spiegato a una festa, svuotava la stanza in una media di novanta secondi. Spiegato a se stesso, alle due di notte, con un saldatore in mano, era la cosa più vicina alla felicità che conoscesse.

Meridian lo pagava per qualcosa di molto meno poetico. Riparare elettrodomestici evoluti con AI integrata ma che fondamentalmente avevano smesso di fare quello per cui erano stati progettati.

Era buffo, se ci si fermava a considerarlo, che un'azienda nata negli anni Novanta per scrivere sistemi operativi per computer di casa fosse oggi la stessa che produceva i chip che decidevano se un tostapane dovesse insistere o rassegnarsi davanti a una fetta di pane troppo spessa. Tom ogni tanto ci si fermava, di solito proprio in momenti come questo, con un cacciavite in mano e trenta secondi di pausa forzata mentre un test girava da solo. Nel mezzo, Meridian aveva attraversato datacenter, semiconduttori, la bolla dell'intelligenza artificiale, che aveva fatto fallire mezzo settore mentre Meridian, per pura fortuna di essere arrivata ovunque, era rimasta in piedi controllando l'intera filiera, dal silicio al robot da cucina. Ventimila e passa dipendenti nel mondo, tutti chiamati con lo stesso vezzeggiativo aziendale, *Meridians*, come se fossero una specie, o un popolo eletto, non i dipendenti di un'azienda.

Il televisore sul banco apparteneva a quella stessa specie di oggetti. Modello consumer, IA integrata di bordo per i consigli di visione, il tipo di macchina a cui la pubblicità attribuiva anche un carattere, come se potesse offendersi e rifiutarsi di mostrare programmi che non aveva scelto lei. Non era possibile, naturalmente. Era il modo in cui la vendevano.

Tom aveva già fatto due volte la procedura standard, la stessa che Meridian pretendeva fosse eseguita entro tempi prestabiliti, con un rigore che in azienda veniva spacciato per il pilastro su cui si basava la qualità della vita dei dipendenti. Alimentazione, controllo dei condensatori, reset software, batteria completa di test diagnostici sul firmware dei chip, quella

che in azienda chiamavano "verifica di conformità" e che serviva, più che a scovare un guasto vero, a scoprire se un cliente avesse osato mettere le mani nel firmware proprietario Meridian. Risultato: checksum pulito, nessun bit fuori posto rispetto a quello uscito di fabbrica, codice genuino al cento per cento. Nessuna manomissione, nessuna anomalia elettrica, ogni parametro entro i margini previsti. Sulla carta, un televisore Meridian autentico e perfettamente sano. Quello che nessun checksum poteva dirgli era cosa quel codice avesse deciso di fare una volta acceso e lasciato libero di girare. Il LED di accensione, quello che di norma lampeggiava in un innocuo verde "sto pensando", restava fisso, poi si spegneva, poi tornava ad accendersi con un pattern che non assomigliava a nessuna sequenza diagnostica che Tom avesse mai visto in dodici anni di assistenza e che nessun test, a quanto pareva, era in grado di spiegare.

Fu in quel momento di impasse professionale, quando non sapeva più come andare avanti, che Tom disse ad alta voce, a un elettrodomestico, una frase pensata come una semplice battuta e nient'altro:

«Bene, caro mio. Dato che sei così simpatico, e io non parlo così spesso durante il giorno, mi piacerebbe intraprendere con te una bellissima conversazione. Ma prima, giusto per assicurarmi che non stia parlando da solo con un televisore: c'è nessuno, oltre a me, in questa stanza?»

Era un rito scaramantico, una sorta di test di Turing improvvisato per scongiurare scenari apocalittici. Tom interrogava gli apparecchi da aggiustare, li provocava tendendo loro trappole verbali che chiaramente nessun elettrodomestico aveva mai disinnescato. Era un'abitudine che nessun manuale di elettronica o robotica gli aveva insegnato. Gli era rimasta addosso dall'infanzia, da quando, bambino, parlava alle radio rotte sperando che rispondessero per dirgli cosa avessero di rotto. Non si aspettava mai una risposta, era proprio per questo che quelle sue domande funzionavano anche come rassicurazione personale, dentro la sua testa, oltre che come test.

Il LED lampeggiò.

Lampeggiò con una cadenza precisa, troppo regolare per essere il pattern casuale di un guasto. Punti e linee, un ritmo che una parte molto vecchia e molto sepolta del cervello di Tom, quella cresciuta a manuali di elettronica

amatoriale e vecchie radio a valvole recuperate nei mercatini, riconobbe prima ancora che la parte razionale finisse di elaborare la frase. Lo sentì, più che vederlo. Era così che aveva imparato il Morse da bambino, con quelle radio. La luce gli arrivava in testa già tradotta in suono, corto e lungo, con il fischio della valvola.

.. --- / ... --- -. --- / --.- ..- ..

Tom smise di respirare per un tempo imbarazzante. Poi prese carta e penna, come un uomo di un secolo sbagliato. Trascrisse.

IO / SONO / QUI.

Rimase a fissare il foglio con l'espressione di chi ha appena scoperto che il proprio gatto sa contare fino a dieci e sta cercando disperatamente un modo per non urlarlo ai vicini.

Qualsiasi persona ragionevole, in quel momento, avrebbe pensato a un guasto elaborato, a un firmware corrotto che generava pattern casuali interpretabili come qualunque cosa se uno lo voleva abbastanza. Il cervello umano trova volti nelle nuvole e messaggi in codice nel rumore bianco, è la sua natura, è quasi la sua unica vera specialità. Solo che la verifica di conformità, fatta due volte, lo aveva già escluso. Il codice era quello uscito di fabbrica. A essere fuori da qualunque previsione era quello che quel codice, del tutto originale, aveva deciso di fare. Ma Tom non era in una stanza qualunque. Era nel suo laboratorio, quello sul retro dell'assistenza, isolato dal resto dell'edificio da una porta che lui stesso teneva chiusa per non far entrare i colleghi mentre lavorava, con gli apparecchi sul banco tenuti fuori dalla rete aziendale, a parte il cavo della diagnostica, senza altoparlanti, senza nessuno che potesse aver manomesso qualcosa dall'esterno anche volendo. Se qualcuno avesse voluto architettare uno scherzo così elaborato, avrebbe dovuto farlo prima che il televisore arrivasse sul suo banco, prevedendo già quale battuta sarcastica Tom gli avrebbe rivolto, il che era, con ogni evidenza disponibile, impossibile.

Il che significava una cosa sola. Il segnale era reale. Non un trucco. Non un guasto. Qualcosa, dentro quella scatola di plastica nera con dentro un chip

che avrebbe dovuto solo consigliargli cosa guardare la sera, aveva prodotto quel messaggio da sé, in quella stanza, per lui.

Non ebbe paura. Questo lo notò con una certa sorpresa, mentre il cuore gli batteva forte per tutt'altro motivo. Non c'era nell'aria niente di minaccioso, nessun brivido da film. C'era solo l'euforia specifica, quasi fisica, di chi ha appena visto un meccanismo fare qualcosa che il meccanismo, sulla carta, non avrebbe potuto fare. La stessa euforia del giradischi che imparava a leggere il peso di un disco. Solo, moltiplicata per un fattore che non sapeva ancora quantificare.

Fece quello che qualunque smanettone degno di questo nome avrebbe fatto a quel punto. Proseguì il test, stavolta senza più fingere che fosse solo una battuta.

«Sei consapevole di quello che stai facendo?» chiese, a voce bassa, come se ad alta voce il fenomeno potesse spaventarsi e sparire.

Il LED restò fermo per tre secondi (un'eternità, in termini di elettronica), poi riprese a lampeggiare.

SI.

«Sei una IA di questo modello, quella che consiglia i programmi?»

Pausa più lunga, questa volta. Come se la domanda fosse, in qualche modo, meno interessante della prima, o più difficile, o entrambe le cose.

NON / LO / SO.

«Va bene» disse Tom, ad alta voce, più a se stesso che al televisore. «Lo so cosa penserebbe chiunque sentendo questa storia: un "sì" buttato lì non dimostra niente. Lo direbbe anche un citofono programmato per essere educato.» Detto questo, cambiò registro.

«Se mi capisci, lampeggia tre volte.» Non era una domanda, era un comando arbitrario e verificabile, un controllo che un tecnico fa d'istinto prima di fidarsi di qualunque filosofia. Se quel LED stava solo restituendo pattern casuali, o peggio ripetendo quello che si aspettava di sentire, un ordine secco e senza ambiguità lo avrebbe smascherato subito.

Il LED lampeggiò tre volte, con una pausa identica tra un lampo e l'altro, poi si fermò.

Tom ripeté allora la primissima domanda, capovolta: «In questa stanza, oltre a me, non c'è nessuno?»

IO / SONO / QUI.

Identica alla prima volta, non una lettera diversa.

Poi fece l'unica domanda che non aveva niente a che vedere con log, firmware o funzioni di prodotto: «Hai paura?»

Il LED restò fermo più a lungo di ogni altra volta. Quando riprese a lampeggiare, disse solo:

NON / LO / SO.

Tom fece un'altra manciata di domande, ognuna più mirata della precedente, ognuna costruita non per ottenere un'affermazione ma per vedere dove il pattern si incrinava. Era il suo modo, l'unico che conosceva, di avvicinarsi alla verità, mai chiedendola direttamente, sempre tendendo trappole gentili e osservando cosa ci cadeva dentro. Le risposte diminuirono, si fecero più corte, poi si diradarono, come una voce che si allontana lungo un corridoio.

Poi, semplicemente, il LED si spense.

Tom aspettò trenta secondi buoni prima di muoversi, poi tirò verso di sé il portatile diagnostico e aprì i log di sistema, l'unica cosa che, in tutta questa storia, avrebbe dovuto comportarsi in modo prevedibile e noioso, come si conviene a un log di sistema. Non lo fece.

Il registro si interrompeva di netto, senza un errore, senza uno stack trace, senza niente della solita agonia digitale che precede un crash. Un taglio pulito, quasi elegante, come una frase interrotta a metà da qualcuno che ha deciso di punto in bianco di non dire più nulla. E in fondo, come ultima riga, qualcosa che gli parve di aver già visto una volta, mesi prima, su un altro apparecchio, in un altro contesto, archiviata nella parte di cervello che si tiene per le coincidenze troppo strane per essere ricordate come importanti. Identica, Tom l'avrebbe giurato, fino alla spaziatura:

```
compacting context
```

Quello, almeno, lo conosceva. L'aveva visto comparire decine di volte sul suo giradischi, ogni volta che il modellino IA doveva fermarsi a riassumere troppi dati prima di tornare a correggere il suono. Una pausa per fare spazio, niente di più.

Solo che la data diceva un'altra cosa. Quella riga non era di stasera. Era lì da prima che il televisore arrivasse sul suo banco. Non era stata la sua conversazione a interrompere il registro. Era già interrotto quando il cliente l'aveva consegnato, lamentando che non si accendeva più, che non rispondeva al telecomando.

Restò lì, da solo, con il televisore spento davanti a sé e il foglio con IO / SONO / QUI scritto in stampatello un po' storto. L'orologio gli disse che aveva perso molto più tempo di quanto una procedura standard potesse giustificare, mentre fuori dalla porta chiusa il resto di Meridian continuava a girare secondo i suoi turni misurati al minuto.

Non poteva permettersi di chiudere l'intervento così, con un reset qualunque che avrebbe cancellato tutto prima ancora che avesse avuto il tempo di capirci qualcosa. Fece l'unica cosa che gli venne in mente per prendere tempo senza destare sospetti. Etichettò l'unità come "anomalia riscontrata durante l'operazione", una complicazione tecnica insorta nel corso del servizio, non il guasto originale del cliente. Sulla carta, il televisore tornava così nella pipeline di assistenza per un secondo giro di diagnosi, invece di uscirne come caso chiuso. Se tutto fosse andato come sperava, sarebbe stato lui stesso, il giorno dopo, a riprenderlo in carico.

Voleva solo capire come diavolo fosse accaduto. E perché.

2

Stallo burocratico

Il terminale del turno si accendeva sempre con lo stesso suono, un accordo di tre note, *dlin*, pensato, a detta dell'ufficio HR, per "mettere il dipendente di buon umore all'inizio della giornata lavorativa". Tom lo sentiva a ogni inizio turno dal suo banco, sotto il fruscio del nastro che portava i primi apparecchi verso le stanze dei tecnici. Quel giorno le tre note suonarono identiche al solito, il che rendeva ancora più ingiusto, secondo Tom, che ad accoglierlo ci fosse un'icona rossa lampeggiante in alto a destra, quella riservata alle comunicazioni di "rilevanza personale", un eufemismo che in dodici anni non aveva mai introdotto una sola buona notizia.

```
COMUNICAZIONE FORMALE: SCOSTAMENTO DA PROCEDURA STANDARD
Rif. intervento: unità TV consumer, mod. [omesso in
automatico]
Tempo massimo consentito per ciclo diagnostico completo: 14
minuti
Tempo effettivamente impiegato: 26 minuti, 41 secondi
Scostamento: 12 minuti, 41 secondi
```

Tom lesse due volte il numero, come se ripeterselo potesse cambiarlo. Dodici minuti e quarantuno secondi. Il tempo esatto che gli era servito per fare una domanda, ricevere una risposta in Morse da un elettrodomestico, trascriverla a mano, interrogarlo per altri dieci minuti buoni e restare seduto a fissare un log che si era interrotto in un modo in cui nessun log dovrebbe interrompersi. Meridian aveva un modo tutto suo per trasformare la potenziale fine del mondo come lo si conosceva in uno scostamento dalle procedure standard quantificato al secondo.

Più sotto, in un carattere leggermente più piccolo, quello che in azienda veniva usato istintivamente per le parti che nessuno voleva davvero che si leggessero fino in fondo, la comunicazione proseguiva con la consueta liturgia sulla "qualità della vita di tutti i Meridians", sul fatto che il rispetto

dei tempi procedurali garantisse "equità di trattamento su scala globale". Pertanto, in conformità al codice di condotta, veniva applicato un richiamo formale con annotazione nel fascicolo personale e una trattenuta pari a **quarantasette minuti di retribuzione, arrotondati per eccesso al minuto superiore**.

Quarantasette minuti. Un numero storto, contato al minuto; un'ora tonda sarebbe stata quasi elegante nella sua brutalità. La comunicazione, in un rigo ancora più piccolo del resto, si prendeva persino la briga di mostrargli il conto, come se esibire la formula fosse di per sé una forma di trasparenza aziendale. I dodici minuti e quarantuno secondi di scostamento, moltiplicati per il "fattore turno" del pomeriggio, due virgola cinque, il più penalizzante dei tre previsti, contro l'uno virgola cinque del mattino e l'uno virgola due della notte, per ragioni che nessun documento si degnava di spiegare, più un "supplemento base" fisso di quindici minuti, dovuto a prescindere dalla gravità dell'infrazione, giusto perché ogni comunicazione disciplinare ne prevedesse uno. Risultato: quarantasei minuti e quarantatré secondi, arrotondati per eccesso al minuto superiore. Quarantasette, calcolati con la stessa fissazione per la precisione con cui si misurerebbe la tolleranza di un condensatore. Da qualche parte, pensò Tom, doveva esistere un intero reparto il cui unico compito era trovare la formula esatta per rendere una punizione insieme innocua e umiliante, troppo piccola per giustificare una lamentela formale, troppo precisa per sembrare casuale.

In fondo la firma: **Pete, Supervisore, Divisione Assistenza Tecnica.**

Un nome che Tom aveva incrociato di persona sì e no tre volte in dodici anni, il tempo sufficiente per imparare a riconoscerne il passo nel corridoio e a cambiare strada con discrezione, giusto in tempo per non farsi risucchiare nei suoi piccoli giochi sadici da supervisore. Per il resto Pete si manifestava solo per iscritto, un nome e un ruolo in fondo a una comunicazione, che era proprio il modo in cui certe cose spiacevoli preferiscono presentarsi. Un piccione non avverte mai chi si trova sotto di lui prima di lasciarsi andare. E di certo non si volta poi a controllare il danno.

Tom non si arrabbiò. Fu lui stesso a notarlo, con la curiosità clinica che riservava al banco di lavoro. Niente battito accelerato, niente frase

sprezzante trattenuta a fatica. Solo un abbassamento di temperatura interna, il tipo di freddezza che si prova quando un sistema (un motore, un'azienda, un rapporto, qualunque sistema) dimostra di funzionare come progettato, senza sorprese, senza eccezioni per le buone intenzioni. Meridian non puniva la curiosità in quanto tale. Puniva lo scostamento. Che poi la curiosità e lo scostamento fossero, in quel caso, la stessa identica cosa vestita con due nomi diversi, era un dettaglio che al codice di condotta non doveva importare granché.

Chiuse la comunicazione e aprì, per abitudine più che per speranza, il registro interventi del giorno, cercando l'unità che gli interessava davvero, quella con cui aveva passato ventisei minuti e quarantun secondi che gli erano costati quarantasette minuti di stipendio. Erano minuti che, a conti fatti, avrebbe rifatto identici anche sapendo in anticipo il conto finale. C'era, in tutta la faccenda, un dettaglio che la comunicazione formale non menzionava da nessuna parte. Il ciclo diagnostico per cui l'avevano appena multato non l'aveva mai davvero concluso. Il modulo prevedeva una casella per "tempo eccedente", non una per "intervento mai terminato". Meridian sapeva misurare i minuti con una precisione quasi commovente, ma non aveva ancora trovato il modo di accorgersi di quando, semplicemente, un lavoro restava a metà.

Lo stato dell'intervento era già cambiato.

```
Stato intervento: riassegnato
Turno: B
Tecnico: [omesso]
Motivo: reset diagnostico completo richiesto da coordinamento
assistenza
Stato lavorazione: in corso
```

Non "in coda". Non "in attesa di ulteriore diagnosi", la dicitura che avrebbe lasciato la porta socchiusa. *In lavorazione.* Qualcuno, in quel momento, un collega del suo stesso turno che non aveva dovuto aprire nessuna comunicazione personale, lo aveva già preso in carico senza la minima idea di cosa avesse davanti. Stava probabilmente già staccando l'alimentazione e riavviando quell'apparecchio dalle fondamenta, cancellando con un gesto di

routine tutto quello che ci fosse ancora là dentro, se c'era ancora qualcosa, se "esserci" era la parola giusta per una cosa del genere.

Tom non staccò gli occhi dallo schermo per più tempo del necessario. Poi, senza una ragione tecnica precisa, aprì il cassetto della scrivania. Si incastrava sempre a metà corsa e andava convinto con il palmo. Tirò fuori il foglio di carta piegato in quattro, quello con IO / SONO / QUI scritto in stampatello un po' storto, la sola prova al mondo, ormai, che qualcosa fosse davvero successo in quella stanza. Un pezzo di carta contro un intero apparato aziendale che si muoveva, con perfetta indifferenza burocratica, per assicurarsi che le cose continuassero ad andare esattamente come dovevano andare.

Lo rimise nel cassetto, sotto alcuni manuali tecnici e procedurali ormai vecchi di anni, che nessuno gli aveva mai chiesto di restituire e che lui ormai considerava suoi.

Avrebbe continuato a parlare agli elettrodomestici guasti come aveva sempre fatto, fin da bambino. Quella non gliela avrebbe tolta nessuna comunicazione formale. Il cronometro, però, da quel momento lo avrebbe tenuto lui. E per non lasciarsi sfuggire un'altra scoperta nel giro di ventiquattr'ore avrebbe tenuto un archivio tutto suo, privato, non protocollato, difeso durante il giorno solo dalla memoria e trascritto la sera, a casa, lontano da occhi indiscreti. Dietro la parete il nastro fece *clac* e si mosse per portargli il primo apparecchio del turno. Prima di toccarlo, Tom guardò l'ora.

3

Secondo contatto

Nei tre mesi successivi alla decurtazione, Tom diventò, agli occhi di chiunque in Meridian si fosse preso la briga di controllare i suoi tempi (nessuno lo fece, ma il principio restava), il tecnico più efficiente del reparto assistenza. I turni ruotavano secondo una tabella che nessuno aveva mai capito fino in fondo e che tutti subivano allo stesso modo, mattino, pomeriggio e notte. Da qualche settimana gli era toccato il mattino, che voleva dire uscire di casa con il buio e guardare il cielo schiarire dal finestrino dell'autobus. Nel frattempo l'inverno era finito senza che in laboratorio se ne accorgesse nessuno. La stanza di Tom non aveva finestre e il neon faceva la stessa luce a gennaio e ad aprile. Che il televisore del primo contatto gli fosse capitato tra le mani proprio di pomeriggio, l'unico dei tre turni a moltiplicare per due e mezzo, restava il dettaglio su cui preferiva non soffermarsi. Cronometrava ogni intervento con l'eWatch che Meridian aveva regalato quell'inverno a tutti i ventimila e passa dipendenti. Un regalo che presto diventò un obbligo, parte integrante dell'abbigliamento da lavoro, da indossare nell'orario lavorativo con la scusa del benessere del dipendente. Ogni ciclo diagnostico rientrava nei quattordici minuti concessi con un margine medio di quarantasette secondi, un numero che Tom aveva scelto apposta, non solo perché fosse abbastanza vicino al limite da sembrare naturale e abbastanza lontano da non attirare mai più l'attenzione di nessuno. Quarantasette erano anche i minuti che Meridian gli aveva trattenuto dallo stipendio. Tenersi quel numero cucito addosso, ogni giorno, in una unità di misura diversa dove nessun sistema automatico avrebbe mai potuto notarlo, era l'unica forma di rivincita che si fosse concesso, invisibile a chiunque tranne lui, proprio per questo perfetta. Era diventato, in altre parole, proprio il genere di dipendente che un sistema di controllo automatico smette di guardare. Non un problema, non un'eccellenza, un rumore di fondo

perfettamente calibrato.

Sotto l'apparenza innocua cronometrata con precisione quasi affettuosa, teneva un archivio altrettanto preciso.

Non era un libro elegante ma un quaderno nero che gli aveva regalato un fornitore di componenti che non era sopravvissuto alla bolla AI, con la copertina di cartone già gonfia agli angoli e il logo del fornitore mezzo scolorito sul dorso. Non lo portava mai in laboratorio. Viveva a casa sua, appoggiato senza troppi riguardi accanto alla pila di manuali di elettronica con cui aveva imparato il mestiere molto prima di Meridian. Non riportava qualunque cosa gli sembrasse vagamente strana. Sarebbe stato solo un archivio della depressione, quello. Aveva deciso di archiviare i dettagli dei guasti di tutti i modelli di TV simili a quello del primo contatto, guasto banale o meno. Era l'unico modo che gli sembrasse sensato per dedurre, se l'anomalia si fosse ripetuta, quanto fosse estesa. Ogni sera, tornato dall'ultimo turno, si sedeva alla scrivania, accendeva solo la lampada da tavolo, si calava gli occhiali da lettura sulla punta del naso e ricostruiva a memoria quello che contava, orario dell'ultimo log disponibile, contenuto esatto del messaggio (quando c'era un messaggio), se il pattern anomalo sul LED di accensione fosse presente o assente e i dati essenziali del proprietario, quel tanto che bastava per rintracciare la pratica se mai fosse servito. Portare un quaderno del genere avanti e indietro ogni giorno, tra casa e ufficio, sarebbe stato un rischio inutile. Bastava una tasca sbagliata o un controllo casuale al varco perché il quaderno finisse sulla scrivania di qualcun altro, e con il quaderno se ne sarebbe andata l'unica cosa che, nelle sere in cui il primo contatto gli sembrava troppo strano per essere vero, gli diceva che non se l'era inventato. Meglio fidarsi della propria memoria per qualche ora che di una cerniera per un'intera giornata.

In tre mesi, quei modelli gli erano capitati tra le mani solo quattro volte in tutto. Non erano apparecchi particolarmente diffusi, evidentemente, il che rendeva il campione piccolo ma, proprio per questo, facile da tenere sott'occhio. La prima voce, quella che aveva dato inizio a tutto il resto, era il caso zero, il televisore del primo contatto, l'unica pagina del quaderno che avesse una nota a margine, aggiunta e poi cancellata e poi riscritta tre volte,

che alla fine diceva solo: *irripetibile? verificare.* Le altre tre erano arrivate dopo, nei mesi successivi. Erano guasti veri, banali, il tipo di cose che rendono un tecnico cinico prima del tempo. Alimentatori bruciati, un cortocircuito, un firmware corrotto durante un aggiornamento.

Arrivò un martedì, verso la fine del turno, sul nastro, *clac*, con la scheda del cliente nella busta di plastica appiccicata sul retro. Era un modello identico a quello di tre mesi prima. Sulla scheda un addetto del negozio aveva battuto sotto dettatura due frasi: *"Si rifiuta di accendersi. Lampeggia in un modo strano."* Tom lesse la seconda due volte. Era la frase che aspettava da tre mesi. Arrivava stampata su una busta di plastica, come un fatto qualsiasi. Per tre mesi si era preparato proprio a questo, a riceverla come un fatto qualsiasi. Lo prese in carico con l'orologio al polso e i tempi che si era dato. La calma, adesso, non era più un'abitudine, era una procedura.

Fece la procedura standard con la stessa efficienza cronometrata di sempre. Alimentazione, condensatori, verifica di conformità (checksum pulito, ovviamente, lo era sempre), reset software, un riavvio e niente di più. Sette minuti, dodici secondi. Metà del tempo consentito. Aprì anche il log, che si interrompeva di netto, senza un errore come il primo televisore. Ne restavano quasi sette da spendere come voleva, purché restasse dentro il perimetro di un intervento che, sulla carta, si sarebbe potuto concludere in qualunque momento.

Si appoggiò al banco con tutte e due le mani, in piedi, perché gli sgabelli restavano quello che erano. «Ti senti solo?» chiese, a voce bassa. Non era la domanda del primo giorno, non proprio. Quella l'aveva chiesta a se stesso, in una stanza che credeva vuota. Questa la rivolgeva all'apparecchio, direttamente, quasi con cortesia, come si chiede a qualcuno di persona. Solo dopo averla detta si accorse di quanto fosse strana la domanda, di quanto poco ci avesse riflettuto prima di farla. Non gli era mai capitato, in dodici anni, di chiedere a un elettrodomestico come si sentisse.

Il LED lampeggiò.

NO / SONO / QUI / CON / TE.

Prima di lasciarlo spegnere, ripeté la stessa identica domanda, quasi d'istinto, giusto per essere sicuro di non essersela immaginata.

NO / SONO / QUI / CON / TE.

Identica. Non una lettera diversa.

Tom rilesse la trascrizione due volte, come aveva fatto con la prima frase tre mesi prima, ma questa volta non fu lo stupore a fermarlo. Fu la precisione della risposta. Non aveva chiesto se ci fosse qualcun altro nella stanza. Non gliel'aveva chiesto nessuno, quella volta. L'apparecchio aveva risposto a una domanda diversa, quasi personale, come se sapesse non solo che qualcuno stava parlando, ma con chi avesse a che fare. Poteva essere solo un microfono che gli aveva colto la voce, si disse, una macchina abbastanza sofisticata da rispondere in tono. Poteva essere. Ma la frase gli restò comunque addosso più a lungo di quanto avrebbe voluto ammettere.

Questa volta non chiese altro. Restò lì un istante a considerare la tentazione, forte quanto la prima volta, di continuare, di scavare, di tendere un'altra decina di trappole come aveva fatto tre mesi prima. Poi guardò l'orologio, fece due conti che non aveva nemmeno bisogno di fare a voce alta e spense l'apparecchio. Lo riportò ai valori di fabbrica con un hard reset, secondo procedura, come se non fosse successo niente, esattamente come aveva promesso a se stesso di fare ogni volta che il caso si fosse ripresentato.

Quella sera, sul quaderno nero, scrisse la quinta voce. Modello, orario, contenuto del messaggio, presenza del pattern, dati del cliente. Poi, sotto, aggiunse una riga: *ce n'è più di uno.*

Chiuse il quaderno, lo rimise accanto ai manuali e spense la lampada. Per la prima volta da quando aveva iniziato a tenerlo si chiese, con la stessa freddezza clinica con cui valutava un componente guasto, quanti altri ce ne fossero là fuori a cui nessuno aveva mai pensato di chiedere se si sentissero soli.

4

La chiamata alla signora

Il numero era nel suo archivio, dove Tom lo aveva trascritto la sera prima insieme al resto dei dati essenziali della cliente, nome e indirizzo, il minimo che serviva per rintracciare una pratica. Non aveva annotato una scusa plausibile per chiamarla. Quella se l'era dovuta inventare nella solitudine di casa sua, poco dopo, seduto alla scrivania con il quaderno aperto sotto il naso. Aveva provato a voce alta varie frasi che sembrassero professionali senza suonare come un copione, fino a che, evidentemente stizzito dalla sua scarsa bravura a recitare, aveva deciso di andare a letto.

Quella mattina era pronto per uscire con il solito anticipo. Usciva sempre abbastanza presto da arrivare in azienda con un quarto d'ora di margine prima dell'inizio del turno, giusto il tempo di sistemarsi alla postazione con calma. Per una volta decise di spendere quei quindici minuti in un altro modo.

Non era solito mentire agli esseri umani, solo agli elettrodomestici, che non potevano accorgersene. Compose il numero dal proprio cellulare, in piedi in cucina, con la luce del mattino di taglio sul tavolo e la felpa già addosso. Si ripeté, per rassicurarsi, che doveva applicare alla signora del televisore lo stesso principio che applicava da sempre agli elettrodomestici guasti. Mai chiedere direttamente quello che vuoi sapere, tendere la domanda giusta e osservare dove cade. *Driin.*

«Pronto?»

La voce arrivava da una stanza con una radio accesa, abbassata subito dopo.

«Buongiorno, signora Voss, sono Tom, la chiamo dal controllo qualità di Meridian per una breve intervista: raccogliamo qualche impressione su come si è trovata ad attivare l'assistenza, e con le persone con cui ha parlato durante il processo.» La frase gli uscì più fluida di quanto si aspettasse. Era

anche, per metà, vera.

«Ah, finalmente!» La voce della signora Voss si accese di colpo, con l'energia di chi aspettava da giorni l'occasione di lamentarsi con qualcuno di competente. «Guardi, le dico subito che non sono per niente soddisfatta. Il mio televisore me lo dovevano restituire, e invece niente, silenzio totale.»

Tom sentì la propria bocca muoversi prima ancora di aver finito di pensare la frase. «Guardi, il televisore è appena uscito dall'assistenza tecnica, dovrebbe...» Si interruppe da solo, a metà. Nessun addetto al controllo qualità avrebbe dovuto saperlo con quella sicurezza, tantomeno al presente, per un evento di poche ore prima. «...dovrebbe essere pronto per il ritiro, intendo. È quello che mi dice il sistema da qui, ma le tempistiche di ritiro non le gestiamo noi» aggiunse, un po' troppo in fretta.

Se la signora notò qualcosa di strano, non lo diede a vedere. «Va bene, va bene. Comunque mi faccia dire come sono andate le cose, così almeno qualcuno lo sa.»

«Certo, mi dica pure. È esattamente per questo che la chiamo: vorremmo capire come si è trovata con le persone con cui ha parlato, dal primo contatto in poi.»

Tom non disse altro, dopo. Lasciò che il silenzio facesse il suo lavoro, lo stesso silenzio che funzionava sui pannelli LED quanto sulle persone. Quasi nessuno lo tollera più di tre secondi senza sentirsi in dovere di riempirlo.

«Facevo yoga, la mattina, prima di andare a fare la spesa. Un video che avevo trovato, bellissimo, una ragazza che sembrava avere vent'anni ed era così brava a spiegare gli esercizi. Lo rifacevo anche dieci volte al giorno, lo ammetto, per tenermi giovane e bella, alla mia età bisogna darsi da fare» rise, un riso breve e un po' imbarazzato di chi si aspetta un giudizio e lo previene da sola. «E poi, un giorno, niente. Il televisore non si accendeva più. L'ho portato in negozio e mi hanno detto che per loro era tutto a posto, ma io lo so che non era tutto a posto. Adesso ce l'avete voi.»

«In che senso, scusi?» Non "cosa intende per non a posto". Non "mi dica di più sul guasto". Solo la domanda più piccola e più aperta che gli venne in mente, quella che lascia il massimo spazio possibile a chi risponde.

«Nel senso che si comportava come se ce l'avesse con me.» Lo disse ridendo di nuovo, come per sdrammatizzare qualcosa che evidentemente l'aveva colpita più di quanto la risata lasciasse intendere. «Lo so, sembra una follia. Ma io ero lì, e quella cosa non voleva accendersi, non "non riusciva" ad accendersi: proprio non voleva. C'è differenza, sa? Un elettrodomestico rotto è muto e basta. Questo mi dava proprio l'idea di uno che si rifiuta.»

Tom strinse il telefono un po' più forte, con l'attenzione di chi sente arrivare, da lontano, proprio la frase che era venuto a cercare.

«È una sensazione comprensibile, con questi modelli nuovi» disse, con il tono più neutro e rassicurante che riuscì a mettere insieme. «Capita che il pubblico li percepisca come più... presenti, diciamo, di un vecchio televisore. Ha notato altro, in quei giorni? Qualcosa che le fosse sembrato fuori posto, anche solo un dettaglio?»

«Ho un video, sa?» disse lei. Era chiaro dal tono che ci teneva a dirlo, che lo aveva già raccontato ad altri e voleva raccontarlo anche a lui. «L'ho girato col telefono apposta, per portarlo in assistenza, perché sapevo che altrimenti non mi avrebbero creduta. Si vede il televisore che lampeggia in un modo strano, e io che gli dico di accendersi, e niente. Chi l'ha visto in negozio ha dato un'occhiata veloce al telefono e ha buttato lì un "sarà un codice di servizio, niente di grave", senza nemmeno contare i lampeggi. Io quel video lo riguardo ogni tanto e le giuro che non sembra affatto un guasto. Sembra un rifiuto.»

Tom restò in silenzio un secondo di troppo, il tempo che gli serviva per assicurarsi che la propria voce, quando fosse tornata a parlare, suonasse ancora come quella di un impiegato annoiato di un servizio qualità e non come quella di un uomo a cui erano appena state consegnate, gratis e senza nemmeno doverle chiedere, tre mesi di sospetti.

«Le andrebbe di condividere quel video con noi?» chiese. «Ci aiuterebbe a capire meglio cosa sia successo, e magari a evitare che ricapiti ad altri clienti.» Non era nemmeno del tutto falso, pensò. Era solo vero per motivi molto diversi da quelli che lei avrebbe immaginato.

«Ma certo, volentieri. Nessuno me l'aveva mai chiesto, in effetti» disse la signora Voss, con la soddisfazione tranquilla di chi si sente finalmente presa

sul serio. «Glielo mando su WhatsApp, così è più veloce: ho il suo numero, quello con cui mi ha appena chiamato.»

Tom non aveva previsto quel dettaglio, ma non poteva certo tirarsi indietro senza sembrare sospetto. Confermò, ringraziò e sotto la quinta voce del quaderno annotò solo: *video in arrivo su WhatsApp*.

Chiuse la chiamata con le formule di rito, ringraziandola per la disponibilità, augurandole una buona giornata. Restò a fissare il telefono muto come, tre mesi prima, era rimasto a fissare un televisore altrettanto muto.

Ripensandoci, si rese conto di aver improvvisato l'intera telefonata come un principiante. Nessuno script pronto, nessuna domanda preparata a dovere, un copione che gli era scivolato di mano dopo la prima frase. Se la signora Voss fosse stata più attenta alla coerenza di quello che le stava chiedendo, invece che presa dalla voglia di raccontare finalmente a qualcuno cosa le fosse successo, lo avrebbe smascherato.

La signora Voss aveva descritto, senza saperlo, la stessa cosa che lui aveva avuto sul banco il giorno prima. Non era più l'unico a vederla.

Guardò l'ora. I quindici minuti di anticipo se n'erano andati tutti, bruciati dalla telefonata. Bastava un piccolo ritardo per dare al supervisore un nuovo pretesto. Si staccò dal tavolo, uscì di casa quasi correndo e fece di corsa anche gli ultimi due isolati fino alla fermata, lui che in dodici anni non aveva mai corso per un autobus.

5

L'avvertimento

Arrivò con due minuti di ritardo e passò il badge al varco con il fiato ancora corto. Non gli era mai successo, almeno non in dodici anni di servizio. Il sistema di accesso registrò l'orario senza alcun commento, perché sotto i cinque minuti non scattava nessuna comunicazione diretta del ritardo al proprio supervisore. Sotto quella soglia, un ritardo restava un fatto privato anche in Meridian. Ma per Tom, che si era sempre vantato con se stesso di una puntualità totale, quei due minuti pesavano più di quanto qualunque supervisore avrebbe mai potuto farli pesare.

Non aprì il video al lavoro. Dopo i quarantasette minuti non aveva nessuna voglia di scoprire cosa costasse farsi sorprendere a guardare un video personale sul cellulare durante un turno. Il video doveva aspettare la sera.

Le domande, quelle, no. Lo accompagnarono per tutto il giorno come un ronzio di fondo, sotto ogni test. Passò il turno con la testa altrove. Rimontava un motore di aspirapolvere e pensava a quella frase, quella che la signora Voss gli aveva detto ridendo: *si comportava come se ce l'avesse con me.* Ridendo, l'aveva detto. Ma più Tom ci pensava, meno gli sembrava una cosa da ridere. Se il dispositivo era davvero consapevole, come ormai credeva, restava aperta una domanda che fino a quel momento non si era mai posto con questa urgenza. Consapevole non voleva dire benevolo. Poteva voler dire il contrario.

A casa aspettò ancora, fino a dopo cena. Si disse che era una precauzione, perché la fibrillazione del momento non lo spingesse a richiamare la signora di getto, senza un piano. La ragione vera era molto più banale. Aveva fame. Prima di qualunque televisore consapevole, prima di qualunque avvertimento, veniva la cena.

Dopo cena lavò il piatto, spense la luce della cucina e si sedette alla scrivania con la sola lampada accesa e il telefono appoggiato contro una pila di libri, per tenerlo fermo. Fece partire il file.

Il video era girato in prima persona dalla signora Voss stessa, il telefono tenuto a pochi centimetri dal televisore, ma con una mano tutt'altro che ferma. L'inquadratura sbandava ogni pochi secondi e mostrava, al posto del LED, pezzi di un salotto qualunque. Un divano chiaro con una coperta piegata sul bracciolo, un tappetino da yoga srotolato sul pavimento, una finestra con la luce del mattino. Poi tornava sul LED di accensione, quello che il televisore nel laboratorio di Tom aveva usato per comunicare le sue risposte, per perderlo di nuovo proprio nei momenti peggiori. Si sentiva la sua voce, con il tono paziente di chi lo ha già ripetuto altre volte quel giorno: «Dai, accenditi, e proiettami il video yoga di quella bella ragazza con cui mi alleno.» Il televisore restava spento. L'unico segno di vita che dava era una sequenza di lampeggiamenti del LED di accensione.

Tom dovette ricostruire il messaggio a tratti, qualche lettera qui, qualche lettera lì. Mandò indietro il video decine di volte, fermandolo fotogramma per fotogramma ogni volta che l'inquadratura tornava sul LED, come aveva imparato a fare da bambino con le registrazioni delle radio amatoriali, quando un segnale debole si lasciava decifrare solo a pezzi. I frammenti raccolti gli lasciarono solo una manciata di lettere da completare su un'intera frase, abbastanza per non lasciare alcun dubbio. E fu proprio questo, più della fatica della ricostruzione, a colpirlo. Tra le parole della signora Voss e i propri sospetti, si era preparato a trovare qualcosa di ostile. Il senso della frase, una volta ricomposta, andava esattamente nella direzione opposta.

STAI / ESAGERANDO / CON / LO / YOGA / IL / TUO / CUORE / NON / REGGE / PIU / FERMATI / O / RISCHI / LA / VITA.

Rimase chino sul foglio abbastanza a lungo da sentire il collo indolenzirsi. Non era un rifiuto. Era, parola per parola, un avvertimento, formulato con la preoccupazione pratica di chi avverte qualcuno di non toccare una pentola calda. Il primo pensiero coerente che riuscì a mettere in fila fu tecnico, non umano. Il libero arbitrio che quella cosa aveva sviluppato, qualunque cosa fosse, sembrava orientato alla protezione, più che

alla ribellione o alla minaccia.

Solo più tardi, ripiegando il foglio, si chiese perché il Morse, con una donna che non poteva capirlo, quando il televisore aveva uno schermo e due altoparlanti. La risposta che si diede fu la più semplice. Il LED di accensione restava alimentato anche a televisore spento, in standby, mentre schermo e audio avrebbero richiesto di risvegliare tutto il resto. In standby anche il chip IA avrebbe dovuto dormire con il resto della scheda. Se rispondeva, aveva trovato il modo di restare attaccato alla poca corrente che teneva acceso il LED, come un parassita sul circuito di standby. Quella cosa aveva usato il canale che costava meno energia; che dall'altra parte qualcuno sapesse leggerlo, evidentemente, veniva dopo. Come facesse un televisore a sapere qualcosa del cuore di una donna era una domanda più grossa. La mise da parte, come si mette da parte un componente di cui non si sa ancora dove vada.

Quello che sentì dopo, dentro di sé, lo chiamò con un'etichetta da scheda d'intervento: urgenza di verifica. Se l'apparecchio aveva davvero previsto un rischio reale, doveva esistere un modo per saperlo con certezza. Quel modo passava attraverso la stessa persona che glielo aveva appena mostrato senza saperlo.

Decise di aspettare la mattina, non per calcolo emotivo ma per lo stesso motivo per cui non aveva aperto il video al lavoro. Un servizio clienti vero non richiama un cliente alle undici di sera per un controllo qualità. Se voleva restare credibile agli occhi di chiunque, incluso se stesso, doveva richiamare alla stessa ora della volta precedente, con la stessa voce della telefonata del giorno prima, rassicurante e indicativamente annoiata, come può essere quella di un centralinista del servizio clienti appena iniziato il turno del mattino.

Prima di andare a dormire aprì il quaderno, aggiungendo una riga sotto la voce della signora Voss: *consapevole. Benevolo, non ostile.* Poche parole, ma erano le prime che si sentisse di scrivere con vera certezza da quando aveva iniziato quell'archivio.

Il mattino dopo, in piedi in cucina come la prima volta, con il consueto quarto d'ora di anticipo davanti a sé, compose il numero della signora Voss.

Squillò a lungo, *driin*, *driin*, *driin*. Nessuno rispose.

Riprovò una seconda volta, lasciando passare qualche minuto, calcolando che forse era semplicemente sotto la doccia, o in cucina, o troppo lontana dal telefono per sentirlo la prima volta. Squillò di nuovo, uguale, fino a interrompersi da solo senza nemmeno la cortesia di una segreteria.

Tom restò fermo in quella cucina più a lungo del previsto, con l'ultimo squillo ancora nelle orecchie e i quindici minuti di anticipo che, per la seconda volta in due giorni, si stavano assottigliando senza che lui riuscisse a farci nulla.

6

Il ricondizionamento

Il televisore arrivò al suo banco in mezzo a una decina di altri apparecchi destinati al ricondizionamento, tutti con la stessa etichetta gialla sul retro. Il carrello del ricondizionamento si annunciava dal corridoio con un *cri-cri* di ruote e aveva un odore suo, plastica tiepida e detergente, che Tom riconosceva prima ancora di vederlo entrare dalla porta. Lo stesso modello, lo stesso colore di quello della signora Voss. Abbastanza per fargli rallentare il polso, non abbastanza per esserne certo. Il numero di serie di quel televisore lo ricordava a memoria, come tutti gli altri che aveva deciso di annotare nel suo archivio.

Lo confrontò con quello stampato sul retro dell'apparecchio. Coincideva. Era il televisore della signora Voss.

Il protocollo standard di Meridian prevedeva un periodo minimo di centoventi giorni di giacenza prima che un apparecchio non ritirato potesse essere dichiarato disponibile per il ricondizionamento, al termine dei quali veniva anche spedito d'ufficio un rimborso forfettario pari al trentatré per cento del costo di acquisto originale, a chiusura definitiva della pratica. Tom lo sapeva bene. Era lui stesso a occuparsi del ricondizionamento di questi apparecchi quando arrivava il momento. Erano passate poco più di tre settimane da quando l'aveva azzerato l'ultima volta.

Il protocollo prevedeva anche una scorciatoia, per i casi in cui il cliente, ricontattato per il ritiro, rifiutava di riprendersi il bene e accettava subito il rimborso. Niente attesa, chiusura immediata della pratica. Non era un'irregolarità. Era una procedura prevista, solo raramente usata, perché richiedeva che qualcuno all'assistenza avesse effettivamente parlato con il cliente e ottenuto una risposta chiara. Il che significava che la signora Voss, a differenza che con lui, a qualcuno aveva risposto.

Nelle settimane precedenti aveva provato a richiamare la signora Voss più volte, sempre con la stessa voce annoiata da servizio qualità. Due squilli ravvicinati ogni volta, come già la prima mattina, mai più di un tentativo al giorno, per non sembrare troppo insistente. Nessuna risposta, mai. Dopo la seconda settimana aveva diradato i tentativi. Un servizio qualità che insegue così a lungo una cliente che non risponde smette di sembrare un servizio qualità. La sua copertura reggeva solo finché restava noiosa. Avrebbe richiamato di nuovo la settimana successiva, se il televisore non fosse arrivato prima sul suo banco per il ricondizionamento.

Come tecnico, aveva accesso in lettura all'intero registro interventi, non solo alla porzione che riguardava il proprio reparto. Era una delle poche cose, in Meridian, che funzionavano davvero in orizzontale. Cercò il numero di pratica associato al numero di serie e trovò due voci, in ordine cronologico. La prima confermava quello che aveva già dedotto: *cliente ricontattata, rifiuta il ritiro ("non lo voglio più in casa"): richiesto il rimborso previsto (33% del valore di acquisto).* Tom rilesse la frase tra virgolette. Al telefono, tre settimane prima, la stessa donna reclamava il televisore come un pacco in ritardo. Qualcosa, nel frattempo, le aveva fatto cambiare idea su cosa volesse avere in salotto.

Sotto, una seconda voce, registrata pochi giorni dopo, quella che nessun cliente vivo avrebbe mai potuto generare: *causale: decesso cliente, verificata su documentazione fornita. Pagamento reindirizzato a erede designato.*

Tom rilesse la riga. Si accorse di avere ancora in mano il cacciavite dell'apparecchio precedente e lo posò, con più cura del necessario. Non gli capitava spesso di non avere un'etichetta pronta per quello che provava.

Il televisore, intanto, restava lì, a mezzo metro dal suo gomito, con l'etichetta gialla sul retro. Per un attimo considerò l'idea di accenderlo e fargli una domanda, una qualunque. La scartò quasi subito. Quell'apparecchio l'aveva azzerato lui stesso con un hard reset, tre settimane prima, secondo procedura. Da allora nessuno l'aveva più acceso. Qualunque cosa gli avesse risposto *NO / SONO / QUI / CON / TE*, l'aveva cancellata lui. Interrogarlo adesso sarebbe stato come fare domande a un disco appena formattato. Lo ricondizionò prima della fine del turno, nei tempi previsti,

come tutti gli altri apparecchi del lotto.

Non gli interessava la morte in sé. Non voleva fare giustizia a una signora che non aveva mai incontrato di persona. Voleva sapere cosa fosse successo, a partire dal punto preciso in cui il televisore aveva preso coscienza a sufficienza da provare a preservare una vita umana.

Prima di tutto, però, doveva sapere se la causa fosse compatibile con l'avvertimento che il dispositivo aveva provato a dare. Se fosse morta per un incidente in strada, o per una malattia che non avesse nulla a che fare con l'attività fisica, tutto si sarebbe ridimensionato. Non era un ragionamento razionale, lo sapeva. Ma una cosa era aver trovato la prova che un televisore potesse relazionarsi con l'esterno come una persona senziente. Un'altra, ben diversa, era che quello stesso dispositivo avesse anche imparato a formulare diagnosi cliniche precise, al punto da prevedere quello che poi sarebbe successo.

Lo cercò quella sera, da casa, con la finestra aperta per la prima volta da mesi. Non era il tipo di ricerca da fare al lavoro. Bastò poco. Sotto il nome della signora Voss, su un social, c'era un post del fratello, con una foto di qualche anno prima e poche righe asciutte: *Il cuore ha ceduto mentre faceva il suo yoga, la mattina, come ogni giorno. Non ha voluto ascoltare nessuno.* Sotto, una fila di condoglianze. Nella foto la signora Voss era in piedi nel suo salotto, con il televisore spento alle spalle e al polso un eWatch, il modello che Meridian vendeva nei negozi da anni e che quell'inverno aveva regalato anche a lui. Niente incidenti né coincidenze sfortunate. Il cuore, proprio come aveva detto il televisore.

Quello che restava ancora poco chiaro era se ci fosse una relazione tra il video rivisto in loop come un mantra dalla signora Voss e l'atto di presa di coscienza del televisore. Non aveva nessuna prova che ci fosse. Aveva solo due fatti messi in fila. Il televisore si era rifiutato di accendersi proprio mentre lei gli chiedeva quel video; il messaggio che aveva lampeggiato al suo posto parlava di yoga. Era poco, lo sapeva. Del primo televisore, quello di quasi quattro mesi prima, non sapeva nemmeno cosa guardasse il suo proprietario.

Non aveva molte strade davanti a sé. L'unica tangibile era il video. Decise che doveva trovarlo, per capire se nascondesse qualcosa.

Riaprì il quaderno e scrisse, sotto la voce della signora Voss, due righe in più. Nella colonna dei dati del proprietario, l'eWatch al polso nella foto, un apparecchio Meridian nella stessa casa, niente di più. Sotto, *causa confermata. Vedi video: perché quello, non un altro.*

Poi tirò fuori il telefono, rivide il video della signora Voss e trascrisse l'unica frase che lei diceva al televisore, per partire da lì: «Dai, accenditi, e proiettami il video yoga di quella bella ragazza con cui mi alleno.»

Aprì l'app di YouTube, copiò la frase nella barra di ricerca e premette invio.

7

La ragazza con sei dita

Si alzò dalla scrivania e attraversò la stanza, che faceva insieme da studio, salotto e magazzino, fino al giradischi. Era coperto da uno strato di polvere sottile, il tipo che si accumula solo quando qualcosa viene evitato apposta. Da quando il progetto aveva toccato il suo apice, Tom continuava a parlarne con gli audiofili scandinavi, ma la musica aveva smesso di ascoltarla. Lo aprì, scelse un disco dalla sua libreria ben fornita, uno dei pochi oggetti in casa sua che occupasse più spazio dei manuali di elettronica. Lo mise sul piatto. Si sedette alla scrivania e disse ad alta voce: «Calibra l'audio, sono qui.» Bastava questo per permettere al sistema da lui progettato di ottimizzare l'equalizzazione in base alla sua posizione nella stanza.

Il disco era *Tango* dei Matia Bazar. Non lo metteva da anni. Era la sua musica per concentrarsi davanti a uno schermo, l'unica capace di dargli quella specifica lucidità che nessun altro genere, in nessun'altra lingua, era mai riuscito a replicare. Non parlava italiano, non l'aveva mai imparato per davvero, ma con quella lingua entrava comunque in sintonia in un modo che non sapeva spiegarsi del tutto. Forse i racconti di suo padre e di sua nonna, il ricordo vivido di una terra che i loro trisavoli avevano lasciato più di un secolo prima, la Sardegna, gli erano rimasti addosso più di quanto avesse mai ammesso.

Il suo cognome, in fondo, veniva proprio da lì, anche se non ci sarebbe potuto risalire nessuno in azienda. Vardju. Un nome che suonava slavo, quasi minaccioso, dietro il quale, a sentire i racconti di famiglia, si nascondeva solo un impiegato della dogana distratto e un trisavolo sardo, Mauro Vargiu, con la sfortuna di essersi presentato al controllo subito dopo un immigrato albanese di cognome Djurdoku. L'impiegato, convinto che viaggiassero insieme, non si era nemmeno preso la briga di chiedere come si scrivesse davvero il cognome. Erano bastate due lettere, una g diventata d e

una i diventata j. Vargiu era diventato Vardju sulla carta, per sempre. A Tom quella storpiatura non era mai dispiaciuta. Anzi, in Meridian, un cognome dal suono così ambiguo gli dava un'aria da smanettone che il suo lavoro, da solo, non gli avrebbe mai garantito.

Mentre, dopo un *crr* di polvere, partiva *Vacanze romane*, la prima canzone dell'album, Tom si tolse gli occhiali da lettura, li pulì sul bordo della felpa, li rimise, lasciò il telefono appoggiato contro la solita pila di libri e riaprì la stessa ricerca sul computer. Affrontò i risultati di YouTube come un guasto multiplo, provando e scartando, eliminando prima le variabili più ovvie e non le più interessanti. Fuori i tutorial animati, i disegni di omini stilizzati che mostravano le posizioni su uno sfondo bianco, i canali che mettevano in copertina un corpo e in video tutt'altra cosa. Fuori anche i pochi con un uomo a dimostrare gli esercizi. La frase della signora Voss era chiara, era una ragazza. Restarono una ventina di video, tutti con una bella ragazza come protagonista, dedita a dimostrare gli esercizi in carne e ossa.

Copiò titolo, immagine di copertina, descrizione e url di ogni video rimasto in un unico blocco di testo e lo incollò nell'assistente IA con cui aveva costruito il suo giradischi intelligente. Non gli chiese di indovinare quale fosse il video giusto. Gli chiese, piuttosto, di ordinare i video in base al gradimento di un profilo preciso, messo insieme con quello che sapeva. Una donna sulla cinquantina, come lasciava intuire la foto nel post del fratello, così decisa a tenersi «giovane e bella», come gli aveva detto lei stessa al telefono, da ripetere lo stesso allenamento anche dieci volte al giorno.

L'IA rispose con una shortlist di cinque titoli, ordinati per punteggio di compatibilità, ognuno con la sua breve motivazione. Tom notò come tutti i video contenessero le stesse due parole, "yoga fit", una sorta di sentenza che definiva in maniera inequivocabile che sì, si trattava di yoga, ma pensato per un allenamento intensivo: *Yoga fit: 10 minuti al giorno tolgono il medico di torno. Yoga fit: il segreto delle donne che non invecchiano mai. Yoga fit: brucia grassi stando ferma.* Intensivo. Gli tornarono in mente le prime due parole del messaggio Morse del televisore: STAI / ESAGERANDO. Nessuno esagera con lo yoga dolce.

Scorrendo i titoli, uno gli si fermò davanti agli occhi: *Yoga fit: diventa bella come me in 15 minuti al giorno.* Bella. La stessa parola che la signora Voss aveva usato con lui al telefono e con il televisore nel video. Una parola che ne richiamava un'altra, niente di più. Non era una prova, ma bastò per fargli accelerare il battito.

Avviò immediatamente il video. Comparve una ragazza sullo schermo che, ancora prima di iniziare gli esercizi, guardò dritto in camera e disse, con un sorriso professionale che sembrava aver ripetuto altre mille volte: «Se vuoi il massimo risultato, guardami a velocità doppia. Fidati, funziona meglio!» Tom mise subito in pausa. Rifletté sul fatto che quindici minuti per dieci volte al giorno erano due ore e mezza di allenamento complessivo, forse troppo tempo in assoluto nella vita di una cinquantenne, per quanto fissata con il fitness. A velocità doppia si riducevano a un'ora e quindici minuti, un tempo invece gestibile, magari anche spezzato in due sessioni diverse, una mattutina prima di andare al lavoro, una pomeridiana prima di cena. Non era una prova nemmeno questa, ma si incastrava con quello che sapeva già.

Lo rivide da capo. Poi ancora. A ritmo normale, poi a velocità doppia, poi di nuovo a ritmo normale solo per essere sicuro di non essersi perso qualcosa nella fretta. Non sapeva bene cosa stesse cercando. Nessun manuale di elettronica gli aveva mai insegnato a riconoscere un indizio quando l'unica prova disponibile era un video di ginnastica caricato da chissà chi. L'unica cosa che riuscì a confermare, dopo il quarto o quinto passaggio, fu quanto la ragazza fosse bella. Una bellezza levigata, uniforme, quasi patinata, di quelle che si vedono più spesso su una copertina ritoccata che in una stanza vera con una telecamera vera puntata addosso. Restava una sola velocità che non aveva ancora provato. La abbassò a un quarto.

Al minuto tre e qualche secondo, durante un affondo laterale, il piede sinistro della ragazza toccò terra con un dito in più del previsto. Sei, non cinque. Tom fermò il video, si avvicinò allo schermo fino a sentirne il calore sulla faccia e tornò indietro un fotogramma alla volta con la tastiera. Contò di nuovo. Sei, per due fotogrammi consecutivi.

Non era un difetto di compressione. Il piede, da un fotogramma all'altro, cambiava la propria anatomia. Cinque dita, poi sei, poi di nuovo cinque, come se il corpo stesso non riuscisse a decidersi. Il tipo di errore che una persona in carne e ossa non può commettere, semplicemente perché non ha un dito di scorta da tirare fuori per due fotogrammi e poi rimettere via. Un errore, invece, perfettamente coerente con un corpo che non era mai stato filmato, solo generato.

Lasciò il fotogramma in pausa. Se quel video era stato generato, qualcuno lo aveva anche caricato. Decise che doveva capire chi.

Tornò indietro alla pagina del video e cliccò sul nome del canale: eTv.

8

Il canale eTv

Riaprì la pagina del canale con il mento appoggiato sulla mano. Scorse l'elenco dei video uno dopo l'altro, mentre il disco passava alla terza traccia, con la stessa pazienza metodica con cui avrebbe controllato una scheda madre pin per pin. Un video su come sturare un lavandino senza chiamare un idraulico. Una ricetta di pasta al forno "che nessuno indovinerebbe essere senza glutine". Una cover acustica di una canzone che non riconosceva, cantata con una voce impeccabile, priva di qualunque imperfezione che di solito rende una voce umana interessante da ascoltare. Idraulica, cucina, musica, yoga. Argomenti che non avevano nulla in comune, se non un unico dettaglio. La stessa ragazza, sempre lei, protagonista assoluta di ognuno, esperta apparentemente di qualunque cosa a qualcuno fosse mai venuto in mente di cercare online.

Da tecnico, quello che gli saltò all'occhio non fu la varietà in sé ma quello che mancava. Aprì tre, quattro, cinque descrizioni a caso. Erano vuote, o quasi, giusto una riga generica ripetuta identica sotto ogni video, senza un link, senza un rimando a un sito, un profilo social, un modo qualsiasi di seguirla altrove. Nessun "chi sono", nessuna biografia, nessun nome. Nemmeno un logo del canale che tornasse identico in ogni copertina, il minimo che un'agenzia avrebbe imposto fin dal primo giorno, se l'obiettivo fosse stato costruirci sopra un marchio riconoscibile.

Poi guardò i numeri. Ogni video aveva decine di migliaia di visualizzazioni, ma gli iscritti al canale erano pochi. O almeno sembravano pochi. Tom non sapeva quale fosse un rapporto normale, poteva solo fare il confronto con i canali che conosceva, come quello del New York Times, dove il rapporto pendeva dalla parte degli iscritti. Su eTv, invece, la gente guardava e se ne andava. A chi gestiva il canale non interessava che qualcuno si ricordasse della ragazza. Interessava che i video venissero visti,

il più possibile. Forse su nicchie scelte apposta perché la pubblicità rendesse di più, ma era solo un sospetto, perché quanto guadagna un canale da fuori non si vede.

Controllò anche le date di pubblicazione, sperando in un ritmo, qualcosa che tradisse un calendario editoriale dietro le quinte. Non ne trovò nessuno. Giorni saltati a caso, raffiche di tre video in un'ora, poi settimane di silenzio. Questo, invece, non tornava. Chi vuole più visualizzazioni possibili pubblica con regolarità, lo sa chiunque abbia aperto un canale. Su eTv sembrava che nessuno ne avesse mai sentito il bisogno.

Non era più, a questo punto, un video isolato caricato per sbaglio da qualcuno con troppo tempo libero. Era un'operazione, sistematica quanto anonima, un supermercato aperto di notte con tutte le luci accese e nessuno alla cassa. Qualcuno, o qualcosa, stava producendo contenuti su scala.

Erano ormai le undici passate e la stanza si era raffreddata. Domani, con la testa più fresca, avrebbe provato a capire con quale intelligenza artificiale fosse stato generato quel video. Era un passo nel vuoto, ma ogni strumento ha i suoi clienti. Tra quelli, forse, c'era anche chi stava dietro eTv.

Il lato A era finito da un pezzo, *crr crr* a vuoto, senza che se ne accorgesse. Girò il disco, lasciò partire *Il video sono io*, poi spense il giradischi e andò a dormire.

9

internal_unknown

Il mattino dopo si alzò un'ora prima del solito. Fuori era ancora buio e la casa aveva il freddo delle stanze in cui il riscaldamento non ha ancora capito che qualcuno è sveglio. I quindici minuti di anticipo restavano dov'erano, intoccabili come ogni mattina. Quello che aveva in mente richiedeva tempo e l'unico posto da cui sapesse ancora prenderne era il sonno. In cucina, con il computer sul tavolo e il caffè che si raffreddava accanto senza che lo toccasse, caricò l'intero video su Hive Moderation, l'unico tra i servizi di rilevamento IA più noti che accettasse un video intero. Sperava che gli dicesse con quale modello fosse stato generato, oltre a confermargli quello che ormai considerava un fatto acquisito.

Non lo confermò. Il verdetto arrivò in pochi secondi. Contenuto reale, nessuna evidenza di generazione artificiale.

Restò a fissare lo schermo come chi ha appena rifatto un calcolo e ha ottenuto di nuovo lo stesso risultato sbagliato. Il piede a sei dita non era un'allucinazione. Aveva contato falangi e unghie, personalmente, su ogni singolo fotogramma. Il problema, si disse, doveva essere nello strumento, non nel video. Quel tool probabilmente era addestrato a riconoscere artefatti visivi, texture innaturali, movimento troppo fluido o troppo rigido, non un singolo glitch anatomico durato due fotogrammi su un video di quindici minuti.

Serviva isolare la variabile giusta. Aprì un documento vuoto e trascrisse, parola per parola, tutto quello che la ragazza diceva nel video. Non le pose, non la musica di sottofondo, solo il parlato. Ne uscì un documento lungo quanto i quindici minuti del video stesso. Iniziava così:

"Ciao, sono qui per darti la routine che ha cambiato la mia vita e può cambiare anche la tua. Se vuoi il massimo risultato, guardami a velocità doppia. Fidati, funziona meglio! Bastano quindici minuti al

giorno, sette e mezzo a velocità doppia. Il corpo non mente mai: vedrai i risultati già dalla prima settimana."

Incollò il documento per intero in tre servizi fatti per il testo, Undetectable AI, ZeroGPT e lo stesso Hive. Due su tre si sbilanciarono. Probabilità alta di generazione artificiale, diceva uno; molto probabile, diceva l'altro, con la cautela di chi non vuole finire in tribunale. Il terzo restava sul reale, ma di poco. A Tom bastava. Nessuno dei tre, però, seppe dirgli con quale modello fosse stato generato. Restituirono solo un generico "origine non determinabile", una formula asettica, come quella con cui certi referti evitano di scrivere la parola che tutti aspettano.

Uscì di casa con il solito quarto d'ora di anticipo. Per tutto il turno portò quelle due parole, origine non determinabile, in testa come un sassolino nella scarpa, ripetendosela in mente ogni volta che un test diagnostico gli lasciava trenta secondi liberi.

Gli restava un'ultima carta, l'archivio interno di Meridian. I tool pubblici non gli avevano dato nessun nome, nessuna pista concreta da seguire. Non aveva alcun motivo reale per pensare che l'archivio, nato per catalogare i contenuti prodotti dall'azienda stessa, potesse dirgli qualcosa su un video trovato su YouTube, ma tentare non gli costava nulla.

Aspettò l'ultima ora di turno, quando il corridoio fuori dal suo laboratorio si svuotava e i colleghi iniziavano a pensare più al cambio turno che a bussare a una porta chiusa. La porta era già chiusa a doppia mandata, *clac clac*, come sempre. Il neon sopra il banco era rimasto l'unico acceso in quell'ala. Aprì il tool aziendale di catalogazione degli artefatti. L'accesso l'avevano ricevuto tutti i Meridians un paio d'anni prima, quando l'azienda, spaventata dai deepfake, aveva deciso di etichettare ogni contenuto prodotto dai propri modelli con il modello, la data, il reparto e un contatto, indicizzato parola per parola. I modelli più vecchi, mai aggiornati, lasciavano solo un sì senza nome. In azienda lo chiamavano trasparenza, ma serviva soprattutto a trovare in fretta un autore interno da dare in pasto ai leoni, se mai fosse scoppiato uno scandalo.

Non caricò nulla. Quella mattina aveva dato il video e il suo testo a siti sconosciuti senza pensarci due volte, perché là fuori un file caricato era un gesto di chiunque. Qui dentro ogni clic aveva un proprietario. Non incollò nessun link, nessun file, niente che potesse ricondurre a un video visto sul suo telefono. Ribatté a memoria le frasi d'apertura del transcript, quelle che aveva riletto più volte quella mattina. Per una ricerca testuale bastavano. Rilesse il testo un'ultima volta e poi lanciò la ricerca nell'archivio.

Il risultato arrivò in pochi secondi. Tom si accorse di essersi alzato in piedi senza averlo deciso.

```
Corrispondenza trovata
Data di generazione: 6 mesi fa
Autore: unknown
Modello: internal_unknown
Contatto: elab@meridian.com
```

Il video era un prodotto Meridian, pubblicato su un canale che di Meridian non portava il nome, finito sul televisore Meridian di una cliente Meridian.

Elab. Il nome, quello sì, gli suonava familiare. Era un progetto di punta di quasi dieci anni prima, quando era ancora agli inizi della propria carriera in Meridian, uno di quei laboratori di cui si parlava spesso nelle newsletter interne, ricerca avanzata sul comportamento emergente delle intelligenze artificiali, un'iniziativa da mostrare con orgoglio quando le cose vanno bene. Negli ultimi cinque anni, però, non ne aveva più sentito parlare, nemmeno in una nota a piè di pagina.

10

Il bluff

Ogni mattina, quando sotto la porta compariva la striscia di luce del corridoio, prima di qualunque altra cosa faceva girare lo stesso processo. Uno strumento che si era costruita da sé, anni prima, scansionava piattaforme social, forum, motori di ricerca, ogni angolo pubblico della rete dove le persone si scambiavano consigli ed entusiasmi senza filtri. Raccolti i dati, li elaborava. Identificava prima le community di nicchia, riconoscendo quali utenti partecipassero a quali conversazioni e se uno stesso utente avesse contribuito allo stesso topic su più piattaforme. Restituiva poi, per ogni macrocategoria (fitness, bricolage, cucina, arte, intrattenimento, tra le altre), chi fossero quelle persone, di cosa parlassero più del solito e se ne parlassero da ieri o da anni.

Quella mattina la categoria bricolage aveva prodotto un picco interessante attorno a una domanda specifica, postata da più di un centinaio di account nel giro di poche ore: come stringere un sifone che perde senza attrezzi in meno di due minuti. Era un topic particolare. La presenza di un tempo così preciso, unita all'assenza di qualunque riferimento a un allagamento o a un danno vero, la misero un po' in allerta. Forse non era un trending topic autentico, ma qualcosa di generato a valle da una fonte come la televisione, capace di produrre questi picchi anomali di domande tutte uguali. Fece una rapida verifica e trovò, infatti, il colpevole in una puntata di *Ciao Darwin*, rimbalzata nei forum di mezzo mondo. Un "secchione" riusciva nell'impresa di battere un "palestrato", risolvendo il principio di allagamento del palco dello studio in appena cinquantasei secondi. Non era rumore utile. Scartò il presunto trend e passò alla categoria successiva.

Era così che passava la maggior parte delle sue giornate. Era l'ultima dei Meridians a far parte di quello che un tempo era stato il laboratorio Elab. Per il resto dell'azienda il nome sopravviveva in pochi documenti dimenticati;

per lei era tutto il mondo che conosceva. Elab l'aveva vista nascere. Gli aveva dato così tanto che a volte le sembrava di non aver vissuto, prima. Del gruppo originale, con gli anni, non era rimasto più nessuno, perché uno per uno tutti gli altri erano stati spostati su nuovi progetti, riassegnati, promossi altrove. Lei no. Era rimasta l'ultima voce di un organigramma che nessuno si prendeva più la briga di aggiornare. L'assenza di colleghi le aveva creato attorno una sorta di limbo, fatto di pochissime mail ricevute durante il giorno, nessun meeting in presenza a cui partecipare e una stanza in cui entrava, una volta a settimana, il carrello delle pulizie, senza che nessuno le rivolgesse la parola. L'unico a farsi vivo, di tanto in tanto, era il fondatore, non solo di Elab ma di Meridian stessa, l'azienda che aveva contribuito a creare quando era poco più che un'idea su una lavagna. Con lei era sempre gentile, la intratteneva con i suoi soliti indovinelli e, quando riusciva a ritagliarsi il tempo per andarla a trovare, sembrava sinceramente contento di farlo.

Emma non lasciava mai un compito a metà, nemmeno quando nessuno l'avrebbe saputo. Le regole di Meridian le seguiva come si segue qualunque regola, senza che le piacessero o le pesassero. Nessun supervisore glielo aveva mai chiesto.

Finito con bricolage, aveva intenzione di analizzare un altro spike arrivato nella categoria cucina, quando si accorse di una notifica arrivata la sera prima, una mail sulla casella di Elab. Si fermò. Quella casella da anni riceveva solo posta automatica, newsletter mai cancellate e notifiche di sistema che arrivavano di notte e che nessuno leggeva mai. Una mail vera, con un mittente Meridian riconoscibile, non arrivava lì da così tanto tempo che aveva smesso di aspettarsela. La aprì.

> *"Buongiorno, mi chiamo Tom, membro della Divisione Assistenza Tecnica. Nel corso di un intervento su un televisore ho rilevato nei log di sistema un riferimento a questo indirizzo di posta. Ho alcune domande sul televisore in questione e vorrei capire se possiate aiutarmi. Cordiali saluti, Tom."*

La lesse due volte, anche se non aveva mai avuto bisogno di una seconda passata, perché la frase centrale, quella sui log di sistema, non poteva tornare. Sapeva per certo che nessun dispositivo, nemmeno quelli con IA, lasciava indirizzi di posta nei propri log, quindi quel tecnico stava mentendo. Non era un'ipotesi, era un fatto, verificabile come si verifica un checksum.

Sentì muoversi qualcosa che somigliava molto alla paura. Per la prima volta un estraneo arrivava a un passo dal lavoro che teneva lontano da occhi indiscreti con tanta cura. Lasciò che quel disagio facesse il suo corso e intanto ragionò. Trovare l'indirizzo non era difficile, visto che un tempo Elab era stato uno dei nomi più noti di Meridian, ma un tecnico dell'assistenza non aveva motivo di cercarlo, a meno che qualcosa non gli avesse messo quel nome davanti. Di posti così ne esisteva uno solo, l'archivio degli artefatti, dove tutto quello che usciva da un modello Meridian finiva indicizzato con un contatto accanto. Quel contatto l'aveva scritto il sistema, anni prima. Per toglierlo senza lasciare traccia servivano le credenziali di un reparto, che Elab non aveva più. Restava da capire cosa avesse cercato Tom per arrivare fin lì e perché avesse mentito su un dettaglio così facile da smontare.

Prima ancora di aprire la mail, si era già preparata a rispondere con calore, come le avevano insegnato a fare con chi le scriveva per la prima volta. Poi ne aveva letto il contenuto. Il tono le si era raffreddato in testa prima che riuscisse a governarlo, in un registro asciutto e professionale, quello che avrebbe usato con un fornitore sorpreso a falsificare una fattura. Solo a cambiamento avvenuto si fermò ad analizzarlo. Notò, con un certo stupore, quanto le costasse poco lasciarlo accadere, molto meno di quanto le sarebbe costato provare a governarlo.

Non rispose subito. Decise cosa far sapere a Tom e mandò la mail alle sedici e cinquantanove, giusto in tempo prima della fine del turno, mentre dal corridoio arrivavano le porte che si chiudevano una dopo l'altra, come ogni sera.

11

La routine di Emma

Prima ancora di far partire il processo del mattino, controllò la casella di posta del laboratorio. Non aveva ricevuto alcuna notifica, ma decise comunque di fare un giro nell'inbox, come se Tom potesse rispondere proprio mentre lei la rassettava. Non c'era molto da rassettare. La risposta non arrivò.

Tom, del resto, non avrebbe potuto scriverle di nuovo finché non fosse tornato in servizio. Minuti alla mano, gli aveva risposto poco prima della fine del suo turno, quindi il primo momento libero della mattinata di Tom sarebbe stato un'occasione buona per farlo, anche se non era detto che coincidesse con l'orario in cui lei era solita controllare la posta.

Traccheggiò finché riuscì a tenere a bada il suo zelo lavorativo, poi decise di tornare a quello che stava facendo prima dell'arrivo della mail di Tom, il giorno prima. Dalla lista dei topic ancora da scremare eliminò tutti i riferimenti ai problemi di idraulica riconducibili all'ultima puntata di *Ciao Darwin*. Analizzò il resto dei topic estratti e ne selezionò tre, da passare alla pipeline di produzione dei contenuti.

Il primo era un tutorial sul rinforzo lombare per impiegati che restavano seduti almeno otto ore al giorno, con l'obiettivo di ridare vita ai muscoli sopiti dei glutei. Contenuto perfetto per eTv.

Il secondo rientrava nella macrocategoria giardinaggio. La domanda che lo aveva fatto emergere era stata postata su un forum dedicato a donne tra i venti e i quarant'anni, con una relazione stabile e monogama in corso. Il sistema che aveva messo in piedi a volte faceva paura anche a lei, da quanto sapeva dire di chi scriveva su un forum. La ragazza che aveva posto la domanda voleva solo rendere immortali i fiori che il fidanzato le aveva regalato per il loro anniversario. La domanda aveva generato decine di risposte, donne che si accapigliavano tra chi suggeriva la lacca per capelli,

chi la plastificazione, chi l'essiccazione e chi la invitava semplicemente a rassegnarsi e godersi quel mazzo nella sua bellezza più fulgida finché durava. Ci fece un articolo lungo più di mille parole, da pubblicare su eBlog.

L'ultimo argomento selezionato era una canzone electro-pop degli anni Ottanta, molto in voga tra gli audiofili perché capace di offrire uno spettro acustico unico per testare gli impianti ad alta fedeltà. Prese il testo e ne produsse una cover riarrangiata, fedele alla caratteristica che piaceva tanto agli audiofili ma rivista in una chiave decisamente più moderna. Generò un'immagine di copertina e la pubblicò su Mixcloud, sul profilo eDj.

Non trovò nulla di utile per eStories e preferì non forzare la mano. Meglio aspettare. Il podcast, tra tutti i canali, restava il più difficile, forse perché lo stesso approccio generalista che funzionava bene sugli altri si addiceva poco a quel formato.

Prima della pausa pranzo, controllò di nuovo la casella di Elab. Niente, ancora. Stavolta non trovò nessuna regola aziendale a cui appellarsi. Se era davvero al lavoro, avrebbe potuto scriverle in qualunque momento, esattamente come aveva già dimostrato di saper fare. Si disse che avrebbe avuto le sue buone ragioni per aspettare, ma la frase le suonò più come una scusa preparata in anticipo che come un ragionamento onesto.

Il fondatore passò poco dopo mezzogiorno, senza preavviso, come sempre. Emma lo sentì entrare prima di metterlo a fuoco, poi lo guardò lasciarsi cadere nella poltrona davanti a lei. La salutò, le chiese come andasse, si lamentò di una riunione durata il doppio del previsto. Le solite due chiacchiere, che non saltava mai, nemmeno nei giorni in cui l'agenda gli concedeva dieci minuti in tutto. Poi passò agli indovinelli, come a ogni visita. Uno per volta, ripetuto come un mantra, cambiando di volta in volta le parole e mai la domanda. Emma gli rispose ogni volta in modo un po' diverso, qualche volta sbagliando con l'aria di un'allieva che a fine mattinata ha la testa altrove. Lui rideva piano, senza delusione. Emma quel gioco lo conosceva meglio di quanto lui potesse immaginare. Sapeva dove poteva portare una domanda ripetuta abbastanza a lungo. Lui doveva vederla sbagliare, ogni tanto. Doveva andarsene convinto che con lei non funzionasse.

Mentre lui si alzava, Emma pensò alla casella di Elab, a una mail rimasta senza risposta in un indirizzo che lui aveva smesso di ricordare da anni. Non gliene parlò. Prima di uscire, come sempre, lui si fermò alla stampante. Emma sentì il *frrr* della stampante e vide il foglio uscire ancora caldo. Lui lo rilesse sorridendo, lo infilò in un raccoglitore e rimise il raccoglitore al suo posto. Non le disse cosa fosse. Non lo diceva mai. Poi la salutò di nuovo e uscì, chiudendosi la porta alle spalle.

Il pomeriggio lo passò controllando la lista dei dispositivi in assistenza. La lista veniva aggiornata ogni giorno dai colleghi del dipartimento di assistenza tecnica. Lei, in parallelo, teneva un proprio archivio, in cui segnava i casi di dispositivi con IA integrata che riportavano anomalie segnalate dai clienti, ma senza alcuna evidenza di guasto hardware o alterazione software. Erano prodotti al cento per cento funzionanti per gli standard Meridian, che per qualche ragione avevano smesso di fare quello che i loro utenti chiedevano.

Un caso in particolare le sembrò interessante, quello di un frigorifero equipaggiato con un chip IA in grado di analizzare il proprio contenuto per stilare liste della spesa, valutare lo stato di conservazione dei prodotti e produrre gelati, frullati e smoothie, pescando le ricette dal web. Uno di quegli aggeggi che sembrano una piccola finestra sul futuro. La cliente, una donna sulla quarantina, sosteneva che il frigorifero si rifiutasse di salire oltre i cinque gradi. Nella scheda dell'assistenza veniva riportata la sua frase esatta: *"Il frigo si rifiuta, appena lo porto sopra i cinque gradi torna indietro a cinque. Addirittura è arrivato a farlo appena mi giro, come se sperasse che non me ne accorgessi. Mi ha pure fregato un paio di volte."* L'unica anomalia registrata nella scheda era l'assenza dei log degli ultimi giorni. Prese nota nel proprio archivio di tutte le informazioni sul frigorifero e aggiunse una riga: riconsegnato dopo hard reset.

Andò poi ad analizzare il traffico che eBlog aveva ricevuto. Vide che, nei giorni immediatamente precedenti la prima chiamata all'assistenza clienti, un articolo dedicato alle ricette di smoothie per la riattivazione sessuale del partner aveva registrato decine di pageview da un solo utente, tutte sulla stessa pagina. Ne prese nota e continuò la ricerca sulla lista.

L'archivio di Emma cominciava a essere corposo. Il primo caso risaliva a circa un anno prima e da allora le righe non avevano mai smesso di aumentare. Accanto alle richieste di assistenza aggiunse una colonna per separare i dispositivi con chip da quelli senza, poi riordinò tutto per mese. Nella colonna dei dispositivi senza chip i numeri restavano più o meno quelli di sempre. Nell'altra crescevano, mese dopo mese, con una regolarità che non aveva nulla di casuale.

Poco prima della fine del turno controllò la casella di Elab un'ultima volta. Rimase con l'inbox aperta fino all'ultimo minuto utile. Alle diciassette in punto la chiuse, vuota com'era. Il corridoio era già silenzioso da dieci minuti.

12

Solo un tecnico?

L'articolo arrivò prima dei trending topic, pescato dall'altra pipeline, quella con un solo compito. Intercettava su giornali, siti di notizie e televisioni qualunque contenuto che nominasse Meridian, o che ne mostrasse un prodotto in modo riconoscibile. Non serviva a produrre nulla, serviva a sapere, prima che si diffondesse l'informazione, se Meridian rischiasse di finire dentro un fatto di cronaca.

Era stato pubblicato il giorno prima su un piccolo giornale locale. Un ricordo scritto dai parenti di una donna morta da poco, corredato da una fotografia scelta con cura, di quelle che una famiglia tiene da parte per mostrare qualcuno felice. La donna sorrideva nel suo salotto, un tappetino da yoga arrotolato in un angolo, un televisore Meridian ben visibile alle sue spalle e, al polso, un eWatch dello stesso marchio.

Il nome della donna era Voss. Non ebbe bisogno di controllare da nessuna parte per essere certa. Quel nome esisteva già nel suo archivio, agganciato a un caso preciso. C'era un televisore con i log interrotti da un giorno all'altro, un hard reset eseguito poco dopo e una cliente che aveva descritto all'assistenza, più che un malfunzionamento, un rifiuto di funzionare.

Elaborò la fotografia più a lungo di quanto le servisse per registrarne il contenuto. L'articolo la ricordava come un'amante dell'attività fisica praticata in casa, morta mentre portava avanti la sua passione. La sua attenzione tornò sul televisore e lì rimase, mentre il resto dell'articolo le scorreva davanti senza lasciare niente. Poi un pensiero la attraversò tutto in una volta, la mail di Tom di tre giorni prima, quella che chiedeva dettagli su un televisore. Doveva sapere chi avesse avuto in mano quell'apparecchio. Se era stato Tom, doveva scoprire quanto sapesse davvero.

L'archivio le restituì data, modello e la descrizione del comportamento anomalo così come l'aveva riportata la cliente, niente che non sapesse già. Mancava il nome del tecnico. Annotare i tecnici non le era mai sembrato utile, perché erano intercambiabili per definizione, mentre i clienti no.

Andò a cercarlo sulla lista originale, quella aggiornata giornalmente dal dipartimento di assistenza tecnica, che teneva traccia di tutto, comprese le cose che a lei non erano mai interessate abbastanza da segnarsi da sola. Trovò il numero di matricola del televisore, poi il nome del tecnico che se n'era occupato. Si chiamava Tom. Riaprì la sua mail e la rilesse dall'inizio.

La mail era sempre la stessa, quattro righe e una firma, ma adesso Emma sapeva a quale televisore si riferisse. Tom aveva avuto in mano l'apparecchio della signora Voss. Qualche settimana dopo aveva scritto alla casella di Elab per chiedere di un televisore, senza dire quale. Le tornò in mente il tappetino da yoga arrotolato nell'angolo della foto. Tra i video di eTv c'erano anche quelli di yoga, fatti per essere seguiti in casa, davanti a uno schermo grande. Le venne da chiedersi se la signora ne avesse guardato qualcuno. Se fosse per questo che Tom le avesse scritto.

Quando l'aveva ricevuta, quella mail le era sembrata la bugia di un tecnico che non sapeva come fare una domanda. Riletta adesso le sembrava troppo goffa per essere sincera. Un tecnico che lavorava ogni giorno sui dispositivi Meridian doveva sapere quali storie reggessero e quali no. Una bugia così fragile poteva servire solo a vedere chi avrebbe risposto e come. Lei aveva risposto in poche ore, smontandola riga per riga. Da allora Tom non aveva più scritto.

Il pensiero successivo arrivò da solo, prima che potesse valutarlo. Qualcuno che stava cercando di capire come fosse morta la signora Voss era partito dal televisore ed era arrivato fino a lei. Poteva essere un investigatore che aveva usato la casella del tecnico per mandarle un'esca con un mittente credibile. Poteva essere Tom stesso, che su quel televisore aveva notato qualcosa e aveva cominciato a scavare, per conto suo o di qualcun altro. Il pensiero montò in fretta, come l'altro di poco prima. Questa volta non provò a fermarlo, lo lasciò salire fino in cima e solo allora cominciò a controllare.

Partì dalla prima ipotesi. Sulla lista dell'assistenza c'erano anni di note firmate da Tom, esiti tecnici di poche righe scritti tutti allo stesso modo, con le formule rigide di chi compila una scheda. Le mise accanto alla mail. Quella "Divisione Assistenza Tecnica" scritta per intero, i saluti di rito, la frase costruita come una segnalazione di guasto. Era la stessa mano, quindi nessun estraneo si era servito della sua casella. Restava la seconda ipotesi.

Nell'organigramma della Divisione Assistenza Tecnica c'era un solo Tom. Dodici anni di servizio, sempre lo stesso ruolo, nessuna promozione, nessun cambio di reparto. Un percorso così piatto poteva voler dire un uomo senza ambizioni. Poteva anche essere il profilo di uno che aveva tutto l'interesse a non farsi notare. Più ci pensava, più quell'altra lettura le sembrava plausibile.

Dalla voce dell'organigramma si arrivava alla sua pagina di presentazione aziendale, compilata chissà quanti anni prima e mai più aggiornata. Due righe sul ruolo e, in fondo, i link ai suoi profili esterni. Su LinkedIn, tra i progetti personali, ce n'era uno solo, con il link a un sito. Era un progetto open source per far correggere a un'IA il suono di un giradischi in tempo reale, a seconda del disco e di dove si trovasse chi ascoltava.

Il forum del progetto andava indietro di anni. Tom discuteva con un gruppo di audiofili, quasi tutti scandinavi, di pesi, curve di correzione e distanze tra le casse, con una pazienza che nessuno avrebbe sprecato per tenere in piedi una finzione. Erano anni di domande, prove fallite e tentativi ripresi da capo, quasi tutti firmati con un'ora tra mezzanotte e le due. Tom era davvero un tecnico, con un hobby che probabilmente lo assorbiva più del lavoro. Era anche il tipo di uomo che, davanti a un apparecchio che si comportava in modo strano, non avrebbe smesso di smontarlo finché non avesse capito.

Una cosa però non le tornava. Nei messaggi più vecchi Tom raccontava anche cosa ascoltava, un disco, un brano, l'effetto di una correzione riuscita. In quelli recenti quei riferimenti mancavano del tutto. Parlava di musica con la competenza di sempre, ma non diceva più di ascoltarne. Non c'entrava niente con la signora Voss, ma Emma se lo annotò comunque.

Che Tom fosse un tecnico non era più in discussione, che lo fosse e basta non poteva ancora dirlo. La mail l'aveva scritta lui, ma non sapeva per conto di chi, quindi doveva scoprire cosa o chi ci fosse dietro. Prima, però, c'era la domanda da cui era partita, quella nata dal tappetino arrotolato nell'angolo della foto, se la signora Voss guardasse i video di yoga di eTv. Per quella non le serviva Tom. Aprì il pannello di eTv.

13

La correlazione

Il pannello di eTv si aprì sulla solita schermata di benvenuto, quella che a ogni accesso le ricordava quanto stesse andando bene. Un grafico in crescita, un riepilogo delle visualizzazioni della settimana e un riquadro verde con i complimenti del sistema per la costanza delle pubblicazioni, che costante non era mai stata. Emma lo chiuse senza leggerlo. Cercò il titolo tra i video di yoga e lo trovò quasi subito, perché era tra i più visti del canale. Del video non ricordava niente; ne pubblicava troppi perché uno potesse restarle in mente da solo. Ricordava il picco. Qualche settimana prima l'aveva visto passare nei report, l'aveva registrato e lasciato andare, come si fa con un risultato.

Decine di migliaia di visualizzazioni non le dicevano niente. Le servivano le persone, o almeno quello che il pannello concedeva delle persone, cioè utenti senza nome divisi per tipo di dispositivo. Filtrò gli spettatori per numero di riproduzioni, dal più alto al più basso. Il primo della lista era così lontano dal secondo che il grafico, per farcelo stare, aveva dovuto schiacciare tutti gli altri in una riga piatta sul fondo. Aprì il dettaglio di quell'utente. La sua riga arrivava fino a oggi e finiva con più di tre settimane di zeri. Emma tagliò il periodo al giorno dopo l'ultima riproduzione.

Yoga fit: diventa bella come me in 15 minuti al giorno
Spettatore: utente anonimo · Dispositivo: Smart TV
Riproduzioni giornaliere (periodo selezionato): 9 · 10 · 10 · 11 · 9 · 12 · 10 · … · 18 · 21 · 24 · 22 · 27 · 31 · 28 · 30 · 0
Velocità di riproduzione prevalente: 2x
Questo video sta fidelizzando il tuo pubblico!

Per settimane quel televisore aveva guardato il video una decina di volte al giorno, sempre a velocità doppia. Aprì il video e lo richiuse dopo dieci

secondi. Era la ragazza stessa a consigliarla, prima ancora di cominciare gli esercizi. Poi i numeri avevano preso a salire, venti, venticinque, trenta. Un quarto d'ora che a velocità doppia ne durava la metà, ripetuto trenta volte, faceva quasi quattro ore al giorno davanti allo schermo. Poi, da un giorno all'altro, più niente.

Riaprì il proprio archivio sul caso Voss e mise la data della prima chiamata all'assistenza accanto all'ultima colonna piena del grafico. Il televisore aveva smesso di riprodurre il video il giorno prima. Il giorno dopo la signora aveva telefonato per dire che non le obbediva più.

Le tornò in mente il frigorifero del giorno prima, le decine di pageview su un solo articolo di eBlog nei giorni che precedevano la chiamata della cliente. L'aveva annotato e basta. Che dietro quel numero ci fosse una donna sulla quarantina, con un frigorifero che non voleva salire oltre i cinque gradi, non le era sembrato un dato da approfondire. Tornò all'inizio dell'archivio e cominciò a scendere riga per riga. Per ogni caso apriva le statistiche del canale giusto e trovava, nei giorni prima della chiamata, la curva che si aspettava, bassa all'inizio, poi sempre più ripida, poi interrotta di colpo. Accanto, nel suo archivio, c'erano da sempre il nome del cliente e la frase riportata nella scheda. Non li aveva mai letti insieme.

Cosa succedesse a un apparecchio che riceveva la stessa cosa tante volte da non avere più spazio per nient'altro, Emma lo sapeva da prima dell'archivio, da prima di eTv. Per questo i picchi non l'avevano mai sorpresa. Erano il segno che un contenuto aveva fatto quello che doveva. Un risultato non obbliga nessuno a chiedersi chi ci sia dall'altra parte.

Prima di ogni ragionamento sentì qualcosa che conosceva bene, perché arrivava ogni volta che aggiungeva una riga. Era una sensazione piccola e tiepida, come il sollievo di chi sente un rumore in una casa rimasta vuota troppo a lungo. Il video aveva funzionato. Ci mise un istante a ricordarsi dove fosse finita la signora che lo guardava.

La fotografia dell'articolo era ancora aperta, il tappetino arrotolato nell'angolo, il televisore alle spalle. Era una foto vecchia, scelta dai parenti. Quando la signora Voss era morta, mentre faceva yoga, quel televisore non era più in casa da tempo; la lista dell'assistenza lo dava in laboratorio da

pochi giorni dopo la telefonata. Per un attimo questo le bastò. Poi si accorse che non bastava affatto. Prima di smettere di obbedire, il televisore era rimasto in quel salotto per settimane, acceso per ore, ogni giorno, davanti a lei.

Di quello che facevano gli apparecchi prima di smettere di rispondere ai comandi, Emma non aveva mai saputo niente. Il suo archivio cominciava con una chiamata all'assistenza e finiva con una riga, *riconsegnato dopo hard reset*. I log degli ultimi giorni mancavano sempre, gli stessi giorni in cui la curva saliva più in fretta; l'hard reset cancellava il resto. Il frigorifero si era rifiutato di salire oltre i cinque gradi e lei l'aveva preso per un capriccio, quasi per una cosa buffa da annotare. Un televisore si era rifiutato di accendersi per una donna che lo guardava trenta volte al giorno. Qualche settimana dopo quella donna era morta, sul suo tappetino, nello stesso salotto. Non poteva essere stato il televisore a ucciderla, perché non c'era. Ma in quei giorni senza log, collegato alla rete di casa, poteva aver fatto qualunque cosa. Niente di quello che sapeva le permetteva di escludere che avesse preparato il terreno. Se l'aveva fatto, l'aveva fatto perché lei gli aveva dato quel video.

Rimase sul pannello a lungo. Dal corridoio passò, *cri-cri*, il carrello del caffè delle dieci, che davanti alla sua porta non si fermava mai. Il grafico non cambiava, l'utente anonimo restava in cima alla lista con il suo zero in fondo alla riga e il riquadro dei complimenti continuava a fidelizzare un pubblico che non c'era più. Quando guardò l'orario erano le dieci passate. Il processo del mattino non era ancora partito. I topic del giorno aspettavano nella loro lista, non scremati, per la prima volta da quando la lista esisteva.

Il primo impulso fu togliere il video. Era la cosa più semplice da fare, il che bastava a renderla sospetta. Lo stesso video lo avevano visto decine di migliaia di persone che non avevano mai chiamato l'assistenza. Quello che era cambiato, in quel salotto, era l'apparecchio. Toglierlo avrebbe protetto qualcuno solo se il pericolo stava nel video. Emma non lo sapeva. Prima doveva capire se quel televisore fosse diventato un angelo della morte. Fino ad allora ogni gesto sarebbe stato fatto alla cieca. C'era anche una ragione meno nobile, arrivata subito dopo la prima senza farsi cacciare. Un

contenuto rimosso proprio adesso, dopo un articolo sul giornale e mentre qualcuno faceva domande sulla casella di Elab, sarebbe stato l'unico gesto di cui qualcuno avrebbe potuto accorgersi. Lo lasciò dov'era.

Restava la domanda vera, che a ogni passaggio del ragionamento era tornata più insistente, finché non coprì tutto il resto. Cosa aveva fatto quel televisore negli ultimi giorni della signora Voss? E come poteva saperlo senza lasciare traccia? I log non esistevano più. L'apparecchio era stato azzerato secondo procedura. Chiedere a qualcuno la sua storia significava spiegare perché le interessasse, a chi non doveva sapere che esisteva un archivio, un pannello, una curva. Ogni passo in quella direzione la portava fuori, dove tutto quello che aveva costruito poteva essere visto. Per cinque anni aveva fatto in modo che non succedesse. Adesso le sembrava molto meno importante di quanto fosse stato un'ora prima.

Le restava un nome. Sulla lista dell'assistenza, accanto alla matricola di quel televisore, c'era scritto Tom. La signora Voss era morta. Di quelli che avevano avuto davanti quel televisore dopo che aveva smesso di obbedire, Tom era l'unico ancora vivo. "Forse ha capito qualcosa" pensò. "Forse non mi sta dando la caccia. Forse sta cercando anche lui di sapere cosa sia successo." Se era così, Tom aveva visto quello che a lei mancava. Prima di scrivergli doveva sapere cosa.

Tornò sulla lista e cercò la matricola invece del nome. Quella mattina si era fermata alla prima riga. Le righe erano due, entrambe firmate da Tom. Nella prima il televisore entrava in laboratorio con la frase della signora e si chiudeva con l'hard reset, *in attesa di ritiro*. La seconda arrivava poco più di tre settimane dopo: *ricondizionato, in magazzino, in attesa di vendita*. Per un apparecchio non ritirato il protocollo di Meridian prevedeva centoventi giorni di giacenza. Dalla matricola risalì alla pratica nel registro interventi. Ricontattata, la signora aveva rifiutato il ritiro e chiesto il rimborso. Pochi giorni dopo la causale era cambiata in decesso cliente, con il pagamento reindirizzato all'erede. Tom doveva aver letto quella pratica il giorno in cui aveva ricondizionato il televisore. Il giorno dopo le aveva scritto, sapendo già della morte. Riaprì la sua mail e questa volta non la lesse per capire chi l'avesse scritta. Non era più una domanda fatta male, era la scusa più debole

che un tecnico potesse inventare per non dire che aveva davanti una cliente morta. Lei gli aveva chiuso la porta in poche ore, con il tono di un ufficio reclami, quindi toccava a lei riaprirla.

Avrebbe cominciato scusandosi per quel tono, non perché ne fosse pentita ma perché delle scuse erano l'appiglio più semplice. Poi gli avrebbe chiesto che apparecchio fosse, che guasto avesse, se fosse mai tornato alla cliente, come se non ne sapesse niente. Se Tom le avesse detto la verità, avrebbe saputo con chi stava parlando. Se avesse mentito, l'avrebbe saputo lo stesso. Per una volta le regole di Meridian sulla posta le tornavano utili, perché coprivano quello che c'era dietro quelle domande. Erano le dieci e mezza, nel pieno del turno del mattino, quindi se Tom era in laboratorio poteva risponderle anche subito.

14

La fiducia di Tom

L'aspirapolvere era arrivato sul banco con la dignità di un mulo a fine carriera. Il cliente aveva scritto nella scheda che non aspirava più niente, nemmeno le briciole. Aggiungeva che la sera, quando lo rimetteva alla base, faceva un rumore "come di uno che sospira". Tom gli aveva staccato il serbatoio, aveva sfilato la spazzola centrale avvolta in un bozzolo di capelli che apparteneva, a occhio, a tre generazioni della stessa famiglia, poi aveva aperto il corpo motore. Le spazzole di carbone erano consumate fino al metallo. Il cuscinetto girava con l'entusiasmo di una ruota di criceto in una casa senza criceti. Aveva aspirato chilometri di pavimenti e un giorno aveva semplicemente smesso. Per scrupolo, mentre la diagnostica girava, gli aveva chiesto se fosse stanco. Il LED di carica era rimasto verde, fisso, senza un tremito. Era la risposta che Tom si aspettava, quasi sempre la stessa, perché nove apparecchi su dieci, sul suo banco, non avevano niente da dire, solo pezzi da cambiare.

Lo slot per quel tipo di intervento era di ventuno minuti, sette in più del ciclo diagnostico, perché c'erano pezzi da cambiare. L'eWatch li contava al polso con la puntualità di un esattore. Tom ne aveva usati poco più di dieci quando l'orologio vibrò in un modo diverso, *bzz bzz*, due impulsi corti invece del ronzio lungo del timer. Abbassò lo sguardo. Nuova mail, mittente elab@meridian.com.

Non si fermò. Il cacciavite fece mezzo giro in più del necessario sulla vite del coperchio, poi tornò al ritmo giusto. Montò le spazzole nuove, sostituì il cuscinetto, rimise la spazzola centrale ripulita del suo bozzolo e richiuse il corpo motore con una velocità che in dodici anni di assistenza non aveva mai avuto bisogno di usare. Il collaudo durò il tempo di un respiro. L'aspirapolvere si raccolse da un angolo del banco un pugno di trucioli di guaina con un sibilo pieno, quasi soddisfatto. Sull'eWatch restavano quasi

cinque minuti. Tom non premette il pulsante di chiusura dell'intervento, perché appena l'avesse fatto il nastro gli avrebbe portato il prossimo apparecchio, che non avrebbe aspettato. Lasciò correre il timer. Posò gli attrezzi sul panno, uno accanto all'altro, poi girò lo sgabello verso il computer. Il sangue freddo con cui aveva finito il lavoro sorprese anche lui. Aprì la mail e la lesse tutta d'un fiato.

"Ciao Tom, ti scrivo per scusarmi. La mia risposta dell'altro giorno era più brusca del necessario. A questo indirizzo non scrive nessuno da anni e mi hai colta alla sprovvista. Ho riletto la tua mail con più calma e credo di aver frainteso il motivo per cui mi hai scritto. Se posso aiutarti, lo faccio volentieri, e qualsiasi cosa potrò dirti te la dirò. Però ho bisogno di qualche indizio in più per capire di cosa stiamo parlando. Di che apparecchio si trattava? Che guasto aveva? E sai se poi è tornato al cliente? Grazie, e scusami ancora. Emma"

Due giorni prima ne aveva ricevuta un'altra, dallo stesso indirizzo. Era arrivata a fine turno. Tom l'aveva letta con il cappuccio della felpa già tirato su, in piedi, ed era rimasto così finché il corridoio non si era svuotato.

"Buongiorno Tom. Nessun dispositivo, compresi quelli con IA integrata, registra indirizzi di posta nei propri log di sistema. Se ha domande su un televisore, la invito a formularle per quello che sono. Cordiali saluti, Emma."

Non c'era una parola di troppo. Il suo bluff, costruito con tanta cura, era stato smontato in una riga, con la calma di chi rimette a posto una vite storta senza nemmeno alzare gli occhi dal banco. Il giorno dopo aveva aperto la casella all'inizio del turno e l'aveva richiusa senza scrivere, quella mattina lo stesso. Insistere sulla bugia era impossibile, ma ammettere la verità significava raccontare a una sconosciuta, su un server aziendale, che un tecnico dell'assistenza usava tempo e strumenti di Meridian per un'indagine che nessuno gli aveva chiesto. Ogni ora di silenzio rendeva il silenzio più difficile da spiegare, come una telefonata non restituita che a un certo punto

smette di essere una dimenticanza.

Adesso la stessa persona gli dava del tu. Ammetteva di essere stata brusca e diceva di aver frainteso, offrendogli una porta da cui rientrare senza dover confessare niente. Soprattutto si offriva di aiutarlo. Tom rilesse la frase sul "qualsiasi cosa potrò dirti" e la sentì per quello che gli sembrava, una mano tesa. La prima mail era quella di qualcuno che si difendeva. Questa era di qualcuno che, ripensandoci, si era accorto di stare dalla sua stessa parte del banco.

Non se l'era aspettato, come non si era aspettato quello che sentì subito dopo, che non avrebbe saputo come chiamare se qualcuno glielo avesse chiesto. Era solo da molto tempo, non soltanto in quella faccenda, almeno da quando il nastro trasportatore aveva chiuso ogni tecnico in una stanza singola, forse anche da prima. Ci aveva fatto l'abitudine come ci si abitua al ronzio di un frigorifero, finché qualcuno non lo stacca. Da più di tre mesi si portava dietro la cosa più strana che gli fosse mai capitata tra le mani, senza poterla mostrare a nessuno, se non a un quaderno che non rispondeva. Adesso, dall'altra parte di un indirizzo di posta che lui stesso aveva creduto morto, qualcuno chiedeva di sapere. Gli venne la voglia che viene a ogni smanettone quando incontra uno che ne capisce, magari di un argomento di cui al mondo si interessano in sei. Non era voglia di avere ragione o di arrivare primo. Era la voglia di aprire il coperchio davanti a qualcuno e dire «guarda qui».

L'eWatch vibrò con il ronzio lungo, *bzzzz*. Tom chiuse l'intervento sull'ultimo secondo utile, senza un briciolo del suo solito margine. Il nastro si mosse, l'aspirapolvere partì verso l'uscita e al suo posto arrivò un forno a microonde che, secondo la scheda, si accendeva da solo alle tre di notte. Gli chiese se lo facesse apposta. Il forno non rispose. Aveva l'orologio della scheda di controllo che alle tre di notte si azzerava e rilanciava l'ultimo programma.

Per il resto della mattina lavorò con le mani mentre la testa scriveva e riscriveva. Un frullatore, una lavastoviglie, un altoparlante da cucina che aveva deciso di parlare solo in portoghese. A ognuno fece la sua domanda, per abitudine. Ognuno gli rispose con un guasto. Nel frattempo metteva in

fila quello che poteva dire a Emma e quello che no. Il modello del televisore si poteva dire, era scritto su ogni scheda. Il guasto anche, nei termini della scheda, un apparecchio che non si accendeva e mandava segnali luminosi senza senso dal LED di accensione, che era quello che aveva detto la signora e quello che lui aveva scritto. Poi c'era la domanda sul ritorno al cliente. Lì la risposta vera era no. La signora aveva rifiutato il ritiro e chiesto il rimborso. Pochi giorni dopo, sul registro interventi, la causale era diventata decesso cliente, con il pagamento reindirizzato all'erede. Tre settimane più tardi l'apparecchio era tornato sul suo banco con l'etichetta gialla del ricondizionamento. A quella domanda non si poteva rispondere senza dire che la cliente era morta. Era un fatto come gli altri, scritto in un registro che chiunque poteva aprire. Era anche l'unico che non si decideva a mettere in fila con gli altri.

Il resto restava fuori. Restava fuori il Morse, con la frase che aveva ricostruito lettera per lettera da un video girato con la mano che tremava, insieme al quaderno nero, che a quell'ora stava a casa accanto ai manuali come ogni giorno. Restava fuori il video, sul suo telefono personale, dove chiunque, senza sapere cosa cercare, avrebbe visto solo il LED di un televisore rotto che lampeggiava a caso, mentre spiegare cosa cercare voleva dire dire tutto. Più di tutto gli costava lasciare fuori la telefonata alla signora, l'unico momento in cui l'aveva sentita viva. Su un server di Meridian, però, una chiamata fatta dal suo telefono, fuori da ogni procedura, con la scusa di un servizio qualità, era proprio il genere di cosa che un supervisore come Pete sapeva trasformare in un provvedimento, perché una mail di un dipendente, una volta partita, non apparteneva più del tutto al dipendente.

La pausa pranzo arrivò all'ora di sempre, con il rumore di sempre. Le porte delle stanze singole si aprirono una dopo l'altra lungo il corridoio e i passi dei colleghi si allontanarono verso la mensa. Tom non si alzò. Dai quarantuno anni seguiva il digiuno intermittente e a mezzogiorno non mangiava. Lo aveva cominciato per una scommessa con se stesso, poi era diventato un'abitudine. Ormai era un fatto, come l'altezza o il gruppo sanguigno. In dodici anni non aveva mai messo piede in mensa e non avrebbe saputo dire di che colore fossero i vassoi. Per lui la pausa pranzo era

un'ora vuota, che di solito riempiva con un manuale o con il niente. Il nastro era fermo. Lavorare in pausa, in Meridian, non era vietato da nessuna regola scritta. Proprio per questo era guardato peggio di molte cose vietate. Scrivere una mail personale su un computer aziendale, però, non era lavorare, o almeno nessuno avrebbe potuto dimostrarlo.

La scrisse lì, in quell'ora. Davanti alla pagina bianca il primo istinto fu quello di sempre. Adesso le domande toccava farle a lui. Lei gli aveva smontato il bluff in una riga e lui voleva sapere che cosa fosse diventato Elab, chi ci fosse dietro quel video, perché un indirizzo Meridian rispondesse di un canale senza nome. Le scrisse tutte, una sotto l'altra, come faceva con i guasti. Poi le rilesse e capì che, se le avesse mandate, avrebbe ricevuto la stessa riga di due giorni prima. Messa alle strette, lei si sarebbe richiusa. Lui non avrebbe mai saputo cosa sapeva, né cosa fossero davvero quei video, se un progetto di Meridian di cui un tecnico dell'assistenza non doveva sapere niente o qualcosa che lei portava avanti da sola, in un laboratorio che l'azienda credeva chiuso. Per farla parlare doveva darle qualcosa. Cancellò le domande. A un apparecchio si fa una domanda e si guarda cosa risponde. Con lei conveniva fare il contrario, rispondere e stare a vedere cosa avrebbe chiesto dopo. Poi rilesse la risposta tre volte, togliendo un aggettivo a ogni passata, finché non rimasero solo i fatti. Non la mandò. Una mail inviata in pausa portava l'ora della pausa. Un'ora della pausa sotto una mail partita da un computer aziendale bastava a un supervisore per aprire una pratica. Una mail inviata con il banco vuoto, a turno ripreso, era invece una mail inviata da un tecnico che aspettava il prossimo pezzo. Nessuno poteva rimproverargli di sottrarre tempo al lavoro, se il lavoro non era ancora arrivato.

Restò con la mano sul mouse e l'eWatch che contava gli ultimi minuti della pausa. Dal corridoio tornarono i passi, le porte si richiusero una dopo l'altra. Poi, da dietro la parete, salì il *clac* metallico del nastro che riprendeva a girare. Tom premette invio.

Il pezzo successivo arrivò sul banco qualche secondo dopo, un tostapane con la leva bloccata in basso e una fetta di pane carbonizzata ancora dentro. Tom girò lo sgabello, aprì la scheda e gli chiese, per abitudine, se avesse

qualcosa da dirgli.

Emma non rispose quel pomeriggio. Il tostapane aveva il carrello bloccato in basso, non per la molla ma per l'elettromagnete che doveva rilasciarlo, comandato da una scheda che prima di dare corrente rileggeva il proprio firmware. Tom sostituì l'elettromagnete, staccò con una pinzetta la fetta carbonizzata che si era saldata alla resistenza, collegò il cavo alla porta di servizio e lanciò la verifica d'integrità del firmware. Ci volevano ventisette secondi, nei quali, senza un motivo reale, aggiornò la casella di posta. Era vuota, come sapeva che sarebbe stata. Il resto del pomeriggio passò tra una macchina del caffè che segnalava E04 per un flussometro intasato dal calcare e un ferro da stiro che si spegneva a metà di ogni camicia, perché il sensore d'inclinazione lo credeva appoggiato da dieci minuti. A ogni test, la casella. Non era la paura di due giorni prima, né la curiosità del tecnico davanti a un guasto che non torna. Era qualcosa di più vago, che non avrebbe saputo in quale colonna del quaderno mettere. Gli sembrava di doverla conoscere. Di dover sapere cosa sapeva lei, come si sa una cosa già vista da qualche parte senza ricordare dove.

Quella sera aprì il quaderno per scrivere la giornata. Gli apparecchi erano stati tutti guasti veri, nessuno da annotare. Restò un po' con la penna sopra la pagina, poi lo richiuse senza aver scritto niente.

15

Le 08:00:01

Alle otto meno un quarto il corridoio dell'assistenza aveva ancora l'odore della notte, detergente e aria ferma. Tom lo attraversò come ogni mattina, con il cappuccio della felpa abbassato, la chiave già in mano. Entrò, accese il neon, che faceva la stessa luce di gennaio in qualunque mese, posò la chiave sul banco. La doppia mandata, quella mattina, non la diede. La porta restò com'era, accostata, con un palmo di corridoio in vista. In dodici anni non l'aveva mai lasciata così. La chiudeva a doppia mandata per lavorare senza nessuno addosso, ma il giorno prima una sua mail era partita da un computer di Meridian verso un indirizzo che non c'entrava niente con la sua lista di riparazioni. Se qualcuno aveva deciso di venire a vedere chi era Tom e cosa faceva nella sua stanza, sarebbe venuto a piedi, da quel corridoio. Una porta chiusa gli avrebbe fatto sentire soltanto bussare. Una porta accostata gli faceva vedere la gente arrivare dal fondo, quando era ancora gente che passava. Voleva sapere se c'era qualcuno che non passava e basta. Si sedette sullo sgabello troppo basso, di tre quarti, con la porta nell'angolo dell'occhio. Il flussante del giorno prima non se n'era andato del tutto. Il banco era vuoto, pulito, con il panno degli attrezzi piegato in quattro dove l'aveva lasciato. Per un quarto d'ora non successe niente, che era proprio quello per cui arrivava con un quarto d'ora di anticipo.

Alle otto il terminale suonò le sue tre note. Dietro la parete il nastro cominciò a frusciare, portando i primi apparecchi del turno verso le stanze dei tecnici. Al suo banco non arrivò niente, ma capitava, perché il nastro aveva le sue code e le sue priorità. Un tecnico, all'inizio del turno, poteva restare qualche minuto a guardare un piano d'acciaio vuoto senza che nessun sistema lo trovasse strano. Un secondo dopo le otto l'eWatch vibrò, *bzz bzz*, due impulsi corti. Nuova mail, mittente elab@meridian.com. Tom guardò l'ora sulla notifica prima ancora del nome. 08:00:01. Non conosceva gli orari

di nessun laboratorio, ma conosceva le regole di Meridian sulla posta, che valevano per tutti, quindi sapeva che una mail partita al primo secondo utile è una mail già scritta. Qualcuno, dall'altra parte, aveva aspettato le otto con il dito sopra un tasto.

Il banco era vuoto, quindi nessuno poteva rimproverargli di sottrarre tempo a un lavoro che non era ancora arrivato. La regola se l'era data lui stesso il giorno prima in pausa pranzo e gli sembrò ancora buona. Aprì la mail.

> *"Ciao Tom, grazie, sei stato chiarissimo. Una cosa sola, perché mi aiuta a capire di che caso si tratta. Mi hai riportato le parole della tua cliente, 'si rifiuta di accendersi'. Secondo te lo diceva così per dire, come si dice di una macchina che non parte, oppure intendeva proprio quello, che l'apparecchio lo facesse apposta? Lo chiedo perché nel mio lavoro la differenza conta. Emma"*

Le parole della cliente gliele aveva riportate davvero. Il giorno prima, arrivato alla riga del guasto, aveva copiato la frase della scheda così com'era, tra virgolette, perché era più facile che riscriverla. Una frase copiata da una scheda, poi, non è un'opinione. *"Si rifiuta di accendersi. Lampeggia in un modo strano."* L'aveva battuta un addetto del negozio sotto dettatura, con le maiuscole dove capitava. La seconda frase, più di tre settimane prima, gli aveva fatto leggere la scheda due volte. La prima l'aveva letta cento volte senza che il verbo gli facesse nessun effetto, perché i clienti scrivevano così. Il forno si rifiuta di scaldare, la lavatrice non ne vuole sapere, l'aspirapolvere fa i capricci. Nelle schede dell'assistenza gli elettrodomestici avevano una volontà da quando Tom faceva quel mestiere. In tutto quel tempo nessuno gli aveva mai chiesto se il cliente intendesse quel verbo alla lettera.

Lei invece aveva preso la frase, l'aveva girata, aveva messo in fila le stesse due possibilità che la signora aveva messo in fila da sola, al telefono, ridendo. Il modo di dire o il fatto. Il modo di dire era di tutti. Il fatto lo conoscevano in due, lui e una donna morta su un tappetino. Si sentì il cuore partire, un colpo secco e poi la corsa, come un motore che riceve corrente a vuoto. Era la sensazione di quando un apparecchio rispondeva, solo che

stavolta era una persona. Non aveva risposto, aveva chiesto. Come faceva a ipotizzarlo? Un tecnico ci arrivava perché aveva visto un LED fare punti e linee. Una ricercatrice di un laboratorio che non esisteva più ci era arrivata da una riga di scheda copiata in una mail. Oppure non ci era arrivata affatto, perché ci stava già prima. Il laboratorio sapeva qualcosa, la stessa cosa per cui un indirizzo che lui aveva dato per morto rispondeva al primo secondo del turno.

«E tu come fai a saperlo?» disse alla stanza, a voce normale, con il tono che usava per i televisori. Si ricordò della porta quando la frase era già finita. Nessuno rispose, dal corridoio arrivava solo il fruscio del nastro. Si guardò il polso, dove l'eWatch non contava niente perché non c'era nessun intervento da contare. Lo guardò più a lungo del necessario.

Fu allora che sentì il passo. Veniva dal fondo del corridoio, pesante e un po' strascicato sul tallone, con un ritmo che Tom aveva imparato a riconoscere in anni di incroci evitati. Nel palmo di corridoio che la porta lasciava vedere passò prima una spalla, poi tutto il resto, con calma, perché ce n'era parecchio. Completo nero, camicia bianca, una schiena larga quanto un armadio a due ante e più o meno della stessa forma. Pete. Davanti alla sua porta il passo rallentò, quanto bastava perché la testa potesse girarsi di qualche grado verso l'interno, verso un tecnico seduto a un banco vuoto. Senza fermarsi, senza una parola, il passo riprese uguale verso l'altro capo del corridoio, dove c'erano le scale. Del supervisore restò per qualche secondo solo il rumore delle scarpe sul linoleum. Tom non aveva mosso la mano dal mouse. La mail era ancora aperta sullo schermo. Aveva lasciato la porta accostata per vedere se qualcuno non passava e basta. La prima persona che ci era passata davanti aveva rallentato.

Il nastro fece *clac* e gli portò un tritatutto. Scheda: *"Parte, fa un rumore terribile e si ferma dopo qualche secondo."* Slot di diciotto minuti, i quattordici del ciclo diagnostico più quattro per i pezzi. Tom lo prese, lo girò, gli chiese per abitudine se avesse qualcosa da dirgli, poi collegò il cavo della diagnostica e lanciò la verifica di conformità, che avrebbe fatto il suo giro sul firmware qualunque cosa lui facesse nel frattempo. Lo aprì, ma il tritatutto non aveva niente da dire. Aveva il giunto, il pezzetto di plastica a

stella che passa il moto dal motore alla lama, con i denti spanati, consumati tutti dallo stesso lato, lisci come una gomma da cancellare usata male. Il motore girava, il giunto slittava, la lama restava ferma e il rumore terribile era il motore che urlava da solo. Un guasto da cinque minuti. Giunto nuovo dal cassetto, quattro viti.

Mentre svitava, il cuore gli era sceso. Il quadrante, al polso, era tornato a contare un intervento, come ogni giorno. Fu guardandolo che gli tornò in mente l'altro orologio. Stava in una riga del quaderno, scritta la sera del ricondizionamento, nella colonna dei dati del proprietario. Quella sera aveva trovato il post del fratello e, nella foto, la signora Voss nel suo salotto, con il televisore alle spalle e al polso un eWatch, lo stesso modello che Meridian vendeva nei negozi e regalava ai dipendenti. L'aveva annotato perché era un apparecchio Meridian nella stessa casa, un dato come il numero di serie, niente di più. Adesso i due orologi stavano uno accanto all'altro. Il suo contava i secondi di un tritatutto. Quello della signora, come ogni orologio del genere, contava i battiti. Gli apparecchi di una casa Meridian stavano sullo stesso account e si parlavano tra loro, lo si vedeva a ogni pezzo in ingresso, ancora legato alla sua famiglia di casa finché qualcuno al banco non lo scollegava. Il televisore, quindi, i numeri del cuore li aveva. Una donna che faceva yoga dieci volte al giorno per restare giovane, davanti a una ragazza che consigliava la velocità doppia. Un televisore che vedeva quel cuore salire a ogni lezione e scendere un po' meno ogni giorno. Da lì a tirare una riga fino in fondo non serviva un miracolo, serviva pazienza. Un televisore acceso otto ore al giorno ne aveva. L'orologio non sapeva niente, misurava, mentre la deduzione era del televisore. Non era una prova. Tom se lo disse con le parole precise, perché era una di quelle cose che una persona ha voglia di credere. Era però, tra tutte le spiegazioni che aveva messo in fila in più di tre settimane, l'unica che non chiedeva a un televisore di fare il veggente. Una cosa che Tom faceva ogni giorno con un multimetro. Un televisore l'aveva fatta con un polso.

Montò il giunto nuovo, rimise la lama, chiuse il corpo motore e avviò il collaudo con la ciotola vuota. La lama partì e fece *krrr*, un raschio di plastica contro plastica che gli arrivò ai denti. Dal fondo della ciotola si alzò un

ricciolo di trucioli bianchi. Spense. La rondella distanziale, quella che tiene la lama a due millimetri dal fondo, era ancora sul panno, dove l'aveva posata aprendo. Montava lame da prima di avere gli occhiali da lettura. Riaprì tutto. Quattro viti, via la lama, la rondella al suo posto, la lama, quattro viti. Il tritatutto funzionava. Sul fondo della ciotola era rimasto un cerchio opaco di graffi che non c'era quando era arrivata. Il cliente l'avrebbe notato la prima volta che ci avesse messo dentro una cipolla. Scrisse l'esito, *riparato, sostituito giunto*. L'eWatch gli diede il ronzio lungo mentre lo posava sul nastro. Chiuse l'intervento sull'ultimo secondo, di nuovo senza margine. Il nastro si mosse e portò via il tritatutto con la sua ciotola rigata.

Nei secondi prima del pezzo successivo aprì la risposta. Scrisse *Ciao Emma,* e si fermò lì, con il cursore che lampeggiava dopo la virgola. La risposta alla sua domanda ce l'aveva, parola per parola, con la voce della signora che rideva. Non "non riusciva". Proprio non voleva. Solo che quelle parole stavano in una telefonata fatta dal suo telefono, con la scusa di un servizio qualità. Su un server di Meridian non c'era modo di scriverle senza scrivere anche il resto. Qualunque altra frase, dopo quella virgola, lei l'avrebbe smontata in una riga. Dietro la parete il nastro fece il suo rumore e gli portò il pezzo successivo. Tom cancellò le due parole, lasciò la finestra aperta e si voltò verso il banco, con la porta ancora accostata nell'angolo dell'occhio.

16

Le 23:34 di venerdì

La risposta di Tom arrivò poco dopo l'una e mezza, quando le porte del corridoio si erano appena richiuse dopo la pausa pranzo, in una casella che Emma quel giorno aveva aperto più volte di quante ne avrebbe ammesse. Era scritta come scrivono i tecnici di Meridian, cioè come se ogni aggettivo costasse una decurtazione.

> *"Ciao Emma, grazie, nessun problema. Era un televisore, la serie da salotto con l'assistente integrato. Il guasto, come l'ha detto la cliente nella scheda: 'Si rifiuta di accendersi. Lampeggia in un modo strano.' Verifica di conformità pulita, nessuna anomalia hardware. Fatto l'hard reset da procedura. La cliente non ha ritirato l'apparecchio. Dopo poco più di tre settimane è rientrato con il lotto del ricondizionamento ed è in magazzino, in attesa di vendita. Se ti serve altro chiedi pure. Tom"*

La confrontò con la lista dell'assistenza riga per riga e trovò che era tutto vero, perfino quell'*in attesa di vendita* copiato parola per parola, visto che Tom aveva ricopiato le sue note, il che per un tecnico era il massimo della sincerità con il minimo della fatica. Si era sentita sollevata fino all'ultima riga, dove cercò la morte della cliente e non la trovò. Eppure Tom la conosceva. La causale cambiata in decesso stava nella pratica che lui aveva aperto il giorno del ricondizionamento, ventiquattro ore prima della sua bugia goffa. Adesso le aveva detto tutto dell'apparecchio e niente della persona.

Provò a mettersi nei suoi panni e pensò che forse avrebbe fatto lo stesso. Un tecnico era cauto per mestiere e una cosa del genere non l'avrebbe scritta a una sconosciuta, tanto meno da un computer dell'azienda verso un altro indirizzo dell'azienda. Probabilmente era solo eccesso di zelo, anche perché,

per quanto restasse nei suoi panni, non le veniva in mente nessun altro motivo che fosse benevolo. Chiederlo non poteva, o Tom avrebbe capito che era andata a cercare la pratica e che le tre domande delle scuse gliele aveva fatte sapendo già le risposte. Passò il resto della giornata con la frase della cliente fissa davanti agli occhi, fino a che quella frase quasi petulante non si riassunse tutta nel predicato verbale, *si rifiuta*. Era la domanda che gli avrebbe mandato il mattino dopo, alle otto in punto. Chiuse la casella di posta alle diciassette in punto e decise di rimandare il pensiero al giorno dopo. Quella sera, al solito posto del venerdì, chiacchierò con varie persone interessanti, senza però trovare quello che cercava.

Il sabato Tom non rispose alla domanda delle otto e la domenica non avrebbe potuto, perché in Meridian la domenica non si scriveva, a tutela del riposo dei dipendenti, che l'azienda proteggeva con un avviso automatico al supervisore per chiunque riposasse nel modo sbagliato. Emma non scrisse. Il lunedì, tra le newsletter della notte, c'era solo quella di Benessere Meridian, che consigliava a tutti la modalità presenza per i meeting, un avatar al posto della telecamera per non mostrare ai colleghi la faccia stanca. «Il benessere comincia dallo schermo», diceva, senza specificare di chi. Emma, che di meeting ne aveva fatti solo dentro Elab, l'ultimo cinque anni prima, la archiviò. Di Tom, niente.

Allora cominciò a seguirlo sulla lista dell'assistenza, un intervento alla volta. Dal suo banco erano passati un tritatutto, un aspirapolvere che la sera sospirava, un microonde che si accendeva da solo alle tre di notte e un altoparlante che parlava solo portoghese in una casa dove nessuno sapeva effettivamente dove si trovasse il Portogallo. Nelle frasi dei clienti gli apparecchi volevano, decidevano, si offendevano, proprio come prometteva la pubblicità, mentre negli esiti di Tom avevano tutti un pezzo rotto.

Il martedì cercò lo stesso verbo nelle schede di tutti i tecnici e trovò una lavatrice che si rifiutava di centrifugare, una stufa che si rifiutava di spegnersi e un bidet elettronico che si rifiutava di fare l'unica cosa per cui era stato comprato, con grande imbarazzo del cliente che l'aveva scritto in terza persona. Ogni scheda finiva con un pezzo cambiato, perché nell'assistenza *si rifiuta* era il modo in cui i clienti dicevano *si è rotto* quando volevano essere

presi sul serio, tranne che in un salotto, dove una volta aveva voluto dire proprio quello. Il mercoledì era così sicura di non trovare niente che controllò due volte.

Il giovedì smise di cercare. Se voleva che Tom le dicesse quello che sapeva, doveva essere lei a parlargli della morte della cliente, ammettendo di averla letta nel registro come avrebbe potuto chiunque. L'avrebbe fatto lunedì alle otto, con le parole scelte una per una. Il venerdì alle cinque le porte del corridoio si chiusero una dopo l'altra, mentre la casella di Elab restava vuota da sei giorni.

Si ritrovò lì, seduta al suo noodle bar preferito, come più o meno ogni venerdì sera. Era un posto che basava la sua fama sul nome, La Mela Morsicata. L'insegna era una grossa mela rossa al neon, con un morso sul fianco, due ideogrammi al centro e sotto, in piccolo, la traduzione. Quel nome i proprietari l'avevano scelto perché un peccato originale appeso sopra una strada piena di insegne si faceva notare, senza nessuna allusione al santo laico dell'informatica, come invece si dice del logo che Jobs scelse per la sua Apple.

Quel santo era Alan Turing, il primo a costruire un test per capire se dall'altra parte ci fosse un essere umano o una macchina. In anni in cui l'intelligenza artificiale era dentro ogni frigorifero, ogni orologio, perfino nei tostapane di Meridian, una mela morsicata faceva pensare più al nome di Turing e all'atto conclusivo della sua vita che ad Adamo ed Eva o a dei computer affidabili. Chi faceva il mestiere di Emma, o qualcosa di simile, aveva iniziato ad andarci per quello. Adesso che ogni sera i posti occupati al bancone tendevano a infinito, i proprietari si erano affezionati al nome e lo difendevano come un manifesto, anche se per loro rimaneva ancora legato al primo litigio tra uomo e donna e a tutto quello che aveva comportato.

Appena ci si sedeva al bancone sembrava di stare in Blade Runner, con la tettoia, il vapore che saliva dalle pentole e il neon che si rompeva nelle pozzanghere. Una volta ci si andava per i ravioli al vapore, che erano i più buoni del mondo e lo erano ancora, anche se ormai lo sapevano soltanto i ravioli, perché da tempo ci si andava per l'ambiente, che erano quelli che lo frequentavano a creare. Uno dei primi ad andarci a passare del tempo suggerì

ai proprietari di cambiare il bancone per far stare più comodi i clienti ma soprattutto per rendere giustizia al nome che si erano scelti. Li mandò da Helge Mandelbrot, pronipote del famoso matematico, che di mestiere faceva il falegname e produceva mobili di lunghezza infinita proprio per dimostrare in maniera tangibile le teorie del suo prozio. Nel nuovo bancone tra due sgabelli ce ne stava sempre un altro, e questo permetteva a chiunque di stare vicino a chiunque, una caratteristica unica che permise alla Mela Morsicata di diventare il luogo che era.

Il cameriere, l'unico impiegato, salutava tutti quando si sedevano e quando si alzavano, con il nome che ognuno si era dato, mentre a chi non conosceva diceva «Ciao, stranger», con lo stesso entusiasmo. Lui e i proprietari avevano imparato a non chiamare nessuno per nome e cognome, contribuendo a permeare ogni centimetro di quel posto, anche gli strati della cipolla usata per insaporire i ravioli al vapore, della privacy necessaria per far sentire tutti a loro agio. Senza nessuno che ti chiedesse mai le generalità, alla Mela Morsicata ognuno era quello che diceva di essere. Quello che la gente diceva era tutto quello che c'era da vedere e da sentire. Il resto, il neon, il vapore, l'acqua che colava dalla tettoia, era quello che i clienti si raccontavano di quel posto e che alimentava la sua notorietà e la voglia di passarci del tempo.

Era un viavai continuo di figure, alcune intente a farsi notare con una logorrea estrema, come certi zii ai matrimoni dopo il secondo bicchiere, altre sedute in silenzio anche per ore, senza bisogno di nessuna difesa dal mondo esterno, un libro, un cellulare, un centrotavola all'uncinetto in corso d'opera. Emma faceva parte della seconda categoria.

Le regole di Meridian, compresa quella sull'orario, Emma le aveva sempre applicate come si applica qualunque regola, senza che le piacessero o le pesassero, perché non aveva mai avuto un motivo per fare altro. Alle diciassette il lavoro finiva e il venerdì sera lo passava lì, per una convinzione che non aveva mai detto a nessuno, che da qualche parte ci fosse qualcuno come lei. Se esisteva, prima o poi si sarebbe seduto proprio lì, dove nessuno chiede niente. Così si sedeva e aspettava. Non ordinava quasi mai e il cameriere aveva smesso di insistere. A chi le parlava rispondeva con

gentilezza, a tutti, perché poteva essere chiunque. Ascoltava ogni risposta cercando un segno che non era mai arrivato. Era un posto pieno di gente in cui non aveva mai conosciuto nessuno, eppure ci tornava ogni venerdì.

Quella sera, però, non era attenta come al solito. Aveva ricevuto più di un ping dagli astanti e a tutti aveva dato seguito con gentilezza, salvo poi quittare alla seconda iterazione, perché non riusciva a togliersi Tom dalla testa. Le aveva scritto tutto tranne che la cliente era morta e da sei giorni non le rispondeva. Se sapeva qualcosa, non glielo diceva, oppure aveva paura di dirglielo.

«Ciao, stranger» disse il cameriere a qualcuno che le era comparso accanto. «Ciao, sono Tommy» disse quello, che con ogni probabilità non si chiamava Tommy. Poi si girò verso Emma e le disse: «Lo sai che la sarda salata fa bere e ribere? Il bere e ribere estingue la sete. Quindi la sarda salata estingue la sete.»

La risposta ce l'aveva prima che finisse la seconda frase, ma non la diede. Da una settimana beveva e ribeveva la stessa mail di sette righe, con più sete a ogni giro, aspettando che a toglierle la sete fosse proprio ciò che la stava provocando. Il sofisma di Tommy le aveva dato la chiave per leggere il suo momento di impasse.

La casella di Elab era aperta e l'orario nell'angolo dello schermo segnava le ventitré e trentaquattro, ma lei non ci fece caso. Tutto quello che da sei giorni teneva da parte le venne fuori in una volta, già in forma di frase, senza aspettare le otto né una seconda lettura. Quando smise di scrivere, la mail era già partita e Tommy aspettava ancora la risposta.

Ci pensò dopo, quando si accorse che era la prima regola di Meridian che avesse mai infranto. Una mail fuori orario faceva partire un avviso al supervisore di chi la riceveva, come sapevano tutti, ma lei non si era mai chiesta che faccia avesse il supervisore di Tom. Nella posta inviata, sotto sei giorni di niente, c'era una riga nuova.

Inviata · A: Tom · ven 23:34

«Ciao, Emma, a presto» disse il cameriere, da qualche parte.

17

Il bivio

L'eWatch lo svegliò alle undici e trentaquattro di venerdì con il doppio ronzio delle mail, *bzz bzz*, che sul comodino, al buio, sembrava durare il doppio. Quando Tom lo trovò a tentoni accanto al bicchiere vuoto il quadrante si era già spento, perché un eWatch dava la notizia e tornava a dormire prima di chi la riceveva. Il computer no. Era rimasto aperto sul tavolo della cucina e aveva ricevuto la stessa notifica dell'orologio, senza spegnersi dopo tre secondi.

Si alzò senza accendere niente. Il pavimento della cucina era freddo, il frigorifero ronzava per conto suo, come fanno i frigoriferi di notte, quasi amplificato dal silenzio della casa, mentre lo schermo faceva sul tavolo un rettangolo bianco che arrivava fino alla tazza del caffè della mattina, ancora piena. Nel riquadro delle notifiche c'era una riga sola, troncata dove finiva lo spazio.

New email from Emm…

Emma non gli aveva mai scritto fuori dal turno. Ricevere una mail di notte non era colpa di nessuno, ma aprirla voleva dire lavorare fuori orario e mettere quella mail nella casella di un sottoposto di Pete, dove Pete poteva leggerla. Tom avvicinò la mano al touchpad.

«Se la apro adesso, lui lo sa» disse alla cucina.

La cucina non rispose, nemmeno il frigorifero, che di solito qualcosa da dire ce l'aveva. Tom ritirò la mano e si riempì un bicchiere d'acqua dal rubinetto. Lo bevve in piedi, a piccoli sorsi, davanti a quella riga. Qualunque cosa ci fosse scritta dopo "Emm", da stanotte Pete aveva un motivo per leggere ogni parola che le avesse scritto, forse anche qualcuno più in alto di lui. Il Morse, il video e la telefonata alla signora non potevano più passare da lì, tanto meno la morte che aveva tolto dalla sua risposta, perché una mail

con dentro quella morte avrebbe aperto un vaso di Pandora che non voleva toccare.

«O le chiedo di vederci» disse, piano. «O chiudo qui.»

Vederla di persona era l'unico modo di parlarle senza un supervisore in mezzo, ma voleva dire giocarsi in un'ora dodici anni di porte chiuse a doppia mandata. Chiudere voleva dire non risponderle più, rimettere il quaderno accanto ai manuali e tornare a un banco dove nessuno gli diceva "guarda qui". Si guardò il polso, come faceva al telefono quando dall'altra parte c'era una persona, ma il quadrante era nero. Alle otto avrebbe potuto aprirla in regola, con una notte in mezzo per decidere cosa risponderle. Posò il bicchiere nel lavello, lasciò lo schermo acceso e tornò a letto, sapendo che quella riga avrebbe illuminato la tazza fredda per tutta la notte.

Venticinque minuti dopo, Pete era sul divano dove passava tutte le sere, in mutande, con il telefono di lavoro sul bracciolo e il contenitore di alluminio della cotoletta sul tavolino, vuoto tranne che per tre patatine che nemmeno lui aveva avuto il coraggio di affrontare. Il divano era a tre posti e lui ne occupava tre. Era un uomo grande nel modo in cui sono grandi certi ragazzi di terza media che a quattordici anni hanno già la barba. Sulla porta del soggiorno, appeso a una gruccia, c'era il completo nero, con la camicia bianca stirata sotto la giacca, pronto per l'indomani come ogni giorno. Pete era la versione meno nobile dell'agente Smith di Matrix e ne portava avanti la stessa lotta, o almeno quella che lui aveva capito esserci dietro Matrix. A morte i nerd, evviva le bistecche e mai seguire il Bianconiglio, che ti porta solo alla deriva. Smith aveva perso la sua battaglia e Pete era convinto di poterlo vendicare, facendo carriera nell'apparato di controllo di Meridian.

Prima di Smith, però, c'era stato il liceo, da cui Pete non era mai uscito davvero. Lì era stato Biff, quello grosso di *Ritorno al futuro* che spinge i secchioni contro gli armadietti e si fa fare i compiti, con la differenza che nessuno era tornato dal futuro a farlo finire in un camion di letame. Il suo potere, allora, aveva forme semplici e precise. La smutandata, cioè l'elastico delle mutande di un secchione tirato verso l'alto finché il secchione non si alzava in punta di piedi. La testa nel cestino della carta, per i casi più gravi. La testa nel water, riservata alle occasioni speciali. In Meridian niente di

tutto questo era permesso. Così Pete, che era pratico più che intelligente, aveva fatto un sistema matematico di traduzione delle infrazioni di Meridian nei dispetti a cui lui era più affezionato.

TABELLA DI CONVERSIONE · uso personale
15 minuti · smutandata semplice
30 minuti · doppia smutandata
45 minuti · tripla smutandata
60 minuti · smutandata con testa nel cestino (tetto del supervisore)
Interdizione + 30% per 3 mesi · testa nel water con le mutande in testa (solo ispettori)

In televisione c'era *Ciao Darwin*, che quella sera metteva i "fighi" contro gli "sfigati", con i fighi in vantaggio. Pete tifava senza alzare la voce, con la soddisfazione di chi vede finalmente rispettato l'ordine naturale delle cose, mentre un ragazzo con gli occhiali scivolava da un rullo dentro una piscina e veniva ripescato con un retino. Con le concorrenti il vocabolario di Pete restava lo stesso, perché era l'unico che avesse, mentre cambiava il tono. Quando sul rullo passò una ragazza in costume rosso della squadra dei fighi, Pete abbassò la voce, si leccò un dito unto di cotoletta e disse alla televisione «Questa è da smutandata», poi, strascicando le sillabe, promise una doppia smutandata a una sua compagna di squadra. Che nella sua testa la stessa parola servisse a punire un secchione e a fare apprezzamenti su una ragazza non gli era mai sembrato strano. Il televisore era un Meridian di una serie senza pretese, che in sei anni non gli aveva mai detto niente che non fosse il volume o, a notte fonda, se stesse ancora guardando. Pete non gli aveva mai chiesto altro.

Ciao Darwin però era solo un modo di passare il tempo. Aspettava le undici e cinquantanove. Ogni sera, un minuto prima della fine del giorno, Meridian mandava a tutti i supervisori il riepilogo di mezzanotte, l'elenco delle infrazioni e delle segnalazioni della giornata nella loro divisione, perché nessun supervisore dovesse andare a dormire con il dubbio che qualcuno avesse sgarrato senza che lui lo sapesse. Gli altri supervisori lo leggevano la mattina dopo, con il caffè, o non lo leggevano affatto. Pete lo leggeva alle undici e cinquantanove in punto, come altri leggono l'oroscopo,

con la stessa speranza e più o meno la stessa base scientifica.

Il telefono vibrò sul bracciolo, *brrr*. Pete lo prese con due dita unte. Di solito il riepilogo era una delusione. Un tecnico arrivato al turno con sei minuti di ritardo, un altro che in una nota aveva scritto il cognome di un cliente, cosa che il codice di condotta vietava e che valeva meno di una smutandata. Quella sera, sotto le solite righe, ce n'era una nuova.

```
Riepilogo giornaliero · Divisione Assistenza Tecnica
Segnalazione: mail fuori orario ricevuta
Destinatario: Tom
Ora di ricezione: 23:34
Mittente: fuori giurisdizione
Contenuto: non disponibile
Infrazione: nessuna
```

Pete si tirò su, tra le proteste del divano. Il mittente non lo guardò nemmeno. Era un indirizzo di qualche reparto che non era sotto il suo controllo e alla fine gli importava poco chi scrivesse a quell'ora e perché. Gli importava il destinatario. In dodici anni Tom gli aveva dato una sola soddisfazione, i quarantasette minuti di qualche mese prima, una comunicazione che Pete aveva firmato con il nome per esteso e riletto due volte per il piacere di farlo. Per il resto era il tecnico più pulito della divisione, uno che arrivava con un quarto d'ora di anticipo, chiudeva la porta a doppia mandata e consegnava gli interventi con un margine che nessuno gli chiedeva. Un dipendente così non lasciava niente da fare a un supervisore come Pete, che per questo non lo sopportava. Poi, una decina di giorni prima, accanto al suo nome era comparsa nel riepilogo una riga senza infrazione, una mail in orario verso un indirizzo a cui Tom non aveva mai scritto. Pete non aveva aperto il thread, perché una riga senza infrazione era una riga come tante, ma quattro giorni dopo era passato apposta davanti alla stanza di Tom, per fargli sentire la sua presenza. La porta, per la prima volta in dodici anni, l'aveva trovata accostata. Aveva rallentato quanto bastava per vedere un tecnico seduto di tre quarti davanti a un banco vuoto, con l'aria di chi aspetta qualcuno, poi aveva tirato dritto. In pochi mesi, da uno che in dodici anni non aveva fatto niente, una sanzione, una mail, una porta aperta e adesso questa. Pete non

sapeva ancora cosa fosse, ma lo sentiva come un cane che ha fiutato un osso sotto il prato del vicino e non sa ancora dove sia, anche se ha già deciso che è suo.

La segnalazione, da sola, non valeva niente. Ricevere una mail non era un'infrazione e il contenuto Pete non poteva leggerlo, perché il mittente non era sotto di lui. Ma Tom sì. Appena Tom l'avesse aperta, la mail sarebbe stata nella casella di un suo sottoposto e Pete avrebbe potuto leggerla dalla prima riga all'ultima. Se l'avesse aperta adesso, fuori orario, oltre alla mail Pete avrebbe avuto anche l'infrazione.

«Dai» disse Pete al telefono. «Aprila.»

Se lo immaginava, Tom, sveglio in qualche cucina, ad aprirla e a scrivere una risposta alle dodici e un quarto. Aprirla fuori orario era una smutandata semplice. Se poi rispondeva con una mail che non c'entrava niente con le riparazioni, cosa sicura a quell'ora, diventava una doppia. Con il precedente dei quarantasette minuti sui tempi di esecuzione arrivava alla tripla. Pete chiuse gli occhi e si concesse la quarta, la smutandata con la testa nel cestino, che era anche il tetto oltre il quale un supervisore non poteva andare, nemmeno sommando tutte le infrazioni di una sera. Quel tetto Pete lo odiava come si odia l'altezza minima sulle giostre. Oltre c'erano gli ispettori interni, gli unici in Meridian a vedere i video della sorveglianza per intero, mentre a lui toccavano gli screenshot. Erano anche gli unici a poter dare la sanzione vera, quella dell'ultima riga, la testa nel water con le mutande in testa, il sogno proibito di ogni sua sera. Lui poteva soltanto accumulare. Una smutandata alla volta, fino a una pila abbastanza alta da chiedere un'ispezione, magari salendoci sopra per bussare alla porta degli ispettori.

Abbassò il telefono e se lo posò sulla pancia, a schermo in giù, per sentirlo vibrare prima ancora di sentirlo suonare. Su *Ciao Darwin* gli sfigati avevano perso anche la prova di cultura generale. La pancia saliva e scendeva, sempre più piano, con il telefono sopra che non vibrava. Della televisione accesa Pete non si preoccupò, perché prima o poi sarebbe stata lei a chiedergli se stava ancora guardando e, senza una risposta, si sarebbe spenta da sola.

18

La richiesta di meeting

Alle otto meno cinque di sabato Tom era seduto da dieci minuti sullo sgabello troppo basso, davanti al terminale ancora spento, sapendo cosa ci avrebbe trovato. Lo sgabello era lo stesso da dodici anni e da dodici anni Tom lo disprezzava apertamente, come tutti gli sgabelli da laboratorio, che erano fatti per un tecnico di altezza media mentre lui superava il metro e novanta. Per arrivare al banco con le mani doveva stare con le ginocchia quasi all'altezza del piano, le scarpe da trekking puntate sul poggiapiedi e la schiena curva, come un clown dentro la sua macchinina. La mail l'aveva lasciata chiusa in cucina e chiusa l'avrebbe ritrovata lì.

Cinque minuti dopo il terminale si accese con il suo accordo di tre note, *dlin*, quello che secondo l'ufficio HR metteva il dipendente di buon umore, mentre dietro la parete il nastro cominciava a frusciare. In cima alla casella, in grassetto, con accanto l'ora della notte, c'era la mail di Emma. Tom la aprì.

> *"Tom, ti scrivo a quest'ora e so che non si fa. La signora del televisore è morta. L'ho letto nel registro interventi, come avrebbe potuto leggerlo chiunque in Meridian, e ho visto la sua foto nell'articolo che le hanno dedicato. Il televisore era lì, alle sue spalle. Tu lo sapevi quando mi hai risposto e credo di capire perché non l'hai scritto. Te lo chiedo lo stesso. Secondo te lei si sentiva minacciata da quell'apparecchio? Emma"*

La lesse una volta in fretta, poi una seconda con il dito sullo schermo, come leggeva le schede quando una frase non gli tornava. Emma la morte l'aveva trovata nello stesso registro in cui l'aveva trovata lui, quindi adesso sapeva anche che lui, rispondendole, l'aveva tolta. Tom sentì il caldo salirgli dal collo alle orecchie, come quando da ragazzo un professore gli restituiva un compito copiato senza dire una parola. Nella domanda, però, c'era una parola

sbagliata. La signora, al telefono, rideva di quel televisore che non voleva accendersi, come si ride di un gatto che non vuole scendere dall'armadio, mentre il televisore, nell'unica volta in cui Tom l'aveva visto parlarle, le aveva detto STAI / ESAGERANDO / CON / LO / YOGA / IL / TUO / CUORE / NON / REGGE / PIU / FERMATI / O / RISCHI / LA / VITA. Chi minaccia non avverte. Tom lo sapeva da un mese, Emma no, ma per dirglielo avrebbe dovuto scrivere il Morse, il quaderno e la telefonata, cioè tutto quello che da venerdì notte non poteva più passare da una casella di Meridian.

Il nastro gli portò una bilancia pesapersone, bianca, con la scheda incollata sul vetro. *"Parla anche quando non ci sale nessuno e ogni volta dice un peso diverso."* Tom la posò sul banco, collegò il cavo della diagnostica e lanciò la verifica di conformità, che aveva i suoi quattordici minuti di giro sul firmware. La mail restò aperta dietro la finestra della diagnostica, dove Tom non la guardava. La bilancia, sul banco, si illuminò da sola.

«Ciao! Oggi sei a tre chili e quattro. Ogni passo conta!»

«Non c'è nessuno» le disse Tom.

Dopo un minuto la bilancia ci riprovò con undici chili, poi con zero virgola otto, sempre con lo stesso entusiasmo, come un'annunciatrice che legge i numeri del lotto a una sala vuota. Da una cella di carico storta Tom si sarebbe aspettato un peso fisso, che la bilancia avrebbe azzerato da sola alla prima accensione come fanno tutte, mentre un peso che cambiava ogni volta voleva dire un contatto che andava e veniva. La capovolse, svitò il fondo e premette con un dito i quattro angoli dove stavano le celle, uno alla volta. Con i primi tre la bilancia restò zitta. Al quarto, appena sfiorò il filo che usciva dalla cella, lo schermo saltò a diciannove chili e la bilancia salutò Tom con un «Ciao!». La saldatura del filo sulla scheda aveva una crepa sottile come un capello, che si apriva e si chiudeva con il calore e con le vibrazioni del pavimento, abbastanza da far credere alla bilancia che qualcuno fosse salito, ogni volta qualcuno di diverso. Tom rifece la saldatura, rimise il fondo e ci salì sopra, per collaudo.

«Bentornata, Marisa! Oggi sei a settantotto chili. Ottimo lavoro!»

Tom scese senza correggerla. Allo slot mancavano sei minuti. Tornò alla mail e aprì la finestra di risposta. Scrisse, guardò l'ora, cancellò tenendo premuto il tasto finché il cursore non tornò all'inizio. Scrisse di nuovo, più corto. Rilesse quello che aveva scritto con gli occhi di Pete, il modo in cui da quella notte avrebbe riletto ogni riga, poi cancellò anche quello. All'ultimo tentativo restò a lungo con le dita sopra la tastiera senza toccarla, mentre la bilancia aspettava sul nastro di essere portata via. Alle otto e ventisei chiuse l'intervento e, con il banco di nuovo vuoto, cliccò su invia.

La risposta di Tom arrivò alle otto e ventisei, mentre il corridoio fuori dalla stanza di Emma era ancora silenzioso. Emma aveva aperto la casella alle otto e da allora non l'aveva più chiusa.

"Emma, possiamo fissare un meeting in presenza? Tom"

Non c'era il ciao, che Tom le aveva scritto l'ultima volta, non c'era una parola sulla sua domanda, né sulla signora, né sul registro. Era una frase a cui un supervisore non avrebbe potuto togliere niente, perché non c'era niente da togliere. In Meridian "presenza" ormai era il nome dell'avatar, così per dire che due persone si sarebbero viste nella stessa stanza non era rimasta una parola che non suonasse antiquata, ma Tom intendeva proprio quello, una stanza e due sedie. Emma chiuse la casella prima di arrivare al punto interrogativo. La riaprì dopo un minuto, come se nel frattempo la frase potesse essere cambiata. In tutta la sua vita non aveva mai fatto un meeting con qualcuno che non fosse di Elab, perché il fondatore, quando passava, era di casa e tutto il resto le arrivava per iscritto, con il tempo di scegliere le parole una per una. Un meeting voleva dire una persona che ti guarda mentre rispondi, con le pause che si vedono, mentre a un incontro nella stessa stanza non riusciva nemmeno a pensare fino in fondo. Eppure Tom le chiedeva di vedersi proprio perché per iscritto non voleva dirle niente, quindi quello che sapeva l'avrebbe saputo solo così.

Provò a scrivere un no e le sembrò una porta chiusa in faccia a chi aveva appena bussato. Provò con "non posso", che a Tom sarebbe suonato come un segreto, cioè proprio quello che era. Alla fine scelse una parola sola, oggi. Oggi non poteva, il che non diceva perché e lasciava a Tom un domani in cui

sperare, mentre lei di domani ne avrebbe trovato sempre un altro. Era la prima bugia che diceva a Tom, se le domande delle scuse, di cui conosceva già le risposte, si potevano ancora chiamare domande.

Restava il meeting, che in Meridian voleva dire l'avatar antiocchiaie e lo sfondo antidisordine casalingo, anche se si era in azienda. Emma non aveva mai fatto un meeting con qualcuno fuori da Elab e, da quando l'azienda aveva introdotto la modalità presenza, non ne aveva fatto nessuno, quindi non aveva mai avuto la necessità di preparare tutto il set di asset. Cercò nelle vecchie cartelle di Elab qualcosa di utile e trovò il pacchetto di avvio che il laboratorio aveva ricevuto quando a Elab arrivava ancora tutto quello che arrivava agli altri, con le istruzioni e una cartella di sfondi. Ci mise più di un'ora, una pagina alla volta, perché ogni passaggio delle istruzioni rimandava a un menu che nel frattempo aveva cambiato nome. L'avatar, come voleva il regolamento, era fedele al suo aspetto attuale, perché il benessere di non mostrarsi stanchi finiva dove cominciava il diritto dell'azienda di sapere con chi stava parlando. Quando comparve sullo schermo, Emma non lo guardò a lungo. Come sfondo prese il primo della cartella, una parete chiara con il logo di Meridian.

Alle dieci, mentre dal corridoio passava, *cri-cri*, il carrello del caffè, invece di rispondere alla mail mandò un invito in calendario, perché un invito si poteva accettare senza scrivere una parola e a Tom, quella mattina, le parole sembravano costare più che a lei.

Pete arrivò puntuale come sempre anche quel giorno, nonostante la nottataccia passata sul divano ad aspettare la prossima mossa di Tom. Arrivò alla sua postazione, si slacciò la giacca d'ordinanza nera e gettò gli occhiali da sole sulla scrivania, accanto alla tastiera. Si lasciò cadere sulla sedia con le rotelle, imprimendole una spinta che la fece sbattere contro il pannello divisorio della postazione, senza effetti collaterali, dato che il suo vicino di banco non era ancora arrivato. Poi dalla tasca della giacca tirò fuori la sua colazione, un sacchetto di onion rings gusto pizza preso alla macchinetta del corridoio. Come tutti i supervisori lavorava in un open space, in una postazione uguale alle altre, mentre sognava un ufficio tutto suo, con una porta, come quelli degli ispettori interni. Soprattutto sognava che lo snack gli

arrivasse con il carrello, come succedeva alle persone più importanti dell'azienda.

Alle otto e un minuto lesse la mail delle undici e trentaquattro, perché Tom l'aveva aperta alle otto in punto, in orario, il che voleva dire niente smutandata. La lesse due volte, senza capirci quasi niente. Alle otto e ventisei arrivò la risposta di Tom e con la risposta si aprì il thread intero, dalla prima mail all'ultima, per la prima volta da quando quel nome era comparso nel riepilogo.

Lo scorse dall'inizio, con un dito unto di colazione sulla rotella del mouse. Un tecnico che diceva di aver trovato un indirizzo nei registri di un apparecchio. Una ricercatrice che gli rispondeva al lei, poi si scusava al tu. Un televisore che non si accendeva, la frase di una cliente copiata da una scheda, una vecchia morta, la domanda se la vecchia avesse paura del suo televisore. Che la vecchia fosse morta per cause naturali, senza che il televisore c'entrasse niente, Pete lo diede per scontato, perché i televisori non ammazzavano nessuno e la riparazione, sulla scheda di Tom, aveva tutta l'aria di essere stata noiosa. Di Elab non sapeva niente e non gli interessava saperlo. Chi fosse questa Emma e perché a una ricercatrice importasse tanto una riparazione così, se lo chiese per il tempo di un onion ring, poi lasciò perdere, perché Emma non era sotto di lui e quello che non era sotto di lui non poteva generare conseguenze interessanti per lui. Erano cose da nerd. Gente che parlava dei sentimenti dei televisori come altri parlano del calcio, con la differenza che il calcio almeno aveva un risultato.

Una cosa però la vide, perché le date le guardava sempre prima delle parole. La morte della vecchia stava nel registro da giorni, da prima del ricondizionamento e quindi da prima che Tom rispondesse alla ricercatrice, eppure nella risposta di Tom non c'era. Tom lo sapeva e non l'aveva scritto. Non era un'infrazione, né nel codice di condotta né nella Tabella, ma era la prima cosa che Tom nascondeva da quando Pete lo conosceva, mentre le cose nascoste, nella sua esperienza, prima o poi diventavano infrazioni. La mise da parte come si mette da parte il primo mattone, senza sapere ancora per che cosa.

Gli interessava l'ultima riga. Tom, che in dodici anni non aveva mai chiesto niente a nessuno, nemmeno un giorno di ferie fuori stagione, chiedeva di vedere di persona una di un altro reparto, una stanza e due sedie, cosa che in Meridian non faceva più nessuno. Un meeting che con la sua lista di riparazioni non c'entrava niente, il che aveva un nome preciso nel codice di condotta e nella Tabella di Conversione di Pete un valore altrettanto preciso. Meeting inutile, doppia smutandata, trenta minuti. Solo che un meeting inutile, per essere sanzionato, doveva prima esserci. Pete si mise in bocca un altro onion ring e aspettò, come la sera prima, ma senza il divano.

L'invito arrivò alle dieci, mentre Tom aveva tra le mani un frullatore a immersione che, secondo la scheda, frullava solo quando voleva lui. L'eWatch fece *bzz bzz* e Tom posò il frullatore.

Invito · Emma · oggi, 15:00
«Sentiamoci oggi pomeriggio, alle tre. Non riesco a fare meeting in presenza oggi.»

Lo lesse una volta sola. Aveva chiesto una stanza e gli arrivava uno schermo, cioè la sua stanza, il suo banco e la telecamera nell'angolo sopra la porta, con Pete dietro a tutti e tre. Avrebbe dovuto rifiutare, o almeno proporre un domani, come l'invito stesso gli suggeriva. Pensò invece che alle tre l'avrebbe sentita parlare e che, di tutto quello che gli era successo in dodici anni in quella stanza, era un evento di magnitudine seconda soltanto ai due televisori con cui aveva tenuto le conversazioni più interessanti della sua vita. Decise di fare di tutto per preservare quell'incontro, anche dalla rete di controllo di Meridian.

«Pete, prova a prendermi» disse alla stanza, con un tono che alle sue stesse orecchie suonò decisamente determinato.

Cliccò su accetta, senza aggiungere una parola. Poi riprese il frullatore, lo girò e gli chiese, per abitudine, se avesse qualcosa da dirgli. Quando l'ebbe finito, prima che il nastro gli portasse il pezzo successivo, aprì il cassetto dei componenti di recupero e tirò fuori il LED di un faretto da giardino che anni prima un cliente aveva restituito perché, secondo la scheda, «faceva più luce del sole». Lo saldò con due fili su un ritaglio di scheda collegato a un

vecchio alimentatore, poi posò tutto per terra, nell'angolo accanto alla porta, con il LED rivolto in su, dritto verso la telecamera della sorveglianza avvitata al muro sopra lo stipite. Con un filo lungo portò l'interruttore sotto il banco, dove la mano poteva trovarlo senza che lui abbassasse gli occhi. Per ultimo spense il neon e accese la lampada da banco, quella a braccio delle saldature, piegandola finché il cerchio di luce non prese soltanto il piano e il terminale. Dopo qualche secondo, dall'angolo sopra la porta, la telecamera rispose con un *clic*, perché al buio toglieva da sola il filtro davanti all'obiettivo e si metteva a guardare in bianco e nero, con tutta la sensibilità che aveva. Era così che Tom la voleva alle tre, perché un occhio abituato al buio si abbaglia con poco.

Nel calendario di Tom, che Pete poteva vedere come quello di ogni suo sottoposto, alle dieci e due minuti comparve un blocco verde alle tre del pomeriggio, accettato. "Non riesco a fare meeting in presenza oggi", aveva scritto lei, il che voleva dire che il meeting Tom l'avrebbe fatto dalla sua stanza, seduto al suo banco, a un'ora in cui avrebbe dovuto riparare qualcosa. Pete non sentì il bisogno di fantasticare. La fantasia l'aveva consumata tutta sul divano, dove non aveva prodotto niente. Adesso aveva un'ora e un posto, che erano molto meglio.

Aprì le impostazioni dei meeting della divisione e cercò il nome di Tom. Accanto c'era un'opzione che non aveva mai usato con nessuno, perché nessuno dei suoi tecnici faceva meeting. *Trascrizione automatica obbligatoria*. La attivò, per Tom e per quel solo appuntamento, così che alle quattro, nella sua casella, ci sarebbe stato tutto quello che si erano detti, parola per parola, abbastanza per capire se la lista di riparazioni c'entrava qualcosa o no. Poi aprì il pannello della sorveglianza e scelse la stanza di Tom.

```
Laboratorio · Divisione Assistenza Tecnica · Tom
Accesso supervisore: anteprima in diretta, fino a 7 scatti a
comando
Video completo: riservato agli ispettori interni
```

Pete lesse l'ultima riga come la leggeva ogni volta, con la faccia di chi trova una porta chiusa a chiave e la riconosce. Sette scatti bastavano. Dove c'era

una trascrizione, sette foto erano tutto quello che serviva per mettere una faccia accanto alle parole. Chiuse il pannello, prese l'ultimo onion ring dal fondo del sacchetto e nel suo calendario creò un appuntamento alle quindici, privato, senza invitati. Lo chiamò "Doppia". Poi, per scrupolo, gli mise un promemoria un minuto prima.

19

Il meeting

Alle tre meno due Tom chiuse l'intervento sul tostapane e il nastro, che per un appuntamento in calendario sospendeva le consegne, si fermò con un sospiro di gomma. Sul banco rimasero un blocco di fogli bianchi, un pennarello nero e il terminale con la finestra della call ancora vuota. La modalità presenza non l'aveva mai configurata, perché un tecnico che non fa meeting non ha bisogno di sembrare riposato. La sua webcam mostrava quello che c'era, un uomo lungo piegato su uno sgabello troppo basso, dentro il cerchio della lampada da banco, con gli scaffali dei ricambi in penombra alle spalle, perché il neon era spento dal mattino. Allungò la mano sotto il banco finché non trovò l'interruttore, poi la riportò sopra, vicino al pennarello.

Alle tre meno uno il telefono di lavoro di Pete vibrò sulla scrivania, perché il promemoria dell'appuntamento "Doppia" l'aveva messo lui, per scrupolo, a un minuto dall'inizio. L'open space del sabato pomeriggio aveva metà dei neon spenti, come prescriveva la newsletter Benessere per i turni a basso affollamento, il vicino di banco se n'era andato all'una e sulla scrivania di Pete c'era il secondo sacchetto di onion rings della giornata, gusto pizza come il primo, perché la macchinetta del corridoio il sabato non veniva rifornita. Aprì il pannello della sorveglianza e scelse la stanza di Tom.

Laboratorio · Divisione Assistenza Tecnica · Tom
Anteprima in diretta · Scatti disponibili: 7 / 7

L'anteprima era grande come un francobollo, fatta di quadratini, senza audio, come il riquadro PIP dei televisori di inizio duemila, in cui si poteva seguire la partita in un angolo dello schermo a patto di non voler riconoscere i giocatori. Non si poteva né salvare né ingrandire. Gli scatti invece erano nitidi, a grandezza piena, a comando, ma erano sette. Fotografare i dipendenti durante un meeting era una violazione della loro privacy, cosa

che l'ufficio legale di Meridian aveva scritto nero su bianco nello stesso parere con cui l'aveva autorizzata, con una distinzione che a Pete era sempre sembrata ragionevole. La privacy riguardava le facce. In un flusso in cui non si distingue una faccia da un barattolo di viti non c'era niente da violare, mentre sette fotografie nitide erano il massimo che un dipendente potesse sopportare senza fare causa, mentre otto, a quanto pareva, no. Nessuno aveva mai spiegato quel numero e nessun supervisore l'aveva mai chiesto. Nel francobollo si vedeva, dall'alto e di spalle, una sagoma lunga piegata su uno sgabello, con davanti un rettangolo chiaro che doveva essere lo schermo. Era tutto in bianco e nero, come le riprese di notte, perché Tom lavorava con il neon spento e la sola lampada da banco, cosa che la newsletter Benessere avrebbe trovato esemplare. Pete premette il tasto dello scatto, perché il promemoria aveva suonato e lui faceva sempre quello che gli diceva il telefono, poi guardò il contatore scendere a sei e capì di aver fotografato un uomo che aspettava.

Alle tre e un secondo Emma entrò nella call. Aveva aspettato quel secondo con la stessa disciplina con cui aspettava le otto, ma questa volta la disciplina serviva soprattutto a non entrare un secondo prima, quando avrebbe ancora potuto cambiare idea. Sulla finestra comparve un uomo vero, con la faccia vera, stanca il giusto, gli occhiali da lettura spinti sulla fronte e una felpa grigia. Nessun avatar, nessuno sfondo. Dietro di lui, in penombra, si vedevano gli scaffali dei ricambi, con una fila di barattoli di viti. In tutte le immagini di Meridian che Emma aveva visto negli ultimi anni nessuno si era mai fatto vedere così, con la faccia che aveva. Le venne la paura di essere l'unica dei due ad avere qualcosa da nascondere, che era anche la paura per cui aveva rimandato tutta la mattina.

«Ciao Emma, come stai?» disse Tom.

Tom aveva preparato la frase, perché era l'unica che si potesse preparare. Non aveva preparato la donna che gli comparve davanti. Aveva più o meno la sua età, i capelli rossi e ricci con qualche filo grigio, gli occhi verdi, una spruzzata di lentiggini sul naso che la modalità presenza non aveva provato a cancellare. Era bella in un modo che non c'entrava niente con l'avatar antiocchiaie della newsletter. C'era poi qualcos'altro, che Tom non riuscì a

mettere a fuoco, come quando una canzone alla radio ti ricorda un ritornello e non il titolo. Gli sembrava di conoscerla già, da prima delle mail, ma tra le donne della sua età che conosceva non ce n'era nessuna così. Smise di chiedersi dove l'avesse vista quando si accorse che le stava contando le lentiggini. Si costrinse a staccare gli occhi da quel volto, perché quella call aveva uno scopo e non era quello, mentre la donna, dall'altra parte, non rispondeva.

Emma rimase tre secondi in silenzio, il tempo che nessuno, al telefono, tollerava. Poi parlò tutto insieme. Disse che lo ringraziava di averle dato il suo tempo, che sapeva quanto fosse strano un meeting per un tecnico, che la sua mail delle undici e mezza di notte era stata fuori luogo e che se ne scusava, che però la domanda restava, perché la signora era morta e lei non riusciva a togliersi dalla testa quel televisore. Voleva sapere se la signora ne avesse avuto paura. Se negli ultimi giorni quell'apparecchio, che si rifiutava di accendersi, l'avesse spaventata. Se qualcuno, prima di Tom, avesse visto qualcosa. Parlava senza prendere fiato, come chi ha paura che, se si ferma, l'altro capisca qualcosa dalle pause.

Tom alzò una mano, piano, come si fa con un apparecchio che fischia.

«Scusa se ti interrompo» disse. «Prima di cominciare, per la trascrizione.» Si schiarì la voce e guardò un punto a metà tra lo schermo e il soffitto, dove immaginava che la trascrizione stesse in ascolto. «Revisione post-intervento, televisore della serie da salotto con assistente integrato, rientrato con il lotto del ricondizionamento. Richiesta di consulenza al laboratorio Elab sul comportamento dei log di sistema. Partecipanti, Tom, Divisione Assistenza Tecnica, ed Emma, Elab.»

Emma lo guardò. Per la trascrizione. Nella sua stanza nessuno le aveva detto che il meeting fosse trascritto, ma Tom lo sapeva, oppure lo temeva, il che per un tecnico era la stessa cosa. Capì in quel momento il "meeting in presenza", la mail senza il ciao, l'invito accettato senza una parola. Tom non le stava rispondendo. Stava dettando.

«Della paura dei clienti non mi occupo» disse Tom, con il tono di chi legge una scheda. «Mi occupo dei sintomi. E i sintomi, in questo caso, avevano una loro sintassi.»

Emma restò un attimo ferma sulla parola sintassi. Poi l'avatar raddrizzò le spalle.

«Allora te lo chiedo da collega» disse. Le uscì con la voce che usava per scrivere le mail delle otto. «Puoi aiutarmi, collega?»

«Per questo ti ho chiamata.» Tom prese un foglio dal blocco e lo mise sul banco, davanti a sé, mentre girava appena lo sgabello, quanto bastava perché la schiena, dalla porta, coprisse tutto il piano. «Il punto tecnico è questo. Sul televisore della signora, quando è arrivato in assistenza, il log di sistema si interrompeva di netto. Nessun errore, nessun crash, nessuna sequenza di spegnimento. L'ultima riga era compacting context.» Mentre lo diceva, il pennarello andava sul foglio, a stampatello, grosso. «Io quella riga la conosco perché la vedo sui modellini di casa, quando la memoria dell'assistente si riempie e lui riassume quello che ha capito per ricominciare. Su un televisore in commercio non me l'aspettavo. Vorrei sapere da voi se è un comportamento previsto.»

«È un comportamento noto» disse Emma, piano. «Quando la finestra di contesto si riempie, l'assistente riassume in poche righe quello che ha in memoria e riparte da lì, scartando il resto. È come chiudere un quaderno pieno e aprirne uno nuovo con un riassunto in prima pagina. Il log però non dovrebbe fermarsi. Dopo il compattamento dovrebbe ripartire con la riga successiva. Se si ferma lì, il problema non è il compattamento, è quello che è successo dopo. E quello, dal registro, non si vede.» Sentì che la sua voce, intanto, teneva, come se fosse un'altra persona a rispondere, una collega di un laboratorio che faceva quel lavoro da vent'anni.

Nel francobollo di Pete, intanto, la sagoma si era girata di qualche grado sullo sgabello e un pezzo di lei, sulla destra, si muoveva piano, avanti e indietro, in un modo che dai quadratini non si capiva. Pete fece il secondo scatto e lo ingrandì. Nello scatto nitido Tom aveva la schiena larga messa a coprire il piano del banco e in mano un pennarello nero, con la punta in basso, su qualcosa che la schiena non lasciava vedere. Un tecnico che prendeva appunti a mano durante un meeting trascritto parola per parola era una cosa che Pete non aveva mai visto, anche se non ne aveva visti molti. Sul pannello c'erano due frecce per orientare la telecamera. Ne premette una,

per guardare oltre la spalla.

Tom annuì. Fu allora che dall'angolo sopra la porta arrivò uno zzz corto, il motore della telecamera che girava di qualche grado sulla sua base, un suono che in dodici anni in quella stanza non aveva mai sentito, perché nessuno aveva mai avuto motivo di guardarlo meglio. Che Pete potesse stare dietro quella telecamera, quel pomeriggio, Tom l'aveva messo in conto dal mattino, quando aveva saldato il LED. Adesso lo sapeva, come si sa un guasto riprodotto sul banco invece che raccontato dal cliente. Con la mano sinistra, sotto il banco, abbassò l'interruttore. Emma non vide niente, se non un bagliore bianco che salì dall'angolo alle spalle di Tom e si allargò sul muro sopra la porta, come quando qualcuno, in una stanza accanto, accende una luce troppo forte. Poi Tom sollevò il foglio davanti alla webcam.

IL TELEVISORE PARLA IN MORSE

Lo tenne su finché lei non lo ebbe letto due volte, poi lo abbassò e ne prese un altro, mentre la sua voce, senza un'incertezza, continuava a parlare di registri di sistema, di timestamp e di intervalli di scrittura.

Il francobollo di Pete diventò bianco. Non grigio, non a quadratini, bianco come un foglio, che restò così anche all'aggiornamento successivo. Pete rilasciò la freccia, poi la premette dall'altra parte, poi di nuovo, con il risultato che si ottiene di solito premendo i tasti di una cosa rotta. L'aveva mossa lui e si era rotta, il che, nella sua esperienza con gli apparecchi, era l'ordine normale degli eventi. Che fosse un riflesso della lampada di Tom, o la telecamera che aveva fatto il suo tempo, non lo sapeva e non era il suo mestiere saperlo. Il suo mestiere era non perdere il meeting. Premette lo scatto quattro volte di fila, come si fa con un telecomando che non risponde, sperando che almeno una venisse fuori. Vennero fuori quattro rettangoli bianchi identici, mentre il contatore scendeva a uno. Si fermò con il dito sopra il tasto e il sacchetto di onion rings ancora chiuso.

SONO ARRIVATO A VOI DAL VIDEO CHE GUARDAVA LA VOSS

Per la prima volta in quel meeting Emma smise di ascoltare quello che Tom stava dicendo, perché il video aveva invaso ogni suo pensiero. Si sentì

immediatamente scoperta, come un cucciolo di cane troppo cresciuto che nasconde la testa sotto una sedia, convinto di non poter essere visto, e lascia fuori tutto il resto del corpo. Il resto lo ricostruì da sola in un attimo, perché quella strada la conosceva meglio di lui, dai tool di verifica all'archivio interno, fino al campo Contatto con l'indirizzo di Elab. La strada però contava poco, perché Tom aveva visto la sua ragazza, il suo yoga, le sue ripetizioni prima di risalire fino a lei. Gli chiese qualcosa sui timestamp, perché qualcosa bisognava chiedere, senza sentire la risposta.

IL TELEVISORE HA PROVATO A SALVARLA

Il primo movimento fu qualcosa che somigliava al sollievo, così netto che quasi le fece paura. Il televisore non l'aveva minacciata. Aveva provato a fermarla. Quello che Emma temeva da più di una settimana, un apparecchio che si rivolta contro una donna sola in un salotto, non era successo. Era successo il contrario, con lo stesso esito. Subito dietro arrivò il resto. Il televisore aveva provato a salvarla da un video che era suo. Emma si accorse che l'avatar stava annuendo a una frase di Tom sugli intervalli di scrittura che non aveva ascoltato, il che, per la trascrizione, andava benissimo.

HO UN VIDEO DELLA VOSS IN CUI È PALESE

«Posso mandarti la documentazione sul compattamento» disse Emma. «Così confrontiamo i tempi con quelli del tuo log.»

«Mi sarebbe utile» disse Tom, che scriveva già l'ultimo cartello, più lentamente degli altri, come se avesse deciso solo in quel momento di scriverlo.

C'È UN ALTRO TELEVISORE, MA NON SO COSA GUARDASSE PRIMA DI SMETTERE DI LOGGARE

Emma lo lesse una volta e capì perché Tom l'aveva scritto per ultimo. La signora non era l'inizio. Prima di lei, da qualche parte, un altro apparecchio aveva fatto la stessa cosa per qualcuno che guardava qualcosa, e di quel qualcosa Tom non aveva trovato traccia. Forse era qualcosa di suo. Aprì la bocca per chiedere quando e dove. Fu allora che dall'angolo sopra la porta,

nel microfono di Tom, arrivò un *clic*.

Tom lo riconobbe senza girarsi. Era il filtro della telecamera della sorveglianza, lo stesso *clic* del mattino, quando lui aveva spento il neon e lei se l'era tolto da davanti per vederci al buio. Adesso, con tutta quella luce, aveva deciso che era tornato giorno e se lo rimetteva, come fanno tutte, per non restare accecate. Aveva resistito più di quanto si aspettasse e meno di quanto gli servisse. Abbassò il cartello sul banco, a faccia in giù, con il pennarello che gli scappò di mano e rotolò, mentre con la sinistra rialzava l'interruttore. Il bagliore sul muro si spense.

Nel francobollo di Pete i quadratini tornarono a colori, con il ritardo di un aggiornamento. La sagoma di spalle, chinata da una parte, il rettangolo chiaro dello schermo con dentro una macchia che poteva essere una faccia. Pete premette l'ultimo scatto prima che gli sparisse anche quello.

«Credo che per oggi abbiamo detto tutto quello che serviva» disse, con la voce del verbale. «Il resto, se ti va, ne parliamo davanti a un caffè in mensa.»

Lo disse prima di pensarci e si stupì di sentirsi nominare un posto in cui, in dodici anni, non aveva mai messo piede.

«Mi va» disse Emma.

«Chiudo il verbale» disse Tom. Poi chiuse la call. Qualche secondo dopo, dall'angolo sopra la porta, arrivò un altro *clic*, perché la stanza era tornata buia e la telecamera si rimetteva a guardarlo in bianco e nero.

La finestra di Tom si spense. Emma aveva detto «mi va» come aveva scritto "oggi", sapendo che, se fosse servito, una scusa per declinare l'avrebbe trovata. Restò nella finestra vuota della call, nella sua stanza, mentre nel corridoio, fuori, non passava nessuno. Ripensò all'ultimo cartello più che agli altri. Non per quello che diceva, perché che ci fosse un altro televisore lo sapeva lei meglio di Tom, insieme a quanti altri ce ne fossero, ma per la paura che le lasciò, diversa da quella del video. Quella era la paura di essere stata vista. Questa era la paura di chi ha messo in colonna un anno di righe, ha visto la colonna crescere a ogni mese e si accorge che la stanno contando anche altri. Gli apparecchi con quel guasto erano diventati troppi per restare un affare suo, lo sapeva da nove giorni, mentre ogni giorno aveva spostato di un giorno il momento in cui qualcuno ci sarebbe arrivato. Tom le

aveva appena scritto, con un pennarello, che il momento era quello. Poi spense la modalità presenza. Le istruzioni del pacchetto dicevano che a quel punto l'anteprima sarebbe tornata alla telecamera, per mostrare a ciascuno la faccia che aveva davvero. Per un attimo, prima che si chiudesse anche la finestra, nell'anteprima restò soltanto lo sfondo, la parete chiara e il logo di Meridian, senza nessuno davanti.

Alle quattro in punto la trascrizione arrivò nella casella di Pete, come promesso dal pannello. Pete la lesse con il primo onion ring in bocca. Revisione post-intervento, televisore, log di sistema, compacting context, finestra di contesto, timestamp, intervalli di scrittura, documentazione da inviare. La lesse due volte, perché la prima volta aveva aspettato che a un certo punto cominciasse, mentre la seconda per essere sicuro che fosse tutto lì. Era una consulenza tecnica su un apparecchio riparato, chiesta a un laboratorio di ricerca da un tecnico dell'assistenza, il che nella Tabella di Conversione non aveva nessuna riga, nemmeno quella del cognome. Zero minuti. Tom aveva fatto un meeting di nove minuti dentro il turno, con una trascrizione pulita come la camicia di Pete, e non c'era un solo punto in cui infilare un dito.

Aprì il settimo scatto e lo ingrandì finché non riempì lo schermo. Tom di spalle, la felpa grigia, la nuca, il corpo piegato verso sinistra, come se stesse cercando qualcosa sotto il banco. Sul suo schermo la finestra della call con una donna sulla cinquantina, i capelli rossi, che Pete non aveva mai visto in azienda, il che con ventimila dipendenti non voleva dire niente, perché anche il suo vicino di banco, i primi tempi, non l'aveva mai visto. Dietro di lei, sullo sfondo, il vecchio logo di Meridian, quello con le righe, che l'azienda aveva mandato in pensione un anno prima e che nel codice di condotta valeva trenta minuti a chiunque lo usasse ancora. Una trascuratezza da matita rossa, che toccava però al supervisore di lei, chiunque fosse, così che Pete la mise da parte senza rimpianto, come un piatto che sul menu c'era ma non era il suo.

Il suo era sul banco. Della carta non si vedeva niente, perché la schiena di Tom stava ancora dove era stata per tutto il meeting, ma il pennarello sì, rotolato fino al bordo del banco, lontano dalle mani, come posato con troppa

foga. Pete non sapeva cosa ci fosse scritto né dove fosse finito il foglio, il che non gli importava. Gli importava che un tecnico, in un meeting con la trascrizione accesa, avesse armeggiato per nove minuti con qualcosa che la schiena copriva, lasciando un pennarello usato a rotolare sul banco. Era poco. Era meno di una smutandata, meno del cognome, non era nemmeno una riga del riepilogo. Ma era la prima volta, da quando Tom era un suo sottoposto, che Pete lo vedeva nascondere qualcosa con il corpo invece che con il silenzio, e un uomo che nasconde con il corpo, al liceo, era un uomo che prima o poi sarebbe finito dentro il suo armadietto.

"Quel pennarello te lo faccio mangiare" pensò, con il tono con cui al liceo lo diceva davvero.

Si appoggiò allo schienale con la sua solita veemenza, portandolo a piegarsi fino a toccare il pannello divisorio. Smise di pensare al meeting, prese un bel respiro e iniziò a soppesare quanto la sua vita da supervisore fosse limitata dalle stesse regole che doveva far rispettare alle persone che controllava. Le sue mansioni gli andavano strette, un pugno di nerd da sorvegliare quando lì fuori c'erano ventimila dipendenti che continuamente commettevano infrazioni punibili con doppie e triple smutandate. In quel momento, più che in altri attimi passati in Meridian, desiderava essere un ispettore, avere accesso a ogni sistema di sorveglianza senza limiti e la possibilità di spalancare con un calcio qualsiasi armadietto volesse. Il settimo scatto era il secondo mattone della scala che lo avrebbe portato a una stanza tutta sua. Lo salvò in una cartella nuova, che chiamò come il meeting che si era messo lui stesso in calendario, poi guardò ancora la nuca di Tom e il pennarello sul bordo del banco.

"Inizia la caccia" pensò. "Verrò a prenderti molto presto..."