

Time Machine

Aveniva tutto al buio. Un uomo, una donna, un incontro di voci. E quella voce maschile, nata chissà dove, attraversava la città lungo i cavi sotterranei, raggiungeva la centrale e lì, scivolando lungo l'arco delle cuffie fino all'incavo del padiglione auricolare, esplodeva in tutta la sua forza virile: «Signorina, mi chiami subito un taxi». E quella signorina non doveva far altro che controllare un tabellone luminoso sopra la sua scrivania, infilare uno spinotto, avvertire il parcheggio, riprendere la comunicazione e sperare a mani giunte che quell'uomo così imperioso e così di fretta fosse ancora lì. Lui c'era e 20 minuti dopo c'era anche il suo taxi. Un sincronismo che a Milano, nell'estate del 1927, con prove tecniche durante l'inverno precedente, inaugurava 80 anni fa la nascita dei primi servizi telefonici. Non solo taxi, ma anche orari e prenotazioni dei treni, notizie sportive e di cultura generale, quindi spettacoli in cartellone, aggiornamento in diretta sui principali fatti di cronaca, servizio sveglia e «sorveglianza apparecchi in assenza degli abbonati», e persino soccorso stradale, in collaborazione gratuita con l'AcI. E tutto ciò, all'alba dei call center, in epoca Stipel e Ventennio Fascista, era stato affidato ad una delle più rivoluzionarie e discusse figure femminili del secolo scorso: la centralinista. Lei, la «Signorina», una delle tante vestali della comunicazione ritratte in queste immagini, oggi parte della splendida collezione dell'Archivio Storico Telecom Italia, conservato a Torino.

In catalogo, su un chilometro e mezzo di scaffali, più di 60 mila fotografie e filmati dalla fine dell'800 a oggi, che documentano l'evolversi di uno dei rapporti più vitali e a rischio della modernità. Quello tra un uomo, l'abbonato, e una donna, la centralinista, la parte più umana della macchina che, invisibile informa, mette in comunicazione, aiuta. Un servizio fondamentale. «Eppure non fu facile la battaglia condotta per la "rispettabilità delle signorine"», spiega Chiara Ottaviano, docente di Storia e Sociologia della comunicazione di massa presso il Politecnico di Torino, e responsabile degli Archivi Storici Telecom Italia. «Le "signorine" infatti aprono un nuovo capitolo nella storia del lavoro femminile: non più solo contadine, operaie, maestre, ma vero terziario emergente. Non in posizione marginale, ma al centro dell'industria di comunicazione allora più innovativa e tecnologicamente all'avanguardia. Quanto basta per rompere tradizioni e costumi, e sfiorare il peccato in quel contatto, anche solo vocale, con sconosciuti dell'altro sesso. Reazioni? Regolamenti severissimi, grembiuli neri, controllo ferreo delle capoturno, ma anche corsi professionali e più severe selezioni per garantire la massima efficienza». Se poi la voce all'altro capo del filo perdeva la natura umana, non c'era che offrire in sacrificio nervi e cuore e recitare il mantra della telefonia antica e moderna: «Un attimo di pazienza, per favore». La prima a intuire che la voce femminile avrebbe mantenuto salda la comunicazione, nonostante le cadute di linea e quegli improvvisi silenzi cosmici nella cornetta, era stata l'americana Bell, nel 1880. Un anno dopo in Italia, il Ministero dei Lavori Pubblici emana il primo decreto di concessione per l'esercizio telefonico ai privati. In 12 mesi rispondono all'appello della modernità ben 900 abbonati, tra cui la Famiglia Reale e la

Santa Sede. E naturalmente ad assicurare il dialogo tra Sua Maestà e il Papa è fin da allora una gentile signorina, castamente avvolta in un grembiule nero che si rischiarava solo nel colletto immacolato. Un'immagine di vergine triste e sofferente, quasi una geisha dell'auricolare, già turbata da nevrosi professionali, a cui Matilde Serao, giornalista e scrittrice, dedica nel 1892 un lungo articolo sul *Mattino* di Napoli. Feroce l'attacco: «L'incarico di impiegata al telefono non richiede né molta intelligenza, né molti studi». Poi l'affondo nel ventre molle della tecnologia: «Queste fanciulle vivono in un continuo squillare e hanno una suoneria che misura tutti i movimenti del loro lavoro, che interrompe ogni loro pensiero, che spezza ogni loro discorso». In sintesi, «quest'impiego è la via a tutte le infermità dei centri nervosi, è il cammino certo a tutti quei paurosi disturbi che avvelenano e abbreviano l'esistenza femminile».

Donne «vittime del progresso», concludeva la Serao. In tutti i sensi. Spersonalizzate da una tecnologia elementare. Costrette al lutto di una divisa sessualmente repressiva, ma escluse dal decoro sociale, quindi signorine in eterno, perché troppo «esposte». E ancora vittime, perché sottomesse, in nome della gentilezza aziendale, al potere della voce maschile e alla sua furia. A cui tuttavia un giorno una ragazza decise di ribellarsi. E il Tribunale le diede ragione. Accadde a Torino, nel 1921. Un notaio, spazientito per la lunga attesa, insulta pesantemente una telefonista. Lei, offesa nella dignità e nel suo onore, lo querela. Il pretore invece lo assolve.

Ma a quel punto scende in campo la Direzione compartimentale dei telefoni, allora gestita dallo Stato, che sospende il servizio all'abbonato, riavvia la causa e la vince. Che cosa sia successo poi a quella ragazza, nessuno lo sa. Certo è che negli elenchi telefonici dell'epoca apparvero sempre più spesso inviti alla cortesia e alla rapidità. Reciproca. Un volantino della Stipel, dal titolo *Telefonare è un'arte*, raccomandava quanto segue: «Telefonate senza far perdere tempo alle telefoniste e senza danneggiare l'andamento del servizio. Il telefono richiede idee coordinate, fissate ed espresse con calma e poche parole. Il telefonare è quindi un esercizio che ci abitua alla chiarezza, alla prontezza, alla precisione». Poi, come per addolcire la pillola, la Direzione informava che «la cortesia è la nostra parola d'ordine. Se qualcuno non è cortese con Voi, informateci subito. Grazie». Un invito che doveva sancire le modalità di utilizzo della prima interfaccia, ancora in versione umana, nella storia della comunicazione.

E di quanto questo contatto fosse vitale, se ne era accorto Andrea Viglongo, amico di Gramsci e Gobetti, responsabile del servizio propaganda e studio della Stipel e direttore della rivista *I telefoni d'Italia*. Spiegandone i vantaggi, Viglongo aveva presentato i nuovi servizi telefonici «come il geniale strumento di contatto con la massa». Uno strumento che consentiva al pubblico di sentire dalla viva voce «quanto più gli interessava, un dettaglio, una parola anche generica di assicurazione». E aveva ragione perché nessuno più di noi oggi alle prese con gli impulsi computerizzati, anonimi e scostanti di un centralino, rimpiange «il contatto», anche solo vocale, anche al buio, con quelle gentilissime signorine in camice nero. ■ **LL**

