

A cosa serve il call center di Trenord?

Pubblicato: Lunedì 5 Marzo 2018



Gentile redazione,

vorrei raccontare la mia esperienza con il call center Trenord che risponde la numero 02 72494949. Il numero è reperibile sul sito Trenord sotto la voce Contatti e si fregia del titolo di “Contact Center – Assistenza telefonica”. Peccato che di assistenza ci sia proprio poco, anzi nulla.

Giovedì 1° Marzo il treno 10424 previsto in partenza alle 18.49 da Mi PG alle 19:15 è ancora fermo al palo. Chiamo il numero e chiedo di avere informazioni circa la situazione in cui versa il treno stesso. Risposta a dir poco lapalissiana: il treno non è ancora partito... grazie, dico io, ci sono altre circa 600 persone che sono perfettamente conscie del fatto che il treno non sia partito, avete ulteriori informazioni? La signorina cerca e mi dice «non sappiamo altro, se vuole scriva un reclamo».

In pratica vengo a sapere che l'utilissimo *contact center* si limita a fare due cose che chiunque dotato di smartphone è in grado di fare: controllare il ritardo del treno e guardare sul sito web nella sezione “circolazione in tempo reale” per cercare informazioni.

Chiedo le generalità dell'operatore perché non reputo possibile che non abbiano accesso ad informazioni che non siano già di dominio pubblico e, ovviamente, mi viene sbattuto il telefono in faccia.

Ma la domanda sorge spontanea: a cosa serve il numero di trenord? La risposta è la seguente: nulla di nulla.

I miei complimenti.

Saluti

Marco

di Marco