



NOTA STAMPA

Post FB di Giulia Castellini

incomprensioni iscrizione al servizio di Refezione scolastica

In data 17 ottobre 2017, sul profilo Facebook della signora Giulia Castellini, appare un lungo ed ironico sfogo conseguenza di una telefonata intercorsa tra la signora, mamma di due bambine con cognomi diversi (apparentemente il casus belli), ed un'operatrice del Call Center del Comune di Milano, addetta a rispondere per le tematiche inerenti le iscrizioni al servizio di refezione scolastica di Milano Ristorazione.

In sintesi, la ricezione dei bollettini, senza indicato lo sconto al quale la famiglia ha diritto, in ragione del 50% sulla quota della figlia maggiore, ha fatto sorgere il dubbio ai genitori che Milano Ristorazione non volesse riconoscere lo sconto previsto per il secondo figlio perché aventi cognome diverso e chiamare il Call Center per chiederne conto.

Purtroppo, nel corso della telefonata tra la signora Castellini e l'operatrice del Call Center è sorta un'incomprensione, infatti, mancavano delle informazioni da parte della madre e l'operatrice, anziché indagare a fondo e capire la situazione, ha fornito, a sua volta, informazioni scorrette che hanno generato l'equivoco sulla questione paternità.

All'incomprensione si aggiunge che la signora Castellini riferisce di aver percepito come sgradevole l'atteggiamento di chi le ha risposto. Di questo non possiamo, come società titolare del servizio di refezione, che dispiacerci con la signora Castellini, anche se non direttamente responsabili del call center.

Questa mattina, capito cosa era accaduto, la signora è stata chiamata da un operatore di Milano Ristorazione, quindi, rassicurata ed informata, l'equivoco si è sciolto.

Per completezza di informazione descriviamo di seguito la situazione:

La signora non aveva iscritto on line le figlie entro la data di scadenza (31/07/2017), di conseguenza, come previsto per questi casi, l'iscrizione avviene automaticamente con l'invio di bollettini i cui importi sono una quota parziale del dovuto, che viene adeguato, anch'esso automaticamente, una volta accertata la situazione del nucleo familiare attraverso la consegna del modello ISEE.

Per questo sarebbe stato sufficiente che il Call Center avesse indicato alla signora Castellini di presentare il modello ISEE, come riportato dettagliatamente nel regolamento di iscrizione.

Insomma, non doveva fare nulla, solo aspettare.

Le conseguenze di questo post, purtroppo, sono, inevitabilmente, molto negative per Milano Ristorazione ed i suoi servizi, tutti; infatti, anche se il post si riferiva alla sola questione iscrizione, molti commentatori hanno approfittato per denigrare la qualità dei pasti offerti dall'azienda e condividere decine di volte l'indignazione sui Social.

Tutto ciò ha creato una reazione veemente, che sta andando oltre il merito della questione e sta danneggiando oltremisura l'immagine di Milano Ristorazione, a causa del post pubblicato dalla signora Castellini.

A poco serve il tardivo e nuovo post della signora, perché, ormai, la maggior parte di coloro che lo hanno letto, condiviso, commentato, rimarrà con il ricordo (e la sola condivisione) del primo post, dunque, non vedrà più come è andata a finire e non conoscerà la verità, mantenendo intatta la propria indignazione nei confronti della nostra società e contribuendo ad alimentarla.

Per informazioni:
ufficiostampa@milanoristorazione.it