

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. C) per i resoconti relativi ai reclami

OPERATORE	Convergenze S.p.A. Società Benefit
PERIODO DI RIFERIMENTO	Obiettivi Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Call Center)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Email)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Chat)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Area Clienti Pandora)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite App Convergenze)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Target
Tempo di risoluzione dei reclami (ricevuti tramite Posta Ordinaria)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
Sede operativa: Convergenze Innovation Center - Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
Numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100 info@convergenze.it www.convergenze.it
Cod. Fiscale e Part. IVA 04 3139 20 656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.