

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	Secondo Semestre 2025 dal 10/08 al 31/12

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	32
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	52
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

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	71
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	105
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

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	72
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	72
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

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	n.d.
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	n.d.
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	n.d.

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	70
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	134
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

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	n.d.
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	n.d.
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	n.d.