

# SERVICE CERTIFICATE

Certificato No./Certificate No.:  
268238-2018-Q-ITA-ACCREDIA

Data prima emissione/Initial date:  
31 luglio 2018

Validità/Valid:  
31 luglio 2018 - 31 luglio 2021

Si certifica che/This is to certify that

## CPL CONCORDIA Soc. Coop.

Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO) - Italy

È conforme ai requisiti della norma/  
Has been found to conform to the standard:

### ISO 18295:2017

Questa certificazione è valida  
per i seguenti servizi:

**Servizi di contact center inbound relativi a:**

- pronto intervento rete gas, elettrico ed idrico erogati H24, 365 giorni all'anno;
- servizi di customer care, informativi relativi alla gestione dei contratti e offerte di energia elettrica, servizio idrico e gas naturale;
- servizi di Facility Management nell'ambito di Global Service, Gestione Calore, Pubblica Illuminazione e Impianti Semaforici, Cogenerazione

(EA 35, 27, 28, 26)

This certificate is valid  
for the following services:

**Inbound contact center services related to:**

- emergency services regarding gas grids, power, water 24/7, 365 days/year;
- customer care and information related to contract management and power, water and natural gas proposals;
- Facility Management Services related to Global Services, Heating and Conditioning Management, Public Lighting and Traffic Lights, Cogeneration

(EA 35, 27, 28, 26)

Luogo e Data/Place and date:  
Vimercate (MB), 17 settembre 2019



SGQ N° 003 A  
SGA N° 003 D  
SGE N° 007 M  
SCR N° 004 F

EMAS N° 009 P  
PRD N° 003 B  
PRS N° 094 C  
SSI N° 002 G

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP, GHG, LAB e LAT, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT e ISP

Per l'Organismo di Certificazione/  
For the Certification Body

**Zeno Beltrami**  
Management Representative