



# SERVICE CERTIFICATE

Certificato n.:  
268238-2018-Q-ITA-ACCREDIA

Data Prima Emissione:  
31 luglio 2018

Validità:  
01 agosto 2021 – 31 luglio 2024

Si certifica che il sistema di gestione di  
**CPL CONCORDIA SOC. COOP**  
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO) - Italia

È conforme ai requisiti della norma:  
**ISO 18295:2017**

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

**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  
(IAF 35, 27, 28, 26)

Luogo e Data:  
Vimercate (MB), 07 luglio 2021



SGQ N° 003 A	EMAS N° 009 P
SGA N° 003 D	PRD N° 003 B
SGE N° 007 M	PRS N° 094 C
SCR N° 004 F	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:  
**DNV - Business Assurance**  
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

**Zeno Beltrami**  
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITA' ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 905. www.dnv.it



# SERVICE CERTIFICATE

Certificate no.:  
268238-2018-Q-ITA-ACCREDIA

Initial certification date:  
31 July 2018

Valid:  
01 August 2021 – 31 July 2024

This is to certify that the management system of  
**CPL CONCORDIA SOC. COOP**  
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO) - Italy

Has been found to conform to the standard:  
**ISO 18295:2017**

This certificate is valid for the following scope:

**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, Gogeneration  
(IAF 35, 27, 28, 26)

Place and date:  
Vimercate (MB), 07 July 2021



SGQ N° 003 A	EMAS N° 009 P
SGA N° 003 D	PRD N° 003 B
SGE N° 007 M	PRS N° 094 C
SCR N° 004 F	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

For the issuing office:  
DNV - Business Assurance  
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

**Zeno Beltrami**  
Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.

ACCREDITED UNIT: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 905. www.dnv.it