

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

(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

(EA 35, 27, 28, 26)

Luogo e Data/Place and date:
Vimercate (MB), 31 luglio 2018



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