SERVICE CERTIFICATE

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

Data Prima Emissione:
31 luglio 2018

Validità:
01 agosto 2024 – 31 luglio 2027

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 18295-1:2017

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

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 10 luglio 2024

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

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

Claudia Baroncini
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.
UNITÀ ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 039 68 99 905. www.dnv.it

SERVICE CERTIFICATE

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

Initial certification date:
31 July 2018

Valid:
01 August 2024 – 31 July 2027

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 18295-1:2017

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 informations related to contract management and power, water and natural gas proposals;
- Facility Management Services related to Global Services, heating and conditioning M management, public lighting, cogeneration
(IAF 35, 27, 28, 26)

Place and date:
Vimercate (MB), 10 July 2024

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

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

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

Claudia Baroncini
Management Representative

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