



## Certificazione di Servizio Service Certification

Certificato N. **018BZ/2**  
Certificate No.

ALL'AZIENDA / TO THE FIRM

**MEDIACOM S.r.l.**

Via Calamandrei, 5  
80143 Napoli (NA)

UNITÀ OPERATIVE / OPERATIVES UNITS

Via Gramsci, 54 - 81031 Aversa (CE)  
Viale Jenner, 51 - 20159 Milano (MI)

PER I SEGUENTI SERVIZI / FOR THE FOLLOWING SERVICES

**SERVIZI DI CONTACT CENTER  
CUSTOMER CONTACT SERVICES**

CON DENOMINAZIONE / WITH NAME/S

Servizi di contact center erogati inbound e outbound (telefono), per conto di clienti diversi, relativi a:

- ✓ Gestione e recupero crediti dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 20,00 festivi esclusi;
- ✓ Vendita in ambito TLC dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 20,00 festivi esclusi;
- ✓ Customer care multilingua e multicanale (telefono e e-mail) dedicato ai servizi informativi, dispositivi (e-commerce) e al supporto tecnico al cliente erogato 365 giorni all'anno dalle 9,00 alle 21,00;
- ✓ Pronto intervento e segnalazione guasti per la rete gas metano erogati H24, 365 giorni all'anno;
- ✓ Pronto intervento e segnalazione guasti per la rete idrica erogati H24, 365 giorni all'anno;
- ✓ Assistenza per terapie domiciliari in ambito medicale e sanitario erogati H24, 365 giorni all'anno
- ✓ Servizio di igiene ambientale erogato H24, 365 giorni all'anno.

CONFORMEMENTE ALLA NORMA ED AL DOCUMENTO NORMATIVO ICIM  
IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD AND WITH ICIM NORMATIVE DOCUMENT

**UNI EN ISO 18295-1:2017 – UNI EN ISO 18295-2:2018 – ICIM 0065CS**

Vincenzo Delacqua  
Rappresentante Direzione / Management Representative

**ICIM S.p.A.**

PRIMA EMISSIONE  
FIRST ISSUE

**25/11/2014**

EMISSIONE CORRENTE  
CURRENT ISSUE

**25/11/2020**

DATA DI SCADENZA  
EXPIRING DATE

**24/11/2023**