



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