



Certificazione di Servizio Service Certification

Certificato N. **013BZ/1**
Certificate No.

ALL'AZIENDA / TO THE FIRM

ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.

Via delle Convertite, 5
00187 ROMA (RM)

UNITÀ OPERATIVE / OPERATIVES UNITS

Via Fibonacci, 9 - 88900 Crotone (KR)
Via delle Betulle, 9/13 - 88040 Settingiano (CZ)

PER I SEGUENTI PRODOTTI / FOR THE FOLLOWING PRODUCTS

**SERVIZI DI CONTACT CENTER
CUSTOMER CONTACT SERVICES**

CON DENOMINAZIONE COMMERCIALE / WITH TRADE NAME/S

Servizio di social caring ("Digital Care") relativo a informazioni tecniche, commerciali e reclami clienti, erogato per conto di Telecom Italia attraverso social network quali Facebook e Twitter secondo i seguenti orari:

- ✓ Tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7,00 alle 24,00

Servizio di contact center inbound (canale telefonico) relativo a servizi commerciali di assistenza alla clientela, informazioni generiche e specifiche, contrattualistica, gestione del credito erogato per conto di Enel Servizio Elettrico (Maggior Tutela) secondo i seguenti orari:

- ✓ Dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 22,00
- ✓ Sabato dalle 8,00 alle 14,00

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

UNI EN 15838:2010 (segundo i criteri della UNI 11200:2010)

ICIM 0065CS - ACCREDIA RT22

CON CLASSIFICAZIONE / WITH CLASSIFICATION

ICIM S.p.A.

PRIMA EMISSIONE
FIRST ISSUE

06/03/2014

EMISSIONE CORRENTE
CURRENT ISSUE

06/03/2017

DATA DI SCADENZA
EXPIRING DATE

05/03/2020