



Certificazione di Servizio *Service Certification*

Certificato N.
Certificate No.

019BZ/2

ALL'AZIENDA / *TO THE FIRM*

TWY S.r.l.

Viale Jenner, 55 - 20159 Milano (MI)
ITALIA

UNITÀ OPERATIVE / *OPERATIVES UNITS*

Viale Jenner, 55 - 20159 Milano (MI) - ITALIA
Corso Tazzoli, 215/12/B - 10137 Torino (TO) - ITALIA

PER I SEGUENTI SERVIZI / *FOR THE FOLLOWING SERVICES*

**SERVIZI DI CONTACT CENTER
CUSTOMER CONTACT SERVICES**

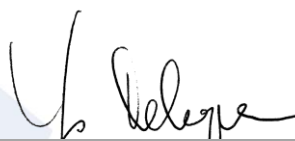
CON DENOMINAZIONE / *WITH NAME/S*

Servizi di contact center inbound multicanale (telefono, mail, chat, social) di assistenza clienti multiutilities erogati dal lunedì al venerdì 09.00 – 19.00 e sabato dalle 09.00 – 13.00; gestione del pronto intervento multiutilities, erogati H24 per 365 giorni/anno.

Servizi di contact center inbound multicanale per assistenza clienti assicurativa di tipo informativo e in ambito automotive ramo 18, erogati H24 per 365 giorni/anno; assistenza clienti per servizi finanziari erogati dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 22.00

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

22/05/2015

EMISSIONE CORRENTE
CURRENT ISSUE

03/10/2025

DATA DI SCADENZA
EXPIRING DATE

10/12/2026

ICIM S.p.A. - Piazza Don Enrico Mapelli, 75 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di ICIM GROUP S.r.l.