

“Servicii de inbound si outbound prin apeluri telefonice”

I.D.: 77220696

Data publicarii	11.01.23	Coduri CPV	79511000-9
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ:	995.500,00 RON - 995.500,00 RON
-------------------	---------------------------------

Descriere: Conform cerintelor din caietului de sarcini. Conform Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordin-ul ANRE 235/2019 , Art 54 alin 1, lit b:“(1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul de energie electrică are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact, care cuprinde:a)un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu clientul final și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor denatura serviciilor prestate etc., inclusiv pentru preluarea/soluționarea/redirecționarea către alte entități responsabile a solicitărilor acestora), și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin. (1) și ale art. 57 alin. (11) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare; b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția clientului final a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;c) o adresă de poștă electronică;d) un număr de fax.In conformitate cu prevederile art. 172 alin. (2) din Legea 99/2016 cu modificarile si completarile ulterioare, Entitatea Contractanta stabileste termenul limita in care va raspunde (CONSOLIDAT) in mod clar si complet tuturor solicitarilor de clarificare/informatiilor suplimentare, dupa cum urmeaza:• este cu 3 zile inainte de termenul limita de depunere pentru solicitari de clarificari formulate pana in a 5-a zi inainte de termenul limita de depunere a candidaturilor;
