



CAIET DE SARCINI

I. Introducere

Având în vedere prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, unul dintre obiectivele generale pe care trebuie să le îndeplinească ANRE prin atribuțiile și competențele sale este **„protecția consumatorului**, prin asigurarea unei piețe concurențiale eficiente, prin sprijinirea clienților vulnerabili, prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale, prin facilitarea accesului clienților finali la datele proprii de consum necesare în procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică sau gaze naturale, precum și prin **informarea cât mai corectă și completă a consumatorilor”**.

II. Informații despre Autoritatea contractantă, contextul care a determinat achiziția serviciilor, beneficii așteptate, factori interesați în implementarea contractului de achiziție publică de servicii de furnizare de informații de tip Call-Center

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) cu sediul în strada Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, cod poștal: 020995, intenționează încheierea unui contract de achiziție publică de servicii de furnizare de informații de tip „Call-Center” în vederea îndeplinirii obligațiilor de informare stabilite prin Lege, pentru perioada **01.03.2024 - 31.12.2024**, cu posibilitate de prelungire în condițiile legii.

Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor:

- Responsabilitatea ANRE pentru îndeplinirea obiectivului prevăzut la art. 8, lit. g) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 33/04.05.2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei privind, “protecția consumatorului, prin asigurarea unei piețe concurențiale eficiente, prin sprijinirea clienților vulnerabili, prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale, prin facilitarea accesului clienților finali la datele proprii de consum necesare în procesul de

schimbare a furnizorului de energie electrică sau gaze naturale, **precum și prin informarea cât mai corectă și completă a consumatorilor**” și punerea în aplicare a prevederilor din legislația europeană privind informarea consumatorilor de energie.

- Obligațiile ANRE prevăzute la art. 7¹, alin. (10) și art. 102¹ alin. (8), din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, privind asigurarea creșterii gradului de informare și conștientizare a drepturilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale în relația cu operatorii economici participanți la piață și întreprinderea tuturor măsurilor necesare pentru punerea la dispoziția acestora de informații practice.
- Implementarea la nivel național a unei platforme online care să optimizeze procesele operaționale din piața de energie generate de solicitările de schimbare a furnizorului de energie electrică și de gaze naturale prin gestionarea fluxului de informații în mod complet automatizat. Platforma informatică integrată folosește o bază de date unică la nivel național și este un sistem unic accesibil online și pentru clienții finali care intenționează să schimbe furnizorul.
- Informarea și conștientizarea beneficiilor și oportunităților oferite de schimbarea furnizorului, precum și prezentarea avantajelor accesării și utilizării Platformei Online de Schimbare a Furnizorului (POSF) clienților finali de energie.
- Creșterea numărului de solicitări de informații și clarificări privind drepturile clienților finali de energie electrică și gaze naturale în raport cu operatorii economici ca urmare a eliminării prețurilor/tarifelor reglementate pentru clienții casnici de energie electrică și gaze naturale.

Beneficiile anticipate

- Asigurarea unei protecții eficiente a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale prin creșterea gradului de informare a clienților finali asupra schimbărilor/noutăților apărute în piață – plafonarea prețurilor la energie electrică și gaze naturale, respectiv asupra procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică/gaze naturale.
- Creșterea gradului de conștientizare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale cu privire la drepturile pe care le au în relația cu operatorii economici participanți la piață.
- Comunicarea informațiilor privind drepturile clienților de energie electrică și gaze naturale.
- Furnizarea de informații generale privind activitatea desfășurată de ANRE.

Factori interesați

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei

Operatori economici prestatori de servicii de tip Call Center

III. Scopul serviciilor solicitate

Asigurarea unui cadru adecvat și eficient de comunicare menit să ducă la creșterea gradului de conștientizare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale cu privire la drepturile pe care le au. Creșterea capacității de informare și comunicare a ANRE în scopul îndeplinirii obligațiilor de informare stabilite prin Lege și consolidarea poziției instituției ca principala sursă de informații sigură și transparentă care le promovează și le apără interesele.

Serviciile solicitate:

Obiectul achiziției constă în servicii de furnizare de informații de tip „Call-Center” pentru numărul **021.9782**, dedicat informării generale a consumatorilor de energie și pentru numărul **0374.554.265**, dedicat aspectelor legate de schimbarea furnizorului de energie electrică și respectiv de gaze naturale, informarea și conștientizarea beneficiilor și oportunităților oferite de schimbarea furnizorului, precum și prezentarea avantajelor accesării și utilizării Platformei Online de Schimbare a Furnizorului (POSF).

Serviciile solicitate sunt detaliate punctual astfel:

1. Serviciile solicitate pentru numărul 021.9782:

- furnizarea de informații generale privind activitatea desfășurată de către ANRE;
- comunicarea informațiilor privind drepturile clienților de energie electrică și gaze naturale;
- furnizarea informațiilor cu privire la procedura de transmitere a sesizărilor și a căilor de adresare în cazul nerespectării cadrului de reglementare emis de ANRE;

2. Serviciile solicitate pentru numărul 0374.554.265:

- comunicarea informațiilor de specialitate cu privire la modalitatea și etapele de schimbare a furnizorului de energie electrică;
- comunicarea informațiilor de specialitate cu privire la modalitatea și etapele de schimbare a furnizorului de gaze naturale;
- furnizarea de informații/îndrumări de o manieră practică și facilă cu privire la modul de utilizare a platformei POSF și a celor două comparatoare ofertă-tip furnizare energie electrică/gaze naturale de pe pagina de internet a ANRE www.anre.ro.

Modalitatea de executare a activităților

Prestatorul de servicii va asigura cel puțin următoarele, astfel:

1. Preluarea și configurarea numărului de telefon **021.9782**, dedicat informării generale a consumatorilor de energie, număr care la încetarea contractului va fi predat, în mod automat și gratuit, Autorității contractante sau operatorului economic desemnat câștigător al următorului contract. Numărul trebuie să fie apelabil din toate rețelele.

- Pentru apelurile primite pe **numărul 021.9782** se oferă informații generale privind obiectul de activitate al ANRE, drepturile consumatorilor de energie electrică și gaze naturale sau răspunsuri cu privire la solicitări de numere de telefon utile relevante specificului activității ANRE și asigurarea consilierii și consultanței cu privire la modalitatea de transmitere a sesizărilor.
- Program de funcționare număr **021.9782**:
 - Luni-vineri: 09:00-17:00; Intervalul orar se poate schimba la solicitarea autorității contractante, fără a se modifica numărul total de ore solicitate;
 - Preluare apeluri (minim 3 linii simultane în apel) și oferire de răspunsuri conform procedurilor agreeate;
 - Nu se vor efectua apeluri de tip outbound;
- IVR, Meniu vocal interactiv:
 - Mesaj de întâmpinare prestabilit (Informații generale despre ANRE, detalii cu privire la informațiile care pot fi oferite la acest număr de telefon).
 - Mesaj privind înregistrarea apelului
 - Lista de așteptare: apelul poate fi pus într-o listă de așteptare, interval în care apelantul aude un mesaj predefinit. După un anumit interval stabilit de Autoritatea contractanta, dacă linia nu se eliberează, apelantul va fi deconectat cu un mesaj prestabilit.
 - În cazul în care apelul se înregistrează în afara orelor de program, apelantul va asculta un mesaj predefinit ce cuprinde informații cu privire la programul de lucru cu publicul.
 - Apelantul poate fi direcționat către o destinație în funcție de tasta apăsată. Apăsarea unor taste îl poate conduce pe apelant la ascultarea unor mesaje predefinite (informații cu privire la liste ce se găsesc pe site-ul ANRE, etc) sau poate intra în legătură cu operatorul liniei de call-center ANRE;
- CRM (Sistem de gestiune a relației cu clienții): elaborarea unor baze de date/cunoștințe care să cuprindă răspunsuri conforme.

2. Preluarea și configurarea numărului de telefon **0374.554.265**, dedicat informării consumatorilor de energie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale, număr care, de asemenea, la încetarea contractului va fi predat, în mod

automat și gratuit, Autorității contractante sau operatorului economic desemnat câștigător al următorului contract. Numărul trebuie să fie apelabil din toate rețelele.

- Pentru apelurile primite pe **numărul 0374.554.265** (minim 3 linii simultane în apel) se oferă informații detaliate cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrică și gaze naturale, utilizarea platformei POSF și îndrumare în utilizarea comparatoarelor oferte-tip de furnizare energie electrică/gaze naturale de pe site-ul instituției (www.anre.ro). Informațiile vor fi oferite doar prin resursă umană.
- IVR, Meniu vocal interactiv (fără redirecționări)
 - Mesaj de întâmpinare prestabilit (Informații generale despre ANRE, detalii cu privire la informațiile care pot fi oferite la acest număr de telefon).
 - Mesaj privind înregistrarea apelului
 - Mesaj de hold în caz de linie ocupată
 - Lista de așteptare: apelul poate fi pus într-o listă de așteptare, interval în care apelantul aude un mesaj predefinit. După un anumit interval stabilit de Autoritatea contractanta, dacă linia nu se eliberează, apelantul va fi deconectat cu un mesaj prestabilit.
 - În cazul în care apelul se înregistrează în afara orelor de program, apelantul va asculta un mesaj predefinit ce cuprinde informații cu privire la programul de lucru cu publicul.
- Program de funcționare număr **0374.554.265**:
 - **luni - vineri: 09:00-17:00,**

Intervalul orar se poate schimba la solicitarea autorității contractante, fără a se modifica numărul total de ore solicitate;

Transmiterea de raportări se face pentru ambele linii telefonice cu o periodicitate săptămânală și lunară. Aceste raportări vor cuprinde informații legate de **temele frecvent abordate de apelanții acestei linii telefonice, temele noi abordate de apelanți, situațiile excepționale semnalate de apelanți și gradul de încărcare.**

Pentru realizarea serviciilor solicitate, prestatorul va face demersurile necesare pentru a-și asigura serviciile de internet precum și stații de lucru online (PC, laptop etc)

Cerințe minime pentru resursele umane

- Alocare a minimum **6 persoane** (câte 3 persoane alocate fiecărei linii telefonice) pentru achiziția de servicii de furnizare de informații de tip „Call-Center” pentru numărul **021.9782**, dedicat informării generale a consumatorilor de energie și pentru numărul **0374.554.265**, dedicat aspectelor legate de schimbarea furnizorului de energie electrică, respectiv de gaze naturale, precum și celor de utilizare a platformei POSF, cu abilități de comunicare în furnizarea de

informații prin servicii de tip Call-Center pentru instituții publice cu atribuții în domeniul protecției drepturilor consumatorilor și abilități în gestionarea activității de Call Center asociată cu experiență similară dovedită pentru servicii prestate în zona de utilitate publică în derularea proiectelor similare pentru furnizarea de informații.

Atribuțiile și responsabilitățile părților

Pe toată perioada de derulare a contractului, prestatorul de servicii este singurul responsabil de repartizarea resurselor tehnice solicitate, în așa fel încât să asigure calitatea serviciilor în conformitate cu prevederile caietului de sarcini și respectarea clauzelor contractuale.

Autoritatea contractantă are dreptul să solicite prestatorului de servicii dovada asigurării resurselor tehnice minim solicitate atât la începutul, cât și pe toată perioada derulării contractului.

Prestatorul va avea obligația să presteze serviciile la standardele și performanțele prezentate în propunerea tehnică și caietul de sarcini, anexe la contract.

Prestatorul va avea obligația de a executa serviciile prevăzute în contract cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu propunerea tehnică.

Pentru numărul de telefon **021.9782**, prestatorul este pe deplin responsabil pentru:

- asigurarea serviciilor la standardele și performanțele stabilite conform specificațiilor tehnice;
- furnizarea de informații generale privind drepturile clienților de energie electrică și gaze;
- furnizarea de informații cu privire la solicitări de numere de telefon utile;
- furnizarea de informații cu privire la procedura de realizare a sesizărilor;
- siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate;
- calificarea personalului folosit pe durata prestării serviciilor;
- asigurarea serviciilor în zilele lucrătoare conform unui program stabilit de comun acord cu Autoritatea contractantă;
- asigurarea serviciilor în afara programului stabilit prin intermediul unui robot telefonic care să ofere informații utile din domeniul energiei electrice/gazelor naturale;
- transmiterea de rapoarte săptămânale cu privire la activitatea desfășurată;
- respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor

cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);

- prevenirea sau stoparea oricărei situații ce ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a serviciilor prestate;
- informarea achizitorului pentru orice conflict de interese ce ar putea apărea pe parcursul prestării serviciilor ca rezultat al intereselor economice, afinităților politice ori de naționalitate, legăturilor de rudenie ori afiniata, sau al oricăror alte legături ori interese comune.

Pentru numărul de telefon **0374.554.265**, prestatorul este pe deplin responsabil pentru:

- asigurarea serviciilor la standardele și performanțele stabilite conform specificațiilor tehnice;
- comunicarea informațiilor de specialitate privind procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică;
- comunicarea informațiilor de specialitate privind procesul de schimbare a furnizorului de gaze naturale;
- furnizarea de informații/îndrumări de o manieră practică și facilă cu privire la modul de utilizare a platformei POSF și a celor două comparatoare ofertă-tip furnizare energie electrică/gaze naturale de pe pagina de internet a ANRE www.anre.ro;
- siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate;
- calificarea personalului folosit pe durata prestării serviciilor;
- asigurarea serviciilor în zilele lucrătoare conform unui program stabilit de comun acord cu Autoritatea contractantă;
- transmiterea de rapoarte săptămânale cu privire la activitatea desfășurată;
- respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- prevenirea sau stoparea oricărei situații ce ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a serviciilor prestate;
- informarea achizitorului pentru orice conflict de interese ce ar putea apărea pe parcursul prestării serviciilor ca rezultat al intereselor economice, afinităților politice ori de naționalitate, legăturilor de rudenie ori afiniata, sau al oricăror alte legături ori interese comune;
- Îndrumarea și consilierea consumatorilor finali de energie electrică și gaze naturale în derularea pașilor privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale în platforma POSF.

Achizitorul va furniza la cererea prestatorului, informațiile care îi sunt necesare acestuia din urmă în scopul executării obligațiilor care decurg din prestarea serviciilor;

IV. Cerințe pentru raportare

Prestatorul este responsabil cu întocmirea rapoartelor săptămânale pentru linia **021.9782** cu privire la activitatea desfășurată, însoțite de evidența săptămânală detaliată a apelurilor, care trebuie să conțină cel puțin următoarele coordonate: dată start apel, oră start apel, durată apel, telefon apelant, rezoluție (apel tratat, extra-program, preluare mesaj IVR) durată apel conectat.

Prestatorul este responsabil cu întocmirea rapoartelor săptămânale pentru linia **0374.554.265** cu privire la activitatea desfășurată, însoțite de evidența săptămânală detaliată a apelurilor, care trebuie să conțină cel puțin următoarele coordonate: teme frecvent abordate de apelanții acestei linii telefonice, teme noi abordate de apelanți, situațiile excepționale semnalate de apelanți și gradul de încărcare (număr total apeluri intrate/săptămână și numărul de apeluri la care s-a răspuns + media duratei de preluare al apelurilor).

Prestatorul este responsabil cu întocmirea raportului lunar de activitate care se aprobă de către Autoritatea contractantă în baza unui proces verbal de recepție a activității lunare. Acestea se depun în termen de maxim 3 zile după încheierea fiecărei luni de activitate.

Procesul verbal lunar de recepție este aprobat de Autoritatea contractantă în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării acestuia. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a aproba parțial rapoartele de activitate ale prestatorului consemnând în procesul verbal de recepție al activității eventualele obiecțiuni față de informațiile prezentate în acestea.

V. Verificări calitative

Calitatea serviciilor se verifică:

- a) prin sondaj și/sau în timpul lucrului, de către persoana desemnată de achizitor;
- b) la recepția lunară atunci când se efectuează consemnările constatărilor.

VI. Modalități și condiții de plată

- 1.1. Plata se face cu ordin de plată, în contul deschis la Trezorerie de către prestator, în termenul precizat în contractul de prestări de servicii.
- 1.2. Plata serviciilor prestate efectiv și recepționate se va efectua în termen de 30 de zile de la data înregistrării facturii lunare în sistemul național e-Factura, în conformitate cu prevederile legale statuate de Legea nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante, cu modificările și completările ulterioare.
- 1.3. Efectuarea plăților este condiționată de îndeplinirea de către prestator a obligațiilor ce îi revin, dovedită prin acceptarea de către Autoritatea contractantă (ANRE) a serviciilor prestate (aprobarea și semnarea proceselor-verbale lunare de recepție a serviciilor prestate, de către ambele părți) și se va face în baza facturilor emise și transmise de prestator.

Autoritatea contractantă va achita contravaloarea serviciilor efectiv prestate, conforme cu cerințele din prezentul caiet de sarcini.

VII. Ipoteze și riscuri

- a. dificultăți de colaborare și comunicare între factorii interesați implicați;
- b. adăugarea de activități/solicitări de informații noi, în funcție de progresul activităților;
- c. folosirea unor operatori call center insuficient calificați.

VIII. Structuri responsabile

Autoritatea contractantă: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)

Serviciul achiziții publice și administrativ din cadrul ANRE va fi responsabil cu toate aspectele procedurale legate de achiziția acestor servicii, în timp ce Serviciul financiar contabilitate din cadrul ANRE va fi responsabil de păstrarea documentelor financiare originale și de efectuarea plăților. De asemenea, Serviciul contencios și avizare colaborează cu Compartimentul de achiziții publice ori de câte ori procedura de achiziție necesită asistență juridică de specialitate și asigură avizarea sub aspectul legalității a măsurilor dispuse de ANRE, în calitate de Autoritate contractantă, în situația în care sunt formulate contestații în materie de achiziții.

La nivelul ANRE, derularea contractului și gestionarea activităților se realizează de către persoanele nominalizate de Direcția relații internaționale, comunicare și soluționare plângeri.

Prestatorul - operatorul economic

- Prestatorul este responsabil de derularea la timp a activităților și de respectarea tuturor cerințelor prevăzute în caietul de sarcini și în oferta sa tehnică.

IX. Elaborarea ofertei

A. Propunerea tehnică trebuie să conțină următoarele cerințe minime:

- prezentarea prestatorului și descrierea serviciilor.
- se solicită ca ofertantul să prezinte o descriere cât mai amănunțită a modului de îndeplinire a serviciilor.

Ofertanții vor prezenta propunerea tehnică astfel încât aceasta să răspundă la fiecare punct din prezentul caiet de sarcini.

B. Propunerea financiară

Prețul aferent serviciilor solicitate va fi prezentat sub forma:

- cheltuieli de prestare a serviciilor de Call Center, exprimate în lei / lună /fără TVA, în conținutul postării în Catalogul electronic din SICAP;
- total cheltuieli de prestare a serviciilor de Call Center, pentru toată perioada contractuală de 10 luni, exprimate în lei / fără TVA, în conținutul documentului pdf. solicitat conform anunțului de publicitate, ca anexa a propunerii financiare.

X. Alte prevederi

Prestatorul va asigura numărul de personal prezentat în ofertă indiferent de perioada efectuării concediilor de odihnă, concediilor medicale, zilelor libere, etc.

Roxana Gheorghe

Director

Direcția relații internaționale, comunicare și soluționare plângeri

Alexandra Oltenceanu

Expert

Compartimentul comunicare, relații publice