

**Nr. DEER/182855/27.06.2024**

## **ANUNȚ**

Distribuție Energie Electrică România SA – Sucursala Sibiu anunță organizarea **concursului** pentru ocuparea **unui post de Call Center Operator 2** în cadrul **Serviciului Suport Tehnic Regional Sibiu**, în data de **10.07.2024**, ora **10.00**.

Doar în măsura în care profilul dumneavoastră corespunde cerințelor postului, veți fi contactat în vederea sustinerii probelor.

### **Principalele responsabilități:**

- Preia reclamațiile privitor la funcționarea instalațiilor (lipsa tensiunii / faza, calitate tensiune, întreruperi scurte, situații de urgență care implică instalațiile ca incendii, electrocutări, fire cazute etc.);
- Preia sesizări și reclamații nonderanjament (stalpi înclinați, furt de energie electrică, instalații deteriorate, aparatură arsă, contoare defecte, etc.);
- Creează și promovează o imagine favorabilă pentru societate prin modul de răspuns, care trebuie să fie în conformitate cu valorile companiei și să manifeste respect și o atitudine proactivă față de client;
- Dispecerizează echipe de intervenție prin transmiterea reclamațiilor preluate de către operatorii de nivel 1, către nivelele 2 de operatori asociați centrelor, operatorii nivel 2 generează deranjamente și dispecerizează în funcție de trasee și priorități echipele operative din teren pentru remedierea acestora;
- Operatorii de nivel 2 asigură înregistrarea în aplicația de Call Center a datelor privind intervențiile la deranjamente și executarea lucrărilor programate (timpuri de intervenție, cauze, mod de remediere, indicatori de performanță, etc.);
- Operatorii de nivel 2 asigură generarea și înregistrarea în aplicația de Call Center a evenimentelor neprogramate (incidente, lucrări accidentale, deranjamente colective, deconectări la dispoziție, etc.);
- Informează consumatorii în privința întreruperilor de energie electrică programate și neprogramate, a cauzelor acestora și a termenelor programate sau estimate de realimentare;
- Informează consumatorii în privința canalelor de comunicare pentru probleme privind relația cu Societatea (depuneri documentații, cereri, etc.);
- Redirecționează clienții care reclamă alte aspecte privitoare la activitatea societății (relația cu DAR, DMCD, probleme de mediu, sănătate, profesionalismul angajaților, etc) către formularul de reclamații de pe site, sau către centrele de relații cu utilizatorii.

### **Profilul candidatului (Condiții):**

- Diploma de absolvire liceu
- Să dețină cunoștințe de operare PC
- Apt din punct de vedere medical și psihic

### **Bibliografie**

- DEER -11-PO -15-03 - Modul de tratare a reclamațiilor înregistrate prin CALL CENTER
- Ordin ANRE nr 46 Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice .
- L 123/20212 Legea energiei electrice și a gazelor naturale
- Liniile electrice de joasă tensiune – Liviu Boia

CV-ul se va depune la Departamentul Recrutare, Training și Dezvoltare, până la data de **08.07.2024**, între orele **9.00 -14.00** sau online pe site-ul: <https://www.distributie-energie.ro/joburi/>.

Relatii suplimentare privind organizarea concursului, se pot obtine de la Departamentul Recrutare, Training si Dezvoltare, tel. 0268 305036, intre orele 9.00 – 15.00.

In ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în desfășurarea procesului de recrutare, aceasta se va face in conformitate cu Regulamentul de protectie a datelor cu caracter personal nr. 679/2016.

**Director Directie Operatiuni Retea,**  
Vasile FARCAS



**Manager Departament Recrutare, Training si Dezvoltare,**  
Alexandra Maria MUREȘAN