

Μαρούσι, 07/01/2010

ΑΡΙΘ. ΑΠ. : 547/14

ΑΠΟΦΑΣΗ

Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 16/2009 Σύμβασης, μεταξύ της ΕΕΤΤ και της Ανώνυμης Εταιρείας με την επωνυμία «FIRST CALL Α.Ε.-Χρηματοοικονομική Εισπρακτική», για το έργο : «Ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών», σύμφωνα με τις διευρυμένες ανάγκες του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών, την ενσωμάτωση παροχής νέων υπηρεσιών στους καταναλωτές καθώς και την διαρκή επικαιροποίηση του περιεχομένου της ειδικής ιστοσελίδας της ΕΕΤΤ για καταναλωτές»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις :

- α. του Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α'/03.02.2006), και ιδίως το άρθρο 12 στοιχ. λη' αυτού,
- β. της με αριθμ. 78870/2001 Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Κανονισμός Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 1750/Β/31.12.2001), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την με την Α.Π. Ε.Ε.Τ.Τ. : 383/17/13.04.2006 (ΦΕΚ 647/Β/24.05.2006) και την Α.Π. Ε.Ε.Τ.Τ. : 469/24/22.02.2008 (ΦΕΚ 424/Β/13.03.2008),
- γ. της με αριθμ. 62189/2001 Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (ΦΕΚ 1391/Β'/22.10.2001),
- δ. της ΑΠ. Ε.Ε.Τ.Τ. : 237/84/03.12.2001 «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων» (ΦΕΚ 1701/Β'/18.12.2001),
- ε. της υπ' αριθμ. 69452/05.06.1995 Απόφασης του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών, «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 505/Β'/07.06.1995),

2. Την ΑΠ. Ε.Ε.Τ.Τ.515/105/16.03.2009 για την κατακύρωση του έργου «Ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών» στην Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «FIRST CALL Α.Ε.- Χρηματοοικονομική Εισπρακτική».
3. Την υπ' αριθμ. 16/2009 Σύμβαση και την Τροποποίηση αυτής, μεταξύ της ΕΕΤΤ και του Αναδόχου.
4. Την Εισήγηση αριθ. 19078/Φ.600/05-01-2010 της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ

και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ. Σακκά),

Επειδή :

1. Κατά το χρονικό διάστημα, από 01.01.2010 έως 06.04.2010, επεκτείνονται οι δραστηριότητες του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών με:

α. την ένταξη στις δράσεις του εργασιών, όπως αυτής της εξυπηρέτησης και διαχείρισης ερωτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών για την Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Φάσματος της ΕΕΤΤ και

β. τον εμπλουτισμό σε περιεχόμενο θεμάτων που αφορούν καταναλωτές με επικαιροποίηση και ανάρτηση ερωτο-απαντήσεων καταναλωτών ανά κατηγορίες, θέμα και δημοφιλία, ώστε να εξυπηρετείται αμεσότερα ο καταναλωτής.

Λόγω των ανωτέρω επιπρόσθετων εργασιών του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ, αναμένεται αυξημένος αριθμός ηλεκτρονικών ερωτημάτων και καταγγελιών/αιτημάτων καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, οποίος δεν θα είναι δυνατόν να αντιμετωπισθεί με το υπάρχον προσωπικό που διαθέτει ο Ανάδοχος για την εκτέλεση του έργου.

2. Σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 9 της προαναφερόμενη Σύμβασης : «Σε περίπτωση που απαιτηθεί, μετά από προηγούμενη αίτηση/έγκριση της ΕΕΤΤ, ο Ανάδοχος υποχρεούται να είναι σε θέση να διαθέσει πρόσθετο προσωπικό με κατάλληλα προσόντα, προκειμένου να εκπληρώσει, πλήρως και προσηκόντως, το σύνολο των νόμιμων και συμβατικών του υποχρεώσεων, με το οποίο θα βελτιώνεται η ποιοτική σύνθεση ή/και θα αυξάνεται ο αριθμός των απασχολούμενων στο Έργο».

3. Για την αντιμετώπιση των αυξημένων αναγκών της ΕΕΤΤ, κατά το ως άνω χρονικό διάστημα, από 01.01.2010 έως και 06.04.2010, απαιτείται η διάθεση ενός (1) επιπλέον στελέχους της ομάδας έργου του Αναδόχου.
4. Κατά συνέπεια, πρέπει να τροποποιηθεί η υπ' αριθμ. 16/2009 Σύμβαση, ώστε στο προσωπικό του Αναδόχου να συμπεριλαμβάνεται ένα (1) επιπλέον στέλεχος αυτού.
5. Η προσθήκη ενός (1) επιπλέον στελέχους, κατόπιν συμφωνίας με τον Ανάδοχο, δεν μεταβάλλει το τίμημα της ως άνω Σύμβασης.

Αποφασίζει:

1. **Τροποποιεί** το άρθρο 2.4. της υπ' αριθμ. 16/2009 Σύμβασης, δίχως την αλλαγή του συνολικού τιμήματος της Σύμβασης 16/09, ώστε στο διαθέσιμο προσωπικό του Αναδόχου να περιλαμβάνεται ένα (1) επιπλέον άτομο, για το χρονικό διάστημα, από 01.01.2010 έως 06.04.2010.
2. **Εξουσιοδοτεί** τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, όπως :
 - α. υπογράψει με τον Ανάδοχο τη σχετική τροποποιητική Σύμβαση με έναρξη την 1.1.2010 και
 - β. βάσει του άρθρου 9.3. της ως άνω Σύμβασης, εγκρίνει, με επιστολή του προς τον Ανάδοχο, την αύξηση του προσωπικού που απασχολεί ο Ανάδοχος για την εκτέλεση του έργου.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Διεύθυνση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών
- Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών