

ΑΠΟΦΑΣΗ

Προκήρυξη Διαγωνισμού με διαδικασία απευθείας ανάθεσης με συγκέντρωση προσφορών, σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 3 του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της Ε.Ε.Τ.Τ. (Κ.Υ.Α. 78870/2001) για την επιλογή Αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη τηλεφωνική εξυπηρέτηση, τη διαχείριση, αξιολόγηση παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

- α. το Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α΄/03.02.2006), και ιδίως το άρθρο 12 στοιχ. λη΄ αυτού,
- β. την Κοινή Υπουργική Απόφαση με αριθμ. 78870/2001 «Κανονισμός Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 1750/Β΄/31.12.2001), και ιδίως το άρθρο 7 αυτής, όπως ισχύει τροποποιηθείσα με τις ΕΕΤΤ ΑΠ. 383/17/13.04.2006 (ΦΕΚ 647/Β΄/24.05.2006) και ΕΕΤΤ ΑΠ. 469/24/22.02.2008 (ΦΕΚ 424/Β΄/13.03.2008),
- γ. την Κοινή Υπουργική Απόφαση με αριθ. 62189/2001 «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (ΦΕΚ 1391/Β΄/22.10.2001),
- δ. την ΕΕΤΤ ΑΠ. 237/84/3.12.2001 «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων» (ΦΕΚ 1701/Β΄/18.12.2001),
- ε. τη συνημμένη σχετική Προκήρυξη, με σκοπό τη διενέργεια Διαγωνισμού με διαδικασία Απευθείας Ανάθεσης με συγκέντρωση προσφορών, για την επιλογή αναδόχου για την ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη τηλεφωνική εξυπηρέτηση και τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών,
- στ. την Εισήγηση αριθ. 19559/Φ.600/17-03-2010 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

Επειδή :

1. Η υπ' αριθμ. 16/2009, Σύμβαση, μεταξύ της Αναδόχου Εταιρείας «First Call» και της ΕΕΤΤ για το έργο «Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών», λήγει την 05η -04-2010.
2. Διαπιστώνεται συνεχιζόμενη η ανάγκη της ΕΕΤΤ για τη διεκπεραίωση του μεγάλου όγκου παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που υποβάλλονται, τηλεφωνικά, εγγράφως ή και ηλεκτρονικά, στο πλαίσιο λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ, (ετησίως, 21.625 εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα νέων καταγγελιών, κοινοποιήσεων και παραπόνων και εξυπηρέτηση 13.862 τηλεφωνικών κλήσεων καταναλωτών).
3. Υφίσταται ανάγκη αδιάλειπτης παροχής στο πλαίσιο του έργου του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτή της ΕΕΤΤ, και της συνεχούς τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών που καλούν την ειδική τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτή της ΕΕΤΤ στον αριθμό 801-11000-80.
4. Για την επιλογή Αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών με αντικείμενο: «Ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη τηλεφωνική εξυπηρέτηση και τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών», η ΕΕΤΤ προτίθεται να προβεί στη διενέργεια Διαγωνισμού Απευθείας Ανάθεσης με Προσφορές, σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 3 του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ (Κ.Υ.Α. 78870/2001).
5. Εκκρεμεί μεταφορά προσωπικού σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3717/2009, (που κοινοποιήθηκε στην ΕΕΤΤ με επιστολή του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών με αριθμό πρωτ. 3161/18-06-2009, αριθμ. Πρωτ. ΕΕΤΤ ΕΜΠ. ΥΠΗΡ. 2381/Φ.960/23-06-2009 και της σχετικής απαντητικής επιστολής της ΕΕΤΤ με αριθμό πρωτ. 31792/Φ.500/29-06-2009), μέρος του οποίου, προβλέπεται να απασχοληθεί στον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ

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

Αποφασίζει :

Εγκρίνει :

- τη σκοπιμότητα της δαπάνης για τη διενέργεια Διαγωνισμού με διαδικασία Απευθείας Ανάθεσης με συγκέντρωση προσφορών,

σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 3 του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ, για την επιλογή Αναδόχου για το έργο «Ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο τη τηλεφωνική εξυπηρέτηση και τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών» ανώτατου προϋπολογισμού ύψους εκατόν σαράντα οκτώ χιλιάδων (148.000,00) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α., διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

- τη συνημμένη, στην με αριθ. πρωτ. 19559/Φ.600/17-03-2010 εισήγηση, αναλυτική Διακήρυξη και τη συνημμένη Συγγραφή Υποχρεώσεων.

2. **Συγκροτεί** Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 17 της με αριθ. 78870/2001 Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Κανονισμός Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ», όπως αυτή ισχύει, αποτελούμενη από τρία (3) τακτικά μέλη, ως ακολούθως :

- Σάββας Ανδρεάδης, Τακτικός Υπάλληλος της ΕΕΤΤ, ως Πρόεδρο,
- Γρηγόρης Καρίμαλης, Ειδ. Επιστήμονας ΕΕΤΤ, ως Μέλος,
- Γεωργία Δημαράκη, Ειδικό Επιστήμονα ΕΕΤΤ, ως Μέλος.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Ανακοίνωση/ Εσωτερική Διανομή :

1. Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης
 - Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών
2. Πρόεδρο και Μέλη της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού