

Μαρούσι, 20-05-2010

ΑΠ.: 565/059

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ανάθεση υπηρεσιών με αντικείμενο την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις :
 - α. του νόμου 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α΄/03.02.2006), και ιδίως το άρθρο 12 στοιχ. λη΄ αυτού.
 - β. της Κοινής Υπουργικής Απόφασης με αριθμ. 78870/2001 «Κανονισμός Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 1750/Β΄/31.12.2001), όπως τροποποιήθηκε 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. της Κοινής Υπουργικής Απόφασης με αριθμ. 62189/2001 «Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων» (ΦΕΚ 1391/Β΄/22.10.2001),
 - δ. της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. : 237/84/03.12.2001 «Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων» (ΦΕΚ 1701/Β΄/18.12.2001),
2. Την υπ΄ αριθμ. 16/09 Σύμβαση, μεταξύ της ΕΕΤΤ και της Εταιρείας με το διακριτικό τίτλο «FIRST CALL», της οποίας η διάρκεια έληξε την 04^η.04.2010.
3. Την υπ΄ αριθμ. 06/2010 Σύμβαση, μεταξύ της ΕΕΤΤ και της εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ», της οποίας η διάρκεια έληξε την 14^η.05.2010,
4. Την υπ΄ αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10028/10.03.2010 επιστολή της Εταιρείας με το διακριτικό τίτλο «FIRST CALL», με την οποία ενημερώνει την

υπηρεσία μας, ότι θα μεταβιβάσει τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης «Help Desk», γραμματειακής υποστήριξης και όλες τις συμπληρωματικές αυτών υπηρεσίες, στην εταιρεία του ομίλου «FIRST CALL», με διακριτικό τίτλο «FirstCall Services ΜΕΠΕ».

5. Την Εισήγηση αριθ. 20121/Φ600/19-5-2010 της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

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

Επειδή :

1. Η διάρκεια της υπ' αριθμ. 06/2010 Σύμβασης, μεταξύ της Αναδόχου Εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ» και της ΕΕΤΤ, για το έργο ; «Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση, Διαχείριση παραπόνων / καταγγελιών καταναλωτών», έληξε τη 14^η.05.2010.
2. Διαπιστώνεται συνεχιζόμενη η ανάγκη της ΕΕΤΤ για τη διεκπεραίωση του μεγάλου όγκου παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που υποβάλλονται, τηλεφωνικώς, εγγράφως ή και ηλεκτρονικά, στο πλαίσιο λειτουργίας του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ, (για το 2010 αναμένεται να υπερβεί τα 17.000 εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα νέων καταγγελιών, κοινοποιήσεων και παραπόνων, καθώς και να εξυπηρετήσει περισσότερες από 11.000 τηλεφωνικές κλήσεις 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. Βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία μεταφοράς προσωπικού προς την ΕΕΤΤ, από εποπτευόμενους, από το Υπ.Υ.ΜΕ.Δ, Φορείς, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3717/2008 (βλ. σχετικά υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31793/Φ.500/29.06.2009),
5. Κατά συνέπεια, διαπιστώνεται η ανάγκη ανάθεσης του έργου, για το χρονικό διάστημα, από 20.05.2010, έως και 20.09.2010, στην εταιρεία του Αναδόχου με διακριτικό τίτλο «First Call Services ΜΕΠΕ», ώστε να καθίσταται δυνατή η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών, στο πλαίσιο του συγκεκριμένου έργου, από το, ήδη εκπαιδευμένο από την ΕΕΤΤ,

προσωπικό της υφισταμένης Αναδόχου Εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ».

6. Η Ανάδοχος εταιρεία, απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 20445/17.05.2010 επιστολή-προσφορά της, με την οποία δήλωνε ότι για την οποιαδήποτε περαιτέρω παροχή υπηρεσιών υφιστάμενου, κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού της, στο πλαίσιο του έργου του Τομέα Εξυπηρέτησης καταναλωτών της ΕΕΤΤ, είναι διατεθειμένη να αναλάβει το έργο, με τους ίδιους ακριβώς όρους (οικονομικούς και άλλους) και προϋποθέσεις που προβλέπονται στην υπ' αριθμ. 06/2010 σύμβαση, μεταξύ της Αναδόχου Εταιρείας «First Call Services Μ.Ε.Π.Ε.» και της ΕΕΤΤ

Αποφασίζει :

1. Εγκρίνει

- A. τη σκοπιμότητα και την απευθείας ανάθεση του έργου της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών, στην Εταιρεία «First Call Services ΜΕΠΕ», για το χρονικό διάστημα, από 20.05.2010, έως 20.09.2010, διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών, όπως αναλύεται ακολούθως :

Πλήρους Απασχόλησης	Τελικό Κόστος
Κόστος Ανθρωποώρας	9,47 €
Αριθμός Ατόμων	6
Συνολικός Αριθμός Ορών (μηνιαίως)	6 άτομα x 8 ώρες = 48 ώρες ημερησίως x 22 εργάσιμες ημέρες = 1056 ώρες μηνιαίως
Κόστος (μηνιαίως)	1056 ώρες x 9,47 €/ώρα = 10.000,32 €
Κόστος Σύμβασης	10.000,32 €/μήνα x 4 μήνες = 40.001,28 €

- B. τη δαπάνη αυτής ανερχομένης στο ποσόν των σαράντα χιλιάδων ενός ευρώ και είκοσι οκτώ λεπτών (40.001,28 €), μη

συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α., το οποίο, όπως τελικά θα διαμορφωθεί, θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ, χρήσεως 2010.

2. **Ορίζει** Επιτροπής Παρακολούθησης του Έργου, αποτελούμενης από τους κ.κ. :

- Σάββα Ανδρεάδη, Τακτικό Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως Πρόεδρο,
- Παρασκευή Αβραάμ, Τακτικό Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως Μέλος και
- Γεωργία Δημαράκη, Στέλεχος του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού της ΕΕΤΤ, Δικηγόρο, ως Μέλος.

3. **Εξουσιοδοτεί** τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ για την υπογραφή της σχετικής Σύμβασης ανάθεσης υπηρεσιών, μεταξύ της ΕΕΤΤ και της εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ», με αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων / καταγγελιών καταναλωτών της ΕΕΤΤ, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις που ετέθησαν στην υπ' αριθμ. 06/2010 Σύμβαση, που υπεγράφη μεταξύ των ιδίων ως άνω συμβαλλομένων.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Κοινοποίηση:

- Διεύθυνση Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών