

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), και ιδίως του Άρθρου 6, παρ. 5, εδάφιο β, στοιχείο ν,
 - γ. της Κοινής Υπουργικής Απόφασης 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. Επειδή :
 - Α. Νομική Βάση ανάθεσης υπηρεσιών :
 - α. Η διάρκεια της υπ΄ αριθμ. 10/2010 Σύμβασης, μεταξύ της Αναδόχου Εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ» και της ΕΕΤΤ, για το έργο «Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση, Διαχείριση παραπόνων/ καταγγελιών καταναλωτών», λήγει την 20^η.09.2010.
 - β. 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).

- γ. 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.
 - δ. Αν και έχει περάσει αρκετός χρόνος από τη δημοσίευση του ν. 3717/2008 «Κοινωνικές ρυθμίσεις για τους εργαζόμενους στις εταιρείες «Ολυμπιακές Αερογραμμές ΑΕ», «Ολυμπιακή Αεροπορία – Υπηρεσίες ΑΕ» και «Ολυμπιακή Αεροπλοΐα ΑΕ» και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ 239 Α' αρ. 239/26.11.2008, δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία μετατάξεως στην ΕΕΤΤ, προσωπικού από τις Εταιρείες «Ολυμπιακές Αερογραμμές ΑΕ» και «Ολυμπιακή Αεροπορία – Υπηρεσίες ΑΕ», παρότι είχε εγκαίρως υποβληθεί σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ προς το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Αλλά και όταν ακόμη τούτο ολοκληρωθεί, θα είναι απολύτως απαραίτητη κάποια περίοδος προσαρμογής του προσωπικού αυτού και παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης από την ΕΕΤΤ.
 - ε. Κατά συνέπεια, διαπιστώνεται η επείγουσα ανάγκη ανάθεσης του έργου, για το χρονικό διάστημα, από 21.09.2010 και διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών, στην εταιρεία με το διακριτικό τίτλο «First Call Services ΜΕΠΕ», ώστε να καθίσταται δυνατή η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών, από το, ήδη εκπαιδευμένο από την ΕΕΤΤ, προσωπικό της ως άνω υφισταμένης Αναδόχου Εταιρείας. Η ανάγκη αυτή δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΕΕΤΤ.
 - στ. Η Ανάδοχος εταιρεία, απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 37006/07.09.2010 (επιστολή - προσφορά της, με την οποία δήλωνε ότι για την οποιαδήποτε περαιτέρω παροχή υπηρεσιών του υφιστάμενου, κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού της, είναι διατεθειμένη να αναλάβει το έργο, με τους ίδιους ακριβώς όρους (οικονομικούς και άλλους) και προϋποθέσεις που προβλέπονται στην υπ' αριθμ. 10/2010, μεταξύ της Αναδόχου Εταιρείας «First Call Services ΜΕΠΕ» και της ΕΕΤΤ σύμβαση.
- Β. Επικουρική Βάση της ανάθεσης υπηρεσιών :
- α. Επικουρικώς για τα ανωτέρω, χρησιμεύει, ως νομική βάση, και το Άρθρο 6, παρ. 5, εδάφιο β, στοιχείο vii, του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων και Προμηθειών της ΕΕΤΤ, καθόσον η εταιρεία «First Call Services ΜΕΠΕ» είναι θυγατρική της Εταιρείας «First Call ΑΕ», που

είναι ο αρχικός Ανάδοχος, με αριθμό σύμβασης ΕΕΤΤ 16/2009, βάσει της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ. : 515/105/16.03.2009.

- γ. Κατά συνέπεια, με βάση τη διάταξη αυτή, επιτρέπεται η ανάθεση νέων υπηρεσιών στη θυγατρική εταιρεία με την επωνυμία «First Call Services ΜΕΠΕ», δυνάμει του άρθρου 4.3 της αρχικής προκήρυξης Οκτωβρίου 2008.
3. Την Εισήγηση Αριθ. 20833/Φ.600/15-9-2010 της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, και κατόπιν προφορικής εισήγησης του Προέδρου και του Αντιπροέδρου αυτής (κ. Σακκά),

Αποφασίζει :

1. Εγκρίνει

- A. τη σκοπιμότητα και την απευθείας ανάθεση του έργου της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών καταναλωτών, από 21.09.2010 και διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών, στην Εταιρεία με την επωνυμία «First Call Services ΜΕΠΕ»,
- B. τη σχετική δαπάνη ανερχόμενη στο ποσόν των σαράντα χιλιάδων ενός Ευρώ και είκοσι οκτώ λεπτών (40.001,28) όπως αναλύεται ακολούθως, πλέον ΦΠΑ, η οποία θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ, χρήσεως 2010 και 2011 :

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

2. **Ορίζει** Επιτροπή Παρακολούθησης του Έργου, αποτελούμενης από τους κκ. :
- Σάββα Ανδρεάδη, Τακτικό Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως Πρόεδρο,
 - Παρασκευή Αβραάμ, Τακτικό Υπάλληλο της ΕΕΤΤ, ως Μέλος,
 - Γεωργία Δημαράκη, Δικηγόρο, στέλεχος του Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού της ΕΕΤΤ, 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. 10/2010 Σύμβαση, που υπεγράφη, μεταξύ των ιδίων ως άνω συμβαλλομένων.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Κοινοποίηση

- Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών