

Μαρούσι, 08 -01-2013

Α. Π.:677/7

Αναρτητέα στο διαδίκτυο

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: Ανάθεση του έργου σχετικά με την «Εκπαίδευση του προσωπικού - Βελτίωση διαδραστικής επικοινωνίας Τμήματος Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ, με καταναλωτές και παρόχους τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών».

Η Ολομέλεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν. 4070/2012, «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'), ιδίως τα άρθρα 6 και 12 στοιχείο λζ',
- β. το Π.Δ. 387/2002 "Εσωτερική Διάρθρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), προσόντα και τρόπος επιλογής Προϊσταμένων και συναφείς Διατάξεις" (ΦΕΚ 335/Α'/2002),
- γ. την Κοινή Υπουργική Απόφαση αριθ. 62189/2001 "Κανονισμός Οικονομικής Διαχείρισης της ΕΕΤΤ" (ΦΕΚ 1391/Β/2001),
- δ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 237/84/3-12-2001 "Κανονισμός Διαχείρισης Δαπανών της ΕΕΤΤ και Παροχή σχετικών Εξουσιοδοτήσεων" (ΦΕΚ 1701/Β/2001),
- ε. την Κοινή Υπουργική Απόφαση αριθ. 78870/2001 « Κανονισμός Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ», (ΦΕΚ 1750/Β/2001), όπως έχει τροποποιηθεί με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 383/17/13-04-2006 «Τροποποίηση Ποσών του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών,

Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 647/Β/ 2006), ιδίως άρθρο 8 παρ. 4,

- στ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 469/24/22-2-2008 «Τροποποίηση Ποσών του Κανονισμού Σύναψης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Μελετών της ΕΕΤΤ» (ΦΕΚ 424/Β/13-03-2008),
- ζ. τις αυξημένες ανάγκες ταχείας και αποτελεσματικής διαχείρισης των νέων έγγραφων καταγγελιών των καταναλωτών που υποβάλλονται καθημερινά στην ΕΕΤΤ, (σημειώνεται ότι το έτος 2012 ξεπέρασαν τις 9.800), και οι οποίες αφορούν τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της ταχυδρομικής αγοράς και άπτονται των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ για την ρύθμιση θεμάτων προστασίας των καταναλωτών,
- η. τη διαπίστωση ιδιαίτερα αυξημένου φόρτου εργασίας για την καταγραφή, διαχείριση, και αξιολόγηση περισσότερο από 24.000 εγγράφων ετησίως, ο οποίος οφείλεται στις εκ του Νόμου αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ σε θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών,
- θ. την ανάγκη ανασχεδιασμού και υποστήριξης της επικοινωνίας των στελεχών του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) με το κοινό, για θέματα των ταχυδρομικών υπηρεσιών λόγω της πλήρους απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς,
- ι. την ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευσης των στελεχών του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) σε θέματα ακόμα αποτελεσματικότερης επικοινωνίας με το κοινό το οποίο γίνεται ολοένα και πιο απαιτητικό για θέματα που το απασχολούν και, μεταξύ άλλων, έχουν σχέση με νέες υπηρεσίες ευρυζωνικής σύνδεσης μέσω σταθερής είτε μέσω κινητής τηλεφωνίας,
- ια. το γεγονός ότι, λόγω της συνεχούς κατάθεσης μεγάλου αριθμού καταγγελιών απαιτείται η ανασχεδίαση του τρόπου διαχείρισης των εγγράφων καταγγελιών καθώς και της επικοινωνίας και διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων των καταναλωτών με στελέχη του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ για την ακόμη αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή των καταναλωτών,
- ιβ. τη με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ 48349/24.12.2012 προσφορά της εταιρείας με την επωνυμία «BONELLO TRADING LTD»,

ιγ. τη με αριθμό πρωτ. 26326/28-12-2012 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και μετά από προφορική εισήγηση του Προέδρου της,

Αποφασίζει

1. **Εγκρίνει τη σκοπιμότητα και την ανάθεση** του έργου σχετικά με την «Εκπαίδευση του προσωπικού - Βελτίωση διαδραστικής επικοινωνίας Τμήματος Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ) της ΕΕΤΤ, με καταναλωτές και παρόχους τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών» στην εταιρεία με την επωνυμία «BONELLO TRADING LTD», για χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης, έναντι συνολικής αμοιβής 9.000€ πλέον ΦΠΑ, σύμφωνα με την υπό στοιχείο ιβ. προσφορά της εταιρείας και με τους όρους της σύμβασης που θα υπογραφεί. Στους όρους αυτής της Σύμβασης θα περιλαμβάνεται, τουλάχιστον, η υποχρέωση της εταιρείας «BONELLO TRADING LTD» να συνεργάζεται με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΕΤΤ, για τη διευκόλυνση του ανατιθέμενου σε αυτήν έργου και η υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας.

2. **Εγκρίνει** τη συνολική δαπάνη ύψους 9.000 Ευρώ πλέον ΦΠΑ που θα απαιτηθεί για την εκτέλεση του ως άνω έργου και η οποία θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ της χρήσης 2013.

3. **Συγκροτεί** Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου, αποτελούμενη από τους:

- κ. Γ. Παπαπαύλου, μέλος της Ολομελείας της ΕΕΤΤ, ως Πρόεδρο,
- κ. Σ. Ανδρεάδη, στέλεχος της ΕΕΤΤ, και
- κ. Κ. Λεβέντη, στέλεχος της ΕΕΤΤ, ως μέλη.

4. **Εξουσιοδοτεί** τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ να τροποποιεί την συγκροτούμενη Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου σε περίπτωση κωλύματος ή/και απουσίας των μελών της, να προβεί στην υπογραφή της σχετικής σύμβασης, να κοινοποιήσει την παρούσα απόφαση στους αποδέκτες της και να προβεί σε κάθε διαδικαστική ενέργεια ή έκδοση πράξης που θα διευκολύνει την έγκαιρη και πλήρη ολοκλήρωση του έργου.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΔΡ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ