



ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΑΦΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

Θεσσαλονίκη 6/10/2025

Αρ. πρωτ 20482

Διαβάθμιση: Δημόσιο

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Οικονομικών
ΤΜΗΜΑ: Προμηθειών, Δ. Υ. & Αποθηκών
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Ελένη Παχατουρίδου
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2310 966722
e-mail: promithies@eyath.gr

Προς
Ενδιαφερόμενους Οικονομικούς
φορείς

Θέμα: Διευκρινίσεις σχετικά με το διαγωνισμό με αρ. διακήρυξης 13/2025 για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό)

Για το διαγωνισμό του θέματος, οικονομικός φορέας υπέβαλε ερωτήματα επί όρων της διακήρυξης. Σύμφωνα με τις αρμόδιες Διευθύνσεις οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1^η Ερώτηση:

εάν πράγματι για την παροχή των συγκεκριμένων περιγραφόμενων στη Διακήρυξη υπηρεσιών απαιτείται σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, καθώς έχουμε λάβει βεβαίωση από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την οποία δεν απαιτείται Άδεια για την εξυπηρέτηση καταναλωτών μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

Απάντηση:

Ο ανάδοχος θα πρέπει να κάνει χρήση δικής του υποδομής και πόρων για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης. Υπάρχει η υποχρέωση να κατέχει την σχετική Άδεια από την ΕΕΤΤ όπως προκύπτει από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

2^η Ερώτηση:

Αναφορικά με το σημείο της Διακήρυξης (Παράρτημα 1 άρθρο 2) όπου αναφέρεται ότι «Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από τον αναθέτοντα φορέα ότι το διαθέσιμο δυναμικό δεν επαρκεί για την κάλυψη των απαιτήσεων της παρούσας διακήρυξης, δύναται να ζητηθεί η ενίσχυσή του εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, χωρίς τροποποίηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης», παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε εάν ο ανάδοχος θα πρέπει να επιβαρυνθεί για τυχόν αύξηση πέραν των προβλέψεων της διακήρυξης.

Απάντηση:

Στην διακήρυξη αναφέρει ότι «Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από τον αναθέτοντα φορέα ότι το διαθέσιμο δυναμικό δεν επαρκεί για την κάλυψη των απαιτήσεων της παρούσας διακήρυξης, δύναται να ζητηθεί η ενίσχυσή του εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, χωρίς τροποποίηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης», συνεπώς είναι σαφές ότι ο Ανάδοχος οφείλει να καλύψει τις απαιτήσεις της Διακήρυξης, όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικά με τους δείκτες και λοιπά στοιχεία της διακήρυξης, κάνοντας χρήση όσου προσωπικού και εξοπλισμού απαιτηθεί, χωρίς καμία επιπλέον αποζημίωση.

Ο Διευθυντής Οικονομικών

Δημήτρης Αλεξανδρής