



ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΑΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

Θεσσαλονίκη 10/10/2025

Αρ. πρωτ 20840

Διαβάθμιση: Δημόσιο

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Οικονομικών
ΤΜΗΜΑ: Προμηθειών, Δ. Υ. & Αποθηκών
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Θωμάς Γακόπουλος
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2310 966723
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. Οι απαντήσεις όπως δόθηκαν αρμοδίως έχουν ως εξής:

1^η Ερώτηση:

Σχετικά με την υπ' αριθ. 13/2025 Διακήρυξη με αντικείμενο την «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό), και της υπ' αριθ. 20482/6.10.2025 απάντησης σε σχετικό ερώτημα, παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί περαιτέρω από την Αναθέτουσα Αρχή η αναγκαιότητα και σκοπιμότητα της προϋπόθεσης κατοχής Γενικής Άδειας από την ΕΕΕΤ για τη συμμετοχή στο Διαγωνισμό, δεδομένου ότι οι αιτούμενες υπηρεσίες αφορούν εξυπηρέτηση τηλεφωνικού κέντρου και η ΕΕΕΤ έχει αποφανθεί εγγράφως ότι δεν απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών αυτών.

Απάντηση:

Δείτε την παράγραφο 2.2.4

«Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται:

- Α) να είναι εγγεγραμμένοι στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο και
- Β) να διαθέτουν σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.»

2^η Ερώτηση:

Επιπλέον, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε εάν οι υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται ταυτόχρονα και από τις εγκαταστάσεις της εταιρείας μας στην Αθήνα και από τις εγκαταστάσεις της εταιρείας μας στη Θεσσαλονίκη, ούτως ώστε ακόμα και σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη επιχειρησιακή και λειτουργική συνέχεια παροχής των υπηρεσιών

Απάντηση:

Δείτε την παράγραφο 2.2.6 Β) «Να διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου εντός νομού Θεσσαλονίκης (το οποίο θα αποδεικνύεται με τα κατάλληλα έγγραφα-στοιχεία) ή να δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.»

Ο Διευθυντής Οικονομικών

α/α

Μαργαρίτα Μπαζιώτα