

Pytanie 1.

Dot. zdania „W przypadku, gdy wszystkie linie są zajęte dzwoniący otrzymuje komunikat jw. plus informację o konieczności oczekiwania”.

Czy Zamawiający:

- wymaga, że w przypadku gdy wszystkie linie są zajęte konsument może oczekiwać na linii dowolną ilość czasu, co skutkować będzie znacznym wzrostem kosztów połączeń telefonicznych, praktycznie na dzień dzisiejszy, z braku doświadczenia w tej kwestii, nie do oszacowania?
- dopuszcza, że w przypadku zajętości wszystkich linii, konsument po wysłuchaniu zapowiedzi, usłyszy prośbę o ponowne połączenie się, co nieznacznie zwiększy całkowity koszt połączeń telefonicznych?
- proponuje inne rozwiązanie, nie obciążające kosztami budżetu państwa?

Pierwsze rozwiązanie było wykluczone przez UOKiK w momencie powstawania Infolinii Konsumentkiej; UOKiK uznał bowiem, że niedopuszczalne jest finansowanie ze środków publicznych kosztu połączeń przychodzących oczekujących, a więc finansowanie czasu, który nie jest efektywnie przeznaczony na udzielenie porady lub informacji, natomiast znacznie zwiększa całkowite koszty połączeń telefonicznych. Prosimy o wyraźne potwierdzenie zmiany dotychczasowych zasad i tego, że koszty oczekiwania na połączenie, istotnie wpływające na budżet zadania i bardzo trudne do oszacowania, będą kosztami uznawanymi przez Zamawiającego.

Odpowiedź UOKiK: Osoba dzwoniąca na Infolinię powinna usłyszeć informację o tym, że linia jest zajęta i że istnieje możliwość oczekiwania na połączenie. Połączenie oczekujące powinno trwać nie dłużej niż 1 minutę i być zakończone automatycznie. Przed zakończeniem połączenia konsument powinien usłyszeć prośbę o próbę ponownego połączenia.

Intencją zamawiającego jest zapewnienie, aby konsument, który nie może uzyskać połączenia z konsultantem z powodu tego, że linia jest zajęta, nie został od razu rozłączony bądź usłyszał tylko sygnał zajętości. Pomimo tego, że linia jest zajęta konsument powinien usłyszeć informację, że dodzwonił się na czynną infolinię, jednak wszyscy konsultanci są aktualnie zajęci obsługą innych połączeń.

Pytanie 2.

Dot. zdania „W takim przypadku organizacja zobowiązana jest przedstawić umowę lub promesę umowy, na podstawie której będzie dysponowała ww. infrastrukturą przez cały okres realizacji zadania”.

Czy Zamawiający uznaje umowy zawarte przez złożeniem oferty w konkursie za dopuszczalne i nie wymaga przeprowadzenia przetargu, np. na wynajem pomieszczeń czy infrastruktury call – center od wyspecjalizowanego dostawcy, za zakładany okres 3 lat realizacji zadania.

Odpowiedź UOKiK: Zamawiający uznaje umowy zawarte przed złożeniem oferty za dopuszczalne. Oferenci nie będący podmiotami wymienionymi w art. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.) nie są zobowiązane do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybach określonych w ww. ustawie.

Pytanie 3.

Dot. zdania „Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

[...] przekazywać w sposób udokumentowany złożone sprawy konsumenckie, których rozwiązanie nie jest możliwe na drodze telefonicznej do organizacji konsumenckiej, która ma podpisaną umowę z UOKiK w zakresie prowadzenia bezpośredniego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów.”

Czy i jaką procedurę należy stosować w celu udokumentowania przekazania sprawy? Czy przekazaniem sprawy jest podanie konsumentowi danych teleadresowych do właściwej organizacji? Jeśli nie, to jaki tryb Zamawiający ma na myśli, biorąc pod uwagę charakter pracy Infolinii (przyjmowanie a nie wykonywanie połączeń)? Czy zamawiający oczekuje od Oferenta gromadzenia danych osobowych dzwoniących konsumentów, których sprawy byłyby przekazywane do rozpatrzenia do innego podmiotu?

Odpowiedź UOKiK: W przypadku przekazania sprawy do innej organizacji, fakt ten powinien być udokumentowany np. w formie tabeli zawierającej minimum następujące informacje: data i czas zdarzenia, krótki opis sprawy (hasłowo, czego dotyczy), informacja o konsumencie, nie zawierająca danych osobowych (np. konsument z Warszawy), informacja o podmiocie, któremu została przekazana sprawa.

Jako przekazanie sprawy Zamawiający rozumie podanie konsumentowi danych teleadresowych do organizacji właściwej w danej sprawie.

Pytanie 4.

Dot. zdania „Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

[...] zadbać o to, by kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia w zakresie ochrony konsumentów, tak aby konsultanci byli gotowi udzielać także porad w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów”

Ile czasu w ramach godzin pracy kadra powinna poświęcać na śledzenie bieżących wydarzeń i szkolenia oraz w jaki sposób należy dokumentować dbanie o wykonanie tego zadania?

Odpowiedź UOKiK: Dbałość o to, by kadra realizująca zadania śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów leży wyłącznie w gestii organizacji konsumenckiej. Podobnie kwestia czasu, w którym konsultanci będą zapoznawali się z aktualnymi wydarzeniami powinna zależeć od częstotliwości ich występowania oraz fakt, czy będzie to dokumentowane czy nie, pozostaje w gestii organizacji konsumenckiej.

Pytanie 5.

Dot. zdania „Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”.

Czy dotyczy to również spraw należących do kompetencji Prezesa UOKiK, np. zbiorowych interesów konsumentów lub ogólnego bezpieczeństwa produktów?

Odpowiedź UOKiK: Sprawy z zakresu naruszania zbiorowych interesów konsumentów oraz ogólnego bezpieczeństwa produktów mogą być przekazywane, zgodnie z właściwością, do UOKiK.

Pytanie 6.

Dot. wkładu własnego organizacji do zadania:

- A. Czy za wkład własny uznane będzie wykorzystanie do realizacji zadania posiadanych przez Oferenta zasobów, nie wymaganych w ogłoszeniu, ale istotnie podnoszących jakość realizowanego zadania, takich jak profesjonalne oprogramowanie, bazy danych i bazy wiedzy know-how, pomieszczenia materiały, jeśli te zasoby nie stanowią wydatków Oferenta, a pozyskane zostały przez Oferenta w trybie darowizny, umowy barterowej, umowy partnerskiej?**
- B. Czy też być może wkład własny na realizację zadania można przyjąć tylko i wyłącznie :**
 - 1. Pracę wolontariuszy, na którą faktycznie nie wydano środków finansowych z dotacji**
 - 2. Zapłacone faktycznie ze środków własnych organizacji faktury/rachunki, w wysokości odpowiednio od 75% 100% wkładu własnego**

Odpowiedź UOKiK:

Za wkład własny uznane będą wkłady w formie:

- niepieniężnej takiej jak udostępnienie zasobów materialnych (np. środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych, materiałów i wyposażenia) oraz praca wolontariuszy,
- pieniężnej, polegającej na poniesieniu części wydatków na realizację zadania.

Fakt zaliczenia określonego składnika do wkładu własnego musi być uzasadniony niezbędnością jego wykorzystania do prawidłowej realizacji zadania publicznego. Wycena składnika powinna być przeprowadzona z należytą starannością i w oparciu o obowiązujące przepisy.

Pytanie 7.

Czy ocena punktowa dotycząca ww oferty i stosowana zgodnie z podanym wzorem będzie dotyczyć każdego roku oddzielnie czy też sumy kosztów z trzech lat?

Odpowiedź UOKiK: Ocena punktowa oferty będzie dotyczyła sumy kosztów z trzech lat

Pytanie 8.

Czy budżet zadania powinien obejmować poszczególne grupy kosztów zbiorczo na trzy lata, czy też powinien wyodrębniać koszty w poszczególnych latach objętych zadaniem? Czy w związku z tym należy przygotować jedną tabelę budżetu, czy też przygotować trzy oddzielne budżety na poszczególne lata trwania zadania?

Odpowiedź UOKIK: Budżet zadania powinien obejmować poszczególne grupy kosztów rozbite na kolejne lata realizacji zadania. Oferent może przedstawić trzy osobne tabele budżetowe na kolejne lata lub informacje w rozbiciu na kolejne lata przedstawić w jednej tabeli.