



Autorizada la modificación del contrato del servicio de atención ciudadana del 012 por 3,6 millones de euros

El incremento sobre el contrato inicial se debe al aumento de los servicios que ofrece la atención telefónica desde el inicio de la crisis de la COVID-19

El Consejo de Gobierno de Canarias autorizó este jueves, a propuesta de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, la modificación del contrato del servicio de atención ciudadana telefónica a través del 012 por importe de 3.636.166,0 euros, impuestos incluidos, para este año 2021.

El vigente contrato del servicio de atención telefónica del 012 fue suscrito el 10 de abril de 2019 por una duración de cuatro años por importe total de 38.113.453,20 euros, IGIC incluido. El pasado año, por Orden número 247/2020, de 29 de diciembre, se modificó el contrato por vía de emergencia por 3,55 millones de euros para atender la ineludible obligación de garantizar el servicio de atención a la ciudadanía con motivo del incremento del número de llamadas y de su duración desde el mes de mayo del ejercicio 2020, servicio esencial para prevenir y remediar los daños derivados de la crisis sanitaria Covid-19, siendo imposible la modificación del contrato ya suscrito por el procedimiento ordinario legalmente establecido.

Así, este 2021 la cifra anual del contrato inicial también ha necesitado aumentar por los mismos motivos que en el año anterior ya que se ha mantenido el uso del teléfono como vía de información ciudadana, el aumento de la duración de las llamadas, la campaña de vacunación de la COVID y otros servicios que han requerido de soporte telefónico como la colaboración con las ayudas de los ERTE y otras ayudas extraordinarias

Una vez aprobada la modificación, de acuerdo con la Ley 7/2020, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2021, y dado que esta supera los dos millones de euros, el Gobierno dará cuenta al Parlamento de Canarias de la autorización del gasto.