

106704-2026 - Result

Greece – Telephone switchboard services – Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ, της ομάδας ψηφιακής εξυπηρέτησης (ομάδα digital chat), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης αιτημάτων πελατών (ομάδα Back Office), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης παραπόνων και της ομάδας Εξυπηρέτησης Παραγωγών ΑΠΕ

OJ S 31/2026 13/02/2026

**Contract or concession award notice – standard regime
Services**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΔΕΔΔΗΕ)

Email: c.kanellou@deddie.gr

Activity of the contracting entity: Electricity-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ, της ομάδας ψηφιακής εξυπηρέτησης (ομάδα digital chat), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης αιτημάτων πελατών (ομάδα Back Office), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης παραπόνων και της ομάδας Εξυπηρέτησης Παραγωγών ΑΠΕ

Description: Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ, της ομάδας ψηφιακής εξυπηρέτησης (ομάδα digital chat), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης αιτημάτων πελατών (ομάδα Back Office), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης παραπόνων και της ομάδας Εξυπηρέτησης Παραγωγών ΑΠΕ

Procedure identifier: 76afa8b6-f45b-4487-806c-20185a4e85bf

Previous notice: 610319-2025

Internal identifier: 512525

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Additional classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services

2.1.2. Place of performance

Country: Greece

Anywhere in the given country

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 19 448 000,00 EUR

2.1.4. General information

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ, της ομάδας ψηφιακής εξυπηρέτησης (ομάδα digital chat), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης αιτημάτων πελατών (ομάδα Back Office), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης παραπόνων και της ομάδας Εξυπηρέτησης Παραγωγών ΑΠΕ

Description: Παροχή υπηρεσιών διαχείρισης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών και βλαβών του ΔΕΔΔΗΕ, της ομάδας ψηφιακής εξυπηρέτησης (ομάδα digital chat), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης αιτημάτων πελατών (ομάδα Back Office), της ομάδας υποδοχής και ολοκλήρωσης παραπόνων και της ομάδας Εξυπηρέτησης Παραγωγών ΑΠΕ

Internal identifier: 512525

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Additional classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Country: Greece

Additional information: Σύμφωνα με τους όρους της διακήρυξης του διαγωνισμού

5.1.3. Estimated duration

Duration: 12 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 19 448 000,00 EUR

5.1.6. General information

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Information about review deadlines: Κάθε Οικονομικός Φορέας ενδιαφερόμενος για σύναψη σύμβασης, η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας, δικαιούται να προσβάλει ενώπιον της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, με προσφυγή κάθε εκτελεστή πράξη ή παράλειψη του ΔΕΔΔΗΕ ή και διάταξη της Διακήρυξης, την οποία θεωρεί ότι θίγει, μη νόμιμα, τα συμφέροντά του. Για την προσφυγή ισχύουν οι προθεσμίες και οι διαδικασίες που

προβλέπονται ρητά στις διατάξεις του Βιβλίου IV του ν. 4412/2016 και στους Κανονισμούς της ΕΑΔΗΣΥ, όπως εκάστοτε ισχύουν. Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, κατά τα ειδικά οριζόμενα στο άρθρο 363 του Ν.4412/2016, το οποίο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά της προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ. Οι προθεσμίες για την άσκηση της προσφυγής και των τυχόν επακόλουθων ένδικων βοηθημάτων συνεπάγονται τα ανασταλτικά αποτελέσματα, ως προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΔΕΔΔΗΕ)

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 17 502 080,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Subcontractor:

Official name: TCS TOOLBOX CONSULTING SERVICES IKE

Official name: ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Tender:

Tender identifier: 78063

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 17 502 080,00 EUR

The tender is a variant: no

Subcontracting: Yes

Subcontracting value is known: no

Subcontracting percentage is known: yes

Percentage of subcontracting: 55,69

Contract information:

Identifier of the contract: 78063

Title: 5125251

Date of the conclusion of the contract: 10/02/2026

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 1

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΔΕΔΔΗΕ)

Registration number: EL-094532827

Postal address: Λεωφόρος Συγγρού 98-100

Town: Αθήνα
Postcode: 11741
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece
Contact point: Χαρίκλεια Κανέλλου
Email: c.kanellou@deddie.gr
Telephone: +30 2109090598
Buyer profile: www.deddie.gr
Roles of this organisation:
Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Registration number: 1000.E00961.0001
Postal address: ΘΗΒΩΝ 196-198 (5ος ΟΡΟΦΟΣ)
Town: ΑΓ. ΙΩΑΝΝΗΣ ΠΕΝΤΗΣ - ΝΙΚΑΙΑ
Postcode: 18233
Country subdivision (NUTS): Πειραιάς, Νήσοι (EL307)
Country: Greece
Email: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Telephone: +302132141227
Fax: +302132141227
Internet address: <https://www.aepp-procurement.gr/>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
Size of the economic operator: Large
Registration number: EL-099491762
Postal address: 6ο χλμ. Ξάνθης-Καβάλας Βασιλείου του Μεγάλου 6-8
Town: Αθήνα
Postcode: 11854
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Official name: ΜΕΝΤΙΑΤΕΛ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
Size of the economic operator: Medium
Registration number: EL-094532827
Postal address: Λεωφόρος Κηφισίας 125-127
Town: Αθήνα
Postcode: 11741
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece

Roles of this organisation:

Subcontractor

8.1. ORG-0005

Official name: TCS TOOLBOX CONSULTING SERVICES IKE

Size of the economic operator: Medium

Registration number: EL-800728365

Postal address: οδός Στάϊκου 4

Town: Αθήνα

Postcode: 10680

Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Country: Greece

Roles of this organisation:

Subcontractor

8.1. ORG-0000

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: ted@publications.europa.eu

Telephone: +352 29291

Internet address: <https://op.europa.eu>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: f454a666-09e9-4bae-b6a3-f49d81c2b54a - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 30

Notice dispatch date: 12/02/2026 08:48:19 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Greek

Notice publication number: 106704-2026

OJ S issue number: 31/2026

Publication date: 13/02/2026