

ΑΡΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΚΥΠΡΟΥ

ΣΧΕΔΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

I. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ

1. Ονομασία: **ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
(Συνδυνασμένη με τη θέση του
Λειτουργού Εξυπηρέτησης Πελατών Α')**
2. Ταξινόμηση: **Επιστημονικό Προσωπικό**
3. Κατηγορία: **Πρώτου Διορισμού**
4. Κλίμακα: **N3A**
5. Τόπος Εργασίας: **Κεντρικά Γραφεία**
6. Μονάδα: **Διεύθυνση Βασικής Ρυθμιζόμενης Δραστηριότητας
Προμήθειας**
7. Άμεσα υπόλογος: **Ανώτερο Λειτουργό – Βοηθό Διευθυντή (Διατιμήσεις)**
8. Υπεύθυνος για: **Όλο το προσωπικό που του ανατίθεται**

II. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

Κάτω από τη γενική εποπτεία του Ανώτερου Λειτουργού - Βοηθού Διευθυντή (Διατιμήσεις):

1. Συμβάλλει στρατηγικά στην πρόβλεψη της ζήτησης και κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αναλύοντας δεδομένα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, με βάση τον τύπο φορτίου και κατηγορία καταναλωτών. Παρέχει στρατηγικές εισηγήσεις για τη βελτιστοποίηση των οικονομικών παραμέτρων της Προμήθειας σε σχέση με τις δαπάνες της λειτουργίας των συστημάτων Παραγωγής, Μεταφοράς, Διανομής και της ίδιας της Προμήθειας.
2. Υποστηρίζει στη δόμηση και ανάπτυξη κατάλληλων διατιμήσεων εφαρμόζοντας στρατηγική προσέγγιση στη συλλογή, ανάλυση και αξιοποίηση δεδομένων, διασφαλίζοντας τη μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
3. Εισηγείται στρατηγικές υλοποίησης διατιμήσεων στα λογισμικά συστήματα της ΑΗΚ Προμήθειας, εστιάζοντας στη βελτιστοποίηση της τιμολόγησης και στην ευθυγράμμιση τους με τις ανάγκες των πελατών και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις.
4. Παρακολουθεί την εφαρμογή των διατιμήσεων, αναλύει τις επιπτώσεις τους στα τιμολόγια και προτείνει μέτρα για την αντιμετώπιση προβλημάτων, εξασφαλίζοντας τη συνεχή βελτίωση και απόδοση της ΑΗΚ Προμήθειας.
5. Υποβάλλει στρατηγικές εισηγήσεις για τους Κανόνες Προμήθειας συμμετέχοντας στην ετοιμασία προϋπολογισμών δαπανών και πολιτικών δαπανών για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

6. Διεξάγει έρευνες και μελέτες στον τομέα της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, διαμορφώνοντας τακτικές και στρατηγικές για τη βελτίωση της απόδοσης και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ΑΗΚ Προμήθειας στην αγορά.
7. Αναλύει στατιστικά στοιχεία και προετοιμάζει στρατηγικές προτάσεις ενισχύοντας την κατανόηση των καταναλωτικών προτύπων και προτείνοντας τρόπους βελτίωσης της σχέσης με τους πελάτες και της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης φορτίων.
8. Συμβάλλει στην στρατηγική ανάπτυξη των Σχεδίων παραγωγής από ΑΠΕ και εισηγείται βέλτιστες πρακτικές για την ενσωμάτωση τους στα λογισμικά συστήματα της ΑΗΚ και την αποτελεσματική τιμολόγηση των πελατών που συμμετέχουν σε αυτά.
9. Υποστηρίζει την ετοιμασία και διαχείριση συμβάσεων παροχής ηλεκτρικής ενέργειας για υφιστάμενους και μελλοντικούς πελάτες/παραγωγούς με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της αφοσίωσης πελατών.
10. Ετοιμάζει στρατηγικές αναλύσεις και αναφορές σχετικά με τους πελάτες/παραγωγούς προτείνοντας μέτρα για τη βελτίωση της συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
11. Αναλαμβάνει έργα και πρωτοβουλίες στρατηγικής σημασίας, αξιοποιώντας δεδομένα και έρευνες για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη ρυθμιστική πολιτική.
12. Εκτελεί οποιαδήποτε άλλα καθήκοντα που σχετίζονται με τη θέση του, που δυνατό να του ανατεθούν.
13. Λειτουργεί σύμφωνα με τους περί Αρχής Ηλεκτρισμού Κύπρου (Όροι Υπηρεσίας) Κανονισμούς του 1986 και τις μετέπειτα τροποποιήσεις τους.

III. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ

1. Πανεπιστημιακό δίπλωμα ή τίτλος στις Εμπορικές Επιστήμες ή στα Οικονομικά ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων ή στα Μαθηματικά ή στη Στατιστική.
2. Ισχυρή, ευχάριστη προσωπικότητα, ηγετικά χαρίσματα και διοικητική ικανότητα.
3. Πολύ καλή γνώση της Ελληνικής και της Αγγλικής γλώσσας.

IV. ΆΛΛΕΣ ΑΝΑΓΚΑΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. Πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις των Κανονισμών 2 και 17 των περί Αρχής Ηλεκτρισμού Κύπρου (Όροι Υπηρεσίας) Κανονισμών του 1986 και των μετέπειτα τροποποιήσεων τους.
2. Πρέπει να είναι ακέрайου χαρακτήρα.
3. Πρέπει η υγεία του να είναι τέτοια ώστε να του επιτρέπει να εκπληρώνει τα καθήκοντα της θέσης του.

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

1. Ο όρος «Πανεπιστημιακό Δίπλωμα ή τίτλος» περιλαμβάνει και μεταπτυχιακό δίπλωμα ή τίτλο.
2. Οι υποψήφιοι πρέπει να επιτύχουν σε γραπτές και προφορικές εξετάσεις.
3. Υπάλληλοι που κατέχουν θέση Λειτουργού Εξυπηρέτησης Πελατών θα τοποθετούνται στο ανάλογο σημείο της Κλίμακας Α10 μόλις συμπληρώσουν πέντε χρόνια υπηρεσίας στη θέση αυτή.