

ALLEGATO "1"**[H1.9] TUTOR PER L'ENERGIA DOMESTICA****Descrizione sintetica:**

Il Tutor per l'energia domestica (TED) fornisce informazioni, supporto e consigli ai consumatori in modo semplice e comprensibile, al fine di migliorare i loro comportamenti di consumo energetico e facilitarne nell'accesso agli incentivi e alle altre misure finanziarie di supporto, svolgendo attività di analisi dei comportamenti di consumo, check-up e supporto ai comportamenti energetici; consulenza e comunicazione con i consumatori; mediazione nel settore energetico.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (S.E.P.)	Area comune
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Livello E.q.f.	4
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali

UNITÀ DI COMPETENZA - Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Identificare i bisogni di energia e le caratteristiche delle abitudini di consumo energetico, in ambito domestico
LIVELLO E.q.f.: 4
CONOSCENZE - Elementi di funzionamento del sistema e del mercato energetico, dell'energia e dei consumi domestici - Modalità dei consumi energetici in casa, medie statistiche nazionali sui consumi in casa - Sistema Europeo di etichette degli elettrodomestici e consumi - Valutazione dell'efficienza delle abitudini di consumo – individuazione di abitudini errate - Classificazione degli usi rilevanti di energia domestica - Tecniche di analisi del consumo energetico - Metodologie e strumenti per la rilevazione dei fabbisogni dell'utenza (attraverso l'analisi delle

condizioni ambientali e di salute dell'utenza)
- Tecniche di analisi dei contesti sociali
- Tecniche di definizione e caratteristiche di utenza vulnerabile e povertà energetica
ABILITA'
- Valutare il consumo energetico e l'efficienza energetica comportamentale e strutturale di una casa/unità familiare
- Analizzare le abitudini di consumo degli abitanti
- Identificare i bisogni energetici e la loro soddisfazione quali- quantitativa
- Analizzare le abitudini e i bisogni speciali
- Identificare le vulnerabilità e i suoi principali driver/ dimensioni
- Controllare e codificare a posteriori i dati raccolti
INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA
Sulla base di tipologie di casi di utenza domestica, analizzare i bisogni energetici, compresi quelli speciali, la loro soddisfazione qualitativa/quantitativa e le abitudini di consumo energetico, identificandone la vulnerabilità e le sue principali dimensioni, valutando il consumo, l'efficienza energetica e strutturale della casa/unità familiare
PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE
Per almeno due tipologie di casi di utenza domestica, di cui uno con caratteristiche speciali di abitudini/bisogni, sulla base del set informativo dato, analisi di bisogni, consumo ed efficienza energetica, con motivata identificazione delle vulnerabilità
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA
Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA
Supportare il consumatore nell'attuazione di comportamenti virtuosi di consumo energetico, mediante l'accompagnamento alla conoscenza di buone pratiche di utilizzo dell'energia
LIVELLO E.q.f.: 4
CONOSCENZE
- Tecniche di check-up energetico semplificato
- Metodologie e strumenti di miglioramento dell'efficienza energetica
- Preventivi, caratteristiche tecniche analisi impatto di misure di efficienza
- Tipologie di fornitori e costi per servizi di manutenzione impianti e immobili
- Dispositivi domotici per il monitoraggio e il contenimento dei costi energetici domestici
- Tecniche di calcolo di risparmio energetico e miglioramento di efficienza
- Metodologie di analisi funzionale per tipologie di consumatori
- Strutturazione delle bollette energetiche e tariffe
- Contratti energetici e comparatore dei contratti
- Servizi connessi a contratti
- Organizzazione e funzionamento delle energy communities, cooperative e dei gruppi di acquisto
- Sicurezza dei lavoratori

ABILITA'

- Realizzare un "check-up energetico semplificato", identificando modalità di consumo energetico in casa
- Analizzare la storia dei consumi e gli interventi di manutenzione ordinaria/ straordinaria
- Identificare ed implementare misure di efficientamento, per monitorare/ottimizzare il consumo energetico
- Analizzare le condizioni contrattuali e le bollette energetiche e confrontarle con altre offerte sul mercato
- Supportare la creazione e partecipazione di gruppi di acquisto
- Fornire agli utenti consigli, per la risoluzione di piccole disfunzioni
- Organizzare l'agenda degli appuntamenti

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di casi di utenza domestica, espressi in termini di serie storica di bollette, contratti, interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, dato un set di offerte di mercato (contratti e tariffe), eseguire attività di check-up energetico semplificato, individuando misure di efficientamento per monitorare/ottimizzare il consumo energetico

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di utenza domestica, di cui uno con caratteristiche speciali di abitudini/bisogni, sulla base dei set informativi dati, esecuzione del processo di check-up energetico semplificato e motivata individuazione di misure di efficientamento, rivolte al monitoraggio/ottimizzazione del consumo energetico

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione delle relazioni informative in ambito energetico, con le diverse tipologie di consumatori**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Fornire supporto ed informazioni, in modo facile e comprensibile, su questioni energetiche generiche e specifiche, mediante un modello di consumo personalizzato, sull'uso appropriato dei sistemi e sulle modalità di risparmio energetico, definite secondo le problematiche e caratteristiche del nucleo familiare

LIVELLO E.q.f.: 4**CONOSCENZE**

- Tecniche di comunicazione e di ascolto attivo, soprattutto con soggetti in condizioni di difficoltà
- Principi e metodi del lavoro in gruppo, all'interno di una rete / associazione
- Metodologie e strumenti per l'organizzazione di eventi formativi e di riunioni
- Utilizzo dei principali software per la redazione di materiali informativi
- Caratteristiche e funzionamento degli strumenti finanziari esistenti e modalità per la richiesta
- Impatto delle condizioni ambientali sulla salute
- Principi giuridici ed etici, relativi al rispetto della privacy
- Elementi di statistica: tecniche di raccolta e gestione dei dati

ABILITA'

- Adottare stili e comportamenti di comunicazione, coerenti con le caratteristiche delle diverse tipologie di consumatori
- Fornire consigli e indicazioni, rispetto a questioni energetiche generiche e/o specifiche – modalità e abitudini
- Supportare il risparmio energetico, anche in termini di "consigli comportamentali", per ridurre il consumo di energia
- Preparare rapporti personalizzati e/o "Linee guida per l'energia familiare"
- Promuovere l'interazione peer-to-peer, tra soggetti in condizioni di povertà / vulnerabilità energetica
- Organizzare riunioni/workshop a beneficio dei consumatori
- Realizzare guide e opuscoli, materiali informativi, presentazioni o altri strumenti di comunicazione
- Valorizzare l'interazione efficace tra le parti interessate
- Promuovere buone prassi, per favorire la salute fisica e mentale
- Raccogliere informazioni attraverso questionari, interviste faccia a faccia, osservazioni, revisione dati
- Compilare report, per la registrazione delle richieste degli utenti e delle informazioni fornite
- Riconoscere e risolvere le problematiche degli utenti, nella comprensione dei quesiti posti e delle informazioni fornite

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di casi di utenza domestica, impostare la relazione di consulenza ai consumatori rispetto a questioni energetiche generiche e/o specifiche, definendo le caratteristiche di materiali informativi e linee guida per l'energia familiare

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di utenza domestica, di cui una con caratteristiche speciali di abitudini/bisogni, motivata impostazione della relazione di consulenza ai consumatori, definendo le principali caratteristiche di materiali informativi e linee guida per l'energia familiare

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Supporto alla risoluzione di controversie**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Supportare l'utenza nelle pratiche e procedure di inoltro reclami, nell'attività di rappresentanza presso enti pubblici e privati e nella richiesta di patrocinio in ambito di procedimenti extragiudiziali, per la soluzione di controversie

LIVELLO E.q.f.: 4**CONOSCENZE**

- Procedure dello Sportello del consumatore (reclami, servizio di conciliazione ed altre modalità di risoluzione delle controversie)
- Le ADR (Alternative Dispute Resolution) nel settore dell'energia
- Politiche e normative, italiane ed europee, inerenti l'energia

ABILITA'

- Fornire assistenza nelle pratiche e procedure di inoltro reclami e nelle controversie per soluzioni extragiudiziali
- Supportare il consumatore nella gestione dei reclami presso lo Sportello del consumatore
- Supportare il consumatore nella fruizione del servizio di conciliazione presso lo Sportello del consumatore

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di casi di utenza domestica e di reclami/controversie con soluzione extragiudiziale, impostare le attività di mediazione e assistenza, con riferimento allo Sportello del consumatore e alla fruizione del servizio di Conciliazione clienti per l'energia

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di utenza domestica e casi di reclamo/controversia, impostazione delle attività di mediazione e assistenza, con riferimento allo Sportello del consumatore e alla fruizione del servizio di Conciliazione clienti per l'energia

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale