

Proposte del Gruppo di lavoro Autorità-PMI per la realizzazione di attività di formazione, in attuazione del Protocollo di intesa approvato con la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com

Il Protocollo di intesa tra l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e gas naturale affida al Gruppo di lavoro la definizione di proposte e progetti per l’attuazione del Protocollo medesimo.

La presente proposta è presentata dal Gruppo di lavoro alle Parti firmatarie del Protocollo per la necessaria approvazione, anche ai fini del relativo finanziamento.

1. Oggetto

Il Gruppo di lavoro propone la realizzazione di un corso di formazione a distanza, in modalità *e-learning*, sui mercati finali dell’energia elettrica e del gas naturale, rivolto al personale delle organizzazioni firmatarie del Protocollo di intesa che svolgono attività di informazione e consulenza alle PMI nelle rispettive articolazioni territoriali.

Il progetto ha durata biennale, al netto dei tempi necessari per l’attivazione del corso.

2. Finalità e contenuti

Il progetto persegue la finalità di qualificare i servizi resi alle piccole e medie imprese, nella loro qualità di clienti finali dei servizi elettrico e gas, dalle articolazioni territoriali delle organizzazioni firmatarie del Protocollo.

L’acquisizione di una formazione specifica attraverso un percorso formativo organico dovrà consentire agli operatori delle organizzazioni attivi sul territorio di diffondere presso le PMI, nello svolgimento delle proprie attività di servizio, informazioni e conoscenze che rispondano non solo all’esigenza di risolvere problemi e criticità puntuali ma anche all’esigenza di cogliere le opportunità del mercato, in un’ottica di capacitazione del cliente finale medesimo.

I contenuti didattici saranno orientati all’acquisizione e consolidamento delle conoscenze di base e agli approfondimenti necessari per fornire informazione/assistenza qualificata ai clienti finali non domestici (PMI) dei servizi elettrico e gas, e saranno integrati da specifici moduli formativi dedicati alla soluzione delle controversie. A titolo indicativo, il percorso formativo dovrebbe prevedere la trattazione delle seguenti tematiche:

- la liberalizzazione attraverso la bolletta: l’assetto, gli attori, le regole;
- i servizi in monopolio: qualità del servizio, sistema tariffario, garanzie e diritti;
- il mercato finale: contratti, offerte commerciali, prezzi, cambiare fornitore;
- il servizio di vendita: fatturazione, qualità commerciale, garanzie e diritti;
- gestione dei reclami e delle controversie.

L’offerta formativa sarà orientata a un approccio *problem-solving* con ampi spazi dedicati all’analisi di casi-studio, provenienti da esperienze dirette. L’attivazione di strumenti interattivi per la condivisione di contenuti tra i partecipanti consentirà di rafforzare l’approccio descritto.

Il progetto dovrà inoltre prevedere la possibilità di sviluppare un’ulteriore offerta formativa con contenuti di livello avanzato che comportano una trattazione approfondita

e ampliata degli argomenti relativi ai mercati liberalizzati dell'energia elettrica e del gas naturale.

3. Realizzazione

L'attivazione della piattaforma e-learning per la fruizione dei contenuti didattici a distanza è affidata all'Autorità, che provvederà avvalendosi di operatori qualificati, selezionati mediante apposite procedure ad evidenza pubblica.

In particolare, la piattaforma e-learning dovrà consentire l'accesso ai contenuti didattici da parte dei singoli destinatari in forma individuale e riservata; l'ammissione ai corsi sarà gestita dall'amministratore del sistema, mediante assegnazione di un numero indicativamente pari a 60-80 credenziali di accesso a ciascuna delle organizzazioni interessate, per un numero complessivo stimato non inferiore a 500 utenze.

Il prodotto dovrà presentare caratteristiche e funzionalità che valorizzino sia la qualità dell'apprendimento (multimedialità, interattività, modularità dei contenuti), sia l'interazione tra i partecipanti (aula virtuale), e possibilmente sessioni collettive con presenza di un tutor, sia la verificabilità e misurazione dell'impatto a livello di singolo destinatario.

Il progetto dovrebbe garantire la possibilità di valorizzare l'investimento iniziale anche nel medio-lungo periodo, mediante aggiornamenti e integrazioni del prodotto per esigenze future quali l'aggiornamento del personale in seguito all'evoluzione del quadro regolatorio; la formazione a copertura del turnover; lo sviluppo di corsi di livello avanzato.

Le organizzazioni firmatarie interessate saranno coinvolte attivamente, nell'ambito delle attività del Gruppo di lavoro o tramite i rappresentanti in esso designati, nelle fasi di progettazione, produzione ed erogazione del servizio, e nel monitoraggio dell'impatto del progetto, alle condizioni e con le modalità che saranno definite dall'Autorità tenendo conto delle proposte operative formulate in sede di Gruppo di lavoro.

4. Monitoraggio

La valutazione dell'impatto del progetto comporterà l'attivazione di due livelli di monitoraggio.

Un primo livello sarà orientato a valutare da un lato il livello di fruizione del corso e il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento da parte dei singoli destinatari e dall'altro a fornire indicazioni circa l'adeguatezza dell'offerta formativa in relazione alle esigenze dei destinatari.

Un secondo livello di monitoraggio sarà orientato a valutare l'impatto della formazione acquisita dai destinatari nello svolgimento delle attività di servizio rivolte alle PMI avente ad oggetto i servizi elettrico e gas.

Gli strumenti di monitoraggio dell'impatto del progetto saranno definiti dall'Autorità, contestualmente alle condizioni per la partecipazione da parte delle organizzazioni interessate, tenendo conto delle proposte operative formulate in sede di Gruppo di lavoro.

5. Risorse e tempi previsti

In relazione alle risorse, si ritiene che la realizzazione di un prodotto di qualità soddisfacente anche in relazione alle esigenze di successivi interventi di sviluppo e

aggiornamento, possa assorbire l'intero ammontare delle risorse stanziare dall'Autorità per la prima attuazione del Protocollo di intesa, pari a un massimo di 108.000 euro. Eventuali risparmi conseguiti in sede di attuazione del progetto potranno essere riallocati per la realizzazione di ulteriori e diverse attività oggetto di successive proposte del Gruppo di lavoro.

I tempi di realizzazione del progetto comportano l'espletamento da parte dell'Autorità delle procedure ad evidenza pubblica per la selezione dei soggetti a cui affidare la realizzazione del prodotto, cui seguiranno le fasi di sviluppo operativo e di test, per una durata complessiva stimabile in circa 6-8 mesi.