

Corso di formazione a distanza sui mercati finali dell'energia elettrica e del gas

Presentazione

Il corso di formazione a distanza sui mercati finali dell'energia elettrica e del gas è il frutto di un progetto formulato in attuazione del Protocollo di intesa stipulato tra l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e le Associazioni di rappresentanza delle PMI, in particolare Casartigiani, CNA, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, Confcommercio, Confesercenti, Confindustria-Piccola Industria, che vede le Parti firmatarie collaborare per migliorare l'informazione delle PMI riguardo l'assetto e l'evoluzione dei mercati energetici, nel promuovere attività orientate a rafforzare la capacità delle PMI in relazione alle opportunità offerte dai mercati finali, ai propri diritti e a un uso consapevole e razionale dell'energia, e nel promuovere il loro accesso a procedure rapide, economiche ed efficaci per la risoluzione delle controversie in materia di servizi elettrico e gas.

Il progetto formazione, interamente finanziato dall'Autorità e realizzato da un operatore qualificato della formazione a distanza, intende qualificare e valorizzare i servizi che le Associazioni firmatarie del Protocollo offrono alle PMI nella loro qualità di clienti finali dei servizi elettrico e gas e si rivolge al personale che svolge, o potrà essere chiamato a svolgere, attività di informazione, consulenza e supporto alle PMI nelle articolazioni territoriali delle rispettive Associazioni.

La struttura e i contenuti del corso sono stati progettati e realizzati facendo riferimento alle indicazioni fornite dalle Associazioni firmatarie del Protocollo di intesa, con l'obiettivo di soddisfare nel modo più efficace le esigenze formative dei destinatari. I contenuti didattici offrono quindi, da un lato, la possibilità di acquisire o consolidare le conoscenze di base sull'assetto e la regolazione dei mercati finali dell'energia, e dall'altro offrono percorsi di approfondimento mirati ad affinare le capacità di analisi e valutazione di aspetti particolarmente sensibili per le PMI, quali la formazione dei prezzi e le offerte commerciali, la contrattualistica e la fatturazione, il sistema di tutele dei clienti finali e gli strumenti per la soluzione delle controversie, l'efficientamento energetico.

L'offerta formativa rimarrà attiva nell'arco di due anni, e prevede l'attivazione di un corso di formazione in modalità e-learning, della durata di 30 ore equivalenti, che i partecipanti potranno completare nell'arco di quattro mesi. Il corso sarà quindi replicato nei quadrimestri successivi e reso disponibile per nuovi partecipanti, in modo da consentire un costante ampliamento della platea dei destinatari.

La prima attivazione del corso avverrà a settembre 2017.

Descrizione generale

Obiettivi del corso

Lo scopo principale del corso è quello di fornire ai soggetti destinatari competenze specifiche riguardanti i mercati dell'energia elettrica e del gas, al fine di dare ai referenti delle Associazioni elementi con cui supportare efficacemente i propri associati per tutte le tematiche relative all'acquisto dei vettori energetici, alla relativa contrattualistica, alla tutela del cliente finale e all'indirizzamento verso soluzioni di efficientamento energetico.

L'obiettivo finale è quello di indirizzare le imprese verso azioni che consentano di ridurre e ottimizzare la spesa energetica, e di svolgere un ruolo attivo nei mercati finali dell'energia.

Argomenti trattati

Il corso si sviluppa in 4 sezioni principali:

- Introduzione e nozioni di base in materia energia elettrica e gas
- Mercato, prezzi e contrattualistica dei vettori energetici
- Fornitura, misura e qualità del servizio
- Tutele del cliente finale ed efficienza energetica

Tutti gli argomenti vengono trattati con modalità che permettano di evidenziare ed approfondire le tematiche ritenute di maggiore utilità per il conseguimento degli obiettivi finali nei confronti delle imprese.

Destinatari

Personale delle Associazioni firmatarie del Protocollo d'intesa con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, al fine di potenziare le loro competenze a supporto delle piccole e medie imprese per quanto riguarda le tematiche di approvvigionamento energetico.

Prerequisiti richiesti ai partecipanti

Ai partecipanti è richiesta una formazione di base, necessaria a comprendere le nozioni in materia di energia fornite dal corso e le necessità delle aziende verso le quali dovranno fornire un supporto specifico.

Durata del corso:

30 ore equivalenti di e-learning, ripartite tra lezioni, esercitazioni e verifiche intermedie di apprendimento, da svolgere in un arco temporale di 4 mesi.

Struttura e contenuti

Sezione 1: Introduzione e nozioni di base in materia energia elettrica e gas

Obiettivi: fornire ai partecipanti le conoscenze di base relative a elettrica e gas, alla relativa filiera produttiva, ai soggetti coinvolti nel mercato e all'Autorità.

Argomenti trattati: Generazione, trasmissione distribuzione, dispacciamento e misura dei vettori energetici, le modalità operative del mercato, le opportunità derivanti dalla liberalizzazione e il ruolo dei soggetti coinvolti nei diversi ambiti citati.

Sezione 2: Mercato, prezzi e contrattualistica dei vettori energetici

Obiettivi: conoscere i diversi mercati cui può accedere l'utente elettrico e l'utente gas, saper interpretare la bolletta energetica, saper individuare l'offerta elettrica e gas più vantaggiosa in funzione delle caratteristiche dell'utenza.

Argomenti trattati: Le caratteristiche dei mercati elettrici (libero, tutelato, di salvaguardia) e dei mercati gas (libero, di ultima istanza e servizio default). Vengono inoltre trattati la disciplina di fatturazione, la bolletta 2.0, le componenti di costo di energia elettrica e gas, gli strumenti per il recesso e il cambio fornitore.

Sezione 3: Fornitura, misurazione e qualità del servizio

Obiettivi: acquisire le nozioni necessari a guidare il cliente finale per le fasi di attivazione, variazioni contrattuali, voltura e subentro. Conoscere le caratteristiche del contatore e le modalità di lettura, le modalità per la verifica della qualità del servizio e per la soluzione delle problematiche relative a quest'ultima.

Argomenti trattati: Il calcolo dei costi di connessione in funzione delle caratteristiche della fornitura, le opzioni di voltura, subentro e cessazione della fornitura. Viene inoltre affrontata la misura dei consumi, in termini di funzionamento dei contatori, lettura e comunicazione/conguaglio. Vengono inoltre introdotti i parametri per la verifica della qualità del servizio.

Sezione 4: Tutele del consumatore ed efficienza energetica

Obiettivi: saper affrontare le problematiche relative a disservizi legati alla fornitura. Conoscere i principali strumenti per l'efficientamento energetico e le tipologie di impianti per la cogenerazione.

Argomenti trattati: La qualità del servizio di vendita, i reclami e le modalità di interazione con il fornitore, gli strumenti per la soluzione extragiudiziale delle controversie. L'efficientamento energetico mediante il monitoraggio dei consumi, l'impiego di motori e sistemi di illuminazione efficienti e l'autoproduzione di energia elettrica con sistemi cogenerativi. Gli strumenti di incentivazione per l'efficienza energetica, i contratti di scambio di energia con la rete e il ruolo delle ESCO.