

# La trasformazione dei settori dell'energia elettrica e del gas e del servizio idrico: sviluppo dei profili professionali e implicazioni per la formazione

**Serena Rugiero**

*Coordinatrice Osservatorio Energia e Innovazione Ires*

*Presentazione n.5/2013*

## Il percorso della ricerca

### Obiettivi



Valutare come tali processi determinano nuove funzioni, modelli organizzativi, “nuove” o mutate professionalità e come incidono sui processi formativi

### Risultati attesi



Fornire indicazioni e raccomandazioni sulle linee di programmazione e le priorità formative finalizzate allo sviluppo di competenze e figure professionali chiave per i settori in esame

### Metodologia



- **Analisi desk:** fotografia del sistema e analisi di scenario in chiave evolutiva dei settori
- **Indagine empirica:** lo sviluppo di competenze e profili professionali e i fabbisogni formativi

# Il percorso della ricerca

## Il problema scientifico

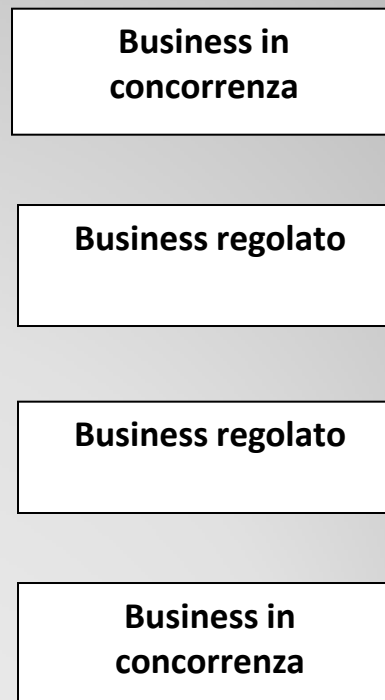
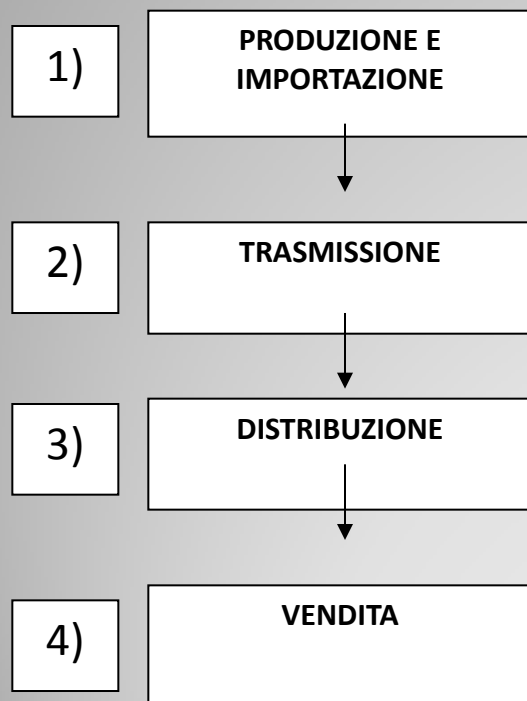
I settori dell'energia elettrica, gas naturale e idrico sono attraversati da profondi mutamenti che riguardano sia la produzione del servizio che le modalità di fruizione degli utenti e dei consumatori:

- Liberalizzazione del servizio energetico → trasforma l'architettura del sistema delle utilities
- Separazione della gestione delle reti da quella del servizio → implica trasformazioni della qualità sia tecnica che commerciale
- Mutamento dei sistemi informativi
- Evoluzione verso un orientamento alla sostenibilità

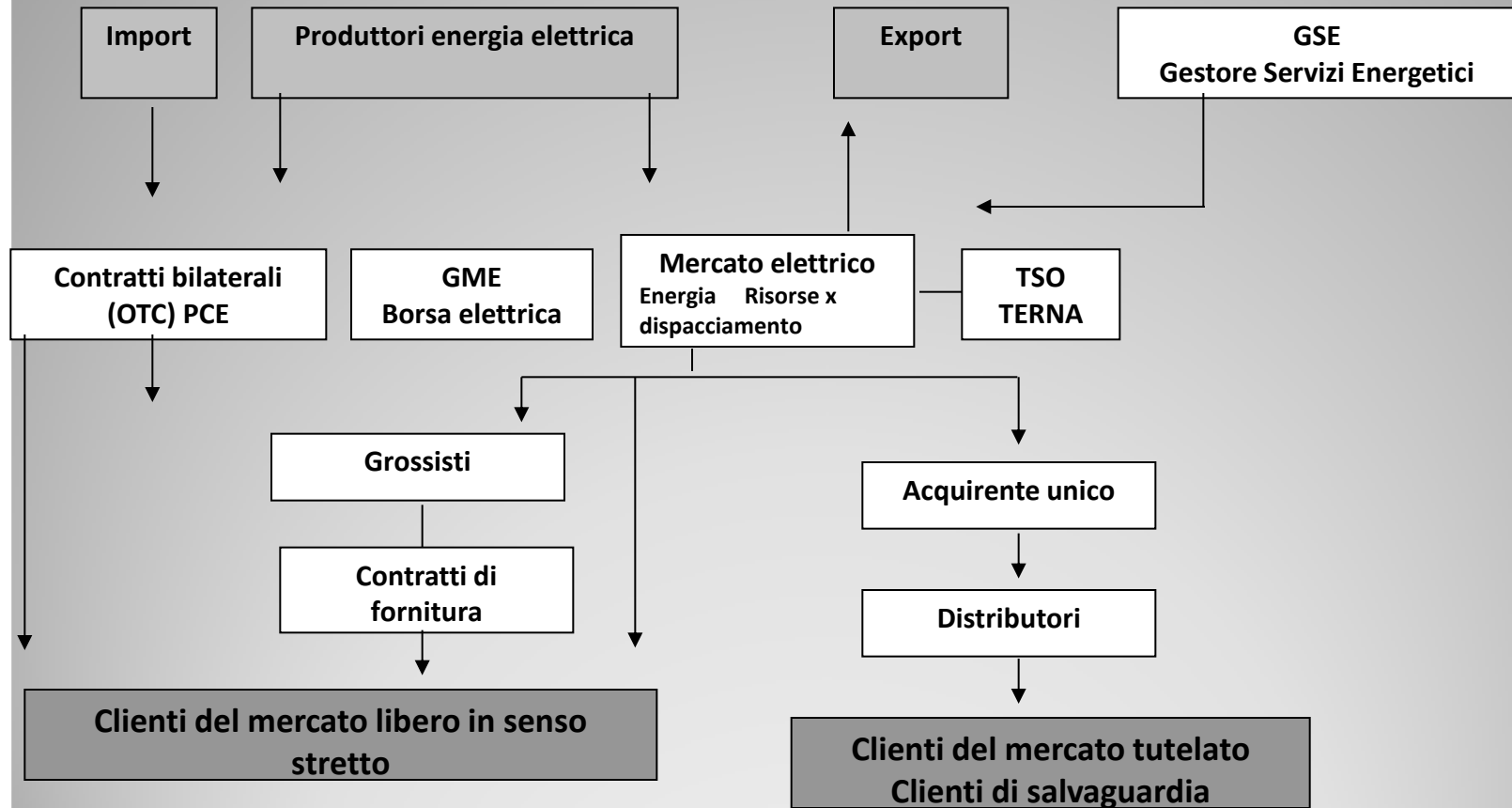
# Servizio elettrico - Filiera

## FASI DELLA FILIERA

## REGIME REGOLATORIO

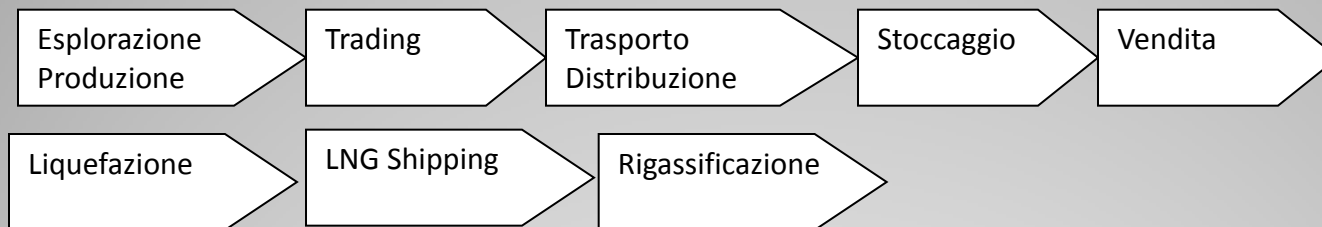


# Assetto del sistema elettrico italiano



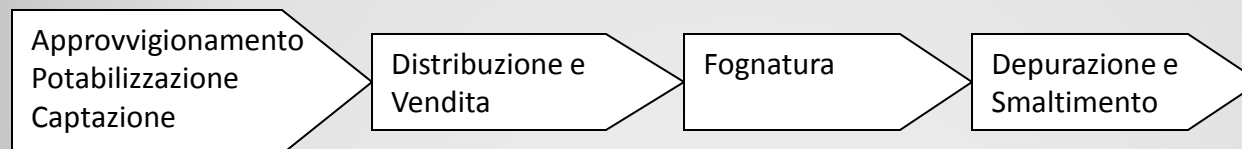
**La liberalizzazione del servizio elettrico ha costretto le aziende locali a realizzare il processo di Unbundling sia societario che contabile. Le aziende multiutilities hanno dovuto separare societariamente le diverse attività, all'interno del settore elettrico separare le diverse fasi della filiera e successivamente la vendita in diverse funzioni, all'ingrosso e al dettaglio (retail), con possibilità di cambiare fornitore.**

## Filiera del gas naturale

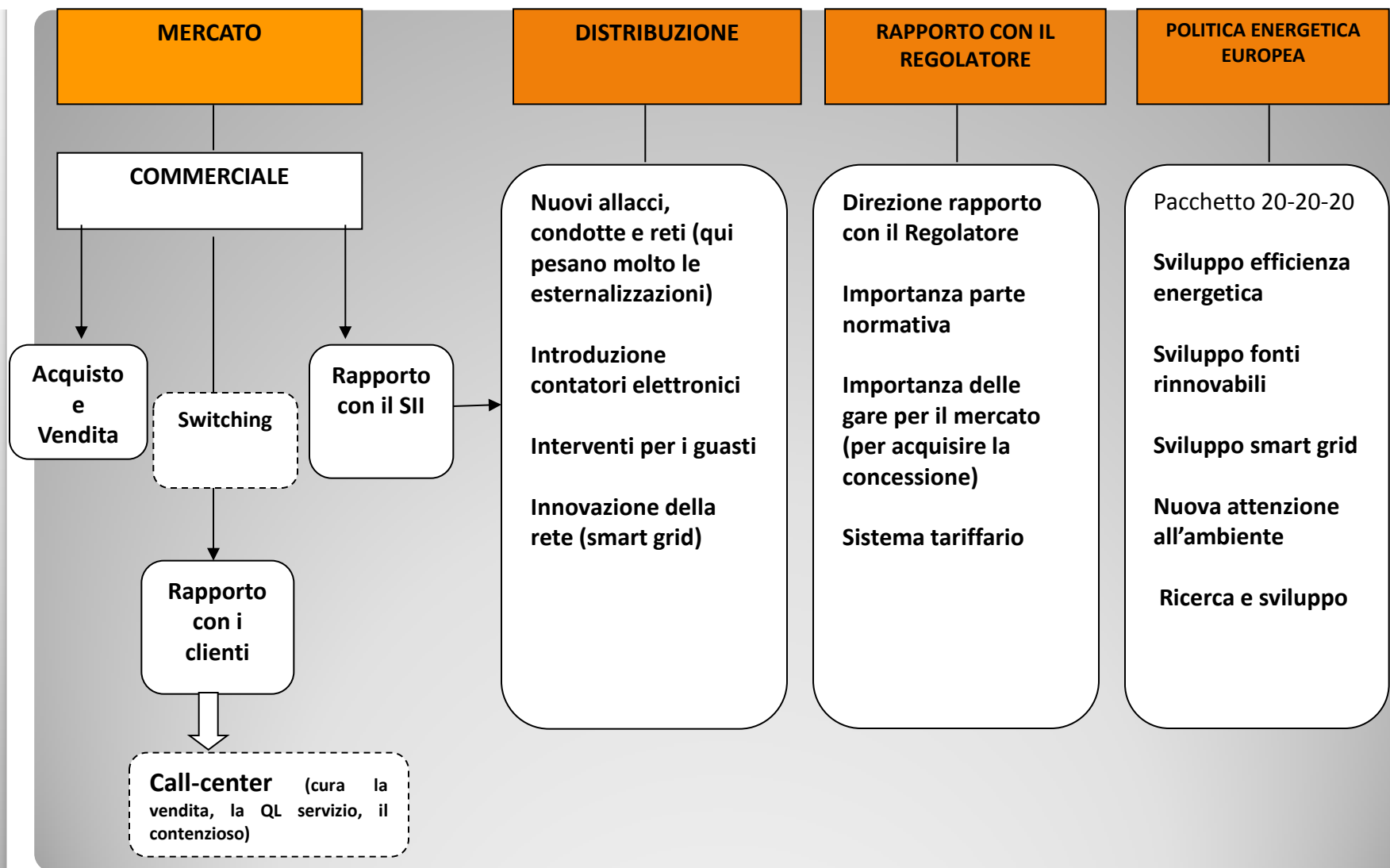


***Come nell'elettricità l'umbundling ha riguardato società e funzioni.  
Anche qui la fase di "vendita" (lettura informatica, fatturazione, rapporto con i clienti)  
diventa una fase determinante per il mercato e la concorrenza.***

## Filiera del servizio idrico



# La riorganizzazione delle funzioni delle aziende



*I maggiori elementi di novità sono: la funzione di acquisto e vendita ai clienti, la centralità del rapporto con il cittadino-consumatore, i rapporti con il Regolatore, l'evoluzione informatica legata ai contatori elettronici, alle reti intelligenti, al metering e alla fatturazione.*

# Lo sviluppo delle competenze e dei profili professionali



Le **figure professionali emergenti** più significative, affermatesi recentemente sul mercato del lavoro : innovative in termini di competenze richieste ed attività di lavoro svolte



Prevalentemente funzioni area commerciale (acquisto e vendita, rapporto con i clienti), area rapporti con il Regolatore, area innovazione e sostenibilità



Le **figure professionali tradizionali**: profili presenti da tempo nel mercato del lavoro, che stanno subendo cambiamenti significativi nei contenuti, nelle caratteristiche, in considerazione dei processi di cambiamento che attraversando il settore delle public utilities



Prevalentemente funzioni area distribuzione










# Profili professionali innovativi e in trasformazione

## Figure professionali innovative per i settori gas e acqua

- 👤 Addetto clientela
- 👤 Addetto gestione clienti
- 👤 Addetto esperto clienti
- 👤 Addetto tutela clienti
- 👤 Addetto attività di marketing
- 👤 Addetto fatturazione vettoriamiento
- 👤 Esperto sviluppo clienti
- 👤 Esperto contratti di vettoriamiento
- 👤 Esperto customer care
- 👤 Esperto vendite grandi clienti
- 👤 Esperto normative e tariffe
- 👤 Responsabile marketing
- 👤 Responsabile legale






## Profili professionali innovativi e in trasformazione

### Figure professionali tradizionali che subiscono una significativa trasformazione nei settori gas e acqua

-  Coordinatore di squadre operative
-  Coordinatore esperto controllo lavoro terzi
-  Capo squadra esperto distribuzione/lavori rete
-  Operaio esperto servizio energia/gestione calore
-  Addetto esperto contabilità/controllo di gestione
-  Addetto prevenzione/protezione rischi
-  Tecnico analisi chimico batteriologiche

# Profili professionali innovativi e in trasformazione

## Figure professionali innovative nel settore elettrico

-  Trader
-  Team leader della rete commerciale
-  Account manager commerciale
-  Network area manager
-  Bidder

## Le azioni formative a sostegno della crescita dei profili: i temi formativi

AREA DI INTERVENTO	TEMA FORMATIVO
ICT	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione della piattaforma informatica per la lettura delle misure.</li></ul>
AREA COMMERCIALE (rapporto con i clienti (sul piano commerciale e della comunicazione))	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unbundling contabile.</li><li>- Gestione call center</li><li>- Fatturazione</li><li>- Gestione delle offerte contrattuali</li><li>- Tecniche di comunicazione e gestione dei clienti</li></ul>
AREA DELLA <b>REGOLAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza della regolazione</li><li>- Qualità tecnica e commerciale dei servizi</li></ul>

**Grazie per l'attenzione!**

**[s.rugiero@ires.it](mailto:s.rugiero@ires.it)**