

## Tutor per l'energia domestica

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

**REPERTORIO - Lazio**

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili

#### Tabelle di equivalenza AdA

EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO Lombardia

ADDETTO CUSTOMER CARE Lombardia

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO	Lombardia	2	X	X

#### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tutor per l'energia domestica	Lazio	1		X

## Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI	Friuli Venezia Giulia	0		

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore call center Inbound	Campania
Operatore assistenza clienti	Lazio
Addetto customer care	Liguria
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
Addetto al call center servizio clienti	Marche
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia
Operatore di call center	Sardegna
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	0		

## Competenze

**Titolo:** Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico

**Descrizione:** Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico

**Obiettivo:** Identificare i bisogni di energia e le caratteristiche delle abitudini di

## consumo energetico in ambito domestico

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti

Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)

Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche

Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)

Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

### 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

### ABILITÀ/CAPACITÀ

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

**Titolo:** Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia

**Descrizione:** Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia

**Obiettivo:** Supportare il consumatore nell'attuazione di comportamenti virtuosi di consumo energetico, mediante l'accompagnamento alla conoscenza di buone pratiche di utilizzo dell'energia

Attività associate alla Competenza

## 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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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 confrontare 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

**Titolo:** Gestione delle relazioni informative in ambito energetico con le diverse tipologie di consumatori

**Descrizione:** Gestione delle relazioni informative in ambito energetico con le diverse tipologie di consumatori

**Obiettivo:** 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

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA1: Organizzare l'agenda, a partire dalla realizzazione dei primi contatti, fissando appuntamenti per le interviste

Organizzazione dell'agenda degli appuntamenti

Realizzazione del primo contatto (telefonico o di presenza) dei potenziali intervistati per fissare l'appuntamento

Comunicazione al coordinamento di ricerca degli eventuali problemi di gestione dell'agenda

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti

Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)

Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche

Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)

Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

Attività dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami  
Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni  
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda  
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

Risultato atteso:RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica  
Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite  
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

## 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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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 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

**Titolo:** Supporto alla risoluzione di controversie

**Descrizione:** Supporto alla risoluzione di controversie

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

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Procedure specifiche dello Sportello del consumatore

Procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia

Procedure ADR paritetiche

Politiche e normative Italiane ed europee inerenti l'energia

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire assistenza nelle controversie per soluzioni extragiudiziali

Supportare il consumatore nella gestione dei reclami presso la Sportello del consumatore

Supportare il consumatore nella fruizione del servizio conciliazione clienti energia

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.1.3.2	Intervistatori e rilevatori professionali
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved