

## SCHEMA UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 1 of 11

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

### Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....	2
3	COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL manager delle utenze .....	2
4	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO .....	3
5	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	3
5.1	Requisiti.....	3
5.1.1	Pre-requisiti di accesso all'esame – Idoneità .....	3
5.1.2	Istruzione.....	3
5.1.3	Formazione specifica .....	3
5.1.4	Esperienza di lavoro specifica .....	4
5.1.5	Tipologia di esame e modalità .....	4
5.1.6	Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali .....	5
6	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	5
6.1	Domanda di certificazione .....	5
6.2	Nomina commissione d'esame ed eventuali osservatori .....	6
6.3	Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura .....	6
6.4	Programma delle prove.....	6
6.5	Attrezzatura, strumenti, dispositivi e documenti consultabili .....	7
6.6	Valutazione complessiva delle prove .....	7
6.7	Decisione/Delibera della certificazione.....	8
6.8	Requisiti per il mantenimento della certificazione .....	8
6.9	Requisiti per il rinnovo della certificazione.....	8
7	Processo di gestione generale.....	9
7.1	Riservatezza .....	9
7.2	Sicurezza.....	9
7.3	Codice deontologico .....	9
7.4	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente .....	9
7.5	Ricorsi e reclami .....	9
7.6	Contenziosi .....	10
7.7	Sanzioni .....	10
7.8	Uso del Marchio .....	10
7.9	Uso del certificato.....	11





# UTIMA

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti e le modalità per la certificazione delle competenze dei candidati per il profilo del manager delle utenze (Utility Manager). Le regole di tale schema sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e alla norma UNI 11782:2020.

Il profilo è unico ma con due aree di competenza, telecomunicazione ed energia e gas ma, in base alla norma, non è possibile dividere i due ambiti di competenza perché non è possibile dividere le conoscenze e le abilità mappate nella stessa.

## 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione in conformità alla norma ISO 17024:2012. Trattandosi di una certificazione che rimanda ad una norma UNI, quindi ad un documento pubblico acquistabile presso UNI, [www.uni.com](http://www.uni.com).

Norma di Riferimento UNI 11782:2020

La presente procedura di schema rimanda per molte parti a quanto definito nella norma.

## 3 COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DEL MANAGER DELLE UTENZE

Il manager delle utenze deve essere in possesso delle conoscenze, delle competenze e delle abilità necessarie per lo svolgimento dei propri compiti nel rispetto della normativa vigente. Il Manager delle Utenze è chiamato a svolgere i seguenti compiti (rif UNI 11782:2020 - §4):

- 1) Incontrare il cliente introducendo la propria figura professionale in maniera chiara e trasparente
- 2) Procedere ad una richiesta di reperimento documenti propedeutica a redigere un'analisi precisa delle vere esigenze del cliente e perimetrare i vari ambiti di intervento: telefonia-energia
- 3) Acquisire dei dati, delle informazioni e dei documenti utili a strutturare un profilo di partenza dei costi e dei consumi in modo da rendere chiaro lo spettro d'intervento per ciascun ambito
- 4) Sulla base dei dati ricevuti elaborare un benchmark, ossia una valutazione rispetto alle attuali condizioni di mercato attraverso software o tecniche dedicate garantendo lo stesso livello di servizio
- 5) Presentare le lavorazioni create, specificando i possibili benefici economici e gestionali in maniera trasparente



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 3 of 11

- 6) Accettare l'incarico con responsabilità e autonomia dando inizio alla gestione dei vari ambiti condivisi con il cliente
- 7) Gestire in maniera chiara le vari fasi per il raggiungimento delle ottimizzazioni economiche e gestionali condivise mediate interrogazione diretta dei vari operatori in modo da redigere dei documenti di comparazione comprensibili
- 8) Assistere nella stipula o negoziazione dei contratti già esistenti
- 9) Monitorare i costi
- 10) Fornire consulenza commerciale ed operativa strategica
- 11) Gestire richieste commerciali ed operative nei vari ambiti contrattualizzati

#### 4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Documento <sup>(*)</sup>	Descrizione
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012</b>	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
<b>UNI 11782:2020</b>	Attività professionali non regolamentate – Manager delle utenze (Utility Manager) - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza

#### 5 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

##### 5.1 REQUISITI

##### 5.1.1 PRE-REQUISITI DI ACCESSO ALL'ESAME – IDONEITÀ

Nessuno vincolo di idoneità

##### 5.1.2 ISTRUZIONE

In base al punto 6 della norma UNI 11782 è richiesto un apprendimento formale riferibile a EQF 4 ovvero titolo di scuola superiore. In mancanza di EQF 4 a livello formale si fa riferimento alla nuova classificazione NQF e si richiede un incremento sulla parte informale di 5 anni di esperienza.

Non si accetta comunque titolo di studio formale EQF 2 o inferiore.

##### 5.1.3 FORMAZIONE SPECIFICA

Frequenza a un corso o più corsi che abbiano una durata complessiva pari o superiore a 24 ore su tematiche afferenti alla professione. Tali crediti devono essere stati acquisiti nei 24 mesi antecedenti alla richiesta di accesso all'esame.



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 4 of 11

Nel Processo di valutazione dei professionisti si consiglia di tenere in considerazione il possesso da parte del candidato di attestazioni, rilasciate da associazioni professionali iscritte alla sezione 2 dell'elenco del MISE, ai sensi della Legge 4/2013.

### 5.1.4 ESPERIENZA DI LAVORO SPECIFICA

Il requisito richiesto dalla UNI 11782 al punto 6 capoverso 6.2 è di 2 anni nel ruolo.

### 5.1.5 TIPOLOGIA DI ESAME E MODALITÀ

Tipologia	Dettaglio	Valutazione	Tempo massimo di esecuzione della prova
<input type="checkbox"/> <b><u>Analisi e valutazione del CV</u></b>	<p>Si veda quanto definito nella <u>norma UNI 11782:2020</u></p> <p>Si precisa che verranno accettate <u>domande di certificazione solo da parte di persone che sono nel ruolo o hanno ricoperto il ruolo per cui stanno richiedendo la certificazione.</u></p>		
<input type="checkbox"/> <b><u>Prova scritta</u></b>	Esame scritto per la valutazione delle conoscenze. Esame composto da 40 domande a risposta chiusa (3 risposte di cui 1 sola veritiera), le domande sono formulate con riferimento alle attività del punto 5 della norma UNI 11782:2020	Il 65% di risposte corrette	1 ora esame scritto 45 minuti in caso di esame on line
<input type="checkbox"/> <b><u>Prova orale</u></b>	Prova orale per approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato e per valutare le abilità trasversali (come ad esempio la	Risultato minimo 65%	30 minuti a persona.



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 5 of 11

	gestione dei conflitti, mediazione e comunicazione)		
--	-----------------------------------------------------	--	--

Peso delle prove rispetto la valutazione finale:

Prove	Peso delle prove
Prova scritta	50%
Prova orale	50%
<b>Superamento esame</b>	<b>Il superamento dell'esame si ottiene al raggiungimento del punteggio minimo complessivo del 70%</b>

Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione d'esame lo informa dell'esito dell'esame ricordando che, se positivo, la delibera finale spetta al comitato di delibera.

### 5.1.6 ABILITÀ, CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE, TRASVERSALI E TECNICO PROFESSIONALI

L'esame è centrato sulle abilità, conoscenze e competenze afferenti al capitolo 5 della norma UNI 11782:2020.

In dettaglio:

- Punto 5.2 della norma per le conoscenze (K-knowledges)
- Punto 5.2 della norma per le abilità (S-skills)
- Punto 5.2 della norma per le competenze (C-competences)

Si veda per sintesi il Prospetto 1 della norma UNI 11782:2020 "Manager delle utenze (utility manager)" relazione tra i compiti, conoscenze, abilità e competenze.

Si precisa che le aree di competenza riguardano complessivamente sia l'ambito telecomunicazioni sia energia e gas come riportato al punto 4.1 della norma UNI 11782:2020.

## 6 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito [www.intertek.it](http://www.intertek.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'Area Operation.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Intertek i seguenti documenti:



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 6 of 11

- copia di un documento d'identità in corso di validità
- curriculum vitae
- evidenze di formazione e di esperienza con autodichiarazione o dichiarazione del datore di lavoro o dello studio con cui si collabora o della Associazione di riferimento
- eventualmente 1 foto tessera nel caso si voglia tesserino formato carta di credito da richiedere tramite modulo MOD F018 – domanda extended da richiedere direttamente all'Area Operation di Intertek attraverso la mail [professioni@intertek.com](mailto:professioni@intertek.com) L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze fornite per il soddisfacimento dei requisiti e i pagamenti delle quote come da tariffario
- la durata della certificazione è di 3 anni

### 6.2 NOMINA COMMISSIONE D'ESAME ED EVENTUALI OSSERVATORI

Come da requisiti definiti nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - creazione degli schemi di certificazione.

### 6.3 IDENTIFICAZIONE SEDE ESAME ED EVENTUALE LABORATORIO/ATTREZZATURA

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento.

### 6.4 PROGRAMMA DELLE PROVE

La commissione garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e ne attesta efficienza e sicurezza, utilizzando l'apposito modulo fornito da Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e la possibilità di svolgere le prove scritte e orali in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Prova scritta
- Prova orale

L'ordine delle prove non può essere invertito.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'Area Operation di Intertek del programma giornaliero e della



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 7 of 11

commissione d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie.

### **Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove (esempio su 6 esaminandi con 1 esaminatore)**

Orario	Attività
8.30	Identificazione dei candidati e registrazione. Presentazione dell'esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle persone durante lo svolgimento delle prove.
09.00	Avvio della prova scritta
10.00	Correzione prova scritta
10.30	Prova orale
13.30	Pausa pranzo
14.30	Riavvio delle prove orali
17.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata

In caso di utilizzo della modalità di esami online si fa riferimento ai requisiti aggiuntivi espressi dalla GOP102- esami\_online.

#### **6.5 ATTREZZATURA, STRUMENTI, DISPOSITIVI E DOCUMENTI CONSULTABILI**

Durante l'esecuzione delle prove scritte non vi sono limitazione nell'uso di documenti o internet.

#### **6.6 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLE PROVE**

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Il candidato, a propria discrezione, ha sempre facoltà di ripetere la prova d'esame in caso di mancato superamento, sostenendone nuovamente i costi.

La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti, senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull'esito.



## UTIMA

I parametri di valutazione specifica sono:

- ④ Superamento prova scritta con punteggio superiore al 65%, prova ostantiva in caso di mancato superamento
- ④ Prova orale e superamento con punteggio superiore al 65%

L'esame si intende superato con punteggio superiore al 70% complessivo della media delle due prove.

### 6.7 DECISIONE/DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

### 6.8 REQUISITI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- abbia attivato processi di aggiornamento professionale svolgendo un corso di aggiornamento di almeno 8 ore in materie correlate all'esercizio della professione di manager delle utenze
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento che l'Area Operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

### 6.9 REQUISITI PER IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Le condizioni per il rinnovo della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione
- abbia attivato processi di aggiornamento formativo svolgendo nel triennio di certificazione almeno 3 corsi (1 corso all'anno), della durata di almeno 8 ore per ciascun corso (n° 24 ore complessive)
- effettui il pagamento delle quote previste per il rinnovo definite nel tariffario.





## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 9 of 11

### 7 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

#### 7.1 RISERVATEZZA

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

#### 7.2 SICUREZZA

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presente negli schemi sono:

- sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati
- sicurezza dei materiali di esame
- sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia online

#### 7.3 CODICE DEONTOLOGICO

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

#### 7.4 SUBENTRO DA ALTRO ENTE O CESSIONE AD ALTRO ENTE

Il subentro ad altro organismo è consentito a patto che il candidato richiedente sia in possesso del certificato in corso di validità sotto accreditamento che deve essere prodotto in copia o tramite foto leggibile. Se giudicato e verificato conforme, Intertek provvederà a rimettere il certificato e al primo mantenimento si procederà a richiedere i documenti per il mantenimento o rinnovo.

Il subentro ad un Ente di certificazione non accreditato non è consentito, il candidato dovrà sostenere la prova intesa come nuova certificazione.

#### 7.5 RICORSI E RECLAMI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Intertek, possono segnalare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Intertek. Intertek provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed



## UTIMA

Document #: GOP135-PERS-IT-UTIMA

Release Date: 13-Dec-2019

Page 10 of 11

entro 30 giorni dal loro ricevimento provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, a conclusione del processo di trattamento del reclamo viene sempre comunicata formalmente a chi ha presentato il reclamo l.

Intertek esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Il reclamante può presentare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del candidato o del professionista certificato nei confronti di una decisione presa da Intertek nell'ambito dell'iter di certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Intertek.

### 7.6 CONTENZIOSI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 7.7 SANZIONI

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 7.8 USO DEL MARCHIO

Terminato positivamente l'iter di certificazione al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, e del tesserino plastificato. Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento implica l'apertura di un'istruttoria di infrazione. Si precisa che:

- il marchio è di proprietà di Intertek Italia che ne concede l'uso all'Utilizzatore
- la concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi



## UTIMA

- in caso di dubbi circa il corretto uso del marchio l'Utilizzatore dovrà contattare Intertek Italia per un parere e una valutazione formale dei casi specifici
- il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità
- la dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante nei confronti del nome dell'Utilizzatore
- il marchio di certificazione può essere usato in: biglietti da visita, carta da lettere, targhe, siti Internet
- Il marchio deve essere sempre utilizzato in abbinamento con il nome dell'Utilizzatore e in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale
- non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sulla effettiva copertura dello stesso. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Intertek Italia ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema di riferimento
- l'utilizzo del marchio di certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento.

### 7.9 USO DEL CERTIFICATO

- Il certificato è rappresentato da un tesserino plastificato.
- Il certificato può essere consegnato anche in formato elettronico o in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni.
- Il certificato può essere pubblicato dal professionista certificato (es. come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet l'Utilizzatore), ma per esteso e sempre in riferimento alla persona. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su Internet, dovrà essere rimosso. La propria qualifica può essere pubblicamente promossa, ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.