



POVERTÀ ENERGETICA. PROGETTI E STRUMENTI D'INTERVENTO

Il Progetto europeo ASSIST2gether e il ruolo del TED nel
contrasto alla povertà energetica

Simone Maggiore, Anna Realini
Sala Affreschi - Palazzo Isimbardi
Via Vivaio 1, Milano
19 marzo 2019



Città
metropolitana
di Milano



AneA
Associazione Nazionale
Autorità e Enti di Ambito

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Milano
Città Metropolitana



AGENZIA
MOBILITÀ
AMBIENTE
TERRITORIO



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

ARPA LOMBARDIA
Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente

ATO
AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

ENEA

**Fondazione
Triulza**

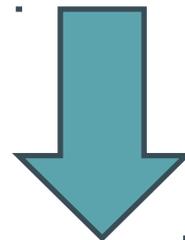
ORDINE DEGLI INGEGNERI
DELLA PROVINCIA DI MILANO



CONF SERVIZI
CISPEL Lombardia

Gli obiettivi del progetto ASSIST2gether

- Contribuire alla lotta contro la povertà energetica
- Contribuire all'abbattimento delle principali barriere del mercato energetico per i consumatori vulnerabili
- Contribuire al supporto dei consumatori vulnerabili nell'uso efficiente dell'energia in ambito domestico



Creazione di una nuova figura professionale di supporto e consulenza ai consumatori vulnerabili e di una rete europea di consulenti (**Tutor per l'Energia Domestica - TED**) per implementare una serie di azioni e servizi innovativi per supportare gli utenti vulnerabili e in povertà energetica con un approccio flessibile, integrato ed orientato al mercato.

Il background di ASSIST2gether

2006 Progetti EU
Serenade e EPEE

2013 Progetti EU
SMART-UP e ACHIEVE

2017 ASSIST2gether

2012 creazione
del gruppo di
lavoro europeo
VCWG

2016
creazione
dell'EPOV

1. **European IEE projects SeRENADE (2006-2008) and EPEE (2006-2009)**
2. **Vulnerable Consumers Working Group (VCWG) and Citizens' Energy Forum (2007-2016).**
3. **European IEE projects ENERGY AMBASSADORS (2009-2011) and ACHIEVE (2013-2015)**
4. **European IEE project European Horizon2020 project SMART-UP (2013-2015)**
5. **European Erasmus+ project ENACT (2015-2016)**
6. **European FP7 project INSIGHT (2016-2017)**
7. **European Energy Poverty Observatory – EPOV (2016- present)**
8. **Diverse pubblicazioni della CE/EU ed articoli scientifici sul tema**

Il Progetto europeo ASSIST2gether e il ruolo del TED nel contrasto alla povertà energetica

19 marzo 2019 – Povertà energetica. Progetti e strumenti d'intervento

ASSIST2gether Overview

- **Call:** Horizon2020 Energy Efficiency 2016 (H2020-EE-2016-2017)
- **Duration:** 36 months (1 May 2017 – 30 April 2020)
- **Consortium:** 12 partners coming from 6 countries (Belgium, Finland, Italy, Poland, Spain, UK) and 1 European network
- **Website:** www.assist2gether.eu

AISFOR Srl (coordinatore)

RICERCA SUL SISTEMA ENERGETICO S.P.A.

ACQUIRENTE UNICO S.P.A.

ASOCIACIÓN ECOSERVEIS

ALGINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA SOCIEDAD LIMITADA

SEVERN WYE ENERGY AGENCY LTD.

FEDERACJA KONSUMENTOW STOWARZYSZENIE

KRAJOWA AGENCJA POSZANOWANIA ENERGII SPOLKA AKCYJNA

VLAAMSE INSTELLING VOOR TECHNOLOGISCH

ONDERZOEK N.V.

Eandis cvba

VAASAETT LTD AB OY

RESEAU EUROPEEN DES ASSOCIATIONS DE LUTTE CONTRE

LA PAUVRETE ET L'EXCLUSION SOCIALE AISBL



Italia

Italia

Italia



Spagna

Spagna



Regno Unito

Polonia



Polonia



Belgio

Belgio



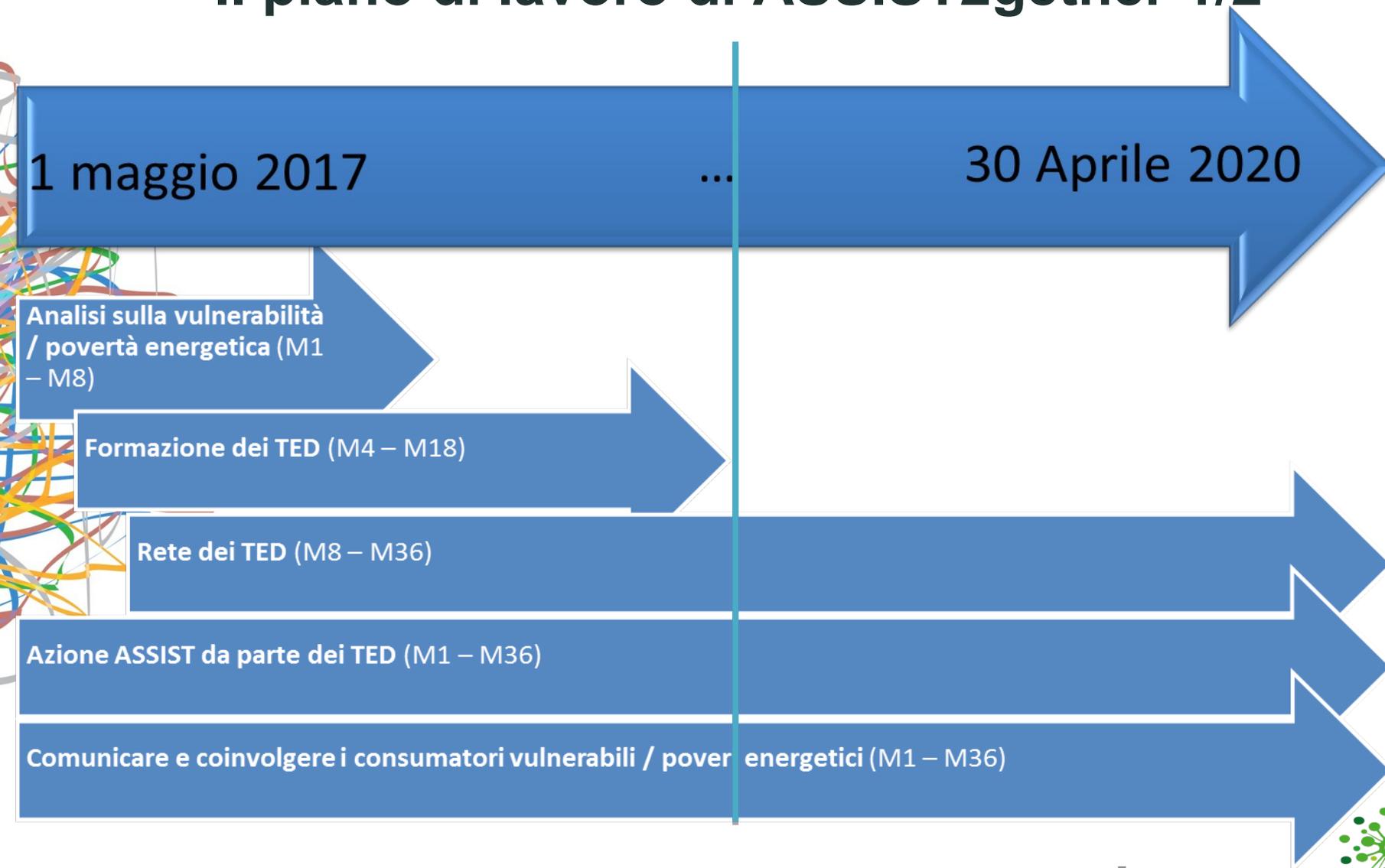
Finlandia



Unione Europea



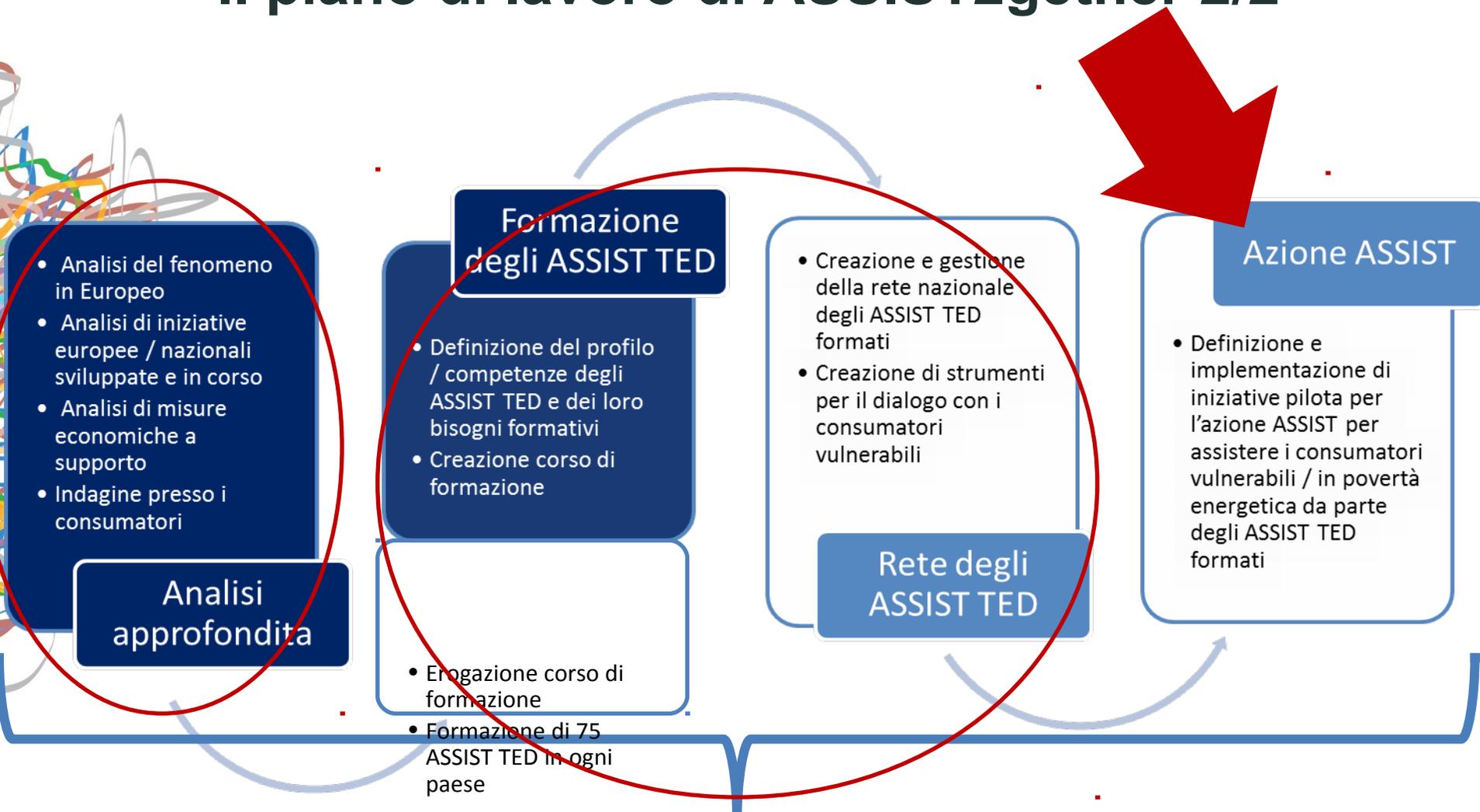
Il piano di lavoro di ASSIST2gether 1/2



Il Progetto europeo ASSIST2gether e il ruolo del TED nel contrasto alla povertà energetica

19 marzo 2019 – Povertà energetica. Progetti e strumenti d'intervento

Il piano di lavoro di ASSIST2gether 2/2



Attività del progetto ASSIST2gether

- 
- 1) **Analisi approfondita sui consumatori vulnerabili**
 - 2) **Preparazione del corso di formazione rivolto ai TED**
 - 3) **Progettazione ed implementazione dell'azione con i TED**

Risultati del lavoro di analisi approfondita



1) Database delle misure finanziarie rivolte ai consumatori vulnerabili / in povertà energetica

2) Rapporto sulle "Best Practice" delle misure finanziarie



3) Rapporto sulle iniziative nazionali ed europee per contrastare la povertà energetica

4) "Best practices" delle iniziative per contrastare la povertà energetica



5) Analisi di mercato sui bisogni dei consumatori vulnerabili

Rapporto sui consumatori vulnerabili ed in povertà energetica



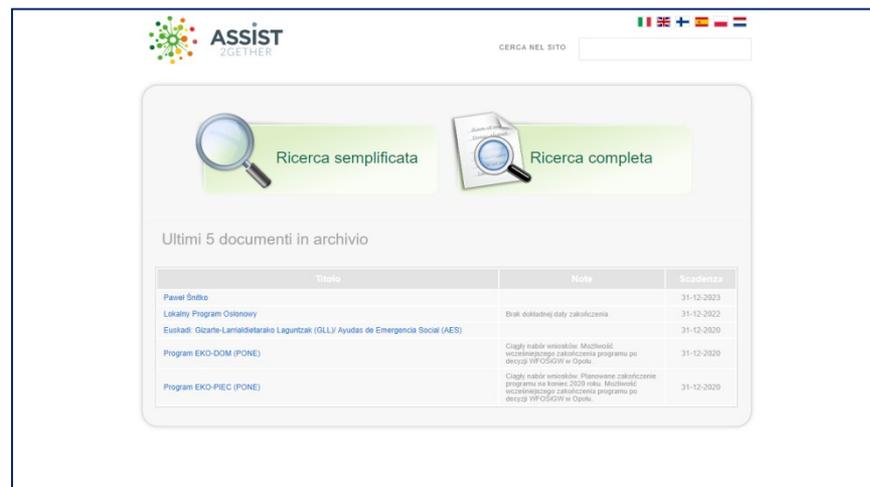
1. Database delle misure finanziarie rivolte ai consumatori vulnerabili / in povertà energetica

Raccolta delle misure di finanziamento a supporto di chi è in condizioni di vulnerabilità / povertà energetica in tutti i 6 paesi di ASSIST2gether (Italia, Belgio, Finlandia, Polonia, Regno Unito e Spagna).

È rivolta a:

- **TED** per fornire informazioni sui meccanismi di finanziamento esistenti ai consumatori in condizioni di difficoltà (sconti sulla bolletta, misure per l'efficientamento, carta d'acquisto, etc.).

- **Consumatori finali** da consultare autonomamente



The screenshot shows the ASSIST2gether website interface. At the top, there is a search bar with the text 'CERCA NEL SITO' and flags for Italy, Belgium, Finland, Poland, UK, and Spain. Below the search bar are two buttons: 'Ricerca semplificata' (Simplified search) and 'Ricerca completa' (Complete search). Underneath, it says 'Ultimi 5 documenti in archivio' (Last 5 documents in archive) and displays a table with the following content:

Titolo	Note	Scadenza
Pavel Šnibe		31-12-2023
Lokality Program Osonovny	Brak dodatkowej daty zakończenia	31-12-2022
Euskadi: Gizarte Larialdiletariko Laguntzak (GLL) Ayudas de Emergencia Social (AES)		31-12-2020
Program EKO-ODM (PONE)	Ciężki nabór wniosków. Możliwość wieloletniego zakończenia programu po decyzji WFOŚGGR w Opatowie	31-12-2020
Program EKO-PIEC (PONE)	Ciężki nabór wniosków. Planowane zakończenie programu na koniec 2020 roku. Możliwość wieloletniego zakończenia programu po decyzji WFOŚGGR w Opatowie	31-12-2020

<http://database.assist2gether.eu>

2. Rapporto sulle "Best practices" delle misure finanziarie

Le **schede descrittive** contenute nella banca dati sono riepilogate nel documento "Best Practice Guide on Financial Measures".



Best Practice Guide on Financial Measures

Italy	Bonus elettrico	<p>The "Bonus elettrico" constitutes a discount on the energy bill according to ISEE (economic indicator) is below 8.107,5 euro (in case of less than 3 children) or less than 20.000 if the family has 3 or more children.</p> <p>The amount of the discount for 207 were:</p> <ul style="list-style-type: none"> € 112- Families with 1 or 2 components € 137 Families with 3 or 4 components € 165- Families with more than <p>In case of families with disabled people or with specific medical needs, the electric bonus may exceed the imports reported above.</p>
Italy	Bonus gas	<p>The "Bonus gas" has a mechanism similar to the "Bonus Elettrico", it is a discount on the gas bill, the amount of the discount depends on the amount of the ISEE of the family.</p>
Italy	REI - Reddito d'Inclusione	<p>The REI is an economic bonus provided to the poor families through a purchasing card (carta d'acquisto) charged every months with an import which depends on the number</p> <p>http://database.assist2gether.eu/dettaglio scheda.cfm?id=202&&filtro_sf=&filtro_be=001&filtro_se=&tipo_af=001&filtro_af=&filtro_tf=&filtro_pa=012&filtro_re=</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 members: 160 € 3 members: 240 € 4 members: 320 € 5 o more members: 400 € <p>To access the economic bonus the family must undertake a "social project" which has to start at the end of the second month after the submission of the request"</p>
Italy	Bon de Chauffage (2017) – Valle d'Aosta	<p>Financial support for heating costs. The amount of the contribution is defined on the basis of the ISEE declaration, the energy requirements of the buildings, the altitude and</p>

12



3. Rapporto sulle iniziative nazionali ed europee per contrastare la povertà energetica

- 1) **Analisi delle iniziative nazionali in tutti i paesi europei:** tramite questionario inviato a stakeholders di tutti i paesi Europei sono stati raccolte informazioni sullo stato dell'arte (**definizioni** formali e non di vulnerabilità e povertà energetica / **iniziative** in essere).
- 2) **Analisi delle iniziative europee:** partendo dalla mappatura di tutte le iniziative europee sono state analizzate tutte le iniziative europee negli ultimi 15 anni (action projects / research projects / other).

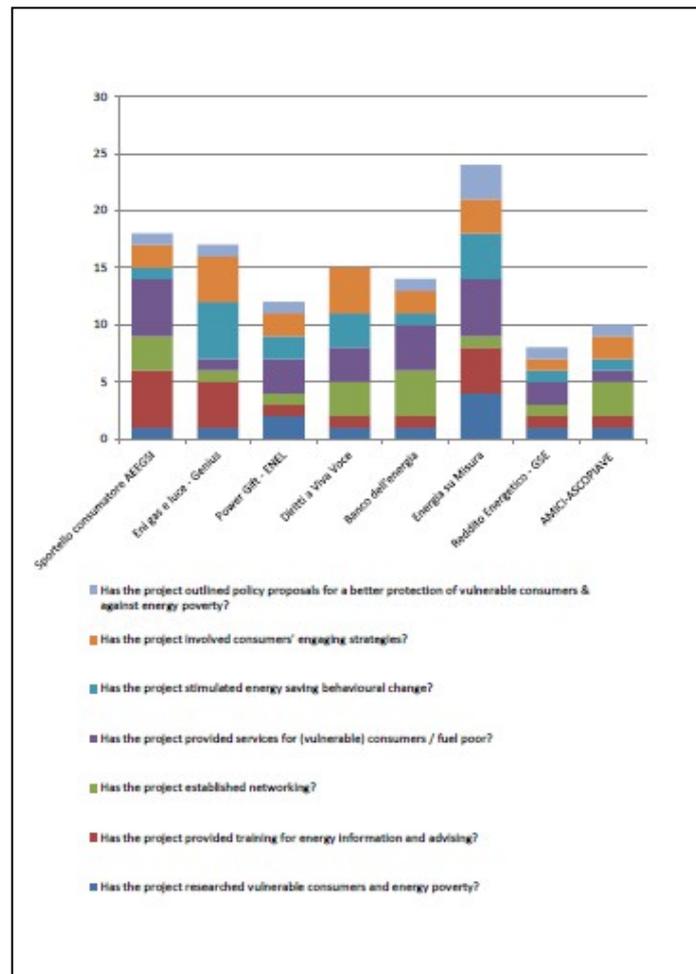
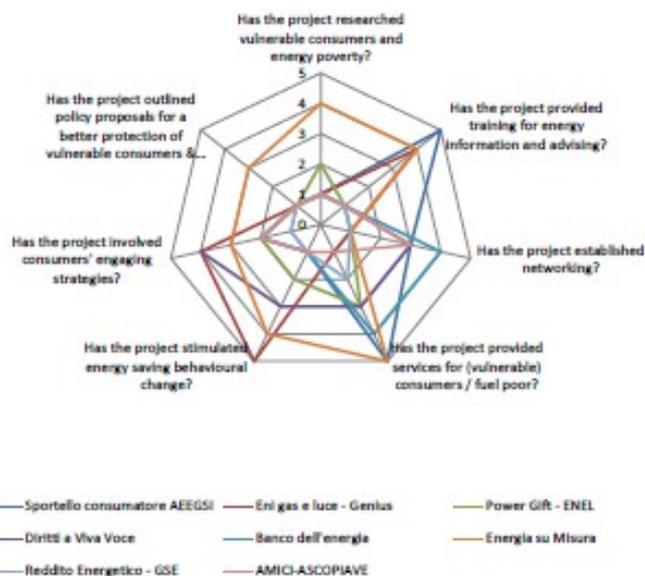
4. "Best practices" delle iniziative per contrastare la povertà energetica

Individuazione delle "Best practices" tra tutte le iniziative di contrasto alla povertà energetica mappate nei vari paesi secondo le seguenti dimensioni:

- Svolto ricerche / analisi su vulnerabilità / povertà energetica
- Creato risorse formative sulla gestione dei consumi energetici in casa
- Creato reti / attività di networking
- Fornito servizi / consigli per i consumatori vulnerabili / in povertà energetica
- Favorito l'adozione di comportamenti volti all'efficienza energetica
- Utilizzato strategie per l'*engagement* dei consumatori
- Proposto politiche per contrastare la vulnerabilità / povertà energetica
- Proposto delle "Best practices"* in uno qualsiasi dei suddetti campi

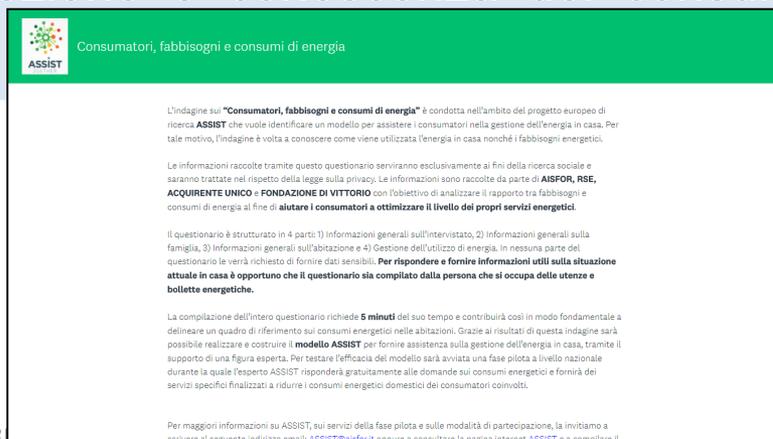
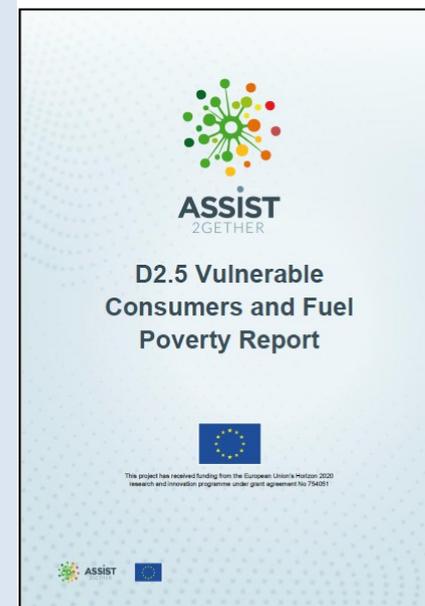
4. "Best practices" delle iniziative per contrastare la povertà energetica

3.1.2 Italian National Initiatives charts



5. Analisi di mercato sui bisogni dei consumatori vulnerabili

- 1) **Analisi interviste a stakeholders nei 6 paesi coinvolti:** partendo da delle linee guida comuni per le interviste sono stati intervistati circa 20 stakeholders in ogni paese provenienti da diversi settori/background.
- 2) **Analisi indagine ai consumatori nei 6 paesi coinvolti:** partendo da un questionario comune rivolto direttamente ai consumatori (online e incontri) sono state raccolte informazioni su percezione e conoscenza dei consumi energetici in casa.



<https://it.surveymonkey.com/r/consenergia>

HOME

RISULTATI

ASSIST avrà un alto impatto strategico a livello nazionale ed europeo. Le principali attività previste sono:

- ✓ Creare servizi unici e specializzati rivolti alle comunità di consumatori vulnerabili attraverso una rete di consulenti sui consumi di energia domestici (Home Energy Advisors - HEA) formati e attivi.
- ✓ Migliorare la condizione energetica di 48.000 consumatori (vulnerabili).
- ✓ Aumentare la conoscenza dei politici sul tema della vulnerabilità dei consumatori e sulla povertà energetica in modo da promuovere l'implementazione di politiche volte a contrastare il fenomeno.

➕ **Analisi approfondita sulla vulnerabilità e povertà energetica in Europa**

➕ **Formazione dei Consulenti sui consumi di energia domestici**

➕ **Creazione di una rete di consulenti sui consumi di energia domestici (HEA) adeguatamente formati e qualificati**

www.assist2gether.eu/ita-risultati

<http://www.assist2gether.eu/ita-risultati>

Azioni pilota del progetto ASSIST2gether

- 
- Segmentazione del mercato dei consumatori vulnerabili
 - Progettazione dell'azione pilota
 - Esecuzione dell'azione pilota
 - Monitoraggio, elaborazione dei risultati e conclusioni

Chi sono gli utenti vulnerabili? La segmentazione.

- Quanti sono gli utenti vulnerabili nei 6 paesi coinvolti?
- Come possiamo identificarli?



Chi sono gli utenti vulnerabili? La segmentazione.

Risultati:

- Non esiste una definizione univoca e condivisa di povertà energetica.
- Gli indicatori di povertà energetica riflettono la disponibilità di dati nei singoli paesi, variando quindi da paese a paese.
- È quindi impossibile usare la stessa metodologia per la segmentazione degli utenti all'interno dei diversi paesi europei.
- La percentuale di famiglie a rischio povertà energetica è molto elevata (10-25%) in tutti i paesi. Esistono delle caratteristiche comuni:
 - vivere in affitto anziché in una casa di proprietà;
 - vivere in un'abitazione energeticamente inefficiente;
 - essere genitori single, famiglie numerose o con almeno un genitore senza lavoro (gli anziani sono in una condizione leggermente più favorevole);
 - L'area geografica (nord, sud, città, campagna,..) spesso non è rilevante.



Il Tutor per l'Energia Domestica (TED).

Il TED è una figura di supporto alle famiglie in condizioni di vulnerabilità energetica. Segue un apposito corso di formazione e può utilizzare le competenze acquisite per consigliare gli utenti vulnerabili su come ridurre/ottimizzare i propri consumi energetici

A chi si rivolge il TED:

consumatori di energia in condizioni di vulnerabilità / povertà energetica

Cosa fa il TED:

informa, sensibilizza, guida e consiglia sui consumi energetici in ambito domestico e sui comportamenti di consumo.

Dove lavora il TED:

in diversi contesti lavorativi che operano per migliorare le condizioni di vita / accesso all'energia dei consumatori in difficoltà

Il Tutor per l'Energia Domestica (TED) e la sua formazione



A partire dai fabbisogni di competenza dei TED è stato sviluppato un programma formativo ASSIST, articolato in 10 moduli, della durata complessiva di circa 30 ore.

- Il programma formativo è finalizzato a supportare l'acquisizione e valorizzazione delle conoscenze, capacità e competenze sia verticali (tecnico-professionali) sia orizzontali (relazionali e di comunicazione) utili a ricoprire efficacemente un ruolo di tutor per l'energia domestica, con particolare riferimento ai consumatori vulnerabili.
- La formazione TED consente sia l'accesso a nuovi contesti e opportunità lavorative così come l'arricchimento di ruoli e posizioni già esistenti in tanti contesti lavorativi istituzionali, del sociale, del settore energetico
- I TED formati potranno condividere informazioni ed esperienze nell'ambito della rete nazionale TED ed acquisire esperienze specifiche partecipando attivamente alle azioni pilota ASSIST
- Nell'ambito del progetto ASSIST fruiranno del percorso formativo 75 aspiranti TED, selezionati nell'ambito di diverse categorie

Il Tutor per l'Energia Domestica (TED) e la sua formazione

Lezioni prevalentemente **online** (moodle)

Rilascio di un **attestato** di completamento della formazione

<https://assist2020.eu/>

Aree		Moduli
M1 - Modulo introduttivo		ASSIST-TED: L'iniziativa ASSIST ed il profilo, rete e azione dei TED
<i>Analisi del Comportamento di consumo energetico</i>	M2	L'energia è
	M3	Il sistema sociale è ... cos'è povertà energetica e vulnerabilità
M4		Privacy e trattamento dei dati
<i>Check up e "supporto energetico"</i>	M5	Check-up del consumo energetico
	M6	Supporto al comportamento di consumo
	M7	Azione Assist
<i>Comunicazione e consulenza ai consumatori</i>	M8	Comunicare l'energia
	M9	Saper comunicare l'energia
	M10	Pianificazione e organizzazione della comunicazione

Il corso si articola in **10 moduli**, per una durata complessiva di circa **30 ore**. Ogni modulo è costituito da:

- Lezioni;
- Materiale di approfondimento;
- Test di apprendimento.

I TED in Alternanza Scuola - Lavoro

Training Program Structure of ASSIST TED for School Job Alternance (ASL) @Leroy Merlin

MODULES		UNITS	Time (h)	Methodologies
M1	ASSIST-TED: profile, training, network and action	Presentation of ASSIST overall programme, TED and TED role, training and Moodle platform	1,5-4,5	On line (ppt, videos, link, docs)
M2	Energy is	M2U1 – Energy Sector	3-6	On line (ppt, videos, link, docs)
		M2U2 - Rules, Laws and Norms	3-9	
		M2U3 – Energy Consumption and Saving		
M3	Social system is ... What is fuel poverty and vulnerability	M3U4 - Fuel poverty and vulnerability	1,5-4,5	On line (ppt, videos, link, docs)
M4	Privacy e data	EU Directive on Privacy	1_2	On line
M6	Support to energy consumption/behaviour	M6U1 – Advices and Suggestions	1_3	On line (ppt, videos, link, docs)
		M6U2 – Contractual profiles	1_3	
		M6U3 – Funding/incentives opportunities	0,3-1	
M7	ASSIST in field action	Assignments and cases: "Planning ASSIST Action" "Energy Diary" "How to save energy at home" Contest: "How to save energy and emngage consumers"	1_5	Risorse on line
M8	Communication Energy	M8U1 Communication: levels, dimensions, tools, cases	3,5-10	On line (ppt, videos, link, docs)
M9	Relational Competences	M9U1 Effective communication and relational competences (focus on vulnearbles)	1,5-4,5	On line (ppt, videos, link, docs)
M10	Communication Plan and tools	M10U1 Communication tools	1_3	On line (ppt, videos, link, docs)

Lezioni prevalentemente **online** (moodle)

Rilascio di un **attestato** di completamento della formazione

<https://assist2020.eu/>

Corso ridotto per gli studenti in Alternanza Scuola – Lavoro.

Possibili attività:

- Organizzazione di Energy café rivolti ai genitori degli studenti (nelle scuole di provenienza);
- Supporto ai clienti di catene di bricolage (es. Leroy Merlin)

I TED coinvolti

Primi TED coinvolti:

- Associazioni consumatori;
- Studenti in Alternanza Scuola-Lavoro;
- Volontari del servizio civile;
- Associazioni di volontariato;
- Assistenti sociali in cooperative private;
- Cooperative ed abitanti delle case ERP;
- Dipendenti degli uffici pubblici (es. servizi sociali).

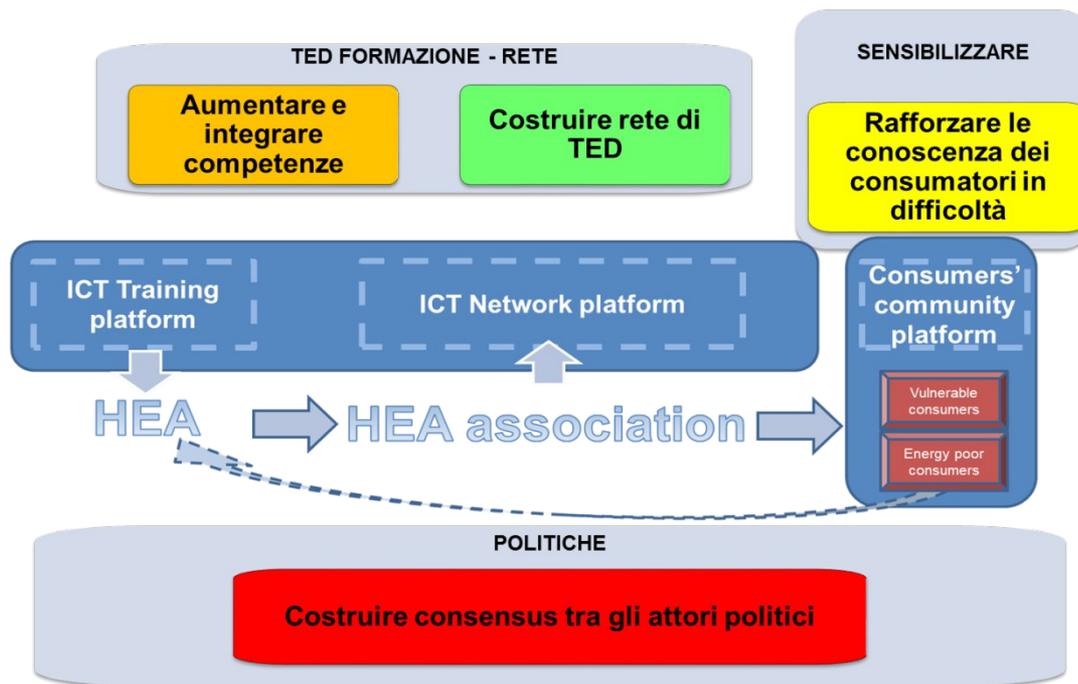


La rete TED



2 reti di collegamento dei TED:

- Rete nazionale
- Rete europea



➔ Entrambe accessibili su piattaforma moodle, contengono tutti gli strumenti per la pianificazione e l'esecuzione dell'azione pilota, oltre che approfondimenti per la formazione continua.

Il ruolo dei TED

Obiettivo dei TED:

Progettare e mettere in atto le azioni ASSIST nei vari paesi, coinvolgendo 750 consumatori vulnerabili, con lo scopo di ridurre il loro consumo di energia del 7%.



2 THINK TANK

Con attori del mercato, in ambito sociale ed energetico, per discutere le azioni ASSIST e raccogliere suggerimenti per garantire il successo delle azioni.

Le azioni pilota

3 macro-categorie di azione, ognuna con svantaggi e vantaggi:



	Tempi	Costi	
«Energy Cafè»			<p>Evita la stigmatizzazione</p> <p>È poco chiaro l'obiettivo finale</p> <p>Cooperazione con altre iniziative locali</p>
Consulenza «porta a porta»			<p>Utilizzo di sportelli pre-esistenti</p> <p>Problema di fiducia e gestione dei dati</p> <p>Integrazione con piani di sviluppo locale</p>
Misure strutturali			<p>Misura più efficace</p> <p>Difficoltà di accesso ai finanziamenti</p> <p>Sinergie con altri progetti</p>

Monitoraggio dei risultati

Definizione di KPIs per il monitoraggio dei risultati, ad esempio:

- Numero di consumatori coinvolti;
- Numero di consumatori interessati ad un secondo contatto (Energy Café);
- Risparmi energetici ottenuti grazie all'azione;
- Risparmi economici ottenuti grazie all'azione;
- Incremento del comfort domestico ottenuto grazie all'azione.

- ➔ Relazioni regolari da parte dei TED attraverso la piattaforma di formazione moodle;
- ➔ Contatto e confronto tra TED provenienti da ambiti diversi (es. sociale/ingegneria) e da diversi paesi.

Prossimi passi

I prossimi passi del progetto ASSIST 2GETHER sono:

- Continuare ed espandere le azioni nei diversi paesi partner;
- Coinvolgere un ampio numero di TED provenienti da diversi ambiti;
- Monitorare i risultati delle azioni;
- Consolidare la rete TED a livello nazionale ed europeo.





+COMMUNITY

UNA PIATTAFORMA INTELLIGENTE
PER LO SVILUPPO DEI TERRITORI



Simone Maggiore, Anna Realini

Ricerca sul Sistema Energetico – R.S.E. s.p.a.
povertaenergetica@rse-web.it

