

Il Tutor per l'Energia Domestica - TED

Il Tutor per l'Energia Domestica (TED) si configura quale **unico punto di riferimento** per il consumatore da consultare per tutti le questioni collegate al contrasto alla povertà energetica. Il TED **informa, sensibilizza, guida e consiglia** i consumatori in ambito domestico, in particolare vulnerabili, sui loro consumi energetici rispetto alle loro necessità e sui comportamenti di consumo. Il TED fornisce, in modo personalizzato rispetto alla situazione del singolo consumatore, informazioni e consigli e supporto pratico rispetto l'efficiamento dei consumi energetici (da come leggere la bolletta energetica a come monitorare i consumi in casa a quali abitudini di consumo adottare per essere efficienti, da come risolvere problematiche contrattuali a come effettuare lo switching della fornitura energetica, da come richiedere i bonus energetici o altre forme di contributi e incentivi per il settore energetico, sociale e sanità, dall'accesso ai servizi di assistenza a come mantenere adeguate le condizioni di benessere in casa, etc.)



Il TED si propone come una figura che può operare in diversi contesti lavorativi - settore energetico, sociale pubblico, terzo settore, sanità, istituzionale (ad esempio il TED può essere un operatore presso associazione di consumatori e di associazione dei social housing, il Punto Unico di Accesso delle Regioni, l'assistente, l'operatore sociale, l'infermiere domiciliare, l'operatore al CAF, l'operatore al customer care centers, etc.). Il TED non vuole essere una figura nuova bensì una figura che già opera a supporto dei consumatori / cittadini (con il suo specifico background e contesto lavorativo) con **competenze rafforzate ed integrate così da poter fornire supporto su tutti gli aspetti della povertà energetica.**

Il TED può svolgere il proprio ruolo all'**interno di servizi già esistenti**, inserendosi quale figura aggiuntiva o professionalizzando operatori / lavoratori già presenti, con competenze ampliate ed integrate oppure in **complementarietà ed integrazione** degli stessi, anche in termini di attivazione di servizi specialistici (ad esempio, orienta e supporta il consumatore per l'accesso ai servizi relativi al riconoscimento del bonus energia).



Le attività del TED variano in funzione dei contesti lavorativi specifici ma sono tutte riconducibili a tre macro-ambiti:

-  Analisi del comportamento di consumo energetico
-  Check up e supporto energetico
-  Comunicazione e consulenza ai consumatori

Sono molti i **contesti lavorativi e le opportunità di inserimento e/o crescita professionale** per il TED. Come anticipato, il TED può operare autonomamente e/o all'interno di team di lavoro integrati, in enti e organizzazioni appartenenti a diversi contesti, che possono essere sostanzialmente raggruppati in tre macro ambiti: **settoriale, istituzionale e sociale.**



settoriale

- Utilities e aziende del settore ma anche aziende della filiera della "smart home" e di consulenza in ambito energetico.
- I principali ambiti di inserimento e intervento riguardano, anche rispetto alla prospettiva della responsabilità sociale di impresa, il miglioramento dei servizi e del supporto nel customer care.

istituzionale

- Rete dei servizi sociali, articolazioni del sistema sanitario e socio-sanitario; Autorità dell'energia e Agenzie energetiche nazionali/istituzionali (quali, ad es. il gruppo GSE).
- I principali ambiti di inserimento e intervento sono: la rete dei servizi del servizio sociale, inclusi i PUA (Punti unici di accesso); i contact centres di enti pubblici e di agenzie energetiche pubbliche; gli Uffici tecnici del Comune (o dei Municipi)

sociale

- Organizzazioni del terzo settore, associazioni di consumatori e/o di housing sociale) sia a enti/organizzazioni afferenti al Servizio Sociale.
- I principali ambiti di inserimento e intervento del TED sono: associazioni di consumatori; organizzazioni del terzo settore; social housing e gli users

Ruolo, attività e contesti di azione del TED richiedono l'acquisizione e/o valorizzazione di un insieme di conoscenze, capacità e competenze sia verticali (**tecnico-professionali**) sia orizzontali, con particolare riferimento alle competenze **relazionali** e di **comunicazione**. Per acquisire tali competenze è necessario seguire il percorso formativo ad-hoc. Al termine della formazione i TED:

Competenze
e formazione
del TED

- confluiranno nella **rete nazionale dei TED** finalizzata a mettere in rete tutti i TED sul territorio nazionale con background e contesti lavorativi diversi al fine di promuovere la condivisione di conoscenze, esperienze e pratiche al contrasto alla povertà energetica ma anche promuovere l'aggiornamento e la formazione continua dei TED;
- saranno **attivamente coinvolti in azioni sul campo con i consumatori vulnerabili**, finalizzate a testare sul campo l'efficacia del percorso formativo e, soprattutto, dell'azione della nuova figura professionale nel dialogare con i consumatori vulnerabili e fornire loro un effettivo supporto. L'azione servirà anche a verificare e testare possibili modelli di sostenibilità della rete.

Per ulteriori informazioni, si può consultare il sito del progetto: www.assist2gether.eu oppure segui l'hashtag #ASSIST2gether sui social media e seguici sui canali social di ASSIST:

Facebook <https://www.facebook.com/Assist2gether>

Twitter [@Assist2gether](https://twitter.com/Assist2gether)

Youtube [Assist Project](https://www.youtube.com/AssistProject)

