



L'innovazione nel contrasto alla povertà energetica



Il progetto ASSIST



Il progetto europeo ASSIST, di cui AU ha fatto parte, ha puntato ad individuare misure di contrasto alla vulnerabilità, in particolare alla povertà energetica.

Si è svolto in collaborazione con soggetti e istituzioni di altri Stati Membri per favorire il processo di integrazione delle politiche energetiche e creare servizi unici e specializzati per la comunità dei consumatori vulnerabili



Commissione europea

Il progetto è stato affidato ad un **Consorzio costituito da:**

12
PARTNER



1
ASSOCIAZIONE
EUROPEA

Provenienti da 6 diversi paesi europei: **Gran Bretagna, Spagna, Belgio, Polonia, Finlandia e Italia**



DURATA DEL PROGETTO

36 mesi

Avvio:
Maggio 2017



Azione: 2018-19



Termine:
Maggio 2020

ASSIST: Obiettivi e Azioni principali

Il progetto si è posto l'obiettivo di:

- Creare servizi unici e specializzati per la comunità dei consumatori vulnerabili per migliorarne le condizioni
- Aumentare la comprensione degli stakeholders politici sui problemi dei consumatori vulnerabili e in condizioni di povertà energetica, così da promuovere l'ideazione e realizzazione di specifiche policy

Azioni principali



Corso di formazione online per la definizione di una **nuova figura professionale**: il Tutor per l'Energia Domestica (TED), che può operare in diversi contesti lavorativi – energetico – sociale - terzo settore.



Coinvolgimento di circa 750 consumatori vulnerabili per paese per migliorare la comprensione del consumo domestico e ridurre i loro consumi, migliorare comfort e ottenere bonus

L'innovazione di ASSIST: chi è il TED

Una delle attività principali del progetto ASSIST è stata la definizione e formazione di una nuova figura professionale: il Tutor per l'Energia Domestica (TED). In un contesto emergenziale come quello attuale e in prospettiva di un mercato pienamente liberalizzato il TED potrebbe costituire, al di là del progetto, un grande punto di riferimento per i consumatori in situazioni di difficoltà.

A CHI SI RIVOLGE

Consumatori di energia in condizioni di vulnerabilità/povertà energetica

COSA FA

- Informa e guida i consumatori vulnerabili,
- Fornisce una vera e propria assistenza, anche in modo personalizzato, utile per gestire meglio i propri consumi e quindi con possibili riduzioni dei costi delle proprie bollette

DOVE LAVORA

Associazioni dei consumatori, enti del settore sociale, enti locali, scuole, grande distribuzione e settore energetico. Ciò gli permette di entrare in contatto più facilmente e in maniera diretta con i consumatori che necessitano assistenza

L'innovazione di ASSIST: l'approccio integrato

PRIMA

Fornitori energia

Consumatori in PE

Associazioni Consumatori

Operatori sociali

Enti locali

DOPO

Consumatori

Consumatori

TED

Consumatori

Consumatori

**IL TED NON E' UNA FIGURA NUOVA – bensì un operatore che già lavora in diversi contesti con competenze ampliate.
Modello di rete replicabile, anche a livello di enti locali**

I risultati del progetto in Italia

I NUMERI

8.500

Consumatori raggiunti con consigli sul comportamento di consumo

600

Famiglie raggiunte con azioni su misura basate su un rapporto diretto

120

TED formati

INDICATORI EFFICACIA PROGETTO

VULNERABILITY EMPOWERMENT FACTOR (VEF)

Valuta la fiducia dei consumatori nell'affrontare le questioni energetiche all'interno delle loro abitazioni.

0,5/1

INDICATORE DI RISPARMIO ENERGETICO (ESI)

Valuta l'energia effettivamente risparmiata dai consumatori vulnerabili coinvolti, il loro maggiore comfort all'interno delle loro case e, più in generale, la qualità della loro vita

2% - 7%

Il bonus sociale in Italia: requisiti

Bonus elettrico e bonus gas

indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro

famiglia con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore ai 20mila euro

uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve risultare titolare di una fornitura elettrica/gas per usi domestici attiva*

*In alternativa, usufruire di una fornitura centralizzata gas/idrica attiva e per usi domestici.

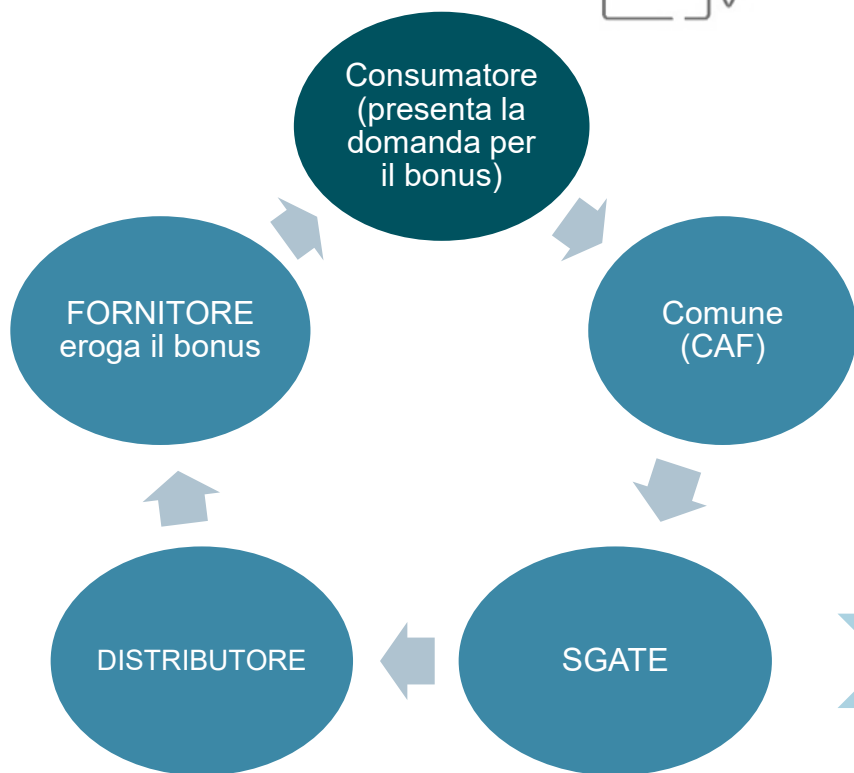


Bonus elettrico per disagio fisico:

clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, che richiede l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita.

L'innovazione del bonus

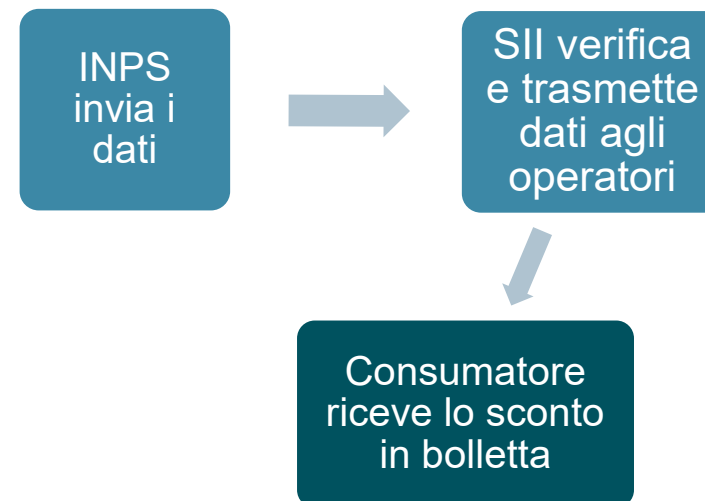
PRIMA



DOPO



- Il consumatore deve solo presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE, oppure risultare titolare di Reddito/Pensione di cittadinanza



Sistema complesso che si basava sul ruolo del consumatore per essere attivato – dopo vari passaggi, il venditore trasferiva il bonus al consumatore. Percettori sul totale dei potenziali beneficiari pari a solo un terzo

Bonus: i vantaggi dell'innovazione



Dematerializzazione della procedura



Alleggerimento burocratico



Facilità di ottenimento



Da consumatore motore a consumatore obiettivo

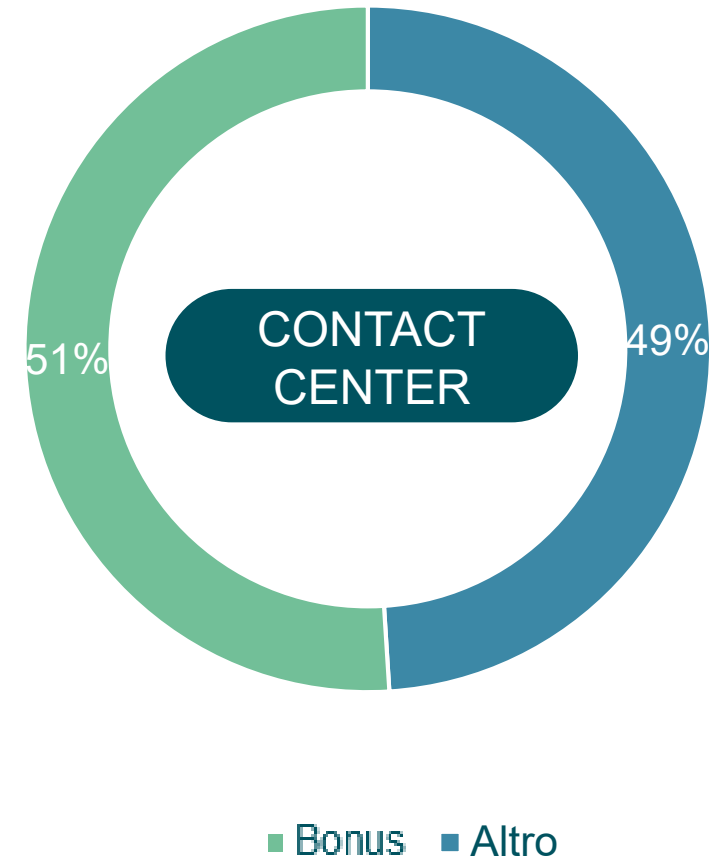


**Soluzione del problema dello stigma sociale
e del dilemma dei pochi percettori**



Il Bonus e lo Sportello

- Importanza del tema per i consumatori: su 630mila chiamate ricevute dal Contact Center nel 2021, circa il 50,8% ha riguardato informazioni sul Bonus
- Sempre nel 2021, l'86,2% delle richieste inviate al servizio Smart Help ha riguardato il Bonus Sociale
- Inoltre, il 59,2% delle altre attività informative ha riguardato il Bonus Clienti Indiretti



Lessons learnt - Conclusioni

1

Non esiste modalità unica per raggiungere i consumatori in PE: differenziare secondo obiettivi

2

Coinvolgimento del settore sociale è fondamentale

3

Solo con operatori sul territorio, come i TED, si possono organizzare azioni efficaci

4

Passaggio da «consumatore errante» a «raggiungere il consumatore»: ASSIST & BONUS

5

Individuare la platea della povertà energetica: l'innovazione contro lo stigma

Il progetto ASSIST ha individuato una modalità operativa e formato una rete che è perfettamente replicabile – con tutti i suoi vantaggi.

La lezione di ASSIST è che il livello più vicino ai consumatori in PE è anche quello più efficace: **gli enti locali, in particolare i comuni, sono fondamentali**

Grazie per l'attenzione

emiliano.battazzi@acquirenteunico.it

