



Comune di Milano: definizione di un nuovo sistema operativo per lo Sportello Aiuto Energia

Nell'ambito dell'assistenza tecnica di [EPAH](#) (Energy Poverty Advisory Hub), di cui beneficia il Comune di Milano e del Progetto "Milano Inclusiva", il 2023 ha visto la prima fase sperimentale dello [Sportello Aiuto Energia](#), gestito da AMAT (Azienda Mobilità Ambiente e Territorio), e nato con l'obiettivo di conoscere e prevenire situazioni di povertà energetica, fornendo – grazie ai [TED](#) – informazioni specifiche per alleviare la spesa energetica e contrastare una condizione di povertà energetica. L'attività di ascolto e supporto s'inserisce nel più ampio alveo di servizi erogati da AMAT e Comune di Milano per il risparmio e l'efficienza energetica attraverso lo [Sportello Energia](#).

Nel 2024, prende avvio la seconda fase di assistenza tecnica di EPAH al Comune di Milano, che nel frattempo ha consolidato e rafforzato l'obiettivo di redigere un **Piano di Contrasto alla Povertà e Precarietà Energetiche**, in virtù della [Deliberazione della Giunta Comunale del 22 dicembre 2023](#), nella quale sono state approvate le linee d'indirizzo per un Piano orientato "Verso un Comune Benessere Energetico".

Il Piano di Contrasto alla Povertà e Precarietà Energetiche cerca di lavorare al benessere energetico degli abitanti, muovendosi lungo il continuum tra povertà energetica conclamata e forme di vulnerabilità energetica, che possono essere episodiche, temporanee, soggette ad una eterogeneità di elementi.

In questa nuova fase di studio, analisi e costruzione del Piano, è prevista una nuova fase di design di progetto per lo Sportello Aiuto Energia, considerate alcune criticità emerse nella prima fase sperimentale secondo quanto riportato da AMAT, e riconducibili ad una debole integrazione fra ascolto dei bisogni e contrasto fragilità di tipo socio-economico da parte di utenti vulnerabili o poveri, anche nei confronti delle spese energetiche, e fornitura di assistenza e consulenza tecnica rispetto al miglioramento dei consumi.

La seconda fase di assistenza tecnica, affidata alla dottoressa Azzurra Spirito, si pone l'obiettivo di definire un nuovo modello operativo per lo Sportello Aiuto Energia, in modo da rimodularne un ruolo che ad oggi risulta riconducibile alla sola erogazione di supporti economici per un sostegno ai consumi di famiglie fragili, senza addentrarsi nel contrasto e nella risoluzione di condizioni di povertà energetica all'intersezione fra la dimensione sociale ed ambientale del fenomeno.

In particolare, dai primi confronti fra Azzurra Spirito e il gruppo di lavoro sulla povertà energetica interno al Comune di Milano – che dall'autunno del 2023 beneficia del coordinamento di Lorenzo De Vidovich in qualità di *energy poverty project manager*, attualmente su incarico di *C40 Cities, Climate Leadership Group Inc.* – emerge la necessità di costruire nuove modalità di ascolto dei bisogni e delle criticità esperite



dall'utente che si reca allo Sportello Aiuto Energia, di concerto con la pluralità di stakeholders interni all'Amministrazione, ed esterni ad essa, coinvolti in progetti relativi ai temi d'indagine (come, ad esempio, Fondazione SNAM, Caritas Ambrosiana, Banco dell'Energia, la Energy Service Company "Fratello Sole").

Per la seconda assistenza tecnica EPAH, Azzurra Spirito lavorerà alla **definizione e strutturazione di un nuovo modello operativo da applicare allo Sportello Aiuto Energia**, attraverso una nuova analisi e impostazione delle modalità d'ingaggio territoriale, delle risorse economiche disponibili per la nuova sperimentazione, ed una successiva fase di elaborazione e perfezionamento del nuovo Sportello Aiuto Energia.

Si possono riassumere tre risultati attesi: strutturazione del rapporto con stakeholders esterni e nuovi attori da coinvolgere, perfezionamento del modello in un dialogo con il gruppo di lavoro interno all'Amministrazione di Milano, e definizione delle modalità d'ingaggio degli utenti. Allo stesso modo, si possono identificare tre fasi distintive dell'attività di assistenza tecnica: *engagement*, con riferimento al gruppo di stakeholders strategici da coinvolgere, formazione, con riferimento all'attività parallela di formazione di nuovi operatori sui temi energetici (svolta da [RETE ASSIST](#)), ed erogazione del servizio, relativa alla definizione dei nuovi ruoli dello Sportello Aiuto Energia nell'ambito del Piano di Contrasto alla Povertà e Precarietà Energetiche.