



SMART-UP

Povert  energetica e consumatori vulnerabili

Il progetto SMART-UP   stato finanziato dalla
Commissione Europea nell'ambito del programma Horizon 2020



Manuale SMART UP di [Aisfor](#)   distribuito con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale](#).

Il progetto SMART UP

La **povertà energetica** di un consumatore è una delle peggiori forme di povertà, poiché comporta disagio sociale, malattie, assenze dal posto di lavoro, rende difficile l'istruzione e limita i mezzi a disposizione per migliorare le proprie condizioni di vita.

Secondo quanto riporta una pubblicazione dell'Enea (Suggerimenti di efficienza energetica per cittadini e professionisti), questo «in Italia è considerato 'problema' perché il 40% delle abitazioni esistenti risulta appartenente a persone che non riescono, con le proprie forze, a migliorare la performance energetica di abitazioni costruite con materiali che le rendono più fredde in inverno e più calde in estate».

Inoltre lo studio dell'Enea certifica che semplici accorgimenti nel comportamento dei consumatori “inducendo abitudini virtuose di consumo, portano a **ridurre fino al 10% i consumi energetici**”

Considerato il numero sempre maggiore di disoccupati e persone in condizioni di disagio economico, si sta assistendo all'aumento del numero di utenti che non possono permettersi di utilizzare un impianto di riscaldamento o raffrescamento a regime perché non in grado di pagare la bolletta.

Secondo il Gruppo di Lavoro Europeo sui Consumatori Vulnerabili (VCWG), è vulnerabile un consumatore che spende in bollette più del 15% del suo reddito.

Secondo **l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**, (AEEGSI) “nel 2014 sono state 933.000 circa le persone in disagio economico che hanno avuto accesso al bonus elettricità e 625.000 al bonus gas a fronte ai circa 6 milioni complessivi di persone che potrebbero avere accesso al bonus”.

Lo scarso accesso al bonus dimostra che è necessario trovare altre forme che possano aiutare le famiglie ad avere abitazioni più performanti e comportamenti più virtuosi da un punto di vista energetico, pagando bollette più basse.

Proprio per intervenire sul comportamento di consumo energetico e sulla riqualificazione energetica delle case a basso reddito dei consumatori vulnerabili è partito il progetto comunitario SMART-UP.

Si tratta di un'iniziativa di **ricerca sociale e azione di assistenza** a favore dei **consumatori vulnerabili** mettendo in pratica azioni formative, informative e di assistenza diretta e attraverso **operatori formati**, anche con il supporto di strumenti tecnologici (quali i display in casa, In-Home Display - IHD).

SMART UP è dunque un progetto che offre strumenti concreti agli operatori e ai consumatori con un duplice obiettivo:

- Fornire assistenza a mille consumatori vulnerabili al fine di renderli più consapevoli dei loro consumi energetici e per facilitare l'adozione di nuovi stili di vita e comportamenti virtuosi;
- Formare 40/50 operatori del privato sociale, di Comuni, CAF e Associazioni di Consumatori con conoscenze e competenze utili a supportare i consumatori vulnerabili con azioni concrete di promozione della cultura del risparmio energetico;

Un vero e proprio strumento di servizio che agisce direttamente sui più bisognosi ma che ha delle ricadute importanti su tutta la collettività.

SMART-UP e la collaborazione sul territorio

Il progetto SMART-UP prevede la collaborazione con operatori sociali, associazioni, professionisti e tecnici per l'attività di assistenza e raccolta informazioni con i consumatori vulnerabili.

Cosa SMART UP offre agli operatori sociali

Aisfor, nell'ambito del progetto SMART UP, offrirà agli operatori sociali che aderiscono al progetto una serie di opportunità. Una **formazione gratuita** che consiste in un corso della durata di circa una/due giornate sugli aspetti socio economici del fenomeno, sui bonus energetici a sostegno dei consumatori e su aspetti tecnici di efficienza energetica.

Gli operatori riceveranno materiali e strumenti, compresi diversi gadget, per meglio indirizzare, con nuove conoscenze acquisite, gli operatori verso un sostegno concreto ai consumatori vulnerabili.

Le fasi operative del progetto SMART UP

Terminata la formazione, sarà avviata la **ricerca sociale e l'azione** durante la quale ciascun operatore formato somministrerà un questionario e fornirà suggerimenti sul risparmio energetico a 20/25 consumatori vulnerabili. A distanza di circa 6 – 12 mesi dal primo incontro sarà inviato agli utenti coinvolti un secondo questionario sugli eventuali cambiamenti di **comportamento e di consumo energetico** per permettere di valutare l'efficacia dell'attività di assistenza da parte degli operatori.

Successivamente sarà avviata un'azione di **assistenza mirata a un gruppo ristretto di 60 consumatori vulnerabili** (selezionati tra i 1000 utenti della prima fase) che riceveranno una consulenza più specifica.

Gli strumenti del progetto SMART-UP

Per favorire l'attività di assistenza ai consumatori vulnerabili sono stati sviluppati i seguenti strumenti:

- risorse formative per la formazione degli operatori sociali su come fornire assistenza ai consumatori vulnerabili;
- linee guida per la visita / incontro con i consumatori vulnerabili;
- questionario ex-ante e istruzione per la compilazione del questionario;
- diario energetico e relative istruzioni.
- un questionario sarà inoltre predisposto successivamente e dovrà essere distribuito dopo circa 6–12 mesi dall'erogazione del questionario ex-ante.

Diario energetico

Il «Diario energetico» è un ulteriore strumento sviluppato nell'ambito di SMART-UP per monitorare in modo tradizionale e semplice (solo con l'utilizzo di carta e penna) i consumi dell'abitazione. Serve ad analizzare facilmente il consumo di energia e a facilitare il confronto tra consumatori simili sullo stesso territorio, senza la necessità di collegarsi a internet.

Compilarlo permetterà inoltre ai consumatori di partecipare al concorso fotografico con la possibilità di guadagnare un premio del valore di 300 euro

Gli operatori sociali, adeguatamente formati potranno:

- contattare personalmente i consumatori vulnerabili per:
 - illustrare l'iniziativa SMART-UP, il coinvolgimento del consumatore e raccogliere il consenso informato;
 - compilare un questionario ex-ante con l'obiettivo di acquisire i dati di base sul consumo di energia;
 - fornire consigli sul consumo energetico in generale e sull'utilizzo dei contatori elettronici, con l'obiettivo di ridurre il loro consumo energetico e, di conseguenza, il costo della bolletta.
- fornire un servizio di assistenza supplementare a 40 consumatori vulnerabili che dovranno costituire un piccolo campione sui 1000 partecipanti

complessivi, come parte di uno studio pilota (4 gruppi da 10 utenti con attività di assistenza specifiche più un gruppo di controllo composto da 20 utenti).

- inviare e raccogliere il questionario ex-post compilato;
- promuovere un concorso fotografico aperto a tutti i partecipanti.

Contatti SMART UP

Per adesioni e per definire modalità di collaborazione con Associazioni del privato sociale, Comuni, CAF, Associazioni dei consumatori, operatori dell'housing sociale e del risparmio energetico e per maggiori informazioni sulla strategia di reclutamento dei consumatori, o per qualsiasi altra informazione, contattare:

Marina Varvesi – Responsabile del progetto SMART-UP

Telefono: 06-39375396

Email: varvesi@aisfor.it

Sito web: www.aisfor.it

L'origine del termine «povertà energetica»

Il termine «povertà energetica» («*fuel poverty*») comparve per la prima volta nel Regno Unito alla fine degli anni '70.

Successivamente, il termine «*fuel poverty*» venne utilizzato in documenti governativi per la prima volta nel *Warm Homes and Energy Conservation Act (WHECA)* del 2000 che definisce un individuo in condizione di *fuel poverty* “....se è parte di una famiglia a basso reddito e vive in una casa che non può essere riscaldata ad un costo ragionevole”.

Il concetto di «povertà energetica» oggi

La Commissione nel 2015, nella Comunicazione 'Delivering a New Deal for Energy Consumers'¹, ha riconosciuto la povertà energetica come un tema di grande importanza su cui gli stati membri devono agire.

Il termine «povertà energetica» è spesso utilizzato in modo intercambiabile con il termine «consumatore vulnerabile» o «povertà» in genere.

Una definizione unica del termine «povertà energetica» da parte di tutti gli Stati Membri è necessaria al fine di poter affrontare in modo coerente in Europa il problema. Tuttavia oggi tale definizione non esiste e con il termine «povertà energetica» si intende un'abitazione dove i fabbisogni energetici non sono adeguatamente soddisfatti.

Con il termine «povertà energetica» si intendono dunque, in via generale, i seguenti concetti:

- L'incapacità di pagare per un'abitazione, i diversi servizi energetici come riscaldamento, raffreddamento, illuminazione, utilizzo della cucina e degli elettrodomestici;
- L'incapacità per un nucleo familiare di soddisfare in modo adeguato i propri bisogni energetici (ossia ricevere gli adeguati servizi) senza doversi indebitare; laddove con il termine *adeguati* si intende la quantità di energia necessaria per vivere in maniera confortevole;
- Il Reddito (famiglie a basso reddito, eleggibilità per il sostegno finanziario delle politiche sociali oppure le caratteristiche demografiche degli inquilini dell'abitazione).

¹ “Delivering a New Deal for Energy Consumers” Brussels, 15.7.2015 COM(2015) 339 final COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS - <https://ec.europa.eu/energy/en/news/new-electricity-market-consumers>

Definizione di «povertà energetica» in Italia

In Italia, non esiste una definizione unica di povertà energetica, ma nel corso degli ultimi anni, sono stati realizzati diversi studi in materia.²

In via generale per «povertà energetica», nel nostro paese si considera una spesa, per nucleo familiare, di più del 5% delle proprie entrate in elettricità e di più del 10% in gas. Il concetto è inoltre applicabile alle famiglie che soddisfano i criteri per richiedere il bonus sociale per l'elettricità o il gas.

Impatto della povertà energetica sulla salute

La povertà energetica, intesa soprattutto come la non possibilità di riscaldare l'abitazione in modo adeguato, ossia il mancato raggiungimento del «*comfortable warmth*», può avere sulla salute dei residenti conseguenze più o meno gravi fino addirittura al decesso.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)³, che ha definito la correlazione delle temperature minime sulla salute, nel rapporto del 1987 ha indicato che non vi sono rischi se la temperatura dell'ambiente è compresa tra i 18°C - 24°C. Da ciò si deduce che la temperatura ottimale per l'interno di un'abitazione deve essere pari e 21°C.

Con l'abbassamento della temperatura interna al di sotto dei 16°C possono insorgere problemi respiratori in quanto l'esposizione al freddo abbassa le difese del sistema immunitario e riduce la capacità di combattere le infezioni polmonari.

Se si abbassa ulteriormente la temperatura interna (in un range tra i 9°C e i 12°C), si può manifestare, soprattutto negli anziani, una costrizione dei vasi sanguigni, con conseguente innalzamento della pressione sanguigna e l'ispessimento del sangue. Tutto ciò aumenta notevolmente il rischio di coaguli che possono causare ictus o attacchi cardiaci.

Temperature uguale o inferiori ai 5°C possono provocare ipotermia a causa di un abbassamento della temperatura corporea al di sotto dei 35°C (in condizioni normali attorno ai 37°C). I sintomi di ipotermia possono includere brividi violenti, confusione, delirio e perdita di coscienza.

² Miniaci et al. (2008, 2014), AEEGSI (2014), Faiella e Lavecchia (2015) – Banca d'Italia

³ <http://www.who.int/en/>

Inoltre, se una abitazione non è adeguatamente riscaldata, ossia se si vive in condizioni di «povertà energetica» le conseguenze sulla salute possono portare a:

Malattie respiratorie: forme allergiche alle muffe (con casi di rinite, prurito, starnuti, respiro affannoso, congiuntivite, febbre e tosse); infezioni polmonari; aumentata presenza di virus e batteri nelle case umide.

Cadute e incidenti: le basse temperature influenzano la mobilità delle persone e aumentano le probabilità di cadute con conseguenti rotture o danni della persona, soprattutto nel caso di persone anziane o debilitate. Nelle case fredde e umide, infatti, i sintomi dell'artrite peggiorano e le forze diminuiscono.

Disturbi mentali e benessere – compreso l'isolamento sociale: le case non adeguatamente riscaldate costituiscono ambienti non piacevoli dove vivere, cosa che può avere conseguenze sia sulla psiche di un individuo sia sulle sue abitudini sociali (portandolo all'isolamento sociale).

Malnutrizione: Persone con un basso reddito possono trovarsi nella condizione di dover scegliere tra il cibo o il riscaldamento con conseguenze di malnutrizione e indebolimento delle condizioni fisiche e di salute.

Definizione di «povertà energetica» per SMART-UP

Nell'ambito del progetto SMART, per famiglie in «povertà energetica» si intendono quei nuclei dove non sono adeguatamente soddisfatte le esigenze energetiche dell'abitazione.

Chi sono i consumatori vulnerabili?

Così come per il termine «povertà energetica» non esiste nessuna definizione per il termine «consumatore vulnerabile» non esiste una definizione o criteri che identificano un consumatore come vulnerabile.

Con il termine «consumatore vulnerabile» si intendono dunque tutti quei consumatori che per motivi diversi (economici, di salute, oppure legati a condizioni contingenti) sono a rischio di soffrire di forme di povertà, inclusa la povertà energetica.

La «vulnerabilità» di un consumatore può essere pertanto anche una condizione contingente e temporale legata a un periodo specifico della sua vita (ad esempio: disoccupazione, perdita di lavoro, separazione ecc...)

Una descrizione ampia del concetto di 'consumatore vulnerabile' è stata elaborata dal Gruppo di Lavoro della Commissione Europea nel documento «Vulnerable

Consumer Working Group - Guidance Document on Vulnerable Consumers- November 2013»⁴, dove, per identificare un consumatore vulnerabile sono stati definiti degli indicatori di vulnerabilità.

Definizione di «consumatore vulnerabile» per SMART-UP

Nell'ambito del progetto SMART-UP si applicheranno i seguenti indicatori per identificare i consumatori vulnerabili.

- Età a rischio
- Disabilità o altri tipi di invalidità
- Conoscenze / esperienze limitate
- Basso reddito / bonus sociale
- Numero elevato di bambini nella famiglia
- Luogo e tipo di abitazione
- Condizioni di solitudine
- Periodo di confusione
- Improvvisi cambiamenti di vita
- Responsabilità assistenziale
- Problemi di salute mentale

⁴ http://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/20140106_vulnerable_consumer_report_0.pdf



Funded by the Horizon 2020 Framework
Programme of the European Union

SMART-UP

CONSUMER EMPOWERMENT IN A SMART METER WORLD

MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Interessato a collaborare al progetto SMART-UP?

AISFOR intende collaborare con operatori sociali, tecnici e professionisti esperti nell'implementazione della ricerca sociale di SMART-UP al fine di favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia con il consumatore vulnerabili, facilitando così un dialogo aperto sia per la raccolta dei dati sulle abitudini di consumo in casa che per il recepimento da parte del consumatore dei consigli e suggerimenti sulle possibili azioni per migliorare l'efficienza in casa.

Se siete interessati a collaborare con AISFOR vi chiediamo gentilmente di compilare la presente scheda e di inviarcela via mail a info@aisfor.it oppure via fax: 06-233200836

Nome Cognome:

Recapiti: E-mail:

Telefono:

- ☐ Sono interessato a collaborare come persona fisica
- ☐ Sono interessato per conto di (specificare)

Barrare le attività di SMART-UP a cui si è interessati:

- ☐ Partecipare alle iniziative di sensibilizzazione e dialogo di SMART-UP
- ☐ Partecipare ai corsi sulla povertà energetica e l'efficienza energetica organizzati nell'ambito di SMART-UP
- ☐ Organizzare per i nostri operatori corsi ad-hoc sulla povertà energetica e l'efficienza energetica organizzati nell'ambito di SMART-UP
- ☐ Far partecipare i nostri operatori a corsi organizzati nell'ambito di SMART-UP
- ☐ Effettuare interviste ad un numero di consumatori vulnerabili secondo le modalità della ricerca sociale di SMART-UP
- ☐ Effettuare visite domiciliari ai consumatori vulnerabili per fornire loro informazioni mirate e consigli personalizzati sull'efficienza energetica
- ☐ Collaborare all'analisi dei dati raccolta attraverso la ricerca sociale

Commenti e suggerimenti

.....

.....

.....



CONTATTI

Dott.ssa Marina Varvesi – AISFOR
Email: varvesi@aisfor.it
Telefono: 06 39375396





Funded by the Horizon 2020 Framework
Programme of the European Union

SMART-UP

CONSUMER ENGAGEMENT IN A SMART METER WORLD

PER I RESPONSABILI DEGLI OPERATORI SOCIALI

Uno Smart Meter è generalmente un dispositivo elettronico che registra i consumi di energia elettrica e comunica queste informazioni almeno una volta al giorno al fornitore di energia elettrica per il monitoraggio e la fatturazione.

L'Italia è il Paese europeo con il più alto numero di smart meter installati (già il 95% alla fine del 2011); la loro installazione è diventata obbligatoria con la delibera dell'AEEGSI n.292/2006, in anticipo sui tempi dettati dalla Direttiva Europea sull'efficienza energetica (2012/27/EU).

Conoscere e saper utilizzare gli smart meter può aiutare le famiglie a ridurre i consumi energetici, quindi è importante incoraggiare il loro corretto impiego tra i consumatori vulnerabili e la valutazione dei consumi energetici, così da poter concretizzare l'auspicato risparmio energetico, da cui deriverà una riduzione della bolletta elettrica.

Il progetto

SMART-UP è un progetto europeo che intende fornire assistenza diretta alle famiglie vulnerabili equipaggiate con lo smart meter su come utilizzarlo in modo efficiente, incoraggiandole a monitorare (attraverso il dato visualizzato sullo smart meter) i consumi energetici così da raggiungere l'atteso risparmio energetico.

Perché Voi?

Gli operatori sociali sono una figura chiave per individuare e successivamente dialogare con i consumatori vulnerabili e pertanto il Vostro contributo è essenziale. Con il Vostro aiuto, le famiglie vulnerabili saranno correttamente individuate e le attività di assistenza nel progetto saranno destinate a chi ne ha maggiormente bisogno.

Cosa offriamo

- Corsi gratuiti sull'efficienza energetica per i Vostri responsabili.
- Consulenza gratuita sull'efficienza energetica per i Vostri responsabili, per far fronte a eventuali dubbi e/o problemi legati alla "fuel poverty" ("povertà energetica")
- La possibilità di ridurre le bollette energetiche degli utenti individuati, con conseguente possibilità di ridurre le risorse destinate agli aiuti per le famiglie interessate.
- Una rete attiva a livello nazionale ed internazionale.

Come potete partecipare?

Se pensate che le persone che Voi assistete possano trarre vantaggi da questo progetto, dovete solo contattarci e noi verremo da Voi.

CONTATTI

dott.ssa Marina Varvesi
varvesi@aisfor.it
06 39375396



Funded by the Horizon 2020 Framework
Programme of the European Union

SMART-UP

CONSUMER ENGAGEMENT IN A SMART METER WORLD

PER ASSOCIAZIONI

Lo Smart Metering è stato individuato dalle istituzioni europee come un importante strumento per raggiungere l'obiettivo dell'Europa del 20-20-20, ed entro il 2020, l'80% dei consumatori europei saranno equipaggiati con sistemi di smart metering. L'Italia è il Paese europeo con il più alto numero di smart meter installati: alla fine del 2011, già il 95% degli utenti ha ricevuto un contatore intelligente.

Conoscere e saper utilizzare gli smart meter può aiutare le famiglie a ridurre i consumi energetici ma, per poter effettivamente realizzare il potenziale risparmio grazie a questi dispositivi, sono indispensabili dei cambiamenti di abitudini ed è soprattutto necessario che alle famiglie venga fornito non solo il dispositivo, ma anche un reale servizio.

Il progetto

SMART-UP è un progetto europeo che intende fornire assistenza diretta alle famiglie vulnerabili equipaggiate con lo smart meter su come utilizzarlo in modo efficiente, incoraggiandole a monitorare (attraverso il dato visualizzato sullo smart meter) i consumi energetici così da ottenere l'atteso risparmio energetico.

Perché Voi?

Le associazioni sono una figura chiave per aiutare i consumatori vulnerabili a ridurre la loro bolletta elettrica attraverso l'uso degli smart meter e il nostro progetto fornisce ai Vostri associati servizi gratuiti e strumenti per raggiungere questo scopo

Cosa offriamo

- Corsi gratuiti sull'efficienza energetica per i Vostri associati.
- Guide e modelli gratuiti per affrontare questioni legate alla "fuel poverty" ("povertà energetica").
- Consulenza gratuita sull'efficienza energetica.
- Visibilità per la Vostra associazione in merito alla volontà di affrontare la "fuel poverty".
- La possibilità di ridurre le bollette energetiche degli utenti individuati, con conseguente riduzione delle risorse destinate agli aiuti alle famiglie interessate.

Siete interessati?

Se pensate che le persone che Voi assistete possano trarre vantaggi da questo progetto, dovete solo contattarci e noi verremo da Voi.

CONTATTI

dott.ssa Varvesi Marina
varvesi@aisfor.it
06 39375396



Funded by the Horizon 2020 Framework
Programme of the European Union

PER I PROFESSIONISTI

Lo Smart Metering è stato individuato dalle istituzioni europee come un importante strumento per raggiungere l'obiettivo dell'Europa del 20-20-20, ed entro il 2020, l'80% dei consumatori europei saranno equipaggiati con sistemi di smart metering. L'Italia è il Paese europeo con il più alto numero di smart meter installati: a fine 2011, già il 95% degli utenti ha ricevuto i contatori intelligenti.

Conoscere e saper utilizzare gli smart meter può aiutare le famiglie a ridurre i consumi energetici ma, per realizzare il potenziale risparmio dovuto a questi dispositivi, sono indispensabili dei cambiamenti di abitudini ed è necessario anche che alle famiglie venga fornito non solo il dispositivo, ma un reale servizio.

SMART-UP è un progetto europeo che intende fornire assistenza diretta alle famiglie vulnerabili equipaggiate con lo smart meter su come utilizzarlo in modo efficiente, incoraggiandole a monitorare (attraverso il dato visualizzato sullo smart meter) i consumi energetici così da raggiungere l'atteso risparmio energetico.

Voi professionisti siete una figura chiave per aiutare i consumatori vulnerabili a ridurre la loro bolletta elettrica attraverso l'uso degli smart meter.

Se Lei....

- è un professionista attento
- desidera contribuire a proteggere gli utenti vulnerabili e aiutarli a ridurre i loro consumi energetici
- può dedicare qualche ora ad aiutare i consumatori vulnerabili
- vuole diventare parte di una rete europea di esperti
- vuole risaltare tra gli altri professionisti per il suo valore sociale

.....vorremmo farLe un'offerta!!!

CONTATTI

dott.ssa Marina Varvesi
varvesi@aisfor.it
06 39375396

SMART-UP

CONSUMER EMPOWERMENT IN A SMART METER WORLD