



Scheda informativa sulle modalità di intervento e illustrazione del progetto pilota SMART-UP

SMART-UP è un progetto di ricerca sociale trans-europeo finanziato dal fondo europeo per la ricerca e l'innovazione Horizon2020. Attraverso il lavoro su alcuni consumatori in cinque paesi europei (oltre all'Italia, Francia, Malta, Regno Unito e Spagna), il progetto mira a comprendere meglio il fenomeno dei consumi elettrici e l'impatto che l'utilizzo di un contatore intelligente e di una consulenza energetica personalizzata può avere sul consumo di energia e sul comportamento dei consumatori, attuali e/o potenziali.

Il progetto, che ha avuto inizio a marzo 2015 e finirà a febbraio 2018, si svolgerà nei cinque paesi partecipanti, ovvero Francia, Italia, Malta, Spagna e Regno Unito.

Gli interventi SMART-UP non hanno fini e/o interessi commerciali, e vengono effettuati esclusivamente su base non-profit. La partecipazione al progetto è gratuita.

Questo progetto è finanziato dalla Commissione Europea e in nessun caso sarà chiesto ai partecipanti di contribuire finanziariamente allo sviluppo del progetto o di pagare per la partecipazione.

Vi chiediamo di partecipare al progetto di ricerca sociale in quanto attraverso il vostro impegno avremo modo di comprendere i comportamenti e le logiche di consumo di energia dei consumatori e definire anche il modo migliore per sostenere i consumatori a ridurre i loro consumi energetici. La partecipazione vi permetterà di ricevere consigli diretti e personalizzati sui temi del consumo/efficienza energetica e di ottenere un risparmio energetico.

Ulteriori informazioni sul progetto sono disponibili sul sito: <http://smartup-project.eu/>.

Il progetto SMART-UP è un'iniziativa di ricerca sociale per comprendere i comportamenti di consumo di energia e definire gli strumenti ed i metodi per aiutare i consumatori ad attuare le misure di efficienza energetica e utilizzare al meglio i loro contatori intelligenti.

FASE 1 La ricerca sociale: coinvolgimento di 5000 consumatori vulnerabili (1000 in ciascun paese partecipante) saranno forniti consigli su come utilizzare il contatore intelligente e gestire i consumi energetici e saranno raccolti i seguenti dati:

- dati di base sul consumo di energia (storico della lettura del contatore e/o precedenti dichiarazioni di fatturazione di energia);
- questionario iniziale sul consumo energetico e le abitudini dei partecipanti;
- questionario finale, dai 6 ai 12 mesi dopo la visita di consulenza, sul consumo energetico e le abitudini dei partecipanti.



Funded by the
European Union

FASE 2 Progetto pilota: un gruppo di 60 consumatori nell'ambito degli utenti coinvolti nella Ricerca Sociale sarà individuato per partecipare al progetto pilota e per testare l'impatto di diversi interventi sul consumo di energia delle famiglie. L'obiettivo è quello di capire quale mix di strumenti e modalità di assistenza sono più efficaci per sostenere i consumatori vulnerabili nell'utilizzare il loro contatore intelligente e gestire il consumo energetico. L'organizzazione del progetto pilota è illustrata nella tabella che segue.

	Dimensione del campione	IHD	Diario per il monitoraggio dell'energia	Consulenza e formazione avanzata	Chiamata post-intervento dopo 2 settimane	Monitoraggio post-intervento
Gruppo di controllo	20					
Gruppo sperimentale 1	10	X		X	X	X
Gruppo sperimentale 2	10	X		X		
Gruppo sperimentale 3	10		X	X	X	X
Gruppo sperimentale 4	10		X	X		

Secondo il gruppo sperimentale, i partecipanti al progetto pilota riceveranno:

IHD - Un In-Home Display per fornire informazioni in tempo reale sul consumo di energia in casa. Attraverso l'IHD i partecipanti dovranno registrare regolarmente i diversi consumi energetici.

Diario per il monitoraggio dell'energia - Uno strumento cartaceo facile da usare per il monitoraggio energetico per aiutare i consumatori a monitorare il proprio consumo di energia nel corso della fase di progetto pilota. Attraverso lo strumento di monitoraggio energetico i partecipanti dovranno registrare regolarmente i diversi consumi energetici.

Consulenza e formazione avanzata - Una visita da parte del personale in prima linea addestrato per discutere a fondo le questioni di efficienza energetica domestica e il consumo energetico. Durante la



visita il personale in prima linea qualificato fornirà anche consulenza e assistenza su come ridurre il consumo di energia e aumentare l'efficienza energetica in casa.

Chiamata post-intervento dopo 2 settimane - Una telefonata da parte dei partner del progetto o del personale in prima linea circa due settimane dopo l'intervento, per ricevere una valutazione sulla formazione ricevuta e la fruibilità dello strumento di monitoraggio energetico (IHD o cartaceo). I consumatori avranno l'opportunità di porre domande e chiarire ulteriormente le informazioni che hanno ricevuto al fine di utilizzare al meglio lo strumento ricevuto ed incoraggiarli ad agire e cambiare il loro comportamento, ove richiesto.

Monitoraggio post-intervento - Una telefonata ogni tre mesi (trimestrale) dai partner del progetto o dal personale in prima linea per un massimo di 3 telefonate, per incoraggiare le famiglie a continuare ad utilizzare il contatore intelligente, IHD o lo strumento di monitoraggio dell'energia in modo efficace e per fornire sostegno supplementare, ove necessario. Questi punti di contatto hanno anche lo scopo di incoraggiare il cambiamento comportamentale, ove possibile, offrendo ulteriore consulenza sull'efficienza energetica, se del caso.

Tutti i partecipanti saranno invitati a compilare un questionario di valutazione al termine del progetto pilota.

ACCORDO DI RISERVATEZZA

Il team di lavoro nazionale SMART-UP prenderà tutte le misure necessarie per mantenere le informazioni personali riservate, e per proteggerle dalla divulgazione non autorizzata, la manomissione o eventuali danni. I dati personali raccolti saranno gestiti solo dal partner nazionale e dall'intermediario/i nazionale/i che collabora/ano al progetto e in nessun caso sarà reso disponibile a terzi: nessuna comunicazione o diffusione dei dati personali sarà resa a terze parti (compresi gli altri partner del progetto). L'unica eccezione a questa regola è la risposta a un'eventuale richiesta della Commissione europea o l'EASME - Agenzia europea per la Piccola e Media Impresa – di avere accesso ai dati raccolti solo per verificare la correttezza delle attività svolte dai partner. I dati raccolti saranno gestiti solo a livello nazionale, con l'eccezione della Commissione europea.

AISFOR e gli intermediari nazionali attueranno le misure in materia di protezione dei dati (tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza) richieste per prevenire i rischi di distruzione e/o dispersione. I dati personali dei partecipanti al progetto di ricerca sociale e/o al progetto pilota saranno custoditi e controllati, al fine di minimizzare il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale o meno, di accesso non autorizzato ai dati o di operazioni di trattamento che non sono conformi con lo scopo per cui sono stati raccolti.

I consumatori che partecipano al progetto SMART-UP hanno il diritto di:



Funded by the
European Union

1. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, a prescindere dalla loro avvenuta o futura registrazione/trascrizione, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. Essere informati su:
 - a. provenienza/fonte dei dati personali;
 - b. finalità e modalità del trattamento;
 - c. logica applicata al trattamento, se quest'ultimo viene effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d. dati identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
 - e. soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza dei dati in qualità di rappresentante/i designato/i nel territorio dello Stato, incaricati di essere responsabili del trattamento dei dati.
3. Ottenere
 - a. l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi sia interesse, l'integrazione dei dati;
 - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui è necessaria la conservazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state notificate, anche per quanto riguarda il loro contenuto, a coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato che tale adempimento si riveli impossibile o comporti manifestamente uno sforzo sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. Opporsi, in tutto o in parte,
 - a. per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che li riguardano, anche se sono pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b. al trattamento dei dati personali che li riguardano, ove vengano utilizzati a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I diritti in oggetto possono essere esercitati dal consumatore/partecipante facendo una richiesta al responsabile, senza alcuna formalità e deve essere fornita una pronta ed adeguata risposta di riscontro. Se il consumatore coinvolto volesse abbandonare la partecipazione alla ricerca sociale e/o al progetto pilota, può farlo in qualsiasi momento e senza obblighi (né di tempo, né di costo). La procedura da seguire è la seguente: è necessario inviare ad AISFOR una lettera firmata dalla stessa persona che ha firmato il consenso informato e dove viene indicata chiaramente la volontà di dimettersi e, se possibile, la motivazione legata a tale decisione al fine di contribuire a migliorare la comunicazione e il coinvolgimento di altri consumatori.

Ulteriori informazioni o domande possono essere indirizzate a: AISFOR SRL – Piazza Pio XI, 13 - Roma 00165 – Italy – smartup@aisfor.it





Progetto SMART-UP: Domande frequenti

Qual è lo scopo di SMART-UP? L'obiettivo di SMART-UP è quello di fornire consulenza energetica personalizzata alle famiglie per un utilizzo più efficiente ed efficace del contatore intelligente e quindi per gestire il consumo di energia.

Chi sta portando avanti SMART-UP? SMART-UP è un progetto di ricerca trans-europeo finanziato dal programma europeo Horizon2020. Il progetto si svolge in cinque paesi europei: Francia, Italia, Malta, Spagna e Regno Unito. AISFOR è il partner italiano per l'attuazione del progetto in Italia. AISFOR è una Srl che opera dal 2005 per il potenziamento di enti pubblici e privati mediante l'erogazione di servizi specifici a supporto di una piena soddisfazione dei bisogni di innovazione e sviluppo attraverso la valorizzazione di tutte le tipologie di risorse, umane e tecnologiche. I diversi partner nazionali contribuiscono a fornire consulenza alle famiglie del proprio territorio.

Perché sono stato scelto? Abbiamo selezionato le famiglie/singoli con un contatore intelligente per fornire consulenza personalizzata in merito all'utilizzo efficiente dell'energia. Per prendere parte a questo progetto è necessario disporre di un contatore intelligente installato nell'abitazione. Non importa se la casa è di proprietà o in affitto.

Cosa comporta la mia partecipazione? La partecipazione prevede che un membro del team di AISFOR vi fornirà consulenza energetica personalizzata direttamente in casa o attraverso incontri di gruppo. La consulenza verterà sull'uso del contatore intelligente per gestire il consumo di energia, e sulle modalità di gestione per risparmiare energia in tutta la casa. La sessione di consulenza durerà al massimo un'ora. Agli utenti che partecipano al progetto verrà chiesto di compilare un questionario "prima" e "dopo" l'intervento di consulenza. Il questionario pre-consulenza sarà completato con il membro del team AISFOR prima di iniziare la consulenza personalizzata, mentre il questionario post-intervento verrà inviato via email o per posta dai 6 ai 12 mesi dopo la consulenza. Entrambi i questionari porranno alcune semplici domande sul consumo di energia e sull'uso del contatore intelligente in casa, insieme ad alcune domande più personali e/o inerenti l'abitazione, come ad esempio il numero di persone che ci vivono. I questionari potranno anche richiedere i vostri dati di consumo di energia elettrica annuali e una lettura recente del contatore elettrico. L'insieme delle informazioni raccolte nei questionari ci permetterà di comprendere meglio l'impatto della consulenza sulle abitudini di consumo delle famiglie.

Devo prendere parte? All'inizio della sessione di consulenza un membro del team di AISFOR vi illustrerà il progetto e vi chiederà di firmare un modulo di consenso informato. Siete liberi di porre al consulente tutte le domande che ritenete opportune sul progetto prima di decidere se partecipare. La



Funded by the
European Union



partecipazione al progetto è strettamente legata alla vostra manifesta volontà di aderire. In ogni caso, anche durante e dopo la sessione di consulenza, la partecipazione rimane volontaria e si è liberi di recedere dal progetto di ricerca in qualsiasi momento, senza motivazioni alcune.

Cosa riceverò per aver preso parte? La sessione di consulenza che verrà fornita vi aiuterà a controllare il consumo di energia e potenzialmente a ridurre l'importo delle bollette energetiche. Verranno forniti anche degli opuscoli informativi facili da comprendere.

Alla ricezione del questionario post-consulenza completato, verrete inseriti in un secondo sorteggio. Inoltre, durante il 2016 è possibile partecipare al concorso fotografico SMART-UP. Il vincitore riceverà un buono di € 300 spendibile in supermercati e/o in una catena di elettrodomestici o di elettronica. Maggiori dettagli sul concorso fotografico li trovate sulla cartolina fornita dal membro del team AISFOR che vi ha fornito la consulenza personalizzata.

Il concorso fotografico è amministrato da AISFOR.

La mia partecipazione al progetto verrà mantenuta riservata? I vostri dati saranno raccolti dagli enti/associazioni che hanno manifestato il loro interesse ad AISFOR, partner italiano del progetto SMART-UP. AISFOR utilizzerà queste informazioni, entro 12 mesi dalla prima consulenza, per contattare l'utente e promuovere il concorso fotografico SMART-UP e/o chiedere di completare un secondo breve questionario di follow-up. I vostri dati personali saranno riservati e gestiti per fini esclusivi del progetto. Solo i dati in formato anonimo possono essere condivisi in modo sicuro con il consorzio del progetto SMART-UP e la Commissione europea - che valuta il progetto. AISFOR gestirà i dati raccolti in conformità con il D.Lgs. 196/2003 (legge in materia di tutela dei dati personali).

Cosa accadrà ai risultati del progetto? I risultati di SMART-UP costituiranno la base delle relazioni a disposizione del pubblico. Questi rapporti saranno accessibili sul sito web SMART-UP: www.smartup-project.eu. I dati verranno gestiti e trattati in forma anonima, il soggetto non sarà personalmente identificato in nessuno dei rapporti e/o pubblicazioni inerenti il progetto.

Che cosa succede se ho una lamentela relativa al progetto e/o desidero ricevere maggiori informazioni? Il nostro obiettivo è quello di fare del nostro meglio durante lo svolgimento del progetto, ma se si vuole presentare un reclamo si prega di contattare smartup@aisfor.it. Oppure chiamare il numero 0639375396, o scrivere a AISFOR Srl - Piazza Pio XI 13 - 00165 Roma.



Funded by the
European Union