

---

# HORIZON 2020: PROGETTO ASSIST

ASSIST (Support Network for Household Energy Saving) è un'iniziativa promossa dalla Commissione Europea per **sostenere i consumatori vulnerabili nella gestione efficiente dei consumi energetici domestici e più in generale per contribuire al contrasto della povertà energetica.**

Approvato nell'ambito del programma europeo per l'innovazione e la ricerca Horizon2020, il progetto si svolgerà nell'arco di un periodo temporale di 36 mesi a partire dal 1 maggio 2017 (con chiusura a fine aprile 2020).

ASSIST si basa sull'esperienza pluriennale maturata da AISFOR, RSE e Acquirente Unico, in ambito europeo e nazionale, su iniziative a beneficio dei consumatori vulnerabili e per il contrasto della povertà energetica. Proprio da tali esperienze è emersa la necessità di introdurre una figura professionale dedicata a fornire supporto specializzato sul tema dei consumi energetici domestici, a sostegno dei più vulnerabili.

Il progetto vede il coinvolgimento di un **partenariato europeo con la partecipazione di 12 organizzazioni provenienti da 6 paesi europei** (Belgio, Finlandia, Italia, Polonia, Spagna, Regno Unito) **ed un'associazione europea** (EAPN – European Anti Poverty Network), coordinati da AISFOR. Le competenze del partenariato sono ampie e differenziate, in quanto composto da DSO, società di ricerca in ambito energetico e sociale, associazioni di consumatori ed organizzazioni private che operano nel sociale.

ASSIST mira a fornire supporto ai consumatori vulnerabili nella gestione dei consumi energetici residenziali attraverso:

- la **definizione e la formazione di una figura professionale specializzata denominata Vulnerable Consumers Energy Advisor (VCEA);**
- la **creazione di una rete nazionale ed europea sul territorio dei VCEA formati (VCEA Network).**

Per raggiungere l'obiettivo prefissato in termini di supporto ai vulnerabili e lotta alla povertà energetica, sensibilizzando sul tema anche gli attori politici e istituzionali, ASSIST si avvale della consultazione ad un Comitato Scientifico sui Consumatori Vulnerabili - **VCSC (Vulnerable Consumers Scientific Committee).**

Tale comitato sarà formato da 10 esperti nazionali, rappresentativi sia del settore sociale sia energetico, che supporteranno i partner nazionali durante lo sviluppo del progetto.

I partecipanti al comitato riceveranno aggiornamenti continui sullo stato di avanzamento del progetto, avranno accesso al sistema informatico dei VCEA e potranno interagire sia con i VCEA, sia con i docenti del corso di formazione. Nel corso del progetto, il comitato si riunirà 3 volte a livello nazionale:

- dicembre 2017 per condividere e approfondire i risultati dell'analisi del contesto nazionale e porre le basi per la definizione dell'azione di ASSIST da parte dei VCEA formati;
- aprile 2019 per condividere e approfondire i risultati raggiunti in termini di definizione del profilo e della formazione del VCEA, ossia sul progresso dell'azione di ASSIST;
- aprile 2020 al fine di analizzare l'impatto del progetto e discutere su possibili azioni di follow-up per la sostenibilità della rete dei VCEA.

Inoltre, 4 membri del comitato parteciperanno alle 2 conferenze Europee che si realizzeranno nell'ambito del progetto.

Una delle prime attività del progetto è quella di effettuare un'indagine, a cui seguirà una segmentazione dei consumatori, al fine di approfondire i vari livelli di vulnerabilità e il livello di povertà energetica nei vari Stati Membri. Tale analisi sarà effettuata attraverso questionari ai consumatori e interviste approfondite ad esperti della tematica.

In tutti i paesi coinvolti, partendo da una analisi puntuale del contesto nazionale sullo stato della vulnerabilità e del contrasto alla povertà energetica, si andranno a porre le basi per una definizione europea di consumatore vulnerabile e per l'individuazione di best practices applicabili in tutte le realtà europee.

In parallelo, si analizzeranno le misure nazionale, già esistenti, a supporto dei consumatori vulnerabili. A seguito, si definirà la matrice delle conoscenze, capacità e competenze, individuando le caratteristiche del percorso formativo che i VCEA dovranno intraprendere. La formazione sarà erogata, anche attraverso una piattaforma di formazione da remoto, con l'obiettivo di formare 75 VCEA in ogni Stato Membro coinvolto nel progetto. I VCEA da formare potranno essere selezionati nell'ambito delle seguenti categorie:

- Persone disoccupate (possibilmente con un minimo di conoscenze e competenze nel settore energetico);
- Persone che già lavorano all'interno di enti (privati o pubblici) per fornire assistenza su tematiche sociali / energia;
- Professionisti che già offrono servizi collegati all'efficienza energetica (geometri, ingegneri, etc. che offrono diagnosi energetiche).

I VCEA formati confluiranno nelle reti nazionali di VCEA – **VCEA Network** – volte a unire tutti i soggetti dediti a supportare i consumatori vulnerabili nella gestione dell'energia domestica. Grazie alla piattaforma informatica, i VCEA potranno interagire tra di loro, usufruire di formazione continua e restare costantemente aggiornati sui temi dell'indagine.

In ogni Stato Membro, con il supporto del VCSC, e sulla base dei risultati delle analisi condotte sul contesto nazionale, si definirà un'azione pilota – **ASSIST action** - che i membri della rete dei VCEA realizzeranno sul territorio nazionale. Al fine di aumentare l'impatto dell'azione, è importante la valutazione di iniziative simili, con l'obiettivo di creare sinergie.

Il progetto prevede **azioni di comunicazione** per far conoscere ai consumatori vulnerabili la rete dei VCEA, nell'ambito del progetto ASSIST, ed invitarli a prendervi parte. Oltre al materiale informativo, sarà disponibile una piattaforma informatica dove il consumatore potrà trovare informazioni pratiche. L'azione di ASSIST servirà a testare sul campo l'efficacia della nuova figura professionale (VCEA) nel dialogare con i consumatori vulnerabili e fornire loro un effettivo supporto. Obiettivo del progetto, anche dopo la sua conclusione, è il consolidamento della rete dei VCEA, affinché continui a supportare i consumatori vulnerabili, diventando un punto di riferimento nazionale.

Per favorire l'inserimento dei temi della vulnerabilità e della povertà energetica all'interno delle agende politiche nazionali ed europee, saranno realizzate attività volte a sensibilizzare gli attori chiave, anche a livello istituzionale. Al termine del progetto sarà prodotto il rapporto europeo *"Vulnerable Consumers Protection Paper"* contenente le politiche nazionali ed europee attuali e future per il supporto ai consumatori vulnerabili. I risultati del progetto ASSIST rappresenteranno un supporto utile per l'elaborazione di politiche da parte delle istituzioni, nazionali e comunitarie, sui temi della vulnerabilità e della povertà energetica.