

Informa **Energia**

Il risparmio energetico fa tappa in tutti i municipi di Roma

SPORTELLLO MOBILE DI INFORMAZIONE SU ENERGIA E CLIMA PER I CITTADINI



INDICE

Introduzione	3
1. Che cos'è Informa Energia e perché nasce	4
2. Presenza e intervento sul territorio: luoghi, consulenza e tutela	5
3. Come abbiamo coinvolto i cittadini: la promozione di Informa Energia	8
4. Storie dal territorio	10
5. Una lettura dei dati raccolti	15
5.1 Afflusso settimanale	16
5.2 Distribuzione di volantini	16
5.3 Gli Energy Caffé	17
5.4 I questionari	17
Considerazioni finali	22

INTRODUZIONE

A partire dal 2022, con lo scoppio della crisi energetica, il mercato dell'energia ha attraversato profondi cambiamenti che hanno avuto un impatto diretto sulla vita quotidiana di cittadini e famiglie. I prezzi delle principali fonti energetiche hanno registrato aumenti senza precedenti e, nonostante gli investimenti avviati per favorire una transizione verso fonti rinnovabili, anche combustibili come il carbone continuano ancora oggi a essere soggetti a forti oscillazioni di prezzo.

Le cause di questa crisi sono molteplici e più complesse di quanto spesso si percepisca. Oltre ai conflitti, hanno inciso la ripresa dell'economia europea e globale dopo la pandemia, una produzione da fonti rinnovabili ancora inferiore alle aspettative - soprattutto per quanto riguarda l'eolico e l'idroelettrico - e i ritardi nel processo di decarbonizzazione e nella transizione energetica. A tutto questo si aggiunge una domanda di energia che, in diversi momenti, ha superato l'offerta disponibile.

Le condizioni climatiche sfavorevoli registrate nel corso del 2024 hanno evidenziato i limiti strutturali del sistema rinnovabile, con una significativa riduzione della produzione idroelettrica ed eolica, in particolare in Italia. Questa situazione ha reso necessario un maggiore ricorso ai combustibili fossili, come gas, carbone e lignite, con un conseguente aumento dei costi di produzione dell'energia elettrica. Allo stesso tempo, le tensioni geopolitiche continuano ad alimentare l'incertezza dei mercati, favorendo dinamiche speculative che amplificano le fluttuazioni dei prezzi.

In questo contesto, i consumatori rischiano di subire un peso economico sempre più rilevante.

A complicare ulteriormente la situazione vi è una diffusa mancanza di informazione. Molti cittadini non conoscono i canali corretti attraverso cui reperire informazioni affidabili, spesso si trovano di fronte a comunicazioni eccessivamente tecniche o poco chiare e sono costantemente bombardati da offerte commerciali che, in alcuni casi, portano a sottoscrivere contratti poco convenienti o non adatti alle proprie reali esigenze.

Nonostante questo scenario complesso, esistono azioni concrete che i consumatori possono intraprendere per tutelarsi e ridurre l'impatto degli aumenti. È proprio in questo contesto che nasce **Informa Energia**, un progetto pensato per offrire ai cittadini un **punto di riferimento chiaro, accessibile e gratuito**. In linea con gli obiettivi della nuova direttiva europea sulla prestazione energetica degli edifici (EPBD), che promuove la riqualificazione energetica e la transizione verde, il progetto risponde anche alla previsione dell'istituzione di nuovi One Stop Shop energetici, almeno uno ogni 80.000 abitanti.

Informa Energia si configura non solo come uno **sportello informativo dedicato all'energia**, ma come uno **sportello mobile**, che si sposta di Municipio in Municipio nella città di Roma, per garantire a tutti i cittadini un servizio di assistenza, consulenza e informazione continuo, gratuito e facilmente accessibile, con l'obiettivo di **aumentare la consapevolezza energetica** e aiutare le persone a fare scelte più informate e sostenibili.

1. CHE COS'È INFORMA ENERGIA E PERCHÉ NASCE

Informa Energia, Calendario delle soste



Informa Energia
Il risparmio in bolletta fa tappa in tutti i Municipi di Roma.

DOVE E QUANDO TROVARCI

I MUNICIPIO 22-26 settembre MERCATO TESTACCIO - Via Beniamino Franklin, 5	IX MUNICIPIO 17-21 novembre MERCATO VIGNA MURATA - Via Andrea Meldola, 103
II MUNICIPIO 29 settembre - 3 ottobre MERCATO SAVOIA - Piazza Gimma, 5	X MUNICIPIO 24-28 novembre MERCATO APPAGLIATORE - Via dell'Appagliatore, 48/50
III MUNICIPIO 6-10 ottobre MERCATO TALENTI - Largo Giampiero Arci, 61	XI MUNICIPIO 1 - 5 dicembre MERCATO TRULLO - Via Massa Marittima, 1
IV MUNICIPIO 13-17 ottobre MERCATO CASAL DE PAZZI - Via Locke	XII MUNICIPIO 9 - 12 dicembre MERCATO RIONALE DE CALVI - Largo S. Eufrasia Pellettier
V MUNICIPIO 20-24 ottobre PIAZZA SAN FELICE DA CANTALICE	XIII MUNICIPIO 15-19 dicembre MERCATO S. SILVERIO - Via Gregorio VII, 157
VI MUNICIPIO 27-31 ottobre VIA TOR BELLA MONACA, 465	XIV MUNICIPIO 19-23 gennaio MERCATO PIAZZA THOUAR - Piazza Pietro Thouar, 38
VII MUNICIPIO 3-7 novembre PIAZZA S. GIOVANNI BOSCO - Giardini Piergiorgio Welby	XV MUNICIPIO 26-30 gennaio MERCATO PONTE MILVIO - Via Riano, 20
VIII MUNICIPIO 10-14 novembre LARGO DELLE SETTE CHIESE, 7 (lato consultorio)	

Lo sportello mobile “Informa Energia” è un’attività promossa da Roma Capitale pensata per rispondere alle domande e dubbi dei cittadini su questioni collegate al consumo energetico domestico. L’iniziativa è stata ideata come un servizio di prossimità che permette di raggiungere in modo capillare il territorio e di garantire l’accesso al servizio anche a persone vulnerabili che non hanno la possibilità (o la volontà) di raggiungere la sede istituzionale del comune.

Inoltre, portare il servizio “sotto casa” aiuta a costruire un rapporto di fiducia, attenua la diffidenza e lo rende più facilmente utilizzabile anche da persone anziane, con difficoltà linguistiche o con competenze digitali limitate. L’esperienza dello sportello mobile “Informa Energia” si configura quindi come il primo esempio di One-Stop Shop (OSS) itinerante sul tema dell’energia ed

in particolare sul tema della povertà energetica.

La natura mobile e diffusa dello sportello, che fa tappa in tutti i Municipi di Roma, permette quindi di offrire consulenze personalizzate al cittadino ma anche di coniugare momenti di divulgazione pubblica (grazie all’organizzazione degli Energy Caffè) con esperti tecnici. La combinazione di queste due metodologie di comunicazione (attiva e passiva) verso i cittadini permette di ridurre il divario informativo e quindi favorire scelte più consapevoli da parte dei cittadini. L’iniziativa si è svolta da settembre 2025 a gennaio 2026, per una durata effettiva di 15 settimane durante le quali il camper, debitamente attrezzato come punto informativo, ha raggiunto tutti i 15 Municipi di Roma Capitale, sostando 1 settimana in ogni Municipio, come riportato nell’immagine.

In particolare, lo sportello mobile “Informa Energia”, attraverso personale qualificato, ha dato risposte ai cittadini su diversi argomenti. Informa Energia ha supportato i cittadini su consumi e risparmi domestici, sulla lettura delle bollette e sull’individuazione di opportunità di riduzione della spesa, offrendo anche orientamento su agevolazioni e contributi disponibili e informazioni di base sul concetto di Comunità Energetiche.

L’obiettivo strategico alla base dell’iniziativa è quello di **rendere i cittadini attori attivi nel mercato dell’energia** in grado di prendere decisioni consapevoli e corrette in merito alla gestione dei propri consumi energetici domestici (così come richiesto anche dalle direttive europee relative al settore). Gli obiettivi specifici dello sportello sono di **rafforzare la capacità dei cittadini e di fornire loro le conoscenze necessarie per orientarsi in modo autonomo nel mercato energetico.**

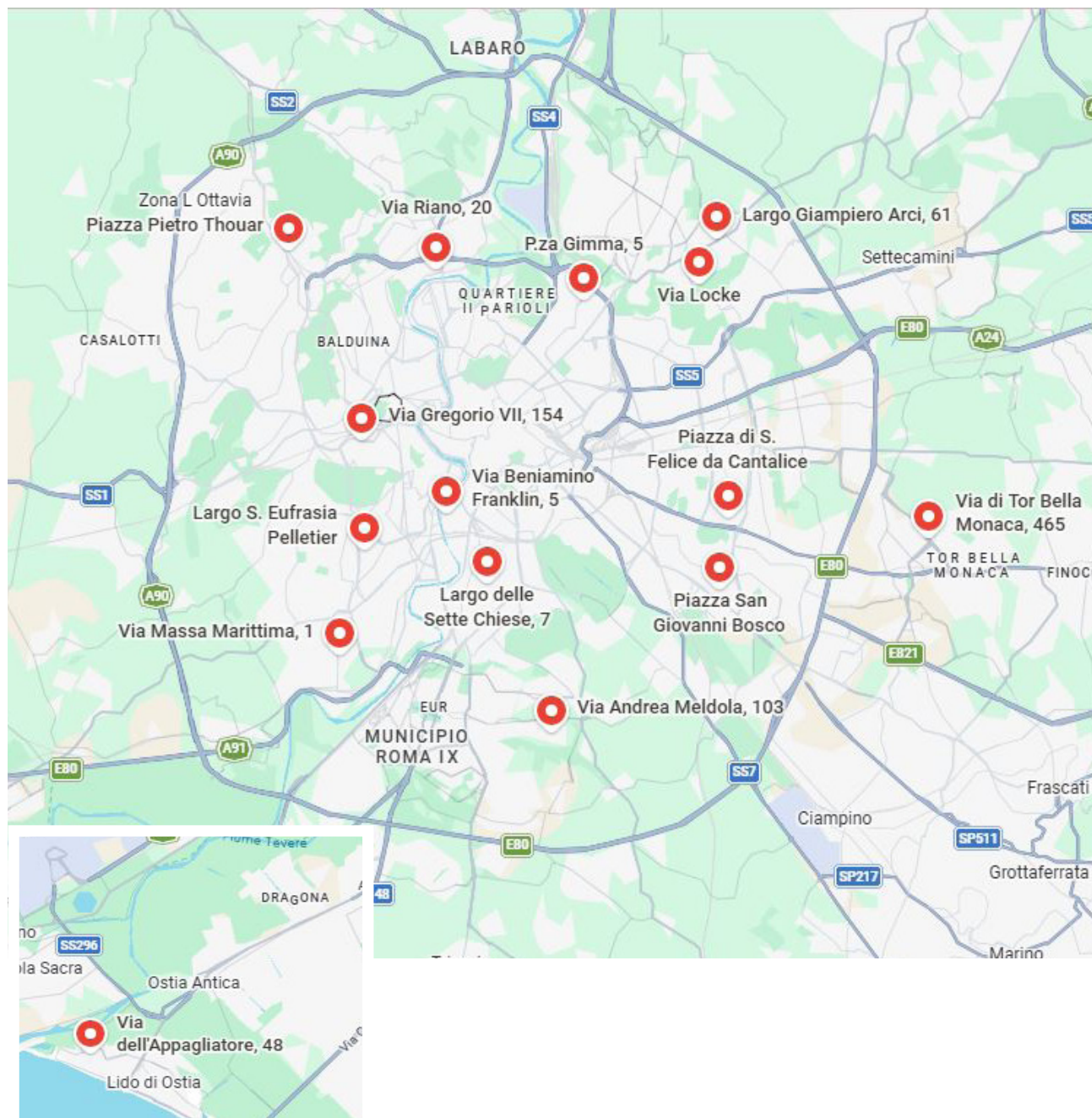
2. PRESENZA E INTERVENTO SUL TERRITORIO: LUOGHI, CONSULENZA E TUTELA



Lo sportello mobile, gestito da AISFOR, ha operato tramite un camper brandizzato e attrezzato che ha sostato 1 settimana - dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 14.00 - in ogni Municipio. Il luogo della sosta è stato opportunamente selezionato tramite un processo che ha visto una prima richiesta di suggerimenti di luoghi da parte degli stessi Municipi, dei sopralluoghi a tutti i luoghi indicati da parte di AISFOR, la stesura di un **calendario** con date e luoghi e l’approvazione dell’ufficio Clima e degli stessi municipi.

Nella maggior parte dei Municipi la scelta del luogo è coincisa con il mercato rionale, essendo un luogo frequentato da cittadini che potenzialmente possono trovarsi in condizioni di vulnerabilità energetica (ossia non conoscono il mercato energetico domestico) o addirittura in condizioni di povertà energetica (ossia hanno difficoltà a soddisfare appieno i propri bisogni energetici) e a frequentare la zona a piedi permettendo quindi un facile raggiungimento.

Le quindici soste presso i municipi di Roma dell'ufficio mobile Informa energia



Grazie a tali scelte, il personale del servizio (tutti **Tutor dell'Energia Domestica** debitamente formati con il corso ASSIST-TED dell'associazione RETE ASSIST) è stato in grado di intercettare i passanti e avere l'opportunità di parlare con calma. All'esterno del camper attrezzato erano opportunamente posizionati un tavolo con il materiale informativo e quattro sedie che all'occorrenza sono state usate dai cittadini anziani o con problemi a stare in piedi.

Considerata la diffusa diffidenza di tutti i cittadini verso qualsiasi nuova attività, legata al timore di truffe commerciali, e ancora più accentuata quando si parla di energia, i TED chiarivano fin da subito che il servizio è **pubblico, gratuito e privo di qualsiasi finalità commerciali** con l'obiettivo di offrire brevi consulenze individuali per rispondere a dubbi o semplici domande da parte dei cittadini. Questo approccio trasparente e super-partes ha contribuito a ridurre le resistenze iniziali, favorendo il passaparola tra i cittadini del quartiere e ha reso l'iniziativa accessibile anche a persone anziane, con difficoltà linguistiche o con competenze digitali limitate.

In questo modo, ogni utilizzo diventa un **promemoria naturale** dell'importanza di fare attenzione ai consumi energetici e della possibilità di rivolgersi al servizio "Informa Energia" (mobile oppure il sito) quando serve un'informazione o un supporto.

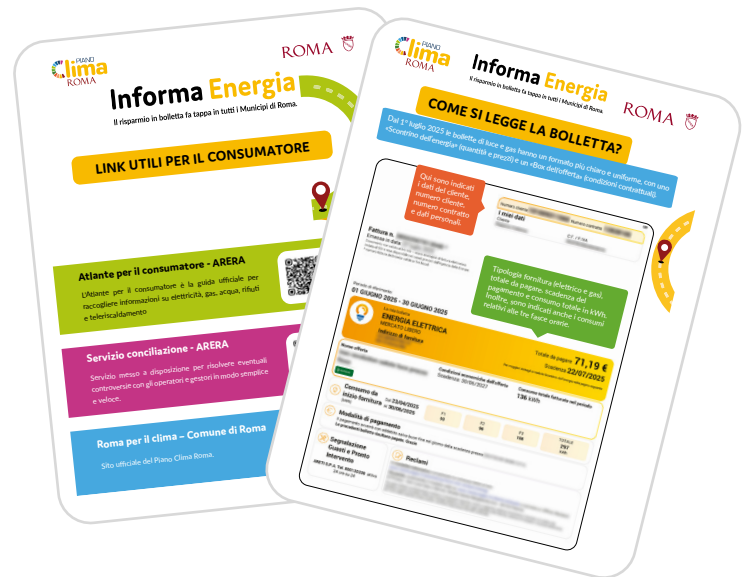
Di seguito l'elenco di tutti i **volantini** disponibili in ordine alfabetico:

- » 10 domande frequenti per scegliere l'impianto fotovoltaico
- » Bonus sociale per disagio fisico
- » Bonus sociali: disagio economico
- » CER - Comunità energetiche Rinnovabili
- » Come leggere il contatore
- » Come si legge la nuova bolletta?
- » Elenco link utili
- » Il risparmio energetico in pillole: acqua e lavaggi

I volantini sono stati progettati con un formato pratico (A5): abbastanza grande da contenere tutte le informazioni essenziali, ma anche tascabile e poco ingombrante per chi è solo di passaggio. In ogni volantino è presente un QR code che rimanda direttamente al Sito di Roma per il Clima. Durante ogni tappa dello sportello sono stati distribuiti materiali cartacei e piccoli gadget dedicati al risparmio energetico e ai servizi che i cittadini hanno potuto richiedere una volta entrati in contatto con il personale. Anche i gadget sono stati scelti con un criterio di utilità quotidiana. Per questo sono state privilegiate soluzioni semplici, come penne, calamite e portachiavi: oggetti che le persone usano davvero e che restano facilmente a portata di mano.



- » Il risparmio energetico in pillole: elettrodomestici e illuminazione
- » Il risparmio energetico in pillole: riscaldamento e raffrescamento
- » Le etichette energetiche - una guida alla lettura
- » L'involucro degli edifici"
- » Riquilificazione da dove iniziare
- » Tabella consumi
- » Utilizzo efficiente degli elettrodomestici
- » Volantino generico



Parallelamente alle attività del camper, sono stati organizzati **Energy Caffè**, ossia incontri pubblici con tecnici, scuole, associazioni e rappresentanti del territorio per spiegare in modo concreto temi come le Comunità Energetiche Rinnovabili, il fotovoltaico e la lettura delle bollette. Questi appuntamenti, con una durata di circa un'ora e mezza, hanno unito momenti informativi e confronto diretto con i cittadini.

L'obiettivo degli Energy Caffè è stato di rendere i temi dell'energia più accessibili, attraverso incontri informali aperti a tutti, con un linguaggio semplice e diretto che hanno favorito anche lo scambio di esperienze tra i partecipanti, valorizzando il confronto tra pari.

Per l'organizzazione, AISFOR ha contattato a inizio settimana consiglieri comunali, associazioni ed enti locali per concordare luogo, data e orario. Nella

maggior parte dei casi gli incontri si sono svolti il venerdì, così da avere tempo sufficiente per promuoverli durante la settimana sul territorio. Per invitare i cittadini agli energy caffè, AISFOR ha predisposto e stampato cartoline informative con luogo, orario e tema dell'incontro, distribuite sia durante l'attività dello sportello sia presso esercizi commerciali e CAF della zona.

Gli eventi hanno mantenuto una struttura flessibile, senza una scaletta rigida di interventi, privilegiando un



formato partecipativo. Molti incontri sono stati dedicati alle Comunità Energetiche Rinnovabili e hanno visto la partecipazione dei referenti delle CER dei rispettivi quartieri: un'occasione utile anche per raccogliere manifestazioni di interesse e possibili adesioni. Durante

gli incontri è stata distribuita ai partecipanti una borsa in cotone "Informa Energia" con materiali informativi e **gadget**, e gli appuntamenti sono stati utilizzati anche per raccogliere questionari compilati durante l'evento.

ENERGY CAFFÈ



3. COME ABBIAMO COINVOLTO I CITTADINI: LA PROMOZIONE DI INFORMA ENERGIA

Il Comune di Roma ha lanciato una massiva campagna di promozione del servizio al fine di far conoscere ai cittadini il servizio dello sportello mobile "Informa Energia" e di promuoverne l'utilizzo.

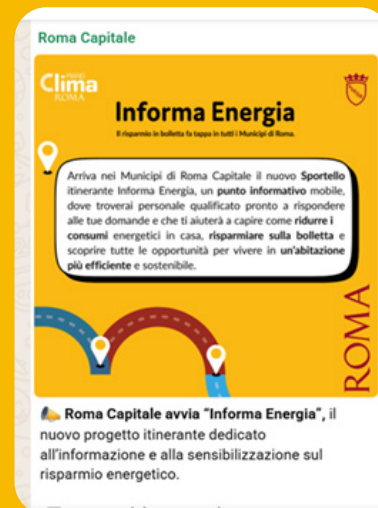
La **campagna di comunicazione** si è articolata in:

- » **Canali Social di Roma Capitale:** La strategia social ha previsto un utilizzo coordinato di Instagram e Facebook per garantire un'informazione chiara, accessibile e coerente con l'identità istituzionale di Roma Capitale. Instagram (@roma) è stato impiegato

come canale visivo per raggiungere un pubblico ampio, con contenuti sintetici ed efficaci; Facebook Roma Capitale ha rafforzato la comunicazione istituzionale verso cittadini e comunità locali attraverso post informativi dal tono accessibile, pubblicati due volte a settimana.

- » **Newsletter di Roma Capitale:** nella newsletter "Informa" sono state integrate le comunicazioni periodiche istituzionali con un focus mensile dedicato allo sportello tramite articoli descrittivi con

CAMPAGNA DI PROMOZIONE



link alla news sul sito Roma Capitale o Roma per il Clima.

- » **Canale whatsapp di Roma Capitale:** il canale ha permesso di diffondere in tempo reale informazioni sintetiche e puntuali sull'arrivo e la presenza dello sportello tramite gli avvisi di imminente arrivo (venerdì della settimana precedente); promemoria di inizio tappa con luogo e orari (lunedì successivo).
- » **Campagna autobus e fermate.**
- » **Pagina dedicata sul sito di Roma per il clima:** sul sito dedicato alle iniziative di Roma Capitale volte a ridurre l'impatto del cambiamento climatico, è stata creata una pagina dedicata allo sportello mobile "Informa Energia" dove sono stati descritti l'iniziativa e i servizi di supporto offerti dallo sportello, il calendario delle tappe (Figura 2) e l'indirizzo email tramite il quale è stato possibile prendere appuntamento per una consulenza personalizzata. Inoltre, sul sito è tuttora disponibile anche un form compilabile online per porre domande da parte di chi

non ha la possibilità di recarsi di persona nei punti di sosta dello sportello mobile.

Un contributo significativo è stato offerto dalle interviste realizzate da Rai News 24 e TG3, che hanno permesso di far conoscere più ampiamente l'esistenza e il funzionamento di Informa Energia. Allo stesso modo, si è rivelata efficace la campagna informativa di lancio svolta nella fase preliminare all'avvio delle attività, così come si sono dimostrati preziosi gli strumenti di comunicazione continuativa, tra cui l'affissione dei manifesti alle fermate dei mezzi pubblici.

Oltre alle attività di comunicazione dello sportello mobile, è stata creata una **visual identity** dell'iniziativa per facilitare il riconoscimento da parte dei cittadini. La visual identity dell'iniziativa ha previsto *in primis* la brandizzazione del camper con una copertura completamente colorata. I colori usati si sono ispirati sia a quelli di Roma Capitale che quelli del logo del Climate City Contract. La visual identity è stata poi ripresa su tutti i materiali prodotti e distribuiti presso lo sportello - dai materiali cartacei ai gadget.

INFORMA ENERGIA, IL SITO



The screenshot shows the Informa Energia website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Il cambiamento climatico', 'L'energia', 'News', and 'Risorse'. A search icon and a 'Sportello energia' button are also present. Below the navigation bar, the main heading 'Informa Energia' is displayed in a large, bold font. Underneath, a subheading reads: 'Sportello mobile di Roma Capitale dedicato all'informazione, alla formazione e al supporto sui temi del risparmio energetico.' Two buttons, 'PROGETTI PER IL CLIMA' and 'ADATTAMENTO', are visible. A section titled 'Descrizione del progetto' follows, containing a paragraph about the mobile service and a list of dates and locations for the project's rollout.

Informa Energia
Sportello mobile di Roma Capitale dedicato all'informazione, alla formazione e al supporto sui temi del risparmio energetico.

PROGETTI PER IL CLIMA | ADATTAMENTO

Descrizione del progetto

Informa Energia è lo sportello mobile di Roma Capitale dedicato all'informazione, alla formazione e al supporto sui temi del risparmio energetico.

Dal 22 settembre al 30 gennaio 2026, un camper attrezzato come punto informativo raggiungerà i 15 Municipi di Roma Capitale, sostando ogni settimana in spazi centrali e facilmente accessibili, come mercati rionali, piazze, scuole e servizi pubblici. La prima tappa sarà nel Municipio I in Via Beniamino Frank

4. STORIE DAL TERRITORIO

Presso lo sportello mobile "Informa Energia" i cittadini hanno potuto richiedere un supporto gratuito e pratico sugli aspetti legati ai consumi energetici, partendo dalle situazioni più comuni.

I TED hanno aiutato innanzitutto a leggere e spiegare le **bollette** di luce e gas, a verificare se il contratto è davvero adatto alle proprie esigenze e a orientarsi tra mercato libero e servizi di tutela. Hanno offerto assistenza in caso di arrivo di congruagli elevati o quando si rende necessario chiedere una rateizzazione, così da valutare le opzioni disponibili e gestire la pratica nel modo corretto.

Lo sportello ha fornito, inoltre, informazioni chiare sul **fotovoltaico** domestico, sia per impianti fissi sia per soluzioni plug&play, con indicazioni concrete per valutare costi e benefici e per monitorare consumi e produzione nel tempo. Accanto a questo, è stato spiegato in modo

semplice cosa sono le **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)**, come si può partecipare e quali vantaggi economici e sociali possono generare per i cittadini e il territorio.

Per aiutare le persone a fare scelte più consapevoli, lo staff ha segnalato anche **portali e siti istituzionali** dove confrontare le offerte, capire meglio i propri consumi e attivare eventuali tutele. Se sono emersi problemi con il fornitore, il personale del camper ha supportato nella compilazione dei reclami e, quando è risultato necessario, si è orientato al contatto con le associazioni dei consumatori. Infine, sono stati forniti consigli utili per ridurre i consumi nella vita quotidiana, anche attraverso una scelta più informata degli elettrodomestici e, si è offerto orientamento sui **bonus sociali** per disagio economico o fisico, chiarendo requisiti e passaggi necessari per accedervi.

Dall'analisi delle richieste raccolte e delle domande fatte più spesso durante le attività, è emerso che tra i temi più frequentemente segnalati dai cittadini, quasi la metà dei contatti ha riguardato la **bolletta energetica (soprattutto quella dell'energia elettrica)**. La maggior parte dei cittadini ha cercato di capire se l'importo fosse **"normale"**, "perché i costi siano aumentati rispetto al passato", "cosa **significhino le varie voci** presenti nella nuova bolletta", "come sia possibile distinguere le **spese fisse** da quelle variabili", e, in alcuni casi, "perché i consumi risultino così alti rispetto alle abitudini di vita dichiarate".

Accanto alla bolletta, circa un quinto delle richieste hanno riguardato i **consumi energetici** che si sono esplicate con domande come: "**consumo troppo?**", "**come posso ridurre i consumi senza rinunciare troppo alle mie abitudini/comodità?**", "**posso usare in modo diverso i miei elettrodomestici?**". In quest'ultimo ambito, sono rientrate molte domande su lavatrici, condizionatori, stufe elettriche, deumidificatori e tutti quei dubbi che hanno riguardato la lettura corretta delle etichette energetiche.

Un numero molto consistente di richieste ha riguardato la **scelta del fornitore e delle offerte tariffarie**. Molti cittadini hanno fatto domande come: "**lo sportello è in grado di indicare fornitori più affidabili o convenienti?**", "**cosa significa concretamente mercato libero e mercato tutelato?**", "**quale dei due conviene di più?**" e "**come vi si accede?**". Non di rado è emerso che le persone non fossero a conoscenza in quale tipologia di mercato dell'energia si trovino attualmente.

Le richieste di chiarimento su **bonus** e strumenti di **tutela** sono state molto frequenti, in particolare sul bonus sociale per disagio economico o fisico, sui requisiti ISEE necessari per accedervi, sulla documentazione da presentare, sulle possibilità di rateizzare le bollette quando gli importi sono troppo elevati e su cosa accade, in pratica, in caso di morosità.

A questi interrogativi si sono aggiunti i dubbi più ricorrenti su **telefonate e proposte commerciali** e sul **rischio di truffe** o di essere stati "spostati" dal mercato tutelato senza accorgersene. In questo contesto, il portale ARERA

è diventato lo strumento di riferimento da esplorare insieme agli operatori, per verificare offerte e condizioni contrattuali in modo più informato e sicuro.

Un ulteriore ambito di forte interesse ha riguardato le **soluzioni "green"**. Grande interesse da parte dei cittadini è stato su soluzioni legate al **fotovoltaico**: le persone hanno voluto capire quando convenga installarlo, qual sia la differenza tra un impianto tradizionale e i pannelli plug&play, quali opportunità esistano per i condomini, se abbia senso investire con poco spazio a disposizione o su seconde case, fino ad arrivare a casi specifici come gli impianti su camper o la condivisione dei tetti condominiali. L'interesse per il fotovoltaico si è approfondito tramite le **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)**: molti cittadini hanno chiesto come sia possibile aderire, come installare un impianto fotovoltaico sul proprio edificio ai fini di creare una CER, quali vantaggi concreti si possano ottenere e in che modo coordinarsi con vicini, associazioni e comitati di quartiere.

Durante l'intero periodo di attività dello sportello "Informa Energia", oltre ai cittadini con dubbi e problematiche ricorrenti, si sono rivolte al servizio anche persone con situazioni personali e domestiche particolari. Questo confronto ha progressivamente delineato un quadro molto sfaccettato, composto da storie che mettono in luce il potenziale - ma anche i limiti - della transizione energetica nella quotidianità.

Parlando di storie realmente accadute, le vicende raccontateci dai passanti, hanno mostrato situazioni in cui le persone riescono davvero a migliorare la propria situazione quando hanno una base economica per agire, sanno come muoversi tra bonus e aiuti, e hanno indicazioni tecniche concrete su quali soluzioni adottare.

In diversi casi una semplice **lettura guidata delle bollette** ha portato a risultati immediati: confrontando insieme consumi e voci di spesa, sono stati individuati consumi anomali legati a elettrodomestici difettosi o molto vecchi (ad esempio frigoriferi sempre in funzione o talvolta rotti), e almeno una persona è tornata il giorno successivo per ringraziare dopo aver trovato e risolto la causa dell'eccesso di consumo.

Lucia - Centocelle

Informazioni sulla bolletta



La signora Lucia, 50 anni, vive con suo Marito in un appartamento, nel quartiere di Centocelle con una **bolletta mensile** paragonabile a quella che, in media, una famiglia di 2-3 persone sostiene in un anno. Anche se il prezzo dell'energia era nella norma, l'importo finale risultava insolitamente alto. Analizzando la situazione, si è risalito alla causa: **un frigorifero americano vintage, molto bello ma poco efficiente dal punto di vista energetico**.

Le abbiamo quindi spiegato come scegliere correttamente un elettrodomestico leggendo l'etichetta energetica, così da poter decidere in modo consapevole se tenere il suo frigorifero "di design" oppure sostituirlo con una soluzione più efficiente e conveniente nel tempo.

Lo sportello ha permesso di attivare **bonus** spettanti che non erano stati ancora richiesti:

Famiglia di Centocelle

Bonus sociale



Nel quartiere di Centocelle, una famiglia di origine migrante, residente in Italia da oltre ventitré anni, aveva avuto problemi ad accedere al **bonus sociale** per l'energia, a causa di complicazioni legate alla burocrazia e alla loro situazione anagrafica. Dopo aver analizzato con attenzione il caso e individuato le cause del problema, è stato possibile guidarli gradualmente, fornendo tutte le informazioni e le istruzioni necessarie. Grazie a questo supporto, la famiglia è riuscita finalmente a ottenere il bonus, risolvendo la questione in modo definitivo e senza più preoccupazioni.

In altri casi, invece, abbiamo incontrato cittadini già molto informati sui bonus: sapevano come richiederli e come usarli in modo strategico per una riqualificazione davvero efficace.

Roberto - Talenti

Informazioni bonus disabilità



Nel quartiere Talenti, Roberto ci ha raccontato che da tempo cercava di capire a quali **agevolazioni** potesse aver accesso suo fratello, in una situazione di **salute molto grave**. Essendo allettato e costantemente assistito, aveva bisogno di utilizzare ogni giorno dispositivi elettrici salvavita, oltre a un letto elettrico con materasso antidecubito.

Questa situazione naturalmente lo rendeva una persona eleggibile per il bonus per gravi disagi fisici. Lo sportello ha supportato Roberto passo dopo passo: dalla ricerca delle misure disponibili alla compilazione e presentazione della documentazione necessaria. Il giorno successivo Roberto è tornato per dirci che aveva completato correttamente la procedura e, per ringraziarci, ha portato la colazione per tutto il team.

Riccardo - Esquilino

Bonus ristrutturazioni



È il caso del signor Riccardo, che ha raccontato di aver usufruito con successo del Superbonus 110%: grazie agli interventi realizzati ha ridotto i consumi di acqua ed energia e oggi può anche accumulare e rivendere l'energia prodotta.

Alcuni cittadini che avevano già installato **pannelli fotovoltaici** hanno imparato a utilizzare le app di monitoraggio e il portale GSE per capire quanta energia producono e quale risparmio ottengono realmente. In un caso, una persona ha scoperto di aver già ricevuto un acconto per l'energia immessa in rete senza esserne consapevole.

Maurizio - Tor Bella Monaca

Fotovoltaico



Nel quartiere di Tor Bella Monaca, il signor Maurizio, dovendo **ristrutturare** la sua casa, ha colto l'occasione per fare un vero e proprio salto verso l'autosufficienza energetica. Ha installato un impianto fotovoltaico completo di due batterie di accumulo, riuscendo a coprire da solo tutti i suoi consumi. Oggi può addirittura staccare completamente la fornitura di energia dalla rete, vivendo con maggiore indipendenza e tranquillità, senza più preoccuparsi delle bollette.

Sul fronte fotovoltaico e CER, in altri episodi, cittadini e rappresentanti di Comunità Energetiche sono arrivati con domande puntuali sull'uso dei tetti condominiali, sull'avvio di iniziative e sul coinvolgimento del territorio. Lo sportello ha fornito chiarimenti tecnici e favorito il confronto tra esperienze.

Luisa - Ponte Mammolo

Costituire una CER



Durante l'Energy Caffè tenutosi nel quartiere di Ponte Mammolo, due cittadini provenienti dal quartiere Talenti hanno chiesto se fosse possibile creare una loro CER con un impianto già esistente. Hanno scoperto che il sistema non prevede incentivi per impianti preesistenti, ma hanno ricevuto indicazioni su come partecipare come consumatori a CER già attive, come la CERS De Pazzi, e hanno scambiato contatti per future collaborazioni.

Non sono mancati, inoltre, esempi di **supporto "di base"** ma decisivo:

Giovane coppia - Tufello

Come attivare nuove forniture



Una giovane coppia alla prima esperienza di gestione autonoma delle utenze ha ricevuto un supporto pratico e immediato: indicazioni su come attivare correttamente le **forniture**, scegliere un fornitore affidabile, riconoscere ed evitare possibili truffe e verificare l'accesso a eventuali agevolazioni disponibili.

Paolo - Trastevere

Bonus sociale



Paolo, un signore over 75 con reddito basso e una moglie ipovedente (con richiesta di accompagnamento), è stato supportato nella **verifica dei requisiti** per il bonus sociale. Insieme abbiamo contattato il servizio clienti del gestore e lo abbiamo indirizzato al CAF per predisporre l'ISEE, così da completare correttamente tutta la procedura.

Proseguendo nelle tappe successive, le storie raccontate dai cittadini hanno continuato a confermare che, quando le condizioni sono favorevoli, la transizione può diventare un vantaggio reale.

In quasi tutti i Municipi si sono registrati inoltre percorsi di "riorientamento riuscito": grazie alla lettura assistita delle bollette, alcune persone sono riuscite a rientrare nel mercato tutelato, ad aggiornare tariffe del gas ormai superate e a individuare offerte più vantaggiose tramite il portale ARERA, uscendo dal camper con una strategia chiara per contenere la spesa energetica.

Mario - Centocelle

Lettura bolletta



Il signor Mario, di circa 70 anni, è venuto allo sportello durante la sosta nel quartiere di Centocelle con le sue bollette per richiedere aiuto nel leggere la bolletta e capire le voci di costo. Dalla lettura della bolletta è emerso che il signor Mario, nonostante l'età non fosse nel mercato tutelato e alla domanda diretta del TED sul motivo della scelta, il signor Mario ha confessato di aver più volte chiesto al proprio fornitore di essere inserito nel mercato tutelato ma senza alcun esito. Il TED ha prima mostrato al signor Mario dove trovare sulla bolletta i recapiti del proprio fornitore per tutte le richieste di informazione e poi successivamente ha chiamato il fornitore. Grazie alla telefonata il fornitore ha dato le indicazioni puntuali al Signor Mario su cosa fare per accedere al mercato tutelato.

Queste vicende reali raccontano una parte della città

che, quando trova informazioni comprensibili e un supporto competente, riesce a riprendere in mano le proprie scelte energetiche e a trasformare opportunità astratte (bonus, CER, fotovoltaico) in miglioramenti reali.

Accanto a questo quadro, però, abbiamo registrato il rovescio della medaglia. Alcune vicende raccontateci, restituiscono una serie di situazioni difficili che permettono di cogliere la fragilità di molti nuclei familiari.

Già nei primi Municipi sono emersi episodi di bollette insostenibili o potenzialmente irregolari, con fatture da 800 - 900 euro a bimestre: in questi casi è comparso il sospetto di allacci abusivi sulla stessa fornitura o di errori gravi legati a stime e letture, e le persone sono state indirizzate verso associazioni dei consumatori e sportelli di tutela, fino a valutare percorsi di denuncia alle autorità competenti quando necessario. In altre situazioni, i consumi elevatissimi non dipendevano da “sprechi”, ma da esigenze percepite come non negoziabili: ad esempio climatizzatori tenuti accesi in modo continuativo per motivi familiari con il risultato di bollette molto alte e rischio concreto di sovraindebitamento energetico.

Anita - San Lorenzo

Lettura bolletta



La signora Anita è venuta da noi con le sue bollette per capire da cosa dipendessero costi così alti. Analizzandole, con nostra sorpresa abbiamo scoperto che durante l'estate e l'inverno i condizionatori restavano accesi per molte ore, spesso tutto il giorno, per mantenere una temperatura confortevole ai cani che vivevano con loro in appartamento.

Andando avanti, un ulteriore elemento da prendere in considerazione, ha riguardato la cosiddetta **povertà energetica** senza “povertà” formale.

Michela - Tor Bella Monaca

Bonus economici



Nel quartiere di Tor Bella Monaca, ad esempio, la signora Michela che vive di sola pensione si è trovata in difficoltà nonostante sia proprietaria di casa. Pur avendo un ISEE non basso, che normalmente le esclude l'accesso ai bonus sociali per l'energia, la sua situazione economica reale le rende difficile far fronte alle spese domestiche.

Questa esperienza dimostra come il patrimonio immobiliare “sulla carta” non corrisponde alla reale capacità di sostenere le spese energetiche.

Un ultimo episodio ha suscitato particolare interesse e ha messo in evidenza le criticità legate alla comunicazione del progetto in sé.

Rosa - Ponte Milvio

Informazioni sullo sportello



Si tratta del caso segnalato dalla signora Rosa Lidia nel Municipio XV: in modo paradossale, il principale canale di comunicazione incaricato di fornire informazioni sul progetto **Informa Energia** non era in grado di offrire indicazioni utili sulle sedi di riferimento. La signora è stata quindi invitata a reperire autonomamente le informazioni necessarie, evidenziando una chiara mancanza di coordinamento e di chiarezza nel sistema informativo.

Dall'insieme dei dati raccolti emerge un quadro articolato, fatto di luci e ombre, che mostra come il sistema attuale possa essere migliorato in modo significativo, a patto di intervenire sui nodi critici emersi dal lavoro sul campo. Da un lato, infatti, esiste una minoranza di cittadini già molto informati, in grado di orientarsi tra offerte, fotovoltaico e Comunità Energetiche Rinnovabili, e di sfruttare al meglio le opportunità disponibili. Si tratta di persone che, proprio grazie alle loro competenze, potrebbero diventare veri e propri “alleati” nel coinvolgimento del territorio e nella diffusione di pratiche più consapevoli.

Dall'altro lato, però, questa fascia resta numericamente limitata rispetto alla maggioranza dei cittadini che, invece, affrontano con difficoltà i temi legati al mercato dell'energia. Per molti, l'energia rappresenta una voce di spesa centrale, spesso la prima da saldare ogni mese, e l'asimmetria informativa è molto marcata: la maggior parte delle persone non dispone degli strumenti necessari per comprendere se sta pagando troppo, se il contratto sottoscritto è adeguato o se esistono alternative più vantaggiose. Le stesse regole di accesso ai bonus non sempre riescono a intercettare le situazioni di maggiore vulnerabilità, in particolare quelle di chi è proprietario di casa ma ha redditi bassi o irregolari.

Anche quando le istituzioni predispongono misure e strumenti pensati per dare supporto - come per l'appunto il progetto Informa Energia - la loro efficacia risulta spesso limitata da un elemento meno visibile ma decisivo: **la fiducia**.

Nei presidi, soprattutto nei primi contatti, la barriera principale da superare non è solo tecnica o burocratica,

ma relazionale. Difatti, per quanto alla fine di ogni consulenza i cittadini risultino molto soddisfatti e rassicurati nella possibilità di uscire dalle situazioni problematiche che presentano; senza un clima di fiducia, costruito nel tempo e attraverso la presenza costante sul territorio, anche gli strumenti migliori rischiano di non essere pienamente utilizzati o compresi.

5. UNA LETTURA DEI DATI RACCOLTI

Una lettura dei dati raccolti nel cruscotto dell'iniziativa Informa Energia restituisce una fotografia sintetica ma significativa delle attività svolte e della capacità di raggiungere il territorio. Nel corso della campagna sono stati coinvolti **15 Municipi**, garantendo una copertura diffusa e capillare della città. Sono stati inoltre organizzati **8 Energy Café**, momenti di incontro e confronto diretto con i cittadini sui temi dell'energia, del risparmio energetico e delle opportunità legate alle rinnovabili.

Complessivamente, l'iniziativa ha permesso di assistere **circa 1.500 persone**, offrendo supporto informativo e orientamento personalizzato. Parallelamente, sono stati raccolti **275 questionari**, utili per analizzare bisogni, criticità e livelli di consapevolezza dei cittadini. L'azione di comunicazione sul territorio è stata rafforzata dalla distribuzione di **5.000 volantini**, contribuendo ad ampliare la visibilità dell'iniziativa e a intercettare un pubblico più ampio.

La raccolta delle informazioni ha permesso di monitorare il lavoro svolto nei quartieri e di valutarne i risultati. I dati raccolti hanno aiutato a comprendere cosa funziona, cosa va rafforzato e come le esigenze cambiano in base al contesto.



15 Municipi
visitati

7 Energy caffè
organizzati



1500 persone
assistite

275 questionari
raccolti



5000 volantini
distribuiti

5.1 Afflusso settimanale

Qui di seguito è riportata una stima delle persone assistite dai TED durante le giornate sul campo.



Informa Energia - Persone assistite sul campo

5.2 Distribuzione di volantini

A questo si affianca la rilevazione - seppur approssimativa - dei volantini distribuiti durante le attività sul territorio, un indicatore utile anche per comprendere quali tematiche suscitino maggiore interesse da parte dei cittadini.

Tra tutti i materiali, i volantini maggiormente distribuiti risultano essere il cosiddetto "volantino generico" - ovvero il volantino introduttivo dei vari servizi erogati dallo sportello - seguito dal volantino contenente "l'elenco link utili" e infine, "Bonus sociali: disagio economico" e "Come si legge la nuova bolletta?".

I volantini hanno due funzioni differenti: quella di funzionare da gancio per le persone o quella di fornire loro approfondimenti su determinati argomenti.

Il "volantino generico", che rientra nella prima categoria, era un modo immediato per far conoscere lo sportello

Informa Energia e le sue attività alle persone; infatti, al suo interno accoglie una breve descrizione del servizio e un rimando al sito romaperilclima.it per essere aggiornati su tutte le iniziative promosse dal Comune.

Dal monitoraggio è elencato infatti che in media vengono distribuiti tra i 10 e i 20 volantini per tipologia a settimana, con punte più alte per alcuni materiali più richiesti, soprattutto quelli maggiormente richiesti o particolarmente utili nella fase iniziale di contatto con il cittadino.

Spesso, infatti, i volantini più generici o introduttivi hanno facilitato l'avvicinamento al camper e sono utili al personale del camper per introdurre i cittadini ai servizi offerti dallo sportello mobile; successivamente, dopo le prime domande, gli operatori hanno indirizzato la persona verso i materiali più pertinenti ai suoi bisogni e ai servizi di cui necessita.

5.3 Gli Energy Caffé

Durante e tra le attività dello sportello itinerante sono stati organizzati momenti collettivi di informazione e confronto - ovvero gli "Energy Caffé" - in collaborazione con rappresentanti di comunità energetiche rinnovabili locali (CER/CERS), associazioni territoriali, docenti e esperti tecnici. Naturalmente anche durante questi eventi, ci si è adoperati per una distribuzione di volantini,

scelti coerentemente alle tematiche affrontate durante l'incontro organizzato.

Sono stati realizzati più incontri, con una partecipazione complessiva di circa un centinaio persone tra cittadini, referenti di comitati locali, associazioni e rappresentanti istituzionali - dal municipio I a quello odierno.

5.4 I questionari

Durante le ore di attività dello sportello, il personale ha somministrato il questionario "Informa Energia" (Allegato 1) con finalità conoscitive, per raccogliere informazioni su consapevolezza dei consumi, criticità percepite e bisogni informativi in materia di energia domestica. Nel corso dell'attività dell'ufficio mobile sono stati raccolti complessivamente **275 questionari compilati**.

Il questionario è stato costruito per raccogliere sia dati quantitativi sia qualitativi ed era articolato in tre aree:

profilo generale dei rispondenti, condizione abitativa, spese energetiche e utilizzo dell'energia.

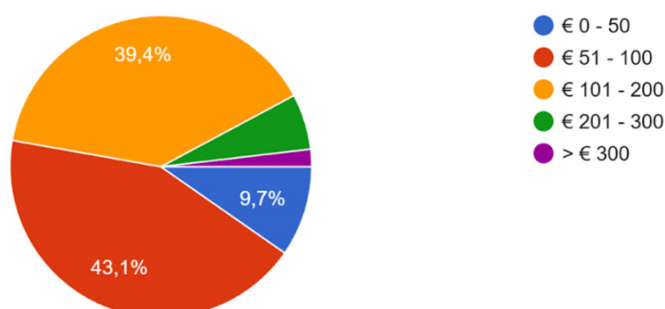
Dal punto di vista generale, il campione intercettato dallo sportello mobile risulta composto in prevalenza da persone adulte e anziane, con una presenza significativa di pensionati e nuclei familiari di piccole dimensioni. La maggior parte dei rispondenti vive in abitazioni di proprietà e in edifici costruiti da diversi decenni. Questi elementi aiutano a contestualizzare i dati sui consumi e sulle criticità energetiche rilevate.

Spese energetiche e capacità di farvi fronte

Per quanto riguarda le **spese mensili per energia (elettricità e riscaldamento)**, nella maggior parte dei casi la spesa dichiarata non supera i 200€ al mese: il 43% indica una spesa tra 51€ e 100€, mentre il 39% tra 101€ e 200€. I casi di spese molto basse o molto elevate risultano minoritari.

Quali sono le sue spese mensili per l'energia (elettricità e riscaldamento)? NB Se bolletta è bimestrale, dividere importo per 2.

269 risposte

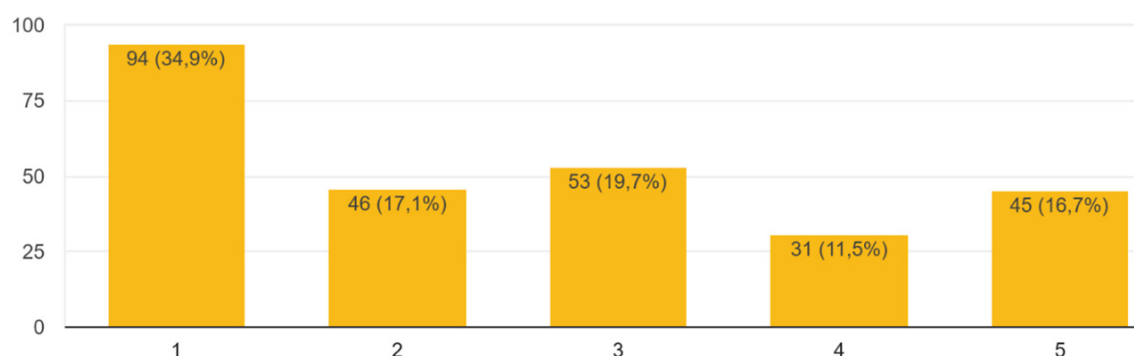


Rispetto alla capacità di sostenere i costi energetici, emerge un quadro differenziato:

- » una parte consistente dei rispondenti non dichiara una preoccupazione costante per il pagamento delle bollette;

"Mi preoccupa spesso di riuscire a pagare la bolletta energetica"

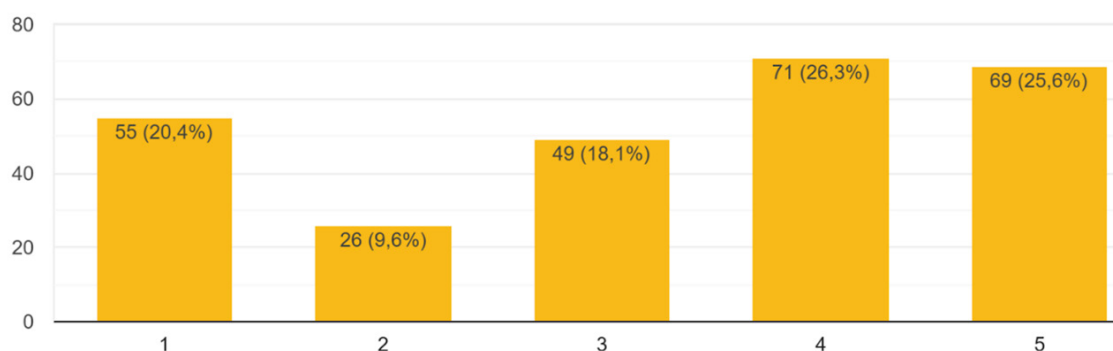
269 risposte



- » oltre la metà afferma però di aver **ridotto riscaldamento o raffrescamento negli ultimi 12 mesi** per contenere la spesa;

"Negli ultimi 12 mesi mi è capitato di ridurre il riscaldamento o il raffrescamento in casa per risparmiare sulla bolletta"

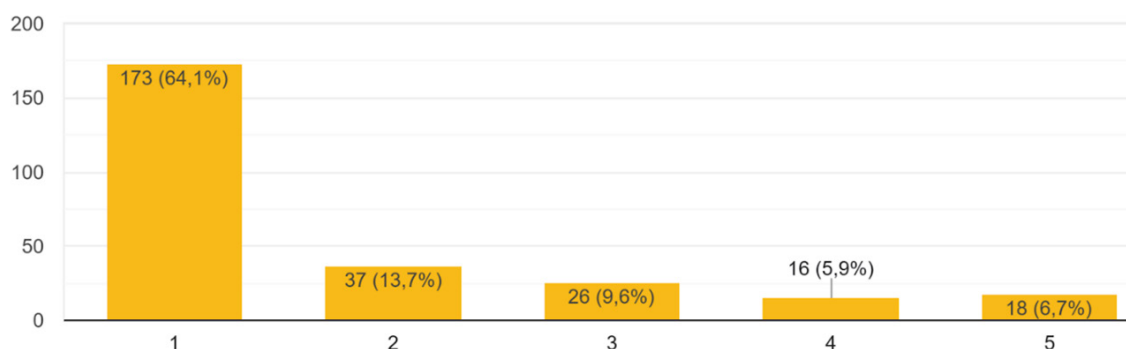
270 risposte



- » una quota più ridotta (circa il 6%) dichiara di aver dovuto rinunciare ad altre spese essenziali per far fronte alle bollette;

"Negli ultimi 12 mesi ho rinunciato ad altre spese essenziali (cibo, salute, istruzione) per poter pagare le bollette energetiche"

270 risposte



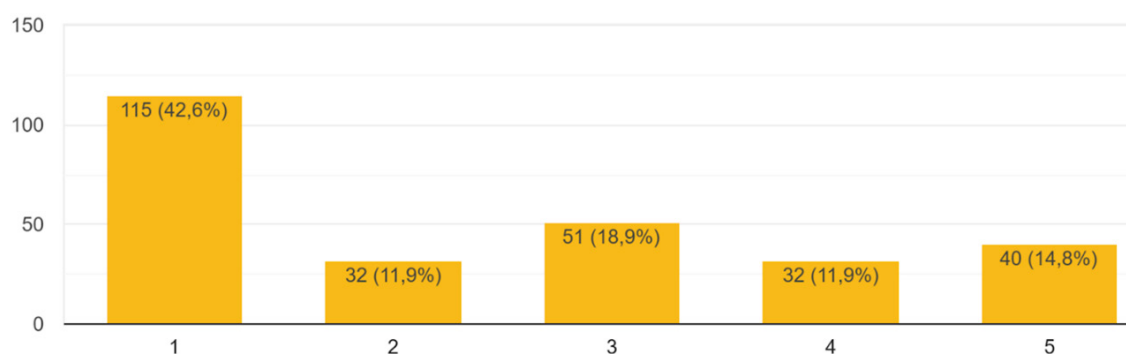
- » il 71% riferisce di non aver avuto ritardi nei pagamenti nell'ultimo anno.

Informazione su bonus e agevolazioni

Un dato particolarmente rilevante riguarda il livello di informazione sugli strumenti di sostegno: il **42% dei rispondenti dichiara di non sentirsi informato** su bonus o aiuti per il pagamento delle bollette energetiche, mentre solo una minoranza si considera molto informata. In linea con questo dato, il 92% afferma di non aver ricevuto contributi energetici negli ultimi 12 mesi. Questo aspetto evidenzia un bisogno informativo ancora ampio.

"Mi sento informato/a su come accedere a bonus o aiuti per pagare le bollette energetiche"

270 risposte



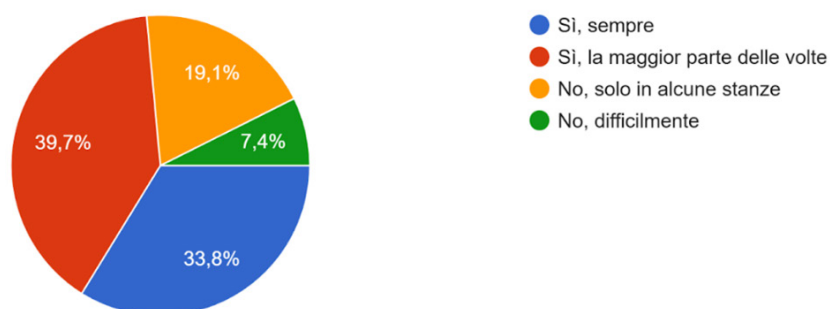
Comfort termico nelle abitazioni

Alla domanda sulla possibilità di mantenere una temperatura confortevole in casa:

- » in inverno, la maggior parte dei rispondenti dichiara di riuscirci sempre o nella maggior parte dei casi, ma circa un quarto riesce a garantire il comfort solo in alcune stanze o con difficoltà;

Durante l'inverno o quando fa freddo, riesce normalmente a mantenere tutta la casa a una temperatura confortevole?

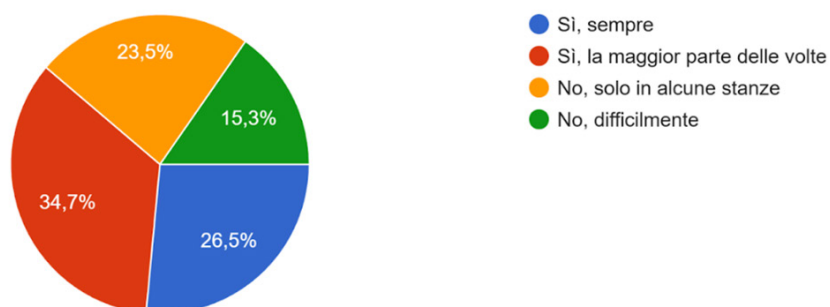
272 risposte



- » in estate la situazione è simile, con una quota non trascurabile che segnala difficoltà a raffrescare adeguatamente tutta l'abitazione.

Durante l'estate o quando fa molto caldo, riesce normalmente a mantenere tutta la casa a una temperatura fresca e confortevole?

268 risposte



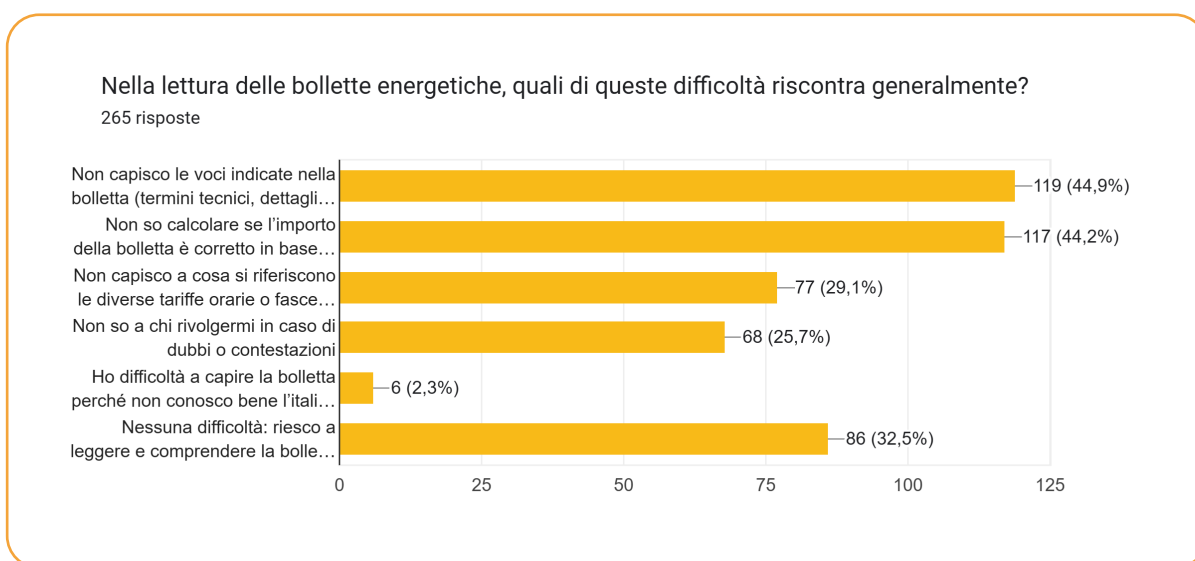
Questi dati suggeriscono la presenza di condizioni abitative non sempre ottimali dal punto di vista energetico.

Difficoltà nella lettura delle bollette

Molto diffusa risulta la **difficoltà di lettura e comprensione delle bollette energetiche**. Le criticità più frequentemente indicate sono:

- » difficoltà a comprendere le voci e i termini tecnici presenti in bolletta (circa 45%);
- » difficoltà nel verificare la correttezza degli importi in base ai consumi (circa 44%);
- » scarsa comprensione delle fasce orarie e delle tariffe (29%);
- » incertezza su chi contattare in caso di dubbi o contestazioni (25%).

Circa un terzo dei rispondenti dichiara invece di non avere particolari difficoltà.



Comportamenti di risparmio energetico e interesse ad approfondire

Dalle risposte emerge una **forte attenzione ai comportamenti di risparmio energetico**:

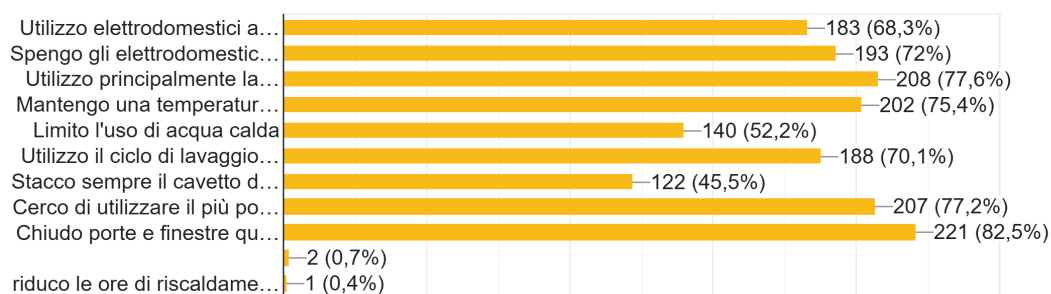
- » il 68% dichiara di aver già adottato azioni per ridurre i consumi domestici;
- » il 60% si dice molto interessato a fare di più per risparmiare denaro;
- » il 68% è molto interessato a ridurre i consumi anche per motivi ambientali.

Tra le abitudini quotidiane più diffuse risultano:

- » chiudere porte e finestre con riscaldamento/raffrescamento attivi (82,5%);
- » uso prevalente di lampade LED (77,6%);
- » utilizzo della luce naturale (77,2%);
- » spegnimento degli elettrodomestici non in uso (72%);
- » utilizzo di cicli di lavaggio a bassa temperatura (70,1%);
- » attenzione alla temperatura interna senza eccessi (75,4%).

Quali di queste abitudini adotti quotidianamente?

268 risposte



Sintesi finale

Nel complesso, i questionari evidenziano una popolazione generalmente attenta al contenimento dei consumi e disponibile ad adottare comportamenti più efficienti. Non emergono in prevalenza situazioni di grave insolvenza, ma sono presenti segnali di adattamento delle abitudini domestiche per ridurre la spesa energetica. Risultano invece molto diffuse le difficoltà nella lettura delle bollette e la scarsa conoscenza dei bonus disponibili, indicando l'importanza di rafforzare le attività di informazione e orientamento ai cittadini.

CONSIDERAZIONI FINALI

In conclusione - e non per minore rilevanza - è emersa con chiarezza l'importanza della comunicazione e della diffusione del progetto, un aspetto strettamente legato al tema della fiducia richiamato nei paragrafi precedenti. Il progetto si è dimostrato efficace, apprezzato e percepito come utile dai cittadini, che esprimono valutazioni positive e auspicano la sua prosecuzione nel lungo periodo. Tuttavia, permane una certa diffidenza iniziale: in alcuni casi, anche un invito cortese ad avvicinarsi allo sportello e a scoprirne i servizi gratuiti non risulta sufficiente.

È vero che il passaparola, soprattutto quando nasce da un'esperienza positiva, costituisce un veicolo potente di credibilità; tuttavia, esso si diffonde lentamente e tende a coinvolgere cerchie ristrette di persone.

Per questi motivi, appare strategico continuare a investire nella promozione del progetto, così da ampliarne progressivamente la visibilità, raggiungere sempre più utenti potenzialmente interessati, per aiutare un numero sempre maggiore di cittadini.

Informa Energia

Il risparmio in bolletta fa tappa in tutti i Municipi di Roma.