

I Tutor per l'Energia Domestica al fianco dei consumatori più vulnerabili

Da oggi in azione una nuova figura professionale a supporto dei consumatori in povertà energetica. Acquirente Unico è tra i partner di questo progetto unico in Europa.

Roma 20/05/2019 – Con il workshop “*Ruolo e azioni del TED*” entra nel vivo il progetto pilota volto alla lotta alla povertà energetica e per il supporto ai consumatori più vulnerabili nell’ambito del progetto europeo ASSIST. Dopo la fase di formazione, **i primi 100 Tutor per l’Energia Domestica (TED) sono da oggi in azione su tutto il territorio nazionale**. Nel workshop, organizzato presso la sede di Acquirente Unico e con i partner italiani di ASSIST (insieme ad AU ci sono Aisfor e RSE), sono state discusse e approfondite le diverse tipologie di azione da attuare sui territori, affinandone le modalità e allineandosi sull’uso degli strumenti: in particolare la piattaforma che consente a tutti i TED di ricevere informazioni e materiali, ma anche di scambiare esperienze e condividere best practices.

La nuova figura professionale darà supporto ai consumatori in povertà energetica, sia a domicilio che tramite helpdesk, educandoli a comportamenti di consumo consapevole ed efficiente. Sono inoltre previsti l’assistenza per l’ottenimento del bonus sociale energia e un sostegno specifico agli inquilini in edilizia sociale.

In un contesto complesso come quello dell’energia elettrica, questa nuova figura professionale sarà un importante punto di riferimento per il consumatore: lo informa, lo guida e fornisce una vera e propria assistenza, anche in modo personalizzato, utile per gestire meglio i propri consumi e quindi con possibili riduzioni dei costi delle proprie bollette.

I TED, figure adeguatamente formate, hanno professionalità acquisite lavorando presso contesti diversi: sono, infatti, operatori delle associazioni dei consumatori, di enti del settore sociale ed enti locali, di scuole, della grande distribuzione e del settore energetico. Ciò gli permette di entrare in contatto più facilmente e in maniera diretta con i consumatori che necessitano assistenza, modulando l’intervento di assistenza e formazione in base alle diverse caratteristiche – ed esigenze – di queste tipologie di consumatori.

L’incontro rientra nel percorso più ampio del progetto europeo ASSIST, di cui Acquirente Unico è partner, che è gestito da un partenariato europeo con la partecipazione di 12 organizzazioni, provenienti da 6 paesi europei (Belgio, Finlandia, Italia, Polonia, Regno Unito, Spagna) e finanziato nell’ambito del programma Horizon 2020.

Il progetto ASSIST è una ulteriore declinazione, inserita in un’ottica internazionale, dell’impegno di Acquirente Unico nei confronti dei consumatori più deboli, in questo caso con riferimento al contrasto alla povertà energetica. Tale impegno poggia su un’expertise sviluppata ormai da anni nell’assistenza ai consumatori tramite lo Sportello del Consumatore, che già gestisce, tra l’altro, una “procedura speciale”, ossia una specifica forma di supporto, dedicata ai consumatori che incontrano difficoltà con la procedura necessaria ad ottenere il Bonus sociale energia.