

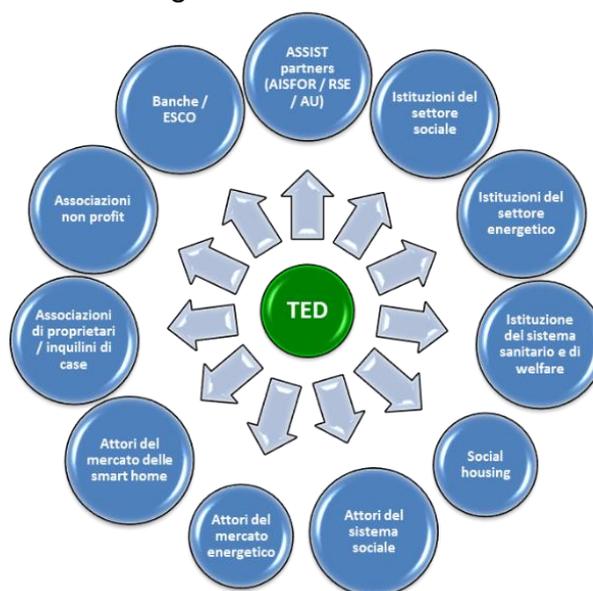


Il Tutor per l'Energia Domestica - TED

Il Tutor per l'Energia Domestica (TED) si configura quale punto unico di riferimento per il consumatore da consultare per tutte le questioni collegate al contrasto alla povertà energetica.

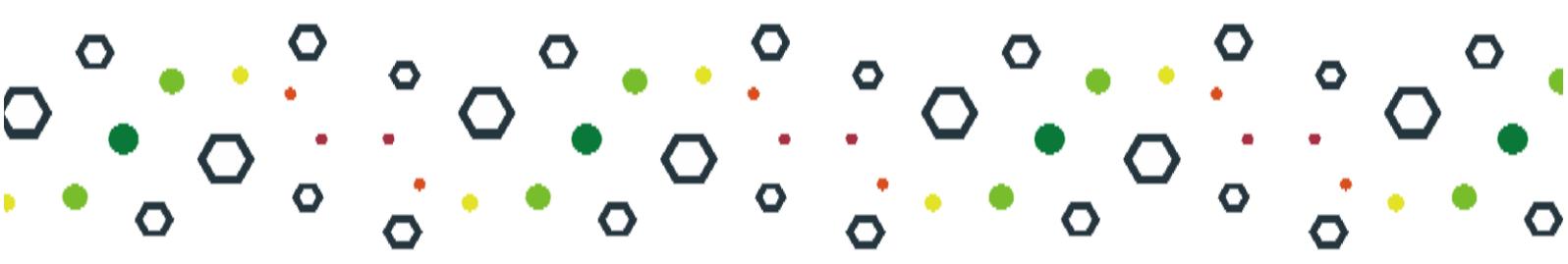
Il TED **informa, sensibilizza, guida e consiglia** i consumatori in ambito domestico, in particolare vulnerabili, sui loro consumi energetici rispetto alle loro necessità e sui comportamenti di consumo. Il TED fornisce, in modo semplice, comprensibile e **personalizzato** (rispetto alla situazione del singolo consumatore) informazioni, consigli e supporto pratico rispetto l'efficientamento dei consumi energetici (leggere la bolletta energetica, monitorare i consumi in casa, abitudini di consumo adottare, risolvere problematiche contrattuali, effettuare lo switching della fornitura, richiedere i bonus energetici o altre forme di contributi e incentivi per il settore energetico, sociale e sanitario, accedere ai servizi di assistenza, mantenere adeguate le condizioni di benessere in casa, etc.).

Il TED si propone come una figura che può operare in diversi contesti lavorativi - settore energetico, sociale pubblico, terzo settore, sanità, istituzionale (ad esempio il TED può essere un operatore presso associazione di consumatori e di associazione dei social housing, il Punto Unico di Accesso delle Regioni, l'assistente, l'operatore sociale, l'infermiere



domiciliare, l'operatore al CAF, l'operatore al customer care centers, etc.). Il TED non vuole essere una figura nuova bensì una figura che già opera a supporto dei consumatori / cittadini (con il suo specifico background e contesto lavorativo) con **competenze rafforzate ed integrate così da poter fornire supporto su tutti gli aspetti della povertà energetica.**

Sono molti i **contesti lavorativi e le opportunità di inserimento e/o crescita professionale** per il TED. Come anticipato, il TED può operare autonomamente e/o all'interno di team di lavoro integrati, in enti e organizzazioni appartenenti a diversi contesti, che possono essere raggruppati in tre ambiti: **settoriale, istituzionale e sociale.**



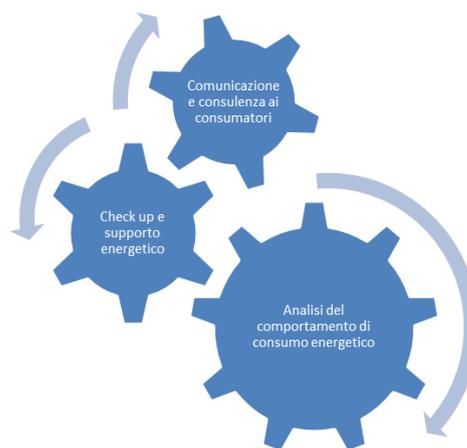


Settoriale	Utilities e aziende del settore ma anche aziende della filiera della "smart home" e di consulenza in ambito energetico. I principali ambiti di inserimento e intervento riguardano, anche rispetto alla prospettiva della responsabilità sociale d'impresa, il miglioramento dei servizi e del supporto nel customer care.
Istituzionale	Rete dei servizi sociali, articolazioni del sistema sanitario e socio-sanitario; autorità dell'energia e Agenzie energetiche nazionali/istituzionali (quali, ad es. il gruppo GSE). I principali ambiti di inserimento e intervento sono: la rete dei servizi del servizio sociale, inclusi i PUA (Punti unici di accesso); i contact centres di enti pubblici e di Agenzie energetiche pubbliche; gli Uffici tecnici del Comune (o dei Municipi).
Sociale	Organizzazioni del terzo settore, associazioni di consumatori e/o di housing sociale) sia a enti/organizzazioni afferenti al Servizio Sociale. I principali ambiti di inserimento e intervento del TED sono: associazioni di consumatori; organizzazioni del terzo settore; social housing, ecc.

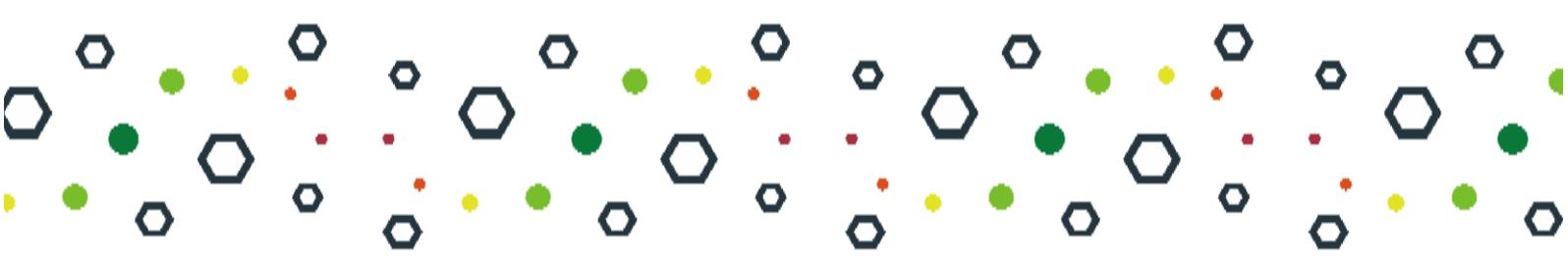
Il TED può, quindi, svolgere il proprio ruolo all'interno di servizi già esistenti, inserendosi quale figura aggiuntiva o professionalizzando operatori già presenti, con competenze ampliate ed integrate oppure in **complementarietà ed integrazione** degli stessi, anche in termini di attivazione di servizi specialistici (ad esempio, orienta e supporta il consumatore per l'accesso ai servizi relativi al riconoscimento del bonus energia). In tal senso, il TED - e la rete nazionale dei TED – rappresentano un **punto di contatto unico e integrato** sulla povertà energetica capaci di attivare e coinvolgere i consumatori vulnerabili sia secondo processi **top-down** (utilizza i canali già esistenti) sia bottom-up (le persone in condizione di bisogno devono poter essere in grado di contattare autonomamente – e in forma anonima – i TED).

Le attività del TED variano in funzione dei contesti lavorativi specifici ma sono tutte riconducibili a tre macro-ambiti:

- Analisi del comportamento di consumo energetico
- Check up e supporto energetico
- Comunicazione e consulenza ai consumatori



Ruolo, attività e contesti di azione del TED richiedono l'acquisizione e/o valorizzazione di un insieme di conoscenze, capacità e competenze sia verticali (**tecnico-professionali**) sia orizzontali, con particolare riferimento alle competenze **relazionali** e di **comunicazione**. Per acquisire tali competenze è necessario seguire il percorso formativo ad-hoc.





Per ulteriori informazioni, si può consultare il sito: www.reteassist.it

Seguici sui canali social di RETE ASSIST e segui l'hashtag #RETEASSIST

