

Azione 3 – Rimodulazione dei servizi dello sportello energia rivolti a persone in condizioni di vulnerabilità energetica

AZIONE 3	RIMODULAZIONE DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO ENERGIA RIVOLTI A PERSONE IN CONDIZIONI DI VULNERABILITÀ ENERGETICA
3R: Relief Retrofit Renewables	Tipologia di Azione: Azione di studio/analisi Azione sulle pratiche Azione sui regolamenti Azione di intervento fisico/strutturale
Prodotti attesi	
<ul style="list-style-type: none"> a. Rimodulazione dei servizi dello Sportello Energia rivolti a persone in condizioni di povertà e precarietà energetiche e definizione di uno schema di funzionamento, attraverso la mappatura e attivazione degli spazi fisici entro cui realizzare le attività dello sportello, il miglioramento della struttura e dei contenuti dello sportello virtuale, e la conseguente realizzazione di servizi a favore dell’utenza; b. Attività di comunicazione dei servizi disponibili attraverso lo Sportello Energia per il contrasto alla vulnerabilità energetica (eventi, materiali); c. Mappatura e coinvolgimento di soggetti del territorio (es. ETS) per la raccolta di dati, l’aggancio dei cittadini e la realizzazione di iniziative congiunte con lo Sportello; d. Strutturazione ed erogazione di attività di formazione per operatori del welfare cittadino (assistenti sociali, custodi sociali, laboratori di quartiere, rete QUBI’, operatori Milano Welcome Center, ecc.), della Direzione Educazione (unità a contatto con territorio e istituti) e altre, per supportare il coinvolgimento attivo di cittadini vulnerabili nelle attività dello Sportello. e. Sviluppo di percorsi di informazione, formazione e coinvolgimento degli Enti del Terzo Settore che gestiscono il servizio di Residenza Sociale Temporanea, in particolare per gli edifici di proprietà comunale, come completamento e applicazione di tipo specializzato dell’educazione finanziaria prevista dalle attuali convenzioni. 	
Descrizione contesto	
<p>Nel 2022-2023, nell’ambito del progetto “Milano Inclusiva” (finanziato da Fondazione SNAM e Fondazione San Paolo), il Comune di Milano ha avviato la sperimentazione dello “Sportello Aiuto Energia”, integrando i servizi già erogati dallo Sportello Energia (gestito da AMAT) con servizi <i>ad hoc</i> per persone in condizioni di povertà energetica. La sperimentazione è stata condotta in collaborazione con Fratello Sole, Caritas Ambrosiana e lo sportello WeMi Cascina Cuccagna (situato presso il Municipio 4), che ha ospitato lo sportello Aiuto Energia.</p> <p>Lo <i>Sportello Aiuto Energia</i> offriva supporto agli utenti per una migliore gestione dei consumi e delle relative spese energetiche, offrendo tra i servizi la lettura delle bollette e supporto nell’analisi dei fornitori di energia presenti sul mercato. Erano inoltre previsti sopralluoghi presso le abitazioni per l’analisi delle condizioni di comfort abitativo, la misurazione dei consumi elettrici degli elettrodomestici per valutarne l’efficienza, con il fine di suggerire i comportamenti da adottare per una riduzione dei consumi energetici.</p> <p>Contestualmente, il progetto “Milano Inclusiva” ha messo a disposizione degli utenti un contributo economico in forma di card prepagate da utilizzare presso un punto vendita del territorio, per effettuare pagamenti di bollette o acquistare dispositivi per il risparmio energetico.</p> <p>Gli operatori dello Sportello hanno evidenziato alcune criticità emerse nell’erogazione dei diversi servizi. Intanto si è registrato un numero piuttosto limitato di accessi e la quasi totalità degli</p>	

utenti sono stati intercettati dai Centri di Ascolto Caritas del Municipio 4 o da realtà del Terzo Settore coinvolte nell'iniziativa. Inoltre, gli utenti si sono mostrati interessati prevalentemente all'ottenimento dei contributi o di altre forme di sostegno non coerenti con i servizi dello Sportello Aiuto Energia (es. per la ricerca di lavoro, il sostegno al reddito, la difficoltà all'utilizzo di sistemi informatici...): una volta esauriti i contributi, si è registrato un calo degli accessi. Infine, nessun utente ha concesso l'effettuazione di un sopralluogo presso la propria abitazione per la verifica delle abitudini di consumo e solo un numero limitato ha aderito alla misurazione dei consumi degli elettrodomestici proposti dallo sportello.

Con il supporto di EPAH, tenuto conto dell'esperienza maturata nel contesto di "*Milano Inclusiva*", è stato quindi avviato un processo di **re-design dello Sportello Energia per le attività rivolte a persone in condizioni di vulnerabilità energetica**, nel tentativo di renderlo più efficace. Intanto si è intervenuti sulle modalità di coinvolgimento degli utenti, sperimentando una forma di **Sportello diffuso e itinerante sul territorio**, individuando negli edifici di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) di proprietà del Comune un ambito di azione ideale per raggiungere più facilmente il target a cui lo Sportello intende rivolgersi (oltre che un contesto entro cui il Comune di Milano può intervenire autonomamente).

In particolare, la scelta di dove realizzare la **sperimentazione** è ricaduta su 2 complessi ERP di piena proprietà comunale (gestiti da MM) dove è presente il servizio di Custodia Sociale³⁰, per facilitare la relazione con gli inquilini: il complesso di **via Saint Bon**, scelto anche per la presenza di un comitato inquilini che aveva già manifestato interesse verso lo sportello, e quello di **via Giuffrè-Villani**, dove sono stati realizzati interventi di efficientamento energetico e si è ritenuto strategico accompagnare gli inquilini in un percorso di consapevolezza rispetto alle abitudini di consumo.

In questi contesti, nel corso del 2024 gli operatori di AMAT hanno erogato percorsi formativi agli inquilini attraverso incontri plenari e organizzato incontri individuali, con cadenza bi-settimanale, con le persone interessate a ricevere informazioni rispetto alla lettura delle bollette, alla scelta di fornitori di energia e a buone pratiche per la riduzione dei consumi energetici. È stato inoltre introdotto lo strumento del "Diario energetico" per la raccolta di abitudini di consumo da parte degli inquilini. I Custodi sociali si sono resi disponibili a supportare gli operatori dello Sportello nell'ingaggio, identificando persone che avevano già manifestato difficoltà connesse al tema dell'energia e impegnandosi a presentare personalmente il percorso, a facilitare il perfezionamento dei diari energetici e la condivisione delle informazioni così raccolte (e a segnalare eventuali difficoltà e consentire la raccolta dei feedback).

Questa sperimentazione ha evidenziato **punti di forza e criticità** di questa nuova modalità di erogazione del servizio e, con il supporto di EPAH, sono stati individuati alcuni **ambiti di miglioramento** e maturate alcune riflessioni per la riconfigurazione del servizio:

- A. La presenza fisica dello Sportello permette di intercettare un maggior numero di utenti e facilitare il loro coinvolgimento nei diversi servizi; è però essenziale la collaborazione di figure come quella dei Custodi sociali a contatto con l'utenza, per facilitare l'aggancio, curare la relazione con le persone e adattare il servizio al contesto. Inoltre, tali figure possono facilitare l'accesso alle case dei beneficiari per l'analisi dei consumi energetici, il

³⁰ La Custodia Sociale è un servizio del Comune di Milano che si avvale di operatori professionali di Enti Accreditati e ALER, attivi nell'ambito degli stabili di Edilizia Residenziale Pubblica (sia di proprietà comunale - gestione MM - che di proprietà ALER). Il custode sociale collabora con i Servizi Sociali territoriali (SSPT), con i servizi di guardiania degli stabili, con Comitati Inquilini, Parrocchie, servizi pubblici e privati e Associazioni del territorio. Il Custode Sociale rileva il bisogno e fornisce sostegno alle persone e alle famiglie in condizione di fragilità a causa di solitudine, emarginazione, condizione di salute, difficoltà di carattere sociale, problemi abitativi; favorisce il presidio e il monitoraggio del territorio; crea coesione sociale; organizza attività di socializzazione negli spazi di socialità attraverso laboratori ludico-creativi, culturali, eventi occasionali (uscite sul territorio, feste, pranzi, momenti di incontro/informazione su temi specifici); supporta persone in situazioni di particolare fragilità nello svolgimento di attività quotidiane (in particolare, si occupa di gestire i rapporti con i medici di base e specialisti); implementa il lavoro di rete, formale e informale; svolge attività di orientamento ai servizi socio-sanitari e disbrigo pratiche.

monitoraggio dei cambiamenti innescati dal processo e l'adesione di nuovi inquilini ai servizi dello sportello.

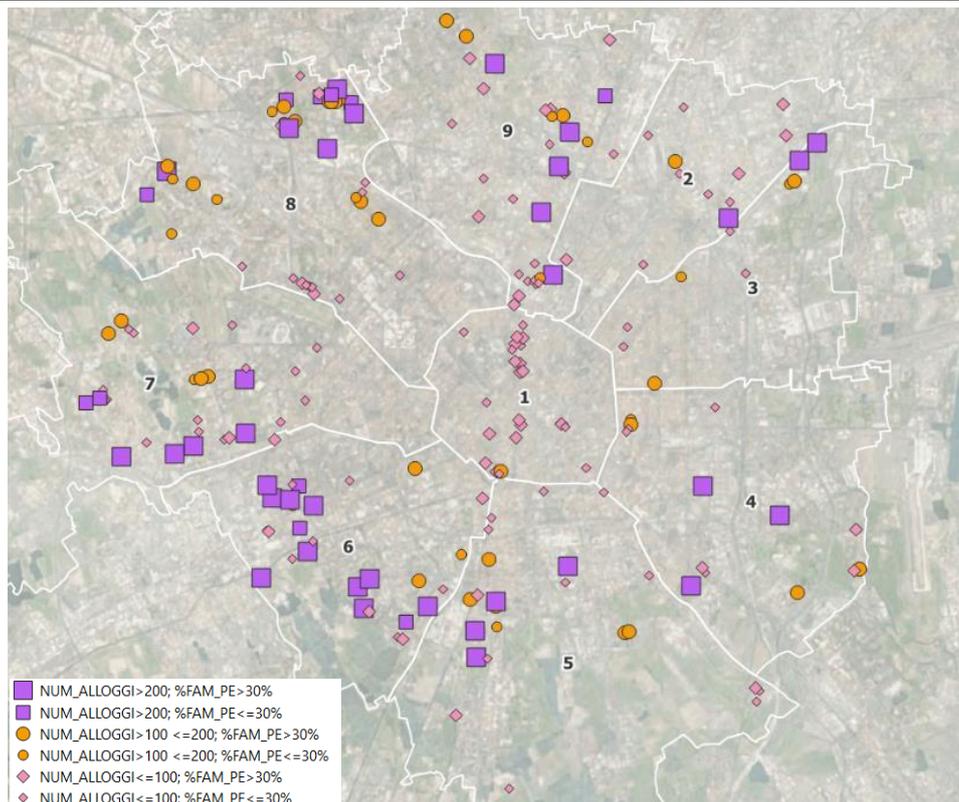
- B. La presenza in loco degli operatori e il supporto del custode sociale non sono sufficienti per generare immediato interesse da parte degli inquilini verso i servizi dello sportello. È dunque necessario garantire permanenza alla presenza degli operatori sul campo e pensare a nuove modalità di ingaggio e comunicazione (anche attraverso il coinvolgimento dei comitati inquilini), mantenendo però il focus sulle tematiche energetiche e rimandando ad altre figure l'attività di supporto di tipo socio-economico che, nelle diverse esperienze sul campo, hanno attratto la maggior parte degli utenti (es. l'erogazione di contributi per il pagamento delle bollette). È comunque auspicabile che, accanto alle attività di accompagnamento e formazione dello Sportello, vengano fornite ulteriori forme di sostegno da parte del Comune, anche attraverso l'erogazione di contributi o altre forme di aiuto (si veda quanto previsto dall'Azione 2 del Piano), rispetto alle quali lo sportello può fungere da promotore presso la cittadinanza.

Per un'effettiva azione di contrasto alla povertà e precarietà energetiche, l'Amministrazione Comunale ritiene opportuno **aumentare progressivamente la presenza dello Sportello Energia sul territorio (sportello itinerante) e diversificare i suoi servizi a seconda dei diversi contesti di intervento.**

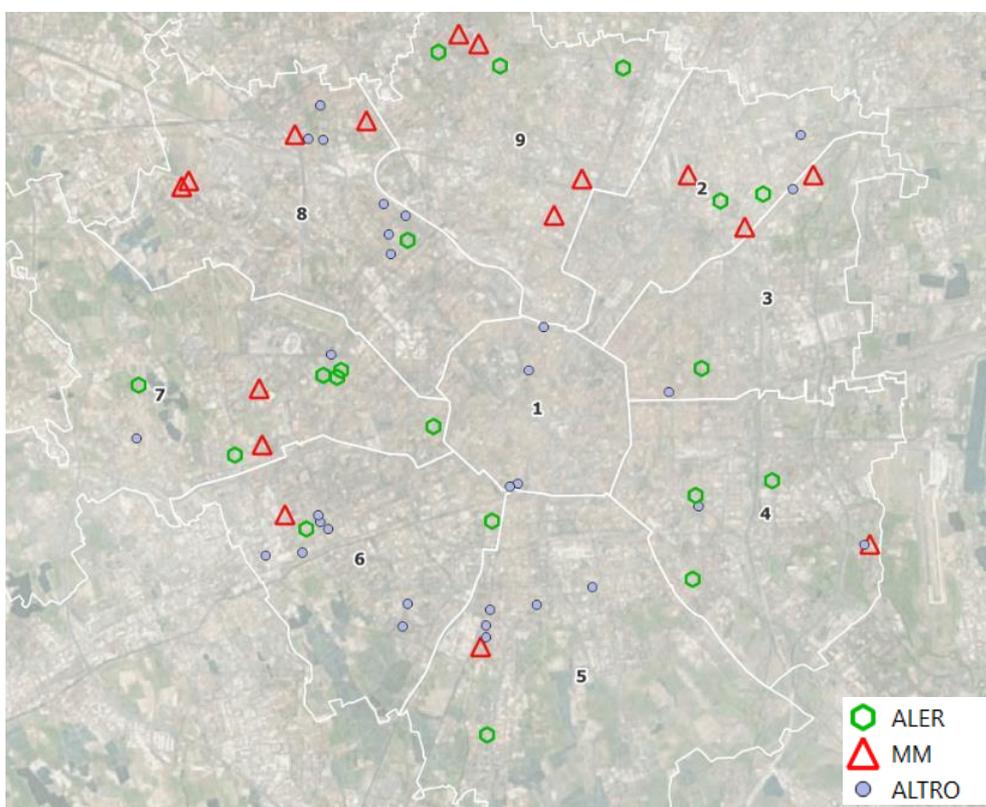
Al fine di definire i luoghi più adatti all'erogazione dei servizi di Sportello itinerante, si è provveduto ad effettuare un incrocio tra diversi strati informativi georeferenziati:

- Complessi ERP comunali (incluse situazione di gestione condominiale, ovverosia non interamente di proprietà del Comune) distinti per numerosità di alloggi e percentuale di famiglie in condizioni di povertà energetica (spesa energetica > 10 % del reddito), quali spazi prioritari entro cui promuovere i servizi dello sportello energia;
- luoghi di erogazione dei servizi di custodia sociale da parte del Comune di Milano – Ripartizione in base alla tipologia di caseggiato e relativa gestione (ALER, MM, altro luogo/soggetto), ritenendo la figura del custode sociale essenziale per l'efficacia dei servizi dello sportello fisico;
- luoghi comunali destinati all'erogazione di servizi rivolti alla cittadinanza (CAG, CAM, Case di Quartiere - CSRC, centri polifunzionali, sedi municipali, biblioteche), da valorizzare per la realizzazione di iniziative rivolte a più complessi ERP e/o a utenti che vivono al di fuori degli ERP stessi.

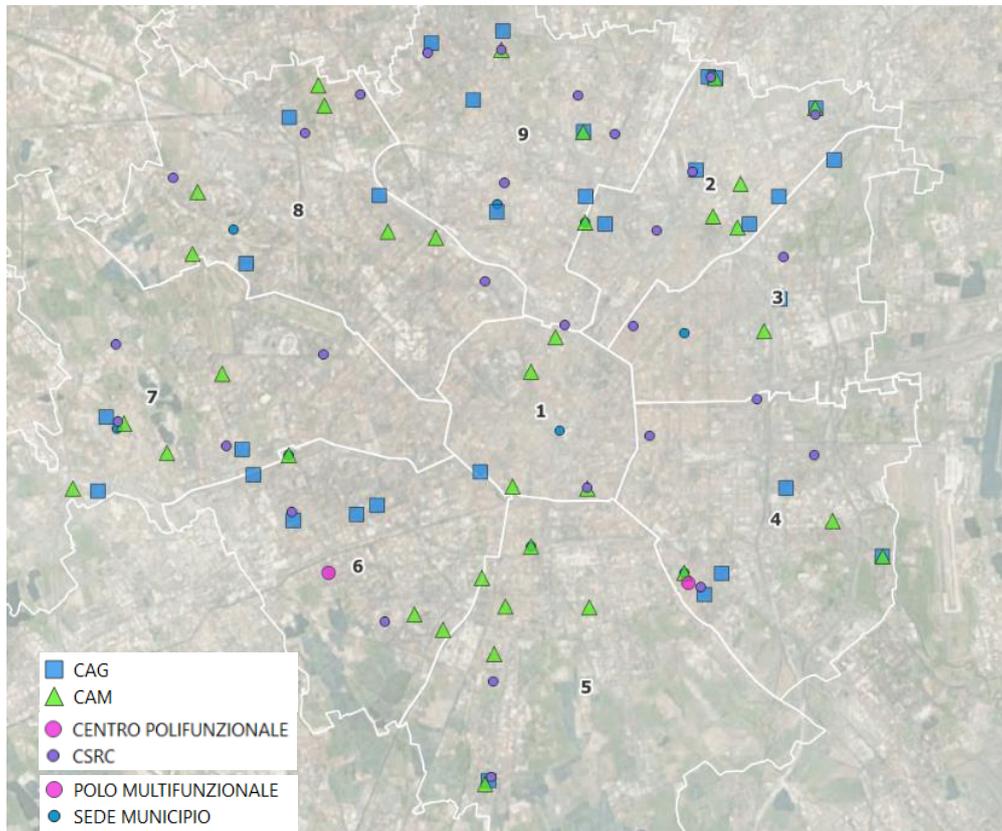
Le mappature, unitamente ai dati evidenziati attraverso l'Azione 1 – Istituzione dell'Osservatorio Municipale sul Benessere Energetico, hanno rappresentato il punto di partenza per la definizione dei servizi dello sportello proposti nel presente Piano e meglio illustrati di seguito.



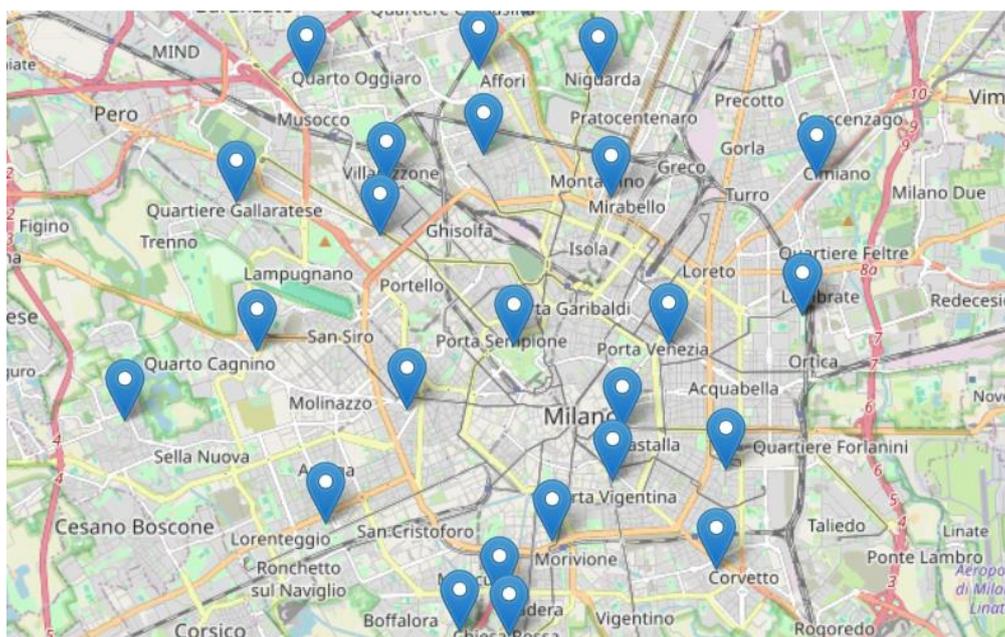
Stato di fatto dei complessi ERP comunali (incluse situazione di gestione condominiale, ovverosia non interamente di proprietà del Comune) – Rappresentazione per numerosità di alloggi e percentuale di famiglie di cui si stima di essere in condizioni di povertà energetica (spesa energetica > 10 % del reddito)



Stato di fatto dei luoghi di erogazione dei servizi di custodia sociale da parte del Comune di Milano – Ripartizione in base alla tipologia di caseggiato e relativa gestione (ALER, MM, altro luogo/oggetto)



Stato di fatto dei luoghi comunali destinati ad erogazione di servizi rivolti alla cittadinanza (CAG, CAM, CSRC, centri polifunzionali, sedi municipali)



Stato di fatto delle biblioteche del Comune di Milano

In un'ottica di progressiva diffusione capillare dei servizi dello sportello sul territorio e nella consapevolezza che il coinvolgimento di persone in condizioni di vulnerabilità energetica richiede la collaborazione di operatori del sociale a supporto degli operatori dello Sportello Energia, nel corso del 2024 è stata avviata **un'attività di formazione degli operatori del welfare sui temi della povertà e precarietà energetiche**, erogata da *C40 Cities* e RETE ASSIST (progetto *Energia diffusa*). L'obiettivo della formazione è stato di fornire gli strumenti chiave di comprensione del fenomeno della vulnerabilità energetica, facendo leva sulle pratiche di ascolto e supporto già radicate nelle mansioni di servizio sociale. L'attività si è articolata in due momenti formativi: una prima attività rivolta agli operatori dei servizi sociali e una seconda rivolta specificatamente agli operatori del servizio di custodia sociale.

Alcuni di questi operatori hanno inoltre aderito al percorso di formazione online per **TED (Tutor dell'Energia Domestica)** per essere inseriti tra gli operatori che erogano i servizi di base dello Sportello Energia (supporto alla lettura delle bollette e ricerca dei fornitori, compilazione del diario energetico e individuazione delle criticità nella gestione dell'energia da parte degli utenti).

A partire da questa sperimentazione, sono emerse alcune **criticità**:

- la formazione è stata erogata grazie all'ottenimento di un finanziamento (da parte di C40 Cities) che, una volta esaurito, non ha consentito di proseguire con le attività;
- il numero di operatori coinvolti non consente per il momento di coprire i diversi servizi erogati dallo Sportello Energia rivolti agli utenti in condizioni di vulnerabilità energetica: i partecipanti alle formazioni è ancora limitato e non tutti gli operatori interessati sono riusciti a concludere il ciclo formativo per mancanza di tempo; inoltre, le conoscenze trasferite non sono ancora sufficienti per rendere del tutto autonomi gli operatori nell'erogazione dei diversi servizi dello sportello.
- non è ancora stata creata una struttura organizzativa che consenta di coinvolgere e coordinare agevolmente i TED nelle attività dello Sportello.

È quindi necessario provare a strutturare la formazione, in modo che diventi permanente e sempre più efficace nel rispondere ai bisogni individuati nell'ambito dello Sportello Energia.

Attività dettagliate

In aggiunta ai servizi già in essere erogati dallo Sportello Energia comunale a favore di tutta la cittadinanza³¹, accessibili sia attraverso la presenza fisica settimanale nella sede comunale (in via Sile) che a distanza attraverso il servizio di prenotazione di appuntamenti telefonici/telematici, si prevede la realizzazione delle seguenti tre **sotto-azioni specificatamente rivolte al tema della povertà e precarietà energetiche**:

3.1 Rimodulazione e diffusione progressiva dello Sportello fisico Energia a supporto di persone in condizioni di vulnerabilità energetica (3 livelli):

- **1° livello** - Nel **breve periodo**, si **proseguirà con le attività avviate** nei complessi ERP di via Saint Bon e via Giuffrè-Villani e, tenuto conto dell'esperienza maturata in tali contesti, i servizi dello Sportello saranno erogati in sede (**Sportello fisico**) **presso almeno altri n. 3 complessi ERP** tra quelli individuati nella mappatura realizzata da AMAT (contesti con almeno n.200 famiglie/unità abitative e maggiore incidenza del fenomeno della vulnerabilità energetica, oltre che presenza del servizio di custodia sociale), con cadenza bi-settimanale. Nel dettaglio, il servizio si configura secondo la seguente **struttura**, che potrà essere perfezionata nel tempo sulla base dell'esperienza maturata sul campo e di eventuali indirizzi derivanti dal confronto con esperti del settore (es. *EPAH* e *C40 Cities*):
 - **Coinvolgimento dei custodi sociali** nei complessi ERP coinvolti, spiegando il servizio offerto dallo Sportello, definendo il calendario delle attività, individuando lo spazio più adeguato ove svolgere gli incontri, concordando i target di utenza da invitare, chiedendo supporto nell'ingaggio degli utenti da invitare personalmente e nella promozione delle

³¹ accompagnamento all'analisi delle bollette energetiche, supporto alla costituzione di forme di autoconsumo diffuso (CACER) e alla diffusione di impianti rinnovabili condominiali, etc.

iniziative attraverso la diffusione di materiali di comunicazione dedicati (es. affissione di locandine).

- Svolgimento di un **1° incontro plenario** rivolto agli inquilini dedicato a spiegare il funzionamento del mercato dell'energia e come analizzare le proprie forniture di gas e di elettricità, in modo da individuare se si consuma troppo e se sia opportuna cambiare le condizioni contrattuali o il fornitore.

A termine dell'incontro verrà distribuito il "Diario energetico", strumento che gli utenti compileranno volontariamente con l'aiuto dei custodi sociali e che ha lo scopo di rendere consapevole l'utente di quanto consuma e delle abitudini di consumo allo stato di fatto (il Diario è preliminare all'erogazione del 2° incontro e degli incontri 1 a 1 che seguono). I Diari compilati verranno restituiti agli esperti dello Sportello prima del 2° incontro plenario per un'analisi dei contenuti.

- Svolgimento di un **2° incontro plenario** dedicato a illustrare come migliorare i consumi termici ed elettrici, approfondendo come i comportamenti e l'efficienza energetica dell'abitazione, degli impianti termici e delle apparecchiature elettriche incidano sui consumi. Nell'incontro saranno illustrati accorgimenti mirati sulla base della lettura dei Diari energetici pervenuti.
- Svolgimento di **incontri 1 a 1** rivolti a fornire supporto personalizzato di analisi delle bollette e confronto su situazioni specifiche; nel caso di consumi elettrici elevati, si offrirà l'opportunità di utilizzo di un "energy meter" per la **misurazione dei consumi di alcune apparecchiature domestiche** (da fornire unitamente ad un breve manuale che ne illustri il funzionamento e ad un modulo per la registrazione delle misurazioni).
- A distanza di 2-3 mesi, **analisi delle bollette** più recenti degli utenti che hanno beneficiato degli incontri personalizzati per verificare l'efficacia di modifiche contrattuali, nuovi comportamenti adottati e interventi di efficientamento effettuati.
- **Ulteriori incontri plenari** calendarizzati ogni 2-3 mesi per mantenere vivo il rapporto con l'utenza e per accogliere nuove utenze interessate al servizio dello sportello diffuso.

- **2° livello - Entro 2 anni dall'approvazione del Piano, si potrà estendere lo Sportello diffuso in ulteriori complessi ERP mappati nella fase preliminare**, con le modalità descritte al livello 1, coinvolgendo prioritariamente i restanti contesti con un elevato numero di unità abitative/famiglie e dotati della figura dei custodi sociali (stima n.5). Inoltre, verrà avviata la progettazione di nuove modalità di erogazione del percorso formativo anche in luoghi esterni ai complessi ERP da realizzare, per esempio, presso **luoghi di aggregazione pubblica** (biblioteche, sedi Municipi, CAM, etc.) o dove siano già presenti attività rivolte agli utenti (es. Laboratori di Quartiere), per facilitare il raggiungimento di un maggior numero di persone (e previa verifica dell'effettiva accessibilità degli spazi), come attività propedeutica all'avvio del livello successivo.

- **3° livello - Tenuto conto degli esiti delle attività condotte nel breve e medio periodo, nel lungo periodo** si valuterà come strutturare al meglio i servizi dello Sportello Energia rivolti a persone vulnerabili. Lo sportello sarà diffuso capillarmente sul territorio, rivolgendosi in prima istanza ai **restanti complessi ERP** (quelli non dotati di custodia sociale, quelli con una minore numerosità di alloggi e quelli di proprietà di ALER³²) e, in un secondo momento, individuando **spazi esterni ai complessi di edilizia residenziale pubblica** (es. CAM/CAG/CSRC, biblioteche, sedi Municipi, parrocchie, etc.) che consentano di intercettare altri target di utenza, da individuare attraverso le analisi condotte nell'ambito dell'Azione 1 – *Istituzione dell'Osservatorio Municipale sul Benessere Energetico* del presente Piano, al fine di promuovere consapevolezza e comportamenti efficienti. A tale scopo, si procederà alla presa contatti con i gestori degli spazi per effettuare sopralluoghi utili a verificarne l'accessibilità da parte degli utenti, accordare un calendario di iniziative (anche inserendosi

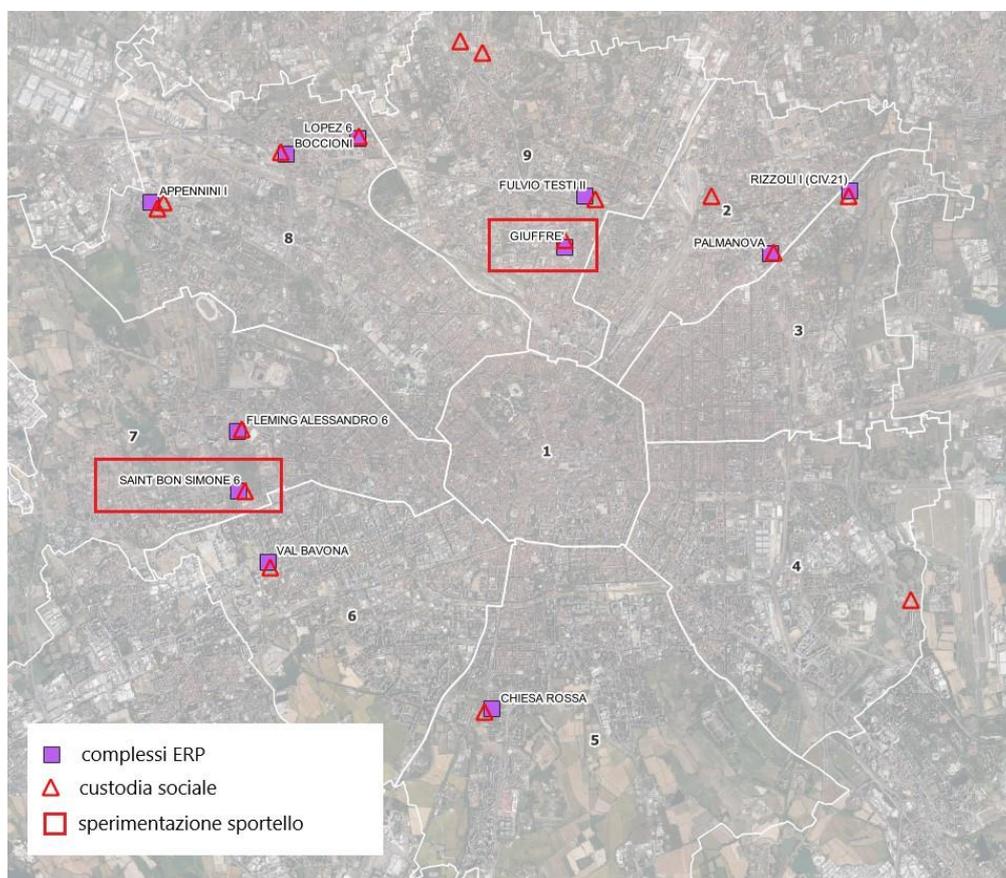
³² Nel corso del 2025 si prevede infatti l'attivazione del tavolo di lavoro con Regione Lombardia, che consentirà la definizione di un programma di attività dello Sportello diffuso anche sui caseggiati a gestione ALER, analogo a quello sui complessi ERP comunali gestiti da MM.

in iniziative già in programma) e per la promozione degli eventi presso gli spazi e i canali di comunicazione a loro disposizione.

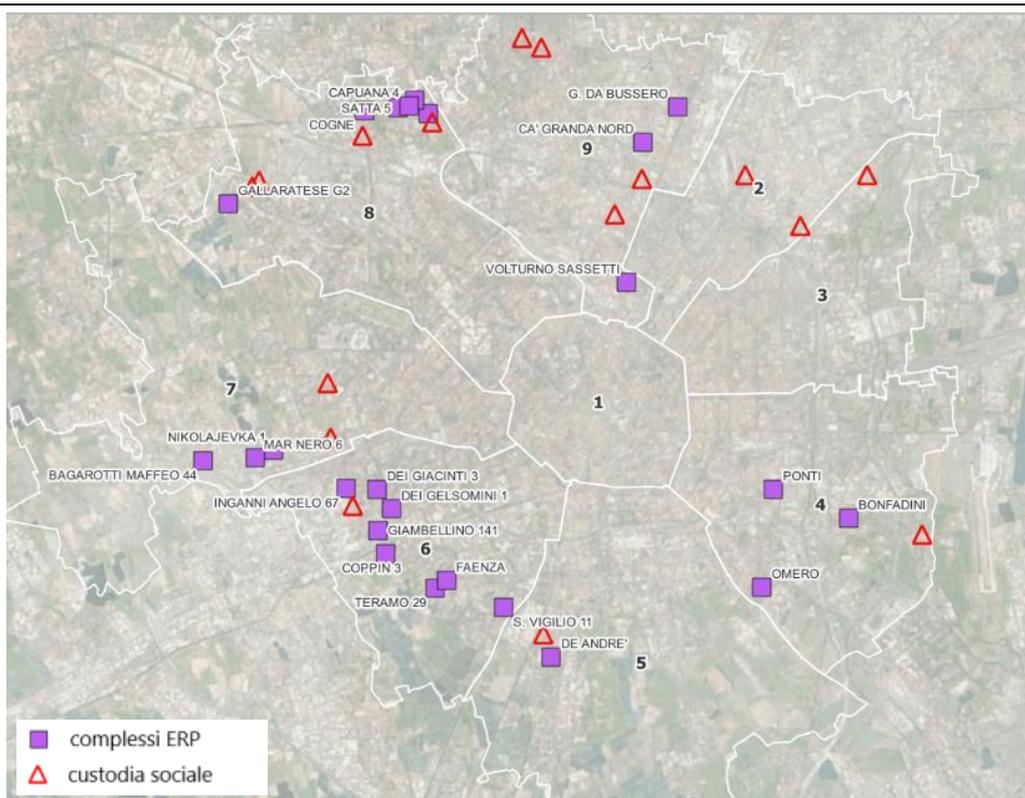
In questa estensione delle attività, si valuterà anche il coinvolgimento di volontari a supporto dei servizi dello Sportello, tenuto conto dei modelli di coinvolgimento dei cittadini in altre attività di tutela ambientale già in essere presso il Comune (es. attraverso il registro comunale dei volontari o in "Patti di Collaborazione").

Infine, per orientare l'utenza verso il benessere energetico, nei complessi ERP comunali ove sia già stato erogato il servizio di percorso formativo e supporto 1 a 1, si potrà valutare con gli utenti (previo coinvolgimento di MM Casa) la produzione locale di energia da fonti rinnovabili attraverso impianti fotovoltaici da collocare sulle coperture degli edifici (a seguito anche delle valutazioni di quali sistemi di incentivazione saranno previsti dal 2027 per configurazioni di autoconsumo condominiale o per Comunità Energetiche Rinnovabili).

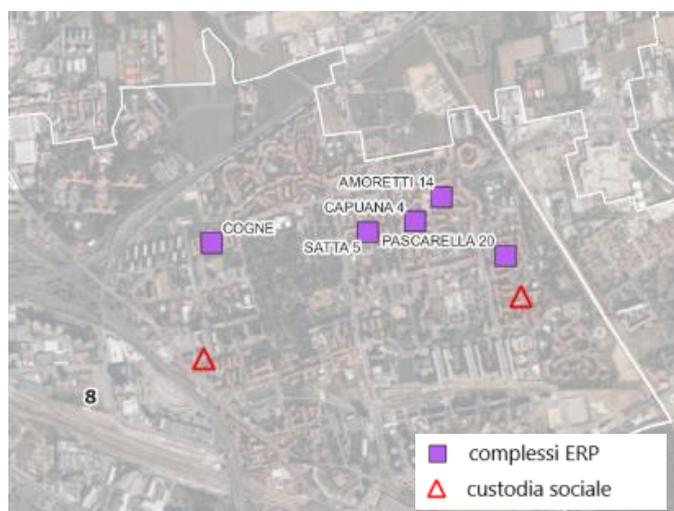
Di seguito sono riportati i dettagli dei luoghi dello Sportello Energia fisico (che saranno coinvolti nel livello 1 e 2, inclusi i complessi di via Saint Bon e via Giuffrè-Villani su cui è già stata attivata la sperimentazione nel 2024):



Progettazione servizi sportello energia diffuso livello 1 e 2 - Complessi ERP con elevata numerosità di alloggi, elevata percentuale di famiglie in condizione di povertà energetica e dotati di servizi di custodia sociale (caseggiati MM) presso cui si propone l'estensione del percorso formativo e supporto 1 a 1 sperimentato nel progetto EPAH 2024 – sono evidenziati i due complessi ERP di via Saint Bon e via Giuffrè Villani ove è stata avviata la sperimentazione dei nuovi servizi dello sportello.



Progettazione servizi sportello energia diffuso livello 3 - Complessi ERP con elevata numerosità di alloggi, elevata percentuale di famiglie in condizione di povertà energetica, ma non dotati di servizi di custodia sociale che dovranno essere raggiunti dallo sportello diffuso individuando luoghi adeguati all'erogazione del servizio



Zoom su zona nord del Municipio 8 - complessi ERP con elevata numerosità di alloggi, elevata percentuale di famiglie in condizione di povertà energetica, ma non dotati di servizi di custodia sociale

È necessario sottolineare come la diffusione dello Sportello sul territorio richiederà un coinvolgimento dei diversi soggetti a contatto con persone in condizioni di vulnerabilità energetica, in particolare di operatori del sociale ed ETS, che potranno supportare i referenti dello Sportello nell'aggancio degli utenti e nell'individuazione di persone in condizioni di precarietà energetica sul territorio, facilitando la promozione di risposte più puntuali in risposta ai bisogni individuati (in sinergia con l'Azione 1 – *Istituzione dell'Osservatorio Municipale sul Benessere Energetico*) (si rimanda all'Azione 4 – *Sistematizzazione del quadro degli interventi e del coinvolgimento degli stakeholders* per dettagli circa le modalità di coinvolgimento degli stakeholder).

3.2 Promozione di attività informative e formative sui temi della vulnerabilità energetica

Contestualmente allo sportello fisico diffuso e trasversalmente a tutti e 3 i livelli illustrati, in un'ottica di maggior diffusione sul territorio, saranno promossi **eventi informativi** in luoghi destinati a servizi rivolti alla popolazione (es. CAM, CAG, CSRC, sedi Municipali, biblioteche, Hub contro lo spreco alimentare, Milano Welcome Center, scuole, etc.), anche in collaborazione con alcuni soggetti strategici del territorio (es. ETS), ampliando così la partecipazione anche a persone non residenti nei contesti di edilizia pubblica o non in condizioni di vulnerabilità energetica. Tali iniziative, sinergiche con quanto già promosso nell'ambito del più ampio Sportello Energia comunale, potranno fornire, per esempio, indicazioni utili alla lettura delle bollette, per supportare i cittadini nella scelta dei fornitori di energia presenti sul mercato libero e potranno trattare i temi del risparmio energetico e dell'autoconsumo diffuso (anche in linea con quanto previsto dall'Azione 2 del presente Piano rispetto alla promozione di Comunità Energetiche Rinnovabili e Solidali – CERS).

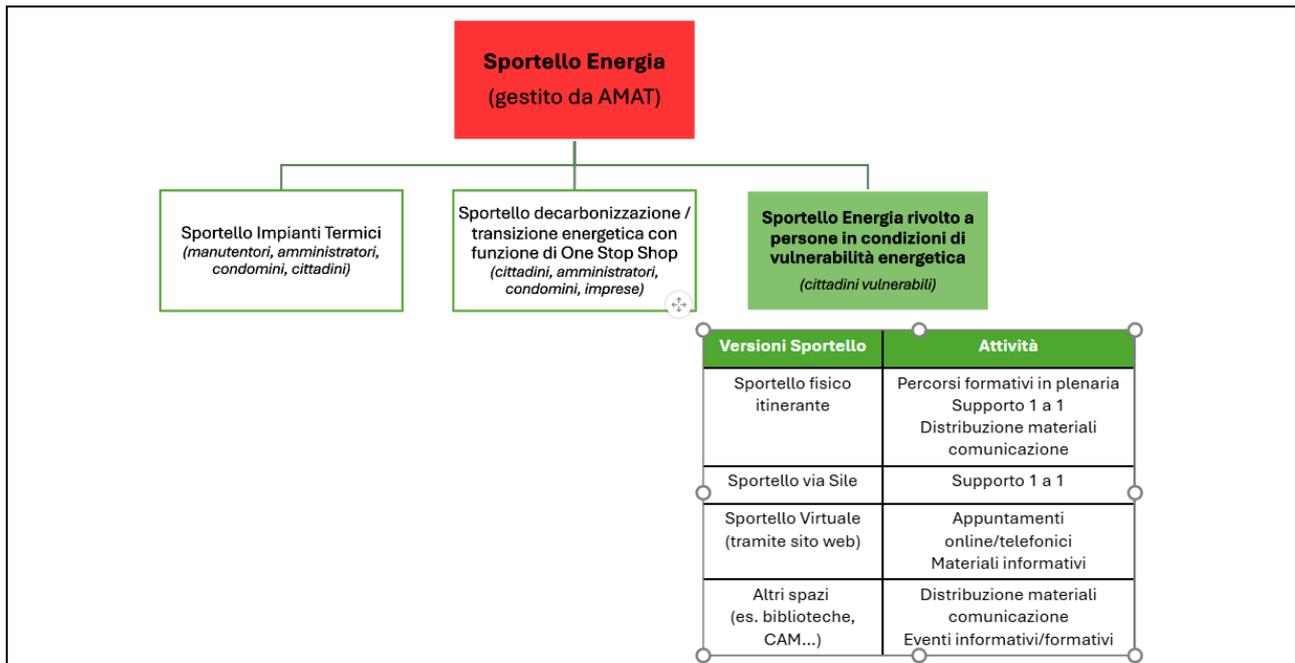
In tale contesto potranno essere inoltre progettate e realizzate campagne di comunicazione per prevenire gli effetti conseguenti alle ondate di calore e i disagi dovuti alle alte temperature, da rivolgere a tutta la città, con particolare attenzione alle aree maggiormente colpite e alle persone in condizioni di povertà energetica in quanto più vulnerabili, tenuto conto anche delle mappature realizzate nell'ambito dell'Azione 1 – *Istituzione dell'Osservatorio Municipale sul Benessere Energetico* dati del presente Piano e in linea con quanto previsto dal Piano Aria Clima (PAC) comunale³³. Tali attività potranno essere promosse valorizzando quanto già previsto dal "Piano di interventi per la prevenzione e il contenimento degli effetti sulla salute umana delle onde di calore e degli eccessi di caldo estivo" (Piano Caldo) promosso dalla Direzione Welfare e Salute, in stretta collaborazione con l'ATS della Città Metropolitana di Milano, oltre che le numerose iniziative e prodotti realizzati anche nell'ambito di progetti finanziati da bandi, di cui il Comune è partner, che trattano tali temi.

Come evidenziato nell'analisi condotta da EPAH sull'esperienza maturata nell'ambito del progetto *Milano Inclusiva*, lo Sportello dovrà quindi occuparsi esclusivamente di temi tecnici/energetici, mentre utenti con altri bisogni dovranno essere dirottati su altri sportelli/servizi comunali o a gestione di realtà del terzo settore.

Allo stesso modo, saranno prodotti **materiali informativi** a supporto dei cittadini, da rendere disponibili nei contesti ERP, presso i diversi luoghi di aggregazione sopra menzionati o altri luoghi in cui vengono erogati servizi pubblici (es. studi medici, Ufficio Anagrafe, etc.), finalizzati sia alla promozione delle iniziative promosse dallo Sportello presso la cittadinanza, che per fornire informazioni utili su quali siano le misure esistenti/da attuare in contrasto alla povertà e precarietà energetiche. Da questo punto di vista, anche le scuole, soprattutto quelle situate nelle aree prioritarie di intervento (indicate al 3.1) potranno svolgere un ruolo strategico, contribuendo alla diffusione dei materiali informativi presso famiglie dei loro studenti. Le scuole, inoltre, potranno beneficiare di alcuni dei materiali messi a disposizione dallo Sportello, quali quelli incentrati sui temi del risparmio energetico, da utilizzare a supporto dei percorsi di educazione ambientale previsti dai programmi scolastici.

Tali materiali, che in alcuni casi potranno essere prodotti in diverse lingue per rivolgersi anche alla popolazione non madrelingua italiana presente sul territorio, saranno **valorizzati anche attraverso i canali di comunicazione comunali** esistenti, a partire dal sito dello Sportello Energia gestito da AMAT, oltre che sul sito internet istituzionale e i profili social comunali del Comune di Milano. Lo Sportello virtuale, gestito da AMAT, fungerà da collettore dei diversi materiali informativi, rendendoli accessibili alla cittadinanza in autonomia.

³³ Azione 1.9.1 - *Anticipazione e comunicazione del rischio*.



3.3 Strutturazione ed erogazione della formazione degli operatori del sociale sui temi della vulnerabilità energetica

Per una diffusione capillare dei servizi dello Sportello Energia dedicati a persone in condizioni di vulnerabilità energetica, si procederà alla strutturazione di una formazione continuativa sul tema, valorizzando la sperimentazione condotta da C40 Cities e RETE ASSIST nel 2024. Le **attività di formazione**, si svilupperanno in **due livelli** distinti per scopo e modalità di realizzazione:

1. Una **formazione di base** sulla vulnerabilità energetica rivolta agli operatori del welfare interessati, sia quelli comunali che del Terzo Settore³⁴ coinvolti attraverso appalti, co-progettazioni e altri istituti utilizzati dal Comune. La formazione, che potrà consistere in un incontro plenario della durata di 4 ore aperto a tutti gli operatori, tratterà il tema della povertà e precarietà energetiche e fornirà strumenti per identificare quei soggetti che si rivolgono ai servizi del welfare che possano essere considerati vulnerabili energetici; inoltre sarà utile a informare riguardo agli incentivi esistenti sia a livello comunale che erogati da altri Enti pubblici e privati (mappati attraverso l’Azione 2 del presente Piano) e a far conoscere i servizi offerti dallo Sportello Energia comunale a supporto di persone in condizioni di vulnerabilità energetica. In tale contesto, si valuterà inoltre l’opportunità di illustrare agli operatori le modalità di funzionamento dell’applicativo per la raccolta dati sulla povertà energetica ispirato al modello di ENERSOC, utile ad integrare i dati già raccolti ed elaborati nell’ambito dell’Azione 1 del Piano dedicata all’Osservatorio Municipale sul Benessere Energetico. Potranno essere previsti incontri di aggiornamento periodici per operatori già formati, per informarli rispetto a novità riguardanti i temi della formazione (es. nuovi servizi presenti sul territorio, nuove forme di incentivo, etc.).
2. Una **formazione specialistica** dedicata a operatori volontari fra quelli che hanno ricevuto la formazione di base, per diventare **TED (Tutor per l’Energia Domestica)** certificati, con una formazione più approfondita sui temi della vulnerabilità energetica al fine di fornire in autonomia servizi di supporto garantiti dallo Sportello. I TED, adeguatamente formati, potranno occuparsi di informare/formare i cittadini nella lettura delle bollette e nella scelta delle forniture di energia presenti sul mercato oltre che nell’adozione di buone pratiche di consumo, promuovendo incontri plenari o offrendo supporto 1 a 1, come previsto dai servizi

³⁴ Inclusi, per esempio, quelli impegnati nella gestione del servizio di Residenza sociale temporanea in edifici di proprietà comunale.

già in essere presso lo Sportello Energia. Inoltre, potranno collaborare con il Comune e AMAT nell'organizzazione di eventi di sensibilizzazione e formazione rivolti ai cittadini.

Per le attività formative saranno prodotti **materiali didattici** ad hoc, anche valorizzando e adattando gli strumenti didattici messi a disposizione da RETE ASSIST e C40 Cities nell'ambito della sperimentazione condotta nel 2024³⁵. Sarà inoltre attivata una piattaforma per permettere l'accesso ai momenti e materiali formativi da parte degli operatori.

La definizione dei contenuti e l'erogazione della formazione saranno in capo ad AMAT, con l'eventuale coinvolgimento di ulteriori figure tecniche per alcuni temi. AMAT avrà inoltre il compito di coordinare il coinvolgimento dei TED nelle attività dello Sportello diffuso.

Strutture coinvolte

Coordinatore dell'Azione: Direzione Verde e Ambiente | Area Energia e Clima, con il supporto di AMAT

Direzioni coinvolte:

- Direzione Welfare e Salute | Area Salute e servizi di comunità e Area territorialità
- Direzione Casa | Area Gestione ERP
- Direzione Servizi Civici e Municipi
- Direzione Educazione | Servizi Scolastici e Educativi
- Direzione Verde e Ambiente | Area Food Policy
- Direzione Cultura | Area Biblioteche
- Strutture di supporto alle funzioni del Sindaco | Area Relazioni Internazionali
- Strutture di supporto alle funzioni del Sindaco | Area Comunicazione
- Direzione Verde e Ambiente | Direzione di Progetto Resilienza Urbana

Stakeholder esterni:

- Referenti dei Municipi e gestori spazi comunali affidati in gestione a soggetti terzi (es. CAM, CAG, CSRC) *(per la condivisione di spazi entro cui promuovere attività dello sportello e l'organizzazione eventi informativi/formativi rivolti ai cittadini)*
- Enti del Terzo Settore *(per il coinvolgimento dei cittadini e il supporto a soggetti vulnerabili; per eventuale supporto all'erogazione della formazione agli operatori del sociale – RETE ASSIST)*
- Enti internazionali e nazionali (es. C40 Cities, EPAH) *(per supporto ad eventuale arricchimento del design dello Sportello)*
- Imprese (es. AISFOR) *(per supporto nell'erogazione della formazione agli operatori del sociale)*
- Scuole *(per l'utilizzo dei materiali informativi sul tema del risparmio energetico all'interno dei percorsi di educazione ambientale)*

Risorse necessarie

Per lo Sportello diffuso - Formazione e coinvolgimento operatori/TED (3.1):

- 1° livello – breve periodo (1° anno) (attivazione servizio su n.3 complessi ERP + prosieguo su n.2 complessi già coinvolti nel 2024): 1 operatore/TED per 2 gg/ settimana (costo: 16.000 €);

³⁵ Si fa riferimento alla *Facilitator's guide* (Guida alla formazione per il contrasto alla povertà e precarietà energetiche).

- 2° livello – medio periodo (2° anno) (attivazione in nuovi n. 5 complessi ERP + 5 + prosiegua su n.5 complessi già coinvolti nel 2024): 1 operatore/TED per 3 gg/ settimana (costo 24.000 €);
- 3° livello - lungo periodo (dal 3° anno) (almeno n.20 luoghi di erogazione del servizio): 2-3 operatori/TED a tempo pieno (costo: 70.000 €/anno)

Per iniziative formative/informative sul territorio (3.2):

- Operatori dello Sportello Energia (2gg/mese = 5.500 €/anno)

Formazione continua a operatori del welfare (3.3):

- Personale dedicato all’organizzazione, gestione e svolgimento delle attività di formazione (5.000 €/anno);
- Attivazione piattaforma online di formazione per TED;
- Gettone di presenza per operatori sociali che ricevono formazione oltre le ore di lavoro (stima: 80,00 € per ogni operatore coinvolto, pari a 4 ore di formazione).

Cronoprogramma

		<i>Breve periodo (entro 1 anno)</i>	<i>Medio periodo (entro 2-3 anni)</i>	<i>Lungo periodo (oltre i 3 anni)</i>
3.1	Rimodulazione e diffusione progressiva dello Sportello fisico Energia a supporto di persone in condizioni di vulnerabilità energetica	B	M	L
3.1.1	1° livello	B		
3.1.2	2° livello		M	
3.1.3	3° livello			L
3.2	Promozione di attività informative e formative sui temi della vulnerabilità energetica	B	M	L
3.3	Strutturazione ed erogazione della formazione degli operatori del sociale sui temi della vulnerabilità energetica	B	M	L

Indicatori di monitoraggio

- n. complessi ERP coinvolti nell’iniziativa sul totale di quelli individuati;
- n. di persone raggiunte dai servizi dello sportello energia diffuso per le attività riguardanti il contrasto alla vulnerabilità energetica: partecipanti ad incontri plenari e incontri 1 a 1;
- n. di incontri plenari promossi nell’ambito dello Sportello;
- n. di incontri informativi promossi sul territorio nell’ambito delle attività formative/informative (attività 3.2);
- n. di operatori formati sul tema della vulnerabilità energetica.