



ASSIST
2GETHER

**Projekt ASSIST i Domowi Doradcy
Energetyczni**

Zpraszamy do współpracy, oferujemy wiedzę, bezpłatne szkolenia, bezpośrednią pomoc dla konsumentów na rynku energii

ASSIST

to tytuł projektu (HORIZON 2020), w którym 11 instytucji (w tym Federacja Konsumentów oraz Krajowa Agencja Poszanowania Energii) z 6 państw przez 36 miesięcy wspólnie pracuje na rzecz obniżenia zużycia energii przez grupę szczególnie wrażliwych konsumentów, przy jednoczesnym zabezpieczeniu komfortu życia.

Koncentrujemy się na problemach ubóstwa energetycznego. Zaproponujemy konkretną pomoc zagrożonym nim konsumentom. W projekcie, który rozpoczął się w maju 2017 roku, definiujemy i wdrażamy dwutorowy sposób przeciwdziałania ubóstwu energetycznemu: aktywizacja konsumentów, aby byli skłonni dokonywać świadomych wyborów na rynku energetycznym oraz realne wprowadzanie rozwiązań, zgodnych z ich potrzebami i możliwościami.

Aby zrealizować powyższe plany, zamierzamy m. in. we wszystkich państwach realizujących projekt ASSIST:

- Stworzyć sieć unikalnych, wyspecjalizowanych i bezpłatnych usług dostępnych dla wrażliwych konsumentów - europejska sieć tworzona przez przeszkolonych, aktywnych narodowych doradców energetycznych dla gospodarstw domowych (Home Energy Advisors, HEA).
- Zwiększyć wiedzę zainteresowanych podmiotów, instytucji, decydentów na temat sytuacji i potrzeb wrażliwych konsumentów oraz ubóstwa energetycznego, promować podejmowanie działań – na poziomie krajowym i europejskim - eliminujących i przeciwdziałających ubóstwu energetycznemu.

PROFIL DORADCY

Domowy doradca energetyczny nie stanowi osobnego profilu zawodowego, a raczej jest rozwinięciem już posiadanych kompetencji różnych pracowników współpracujących z konsumentami o dodatkowe umiejętności.

Doradca domowy, to najczęściej:

- pracownik ośrodka pomocy społecznej (OPS),
- doradca konsumencki Federacji Konsumentów,
- powiatowy/miejski rzecznik konsumenta,
- doradca energetyczny Wojewódzkich Funduszy Ochrony Środowiska.

NASZA PROPOZYCJA:

Dostarczymy osobom, które chcą i mogą rozwinąć swoje umiejętności o problematykę rynku energii, możliwość:

- poszerzenia wiedzy – bezpłatne szkolenia
- korzystania z szybkiej ścieżki pomocy prawnika FK w sprawach konsumenckich na rynku energii,
- dostępu (bezpłatnego) do serwisu informacyjnego prowadzonego przez KAPE.

SZKOLENIE – ZAKRES MERYTORYCZNY

Moduły – to bazowy pomysł na przeprowadzenie szkoleń tak, aby były interesujące i przydatne dla różnych grup zaangażowanych w poradnictwo skierowane do indywidualnego konsumenta.

Podział na moduły pozwoli dobrać zagadnienia w sposób zindywidualizowany, zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami odbiorcy szkoleń, bez straty czasu na omawianie zagadnień, w których osoba szkolona jest już ekspertem. Tematyka zajęć będzie różniła się w zależności od kompetencji uczestników i ich umiejętności wstępnych. Kursy będą realizowane w podziale na moduły adresowane do głównych grup: doradców energetycznych, pracowników opieki społecznej, doradców i rzeczników konsumenta.

Forma szkoleń: połączenie szkoleń tradycyjnych z e-learningiem.

W ramach dużych modułów tematycznych przewidziano szczegółowe sekcje podmodułowe, które można łączyć w szkoleniach w zależności od odbiorców i ich kompetencji wyjściowych.

- Niektóre tematy są przewidziane jako wspólne dla wszystkich, na przykład **Moduł dotyczący krótkiej prezentacji projektu ASSIST, jego celów i przewidywanych rezultatów**, materiałów przygotowanych dla doradców i konsumentów indywidualnych, przede wszystkim konsumentów wrażliwych, dotkniętych bądź zagrożonych ubóstwem energetycznym, sieci domowych doradców energetycznych, form i systemów komunikacji i współpracy poszczególnych ogniw sieci (ITC, networking i działania wspierające).
- **Moduł dotyczący wiedzy o sektorze energetycznym został podzielony na:**
 - prezentację przede wszystkim sektora sprzedaży energii i usług dostępnych na rynku
 - blok zagadnień prawnych, w tym taryfy i struktura rachunku
 - zdecydowanie obszerniejszy blok dotyczy zachowań energetycznych konsumentów – konsumpcji i oszczędności energii; wykorzystywania energii w gospodarstwach domowych (szeroka prezentacja systemów, urządzeń w kontekście zużycia energii, wskaźników i efektywności energetycznej)
- **Moduł dotyczący sektora opieki społecznej i konsumentów, przede wszystkim wrażliwych i narażonych na ubóstwo energetyczne, został podzielony na następujące sekcje:**
 - system opieki instytucjonalnej i działania podmiotów trzeciego sektora, programy socjalne, polityka i działania, dostępne dofinansowania

- konsumenci wrażliwi, zjawisko ubóstwa energetycznego, wieloaspektowość zjawiska i wynikająca z niej trudność zbadania, oszacowania, diagnozy i przeciwdziałania, wypracowanie definicji na potrzeby realizacji celów projektu, uwzględniającej aspekty ekonomiczne, zdrowotne, społeczne i środowiskowe
- **Moduł prezentujący, również w praktyce, narzędzia i sposoby komunikacji z konsumentami – ASSIST ACTION – szkolenie połączone z warsztatem i prezentacjami, dla wszystkich szkolonych domowych doradców energetycznych**
 - zużycie energii w gospodarstwie domowym, w tym nawyki konsumenckie na podstawie badań FK
 - badanie zużycia energii w gospodarstwie konsumenckim na podstawie opracowanych benchmarków, ankieta do narzędzia szacującego oszczędności jako podstawa indywidualnego audytu energetycznego gospodarstwa domowego
 - lista potencjalnych usprawnień, na podstawie której powstaje dedykowany raport informacyjny tworzony z ankiety – wskazówki dotyczące efektywności konkretnego gospodarstwa domowego
 - zastosowanie i ewaluacja narzędzia obliczeniowego w zależności od formy prowadzonego doradztwa i jego zakresu
- **Moduł poświęcony różnym aspektom ochrony konsumenta na rynku energii**
 - prawa konsumenta – obowiązki sprzedawcy i dystrybutora
 - umowa sprzedaży i umowa usług dystrybucji
 - taryfy
 - prawo wyboru sprzedawcy
 - rozliczenia, faktury i płatności
 - reklamacje
 - nieuczciwe praktyki rynkowe – w tym aktualne przykłady, możliwości dochodzenia roszczeń
 - formy wsparcia finansowego i pozafinansowego – dotacje, programy, dodatki.
- **Moduł dotyczący bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych (RODO)**
- **Moduł dotyczący komunikacji z konsumentem oraz zewnętrznej, przebieg spotkania, rozmowy, umiejętności miękkie.**

www.assist2gether.eu



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 75