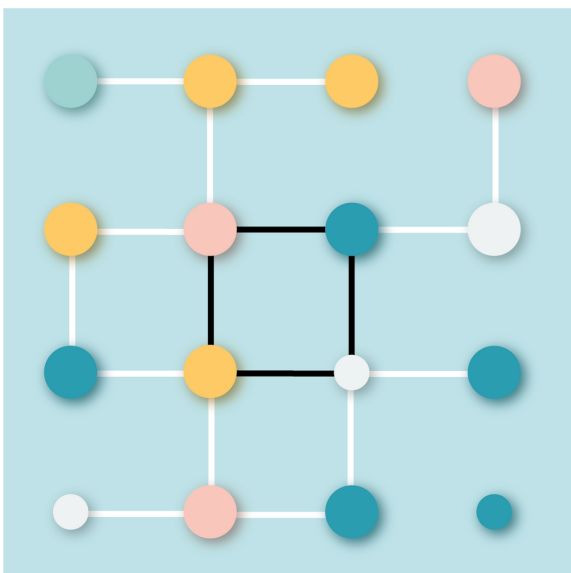


SPORTELLO ENERGIA

GESTIONE DI
SPORTELLO ENERGIA



Gli attuatori di Sportello Energia

Comuni di

Albugnano

Aramengo

Berzano di San Pietro

Castelnuovo Don Bosco

Cerreto d'Asti

Cocconato

Cortanze

Cortazzone

Moncucco Torinese

Montafia

Moransengo

Passerano Marmorito

Piea

Pino d'Asti

Piovà Massaia

Robella

Tonengo

Sportello Energia è Patrocinato da

Regione Piemonte

Provincia di Asti



SPORTELLLO ENERGIA

Sportello energia

E' una consultazione pubblica e partecipata tra il gruppo di professionisti di Sportello energia e il cittadino che affronta il tema della riqualificazione energetica in forza degli incentivi statali vigenti.

L'obiettivo è migliorare le conoscenze degli aspetti formali per l'accesso agli incentivi statali e contribuire a rendere fluido il processo decisionale del cittadino, focalizzando le buone pratiche per l'efficienza energetica abbinate alle migliori fonti di finanziamento disponibili: far si che si "parta bene", per arrivare fino alla corretta realizzazione degli interventi di riqualificazione.

E' volto a favorire le condizioni per l'avvicinamento tra diversi attori del territorio implicati nello scenario attuativo delle riqualificazioni energetiche: le imprese, i professionisti e gli intermediari finanziari.

La finalità di Sportello Energia è anche di stimolare gli investimenti di filiera e aumentare la sinergia tra diversi soggetti, oltre a far percepire con maggior chiarezza i benefici delle trasformazioni energetiche, con la lente su un **nuovo e potenziale ciclo rigenerativo dell'economia territoriale.**

SPORTELLO ENERGIA | DUE LIVELLI DI ASSISTENZA

Assistenza diretta | gli elementi fondamentali

_Sessioni di incontro "personali" , disposte a calendario, tra il cittadino e il gruppo di lavoro.

_Ogni sessione di incontro è organizzata come un momento di informazione tra il singolo cittadino e il gruppo di lavoro.

Le tematiche di confronto possono essere riassunte in due gruppi:

_tematiche tecniche

_tematiche a orientamento civilistico, amministrativo e commerciale.

Il gruppo di lavoro impiegherà quindi conoscenze sia tecniche che rivolte a dare informazioni riguardo l'accessibilità amministrativa agli incentivi statali.

Assistenza indiretta | elementi fondamentali

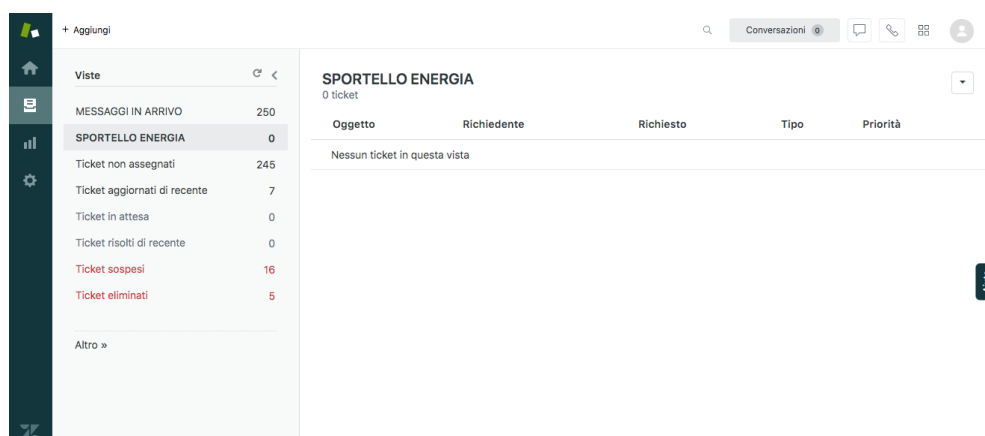
Si prevede che, all'informazione resa prima verbalmente durante le sessioni di incontro, possa seguire un'informazione di approfondimento, gestita inviando successivamente all'utente note scritte, casi specifici, riferimenti normativi e applicativi.

L'assistenza indiretta consentirà di sviluppare un dialogo informativo più ragionato, che lascia spazio per successivi approfondimenti.

A tal fine verrà utilizzato il software CRM Zendesk (comunicazione tramite e-mail), incentrato sul servizio clienti, in modo da gestire facilmente le domande degli utenti con la metodologia del ticket.

A tal punto, verranno predisposti documenti master (ad esempio, casi già risolti, normative e altre informazioni) da inviare rapidamente all'utente per gli approfondimenti di cui in argomento.

Esempio di schermata per la gestione delle informazioni indirette, tramite l'indirizzo e-mail: **sportelloenergia@zendesk.com**



SPORTELLO ENERGIA | METODI DI APPROCCIO ALL'UTENTE DURANTE LE SINGOLE SESSIONI

Si sintetizzano a seguire le linee guida ipotizzate per l'approccio diretto all'utente. Pur senza essere esaustivi, gli argomenti esplicitati al seguito potranno essere presi come "il miglior modo" per interagire con il cittadino: fluidità, trasparenza e vicinanza tra gli interlocutori sono le parole chiave.

Il gruppo di lavoro che interagirà con il cittadino dovrà mantenere un tono formale ma amichevole, vicino il più possibile a quelle che sono le problematiche comuni.

"Tono di voce" del Gruppo di lavoro

Il soggetto del gruppo di lavoro dedicato a fornire risposte al cittadino dovrà seguire, in sintesi, la linea guida:

- _essere schematico e conciso;
- _servirsi di un linguaggio semplice, pertinente e categorico;
- _fornire informazioni in una sequenza logica;
- _condensare all'inizio della conversazione gli elementi più importanti dell'argomento informativo;
- _reiterare informazioni, eventualmente più complete, in fase successiva (Cfr Assistenza indiretta).

SPORTELLO ENERGIA

Il Gruppo di Lavoro

Coordinato dall'Architetto Fabrizio Polledro, è stato istituito nel 2021 con una gara di evidenza pubblica.

L'Assistenza gratuita è fornita da:

Ketty Failla - referente efficienza energetica

Paola Pensato - referente area normativa

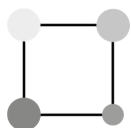
Nicola Pistoni - referente area amministrativa

Fabrizio Polledro - coordinatore e referente della progettazione

Documento redatto | marzo 2021

Architetto Fabrizio Polledro

FP Studio Torino



Via Santa Chiara 32 | 10122 Torino

progetti@fpstudio.zendesk.com

support@fpstudio.zendesk.com