



AGENZIA NAZIONALE PER LE  
NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA E LO  
SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE



Summer School 2024 – PAESC |  
Piani di Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima

# Introduzione agli Sportelli Unici e il progetto EU PEERS

Milano, 14 novembre 2024

P. Pistochini | F. Hugony | L. Colasuonno | M. Misceo | L. Daroda - ENEA Dipartimento Efficienza Energetica  
S. De Nigris – Regione Piemonte

SUMMER SCHOOL

1101 0110 1100  
0101 0010 1101  
0001 0110 1110  
1101 0010 1101  
1111 1010 0000



# Contenuto della presentazione

**Contesto europeo e nazionale**

**Ruolo degli Sportelli unici (OSS)**

**Cosa sono gli OSS e quali implicazioni**

**I modelli di OSS studiati dalla CE**

**Gli Sportelli Unici in Italia**

**Conclusioni**

## Direttiva Efficienza Energetica 2023/1971 Articolo 22 Informazione e Sensibilizzazione

**Sportelli unici** o meccanismi analoghi, locali/regionali:  
misure appropriate per promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali.

Tipo di servizio	A chi è rivolto	Promotori	A che livello
consulenza e assistenza <b>tecnica, amministrativa e finanziaria</b> nel settore dell'efficienza energetica	<b>utenti finali, civili, PMI e le microimprese, famiglie</b> (riqualificazione energetica degli edifici)	gli <b>Stati</b> membri, in cooperazione con le <b>autorità competenti</b> e, se del caso, con i portatori di interessi privati	<b>Locale o regionale</b>

# Contesto europeo

Dir 2023/1791  
Articolo 22

Funzionalità



## **Direttiva Prestazione Energetica Edifici 2024/1275**

### **Art. 18 Sportelli unici per la prestazione energetica nell'edilizia**

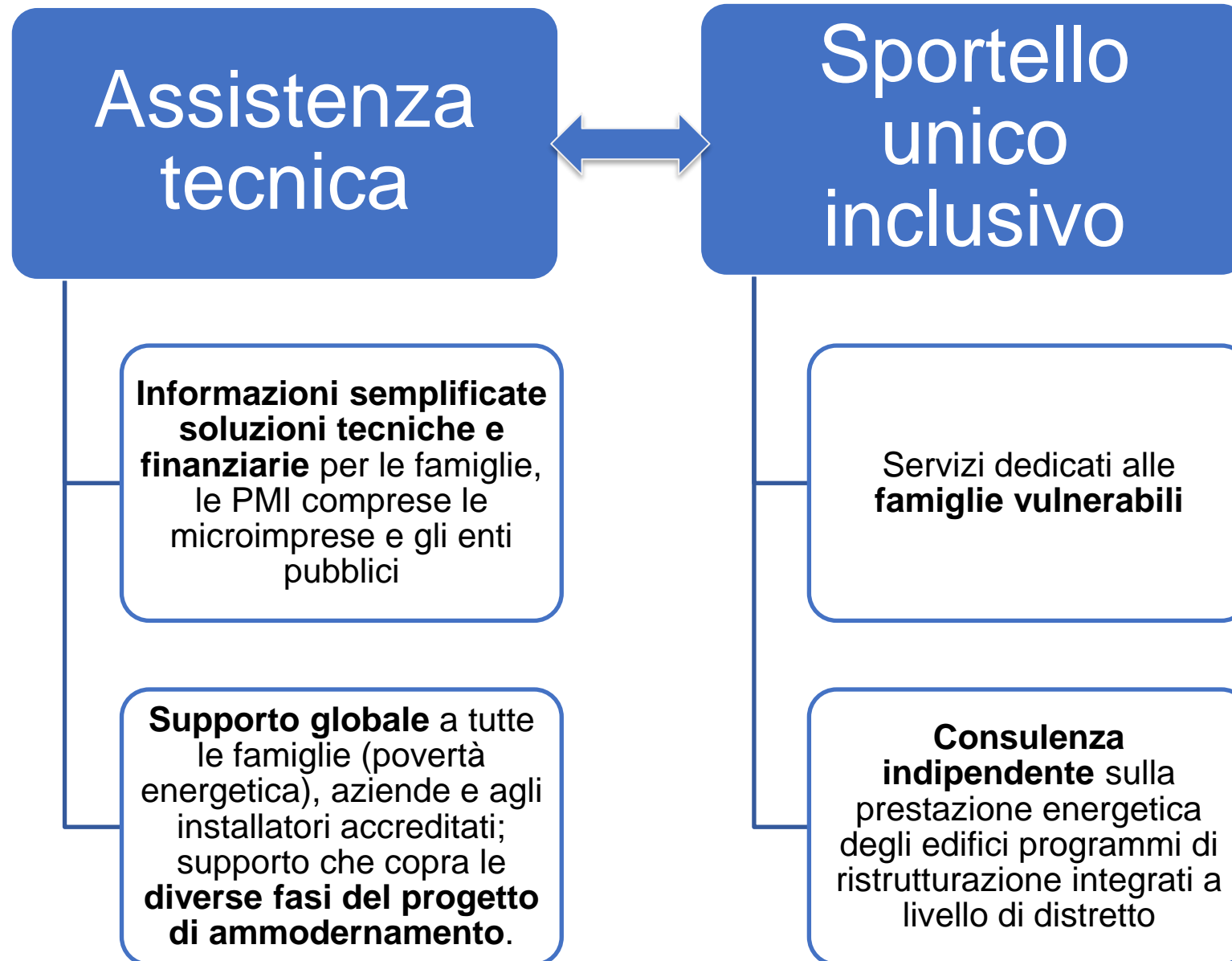
1. Gli Stati membri, in collaborazione con le autorità competenti e, se del caso, con i portatori di interessi privati, assicurano l'istituzione e il funzionamento di strutture di **assistenza tecnica**, anche attraverso **sportelli unici inclusivi** per la prestazione energetica nell'edilizia, rivolti a tutti gli operatori coinvolti nella ristrutturazione degli edifici, compresi **i proprietari delle abitazioni, gli operatori amministrativi, finanziari ed economici, quali le PMI comprese le microimprese**

Gli Stati membri provvedono affinché le strutture di assistenza tecnica siano disponibili in tutto il loro territorio e a tal scopo istituiscono **almeno uno Sportello Unico**:

- a) **ogni 80 000 abitanti**;
- b) **per Regione**;
- c) nelle zone in cui **l'età media del parco immobiliare** è superiore alla media nazionale;
- d) nelle zone in cui gli Stati membri intendono attuare **programmi di ristrutturazione integrati** a livello di distretto; *oppure*
- e) in un **luogo raggiungibile in meno di 90 minuti** di distanza media percorsa in base ai mezzi di trasporto localmente disponibili.

Dir 2024/1275  
Articolo 18

Funzionalità



- Nessuna definizione né normativa specifica che imponga la creazione di Sportelli Unici
- **DLgs192/05 art.4-ter co 4\_bis** sul tema della mobilitazione degli investimenti, indica che ENEA sviluppi delle proposte per «fornire, in collaborazione con i Comuni, strumenti e servizi di consulenza accessibili e trasparenti, come sportelli unici a supporto dei consumatori, denominati "one-stop-shop", in materia di ristrutturazioni edilizie e di strumenti finanziari per l'efficienza energetica negli edifici».
  - Piattaforma nazionale per i profili energetici degli edifici e le simulazioni di riqualificazione PNPE<sup>2</sup> (ENEA)
  - Campagne nazionali di sensibilizzazione sulla ristrutturazione degli edifici «Italia in Classe A» (ENEA)

# Il ruolo degli OSS nei PAESC

## Il contributo del settore edifici alle emissioni di gas a effetto serra (GHG)

I 3 pilastri del Patto dei Sindaci:

- Ridurre le emissioni di GHG del 55% al 2030
- Aumentare la resilienza
- Contrastare la povertà energetica



Contributo settore «residenziale e altri servizi»:

- 1990-2022: 20% delle emissioni del settore Energia (22% nel 2022)
- Solo Residenziale: 60% dell'intero settore\*

I PAESC devono contenere azioni volte a **diminuire le emissioni di GHG**, ovvero i comuni devono dotarsi di strumenti in grado di promuovere la riqualificazione energetica degli edifici, anche privati!

\*Fonte: Le emissioni di gas serra in Italia, ISPRA 2024



# Il ruolo degli OSS

## Le barriere della riqualificazione degli edifici

1- La decisione di procedere alla ristrutturazione energetica della casa spetta **soggetti non esperti**

2- Il processo di riqualificazione energetica degli edifici è **complesso** e prevede l'interlocuzione con diversi professionisti di diverse aree di competenza:

- ✓ Progettisti e esperti in diagnosi energetica
- ✓ Installatori e venditori di tecnologie
- ✓ General contractors
- ✓ Assicuratori
- ✓ Banche
- ✓ Imprese
- ✓ Amministratori di condominio
- ✓ Pubbliche amministrazioni e agenzie dell'energia



3- **Informazioni frammentate** dai professionisti e ai professionisti

4- **Scarsa fiducia** nei professionisti che fanno fatica ad aggiornarsi

# Cosa sono gli OSS e quali implicazioni

## Gli obiettivi degli OSS



- ✓ Fornire assistenza tecnica, finanziaria e legale, qualificata ai proprietari degli edifici
- ✓ Creare un rapporto di fiducia (super partes)
- ✓ Deve essere un luogo di incontro, possibilmente ad accesso gratuito per l'utente
- ✓ Creare sinergia con i soggetti della filiera della riqualificazione energetica (lavorare con il territorio)

**Punto di forza: scala Locale**

# Cosa sono gli OSS e quali implicazioni

## Configurazione del OSS

Gli **sportelli unici locali (OSS)** forniscono servizi integrati di ristrutturazione delle abitazioni (IHRS) che rendono il complesso processo di ristrutturazione **semplice, su misura e accessibile** a tutti i proprietari di casa

### **Soggetto privato:**

- Terzo settore
- ESCO
- Consorzio di imprese

### **Soggetto pubblico o misto:**

- Agire come promotore di OSS privati
- Realizzare degli OSS in PPP
- Assumere un ruolo di facilitatore/coordinatore per far incontrare domanda e offerta

1. **Informativo** (advice model): dalla fase di informazione alla valutazione energetica dell'edificio
2. **Di supporto** (support model): l'IHRS accompagna il cittadino fino al progetto definitivo aiutandolo nella scelta dei professionisti e, in alcuni casi, nella definizione del contratto
3. **Implementativo** (implementation model): l'IHRS è direttamente coinvolto anche nella fase di realizzazione del progetto assumendosi anche la responsabilità della qualità dei lavori. Agisce non solo nell'interesse del cittadino ma anche nel proprio (business)

Fonte: Milin&Bullier, Towards large-scale roll out of integrated home renovation services in Europe - European Commission

# Gli Sportelli Unici in Italia

Modelli di Sportelli Unici conosciuti in Italia:

- ✓ Soprattutto finanziati da progetti europei (cosa succede dopo?)
- ✓ Promossi e gestiti da enti locali, agenzie locali per l'energia, settore terziario, imprese private

## Quanti sono?



**EU PEERS**  
Community for Integrated  
Home Renovation Services



[www. eu-peers.eu](http://www.eu-peers.eu)

Una comunità europea vivace, creata nel **2024** e destinata a crescere rapidamente.

Una comunità di Sportelli Unici e di soggetti sostenitori tutta italiana!

Una vetrina di OSS e un archivio di documenti

# Perchè EU Peers?

Prima generazione di OSS,  
che si trova ad affrontare  
sfide operative e strategiche  
simili

**non  
abbastanza  
connessi**

**pochi**

Necessaria  
un'implementazione su  
larga scala, è  
fondamentale un efficace  
supporto alla definizione

Impatto e risultati  
dell'OSS difficilmente  
riconosciuti

**scarsa  
visibilità**

**assenza di  
un quadro  
di  
riferimento**

In parte, la mancanza  
di condizioni favorevoli  
nella politica e nel  
mercato

# EU Peers ti permette di...

**Unire, coinvolgere,  
condividere informazioni,  
strumenti, esperienze con  
gli altri**

**Scambiare**

**Imparare**

**Imparare da e con  
EU Peers**

**Mostrare i casi  
esemplari e l'impatto  
degli Sportelli Unici**

**Acquisire  
visibilità**

**Influenzare**

**Promuovere un quadro  
di riferimento legislativo  
più appropriato**

# Chi può aderire?

Sportelli Unici per la  
ristrutturazione delle abitazioni



Sostenitori degli Sportelli Unici





# Chi partecipa alla nostra Comunità

---

La Comunità di Pratica EU Peers è aperta a due tipologie di soggetti partecipanti:

- **Sportelli Unici** - spesso etichettati come One-Stop Shop - comprese le iniziative emergenti, disposti a sviluppare servizi integrati per la ristrutturazione delle abitazioni.



- **Sostenitori degli Sportelli Unici** – che possono essere: autorità pubbliche e agenzie per l'energia, attori dal lato della domanda e dell'offerta (ad esempio fornitori di servizi, associazioni di proprietari di case, auditor energetici, associazioni di categoria, ONG), istituzioni finanziarie e altri attori di supporto.



# Condizioni

---

L'adesione è aperta e gratuita per gli Sportelli Unici e loro sostenitori, che:

- sono istituzioni
- si trovano in Europa
- richiedono l'adesione
- sottoscrivono la Carta
- condividono i nostri valori sostenendo la nostra visione
- condividono i dati delle proprie attività





**PERCHÉ UNIRTI A NOI?**

## I vostri vantaggi

### Imparare & Condividere



- Programma di tutoraggio per gli sportelli unici emergenti
- Formazione e workshop per lo sviluppo delle capacità
- Accesso a Humhub, strumento di collaborazione digitale, e all'archivio di conoscenze online
- Opportunità di scambio e networking
- Vertice annuale dei Membri di EU Peers a Bruxelles

### Visibilità



- Pubblicazione su sito web della Comunità di Articoli e Casi di Studio sui vostri Sportelli Unici e relativi Profili
- Promozione dei vostri Sportello Unici agli eventi della Comunità
- Presentazione dell'impatto generale e delle attività dei membri della Comunità

### Influenza



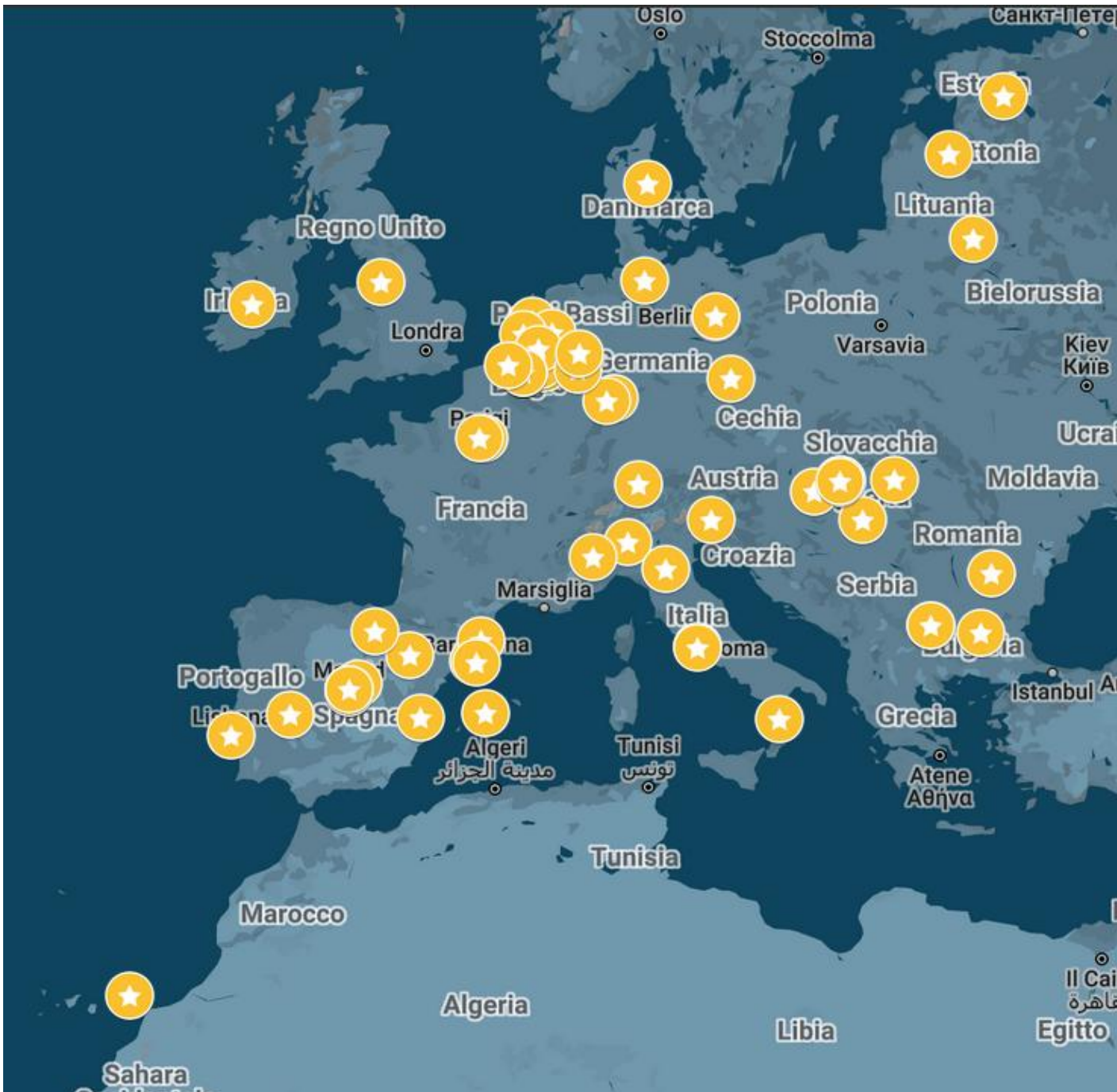
Partecipazione a:

- Dibattiti comunitari e influenzare i Quadri politici nazionali e dell'UE
- Tavole Rotonde comunitarie per migliorare la collaborazione con gli operatori del mercato
- Campagna di promozione del ruolo delle Autorità pubbliche per la diffusione degli Sportelli Unici





**12 Adesioni  
a EU Peers in Italia  
Agg. 13/11/2024**



## Adesioni a EU Peers in UE

# Come diventare **Membro della Comunità?**





# 4 tappe per unirvi alla nostra Comunità!

Leggete la **Carta** e, se  
condividete la visione e  
i valori della Comunità,  
sottoscrivetela!

Partecipate  
a tutte le  
Attività! :)

1

2

3

4

Compilate il **Modulo di Adesione** e fornite alcune informazioni di base sul vostro Sportello Unico / Istituzione e sul Personale

Completate il **Sondaggio**, fornendoci un approfondimento del vostro Sportello Unico (solo per Sportelli Unici)



A  
d  
e  
s  
i  
o  
n  
e



S  
o  
n  
d  
a  
g  
g  
i  
o





# EU PEERS

Community for Integrated  
Home Renovation Services

## Save the date

1°Capacity building

**14th of November 2024** - 14:00-17:30

Via Vivaio 1 Milano

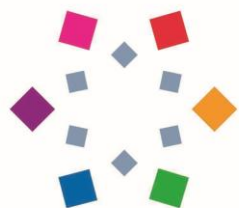
- Registration QR [Milan workshop](#)



[eu-peers.eu](https://eu-peers.eu)



Co-funded by  
the European Union



# EU PEERS

Community for Integrated  
Home Renovation Services

## WP4 Evaluation of the capacity building survey

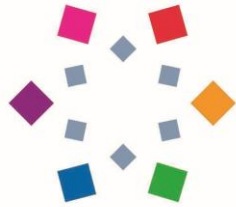


Survey  
vota 3 dei 16 topics o  
alter proposte

Responses	23
BE	2
FR	2
DE	1
HU	1
IT	9
PT	2
ES	5
UK	1

Topic	Topics	Mentioned
IHRS as an integral part of the strategies against energy poverty	11	1x
Opening the discussion to the topic of circular economy	14	1x
Including the Renewable Energy Community topic into IHRS	12	2x
Combining climate adaptation and mitigation in OSS	15	2x
Holistic climate mitigation approach including sufficiency	16	2x
Skills and training needs for professional OSS	6	3x
Using a multilevel governance perspective in the deployment of OSS	13	3x
Proven methodologies and tools for OSS	2	4x
Define and use the potential of building passports in IHRS	10	4x
<b>Collaboration with market actors</b>	<b>4</b>	<b>5x</b>
<b>The active involvement of residents in their building renovation process</b>	<b>5</b>	<b>5x</b>
<b>OSS a physical or virtual place?</b>	<b>7</b>	<b>5x</b>
<b>Quality assurance in the renovation project</b>	<b>3</b>	<b>6x</b>
<b>Financing home renovation</b>	<b>9</b>	<b>6x</b>
<b>Monitoring in OSS: definition and use of measurable indicators</b>	<b>1</b>	<b>8x</b>
<b>Business model development</b>	<b>8</b>	<b>11x</b>

New Topic! *How to increase demand side by IHRS*



# EU PEERS

Community for Integrated  
Home Renovation Services

## KNOWLEDGE HUB IS ONLINE !



### Target Audience

- End User
- IHRS Supporter
- IHRS Provider

### Content Type

- Documents
- Videos
- Datasets
- Tools
- Other

Clear all ●

Showing 34 items

Q Search a keyword



End User

Financing renovations

### Handbook: Deep renovation of multifamily residential...

This handbook presents in a clear and simple manner both the theory and application for th...

POLICY BRIEFING

### The Renovation Wave: building renovations to foster EU economic recovery

On 14 October 2020, the European Commission published the Renovation Wave<sup>1</sup> a strategic communication to boost building renovations in the EU, to help deliver the climate-neutrality objective of the EU Green Deal and to support the economic recovery from the COVID-19 pandemic.

Accessible, easy and sufficient funding is key to speed up renovations in the EU. The Renovation Wave estimates the additional investment to double current renovation rates at around €90 billion per year. Public capital can cover some of the additional financing, but private capital must also be mobilised. This is where innovative financing schemes become essential. On-bill mechanisms can be a valuable tool in that respect. This paper explains what on-bill schemes are and how they can be used to facilitate and speed up residential building renovations in Europe.

### Using on-bill mechanisms for financing the renovation of residential buildings

On-bill schemes are tools for involving the private sector in energy efficiency financing that can help resolve some of the existing barriers to energy efficiency investments linked to the regulatory environment, end users' ability to finance renovations and utility companies' involvement in renovation projects.

IHRS Supporter

Policy

### ON-BILL SCHEMES TO DELIVER THE RENOVATION...

Accessible, easy and sufficient funding is key to speed up renovations in the EU. The EU...

<https://www.eu-peers.eu/knowledge-hub>

# Conclusioni



## Potenzialità

Gli sportelli unici sono strumenti adatti ad essere inseriti come azioni nei PAESC

- Rispettano i 3 pilastri del Patto dei Sindaci
- Sono di competenza locale



## Criticità

Sostenibilità economica

Modalità di partnership con i professionisti, imprese e società energetiche



## Prospettive

Accrescere e rendere operativo il network nazionale

Condivisione di strumenti ed esperienze funzionali alla realizzazione e sviluppo degli Sportelli unici