



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. Miscio | 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 tecnica, amministrativa e finanziaria nel settore dell'efficienza energetica	utenti finali, civili, PMI e le microimprese, famiglie (riqualificazione energetica degli edifici)	gli Stati membri, in cooperazione con le autorità competenti e, se del caso, con i portatori di interessi privati	Locale o regionale

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

**Assistenza
tecnica**

**Sportello
unico
inclusivo**

Funzionalità

**Informazioni semplificate
soluzioni tecniche e
finanziarie** per le famiglie,
le PMI comprese le
microimprese e gli enti
pubblici

Supporto globale a tutte
le famiglie (povertà
energetica), aziende e agli
installatori accreditati;
supporto che copra le
**diverse fasi del progetto
di ammodernamento.**

Servizi dedicati alle
famiglie vulnerabili

**Consulenza
indipendente** sulla
prestazione energetica
degli edifici programmi di
ristrutturazione integrati a
livello di distretto

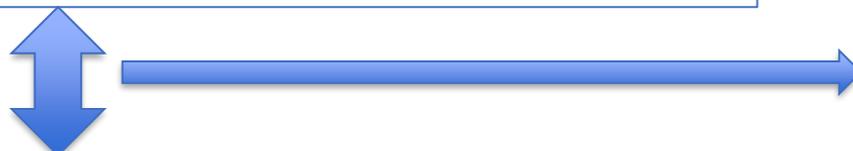
- Nessuna definizione né normativa specifica che imponga la creazione di Sportelli Unici
- **DLgs192/05 art.4-ter co 4_bis** sul tema della mobilitazione degli investimenti, indica che ENEA sviluppi delle proposte per «fornire, in collaborazione con i Comuni, strumenti e servizi di consulenza accessibili 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 PNPE² (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

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

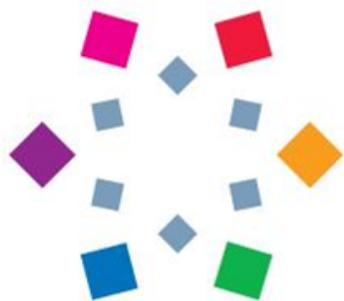
Completate il **Sondaggio**, fornendoci un approfondimento del vostro Sportello Unico (solo per Sportelli Unici)



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

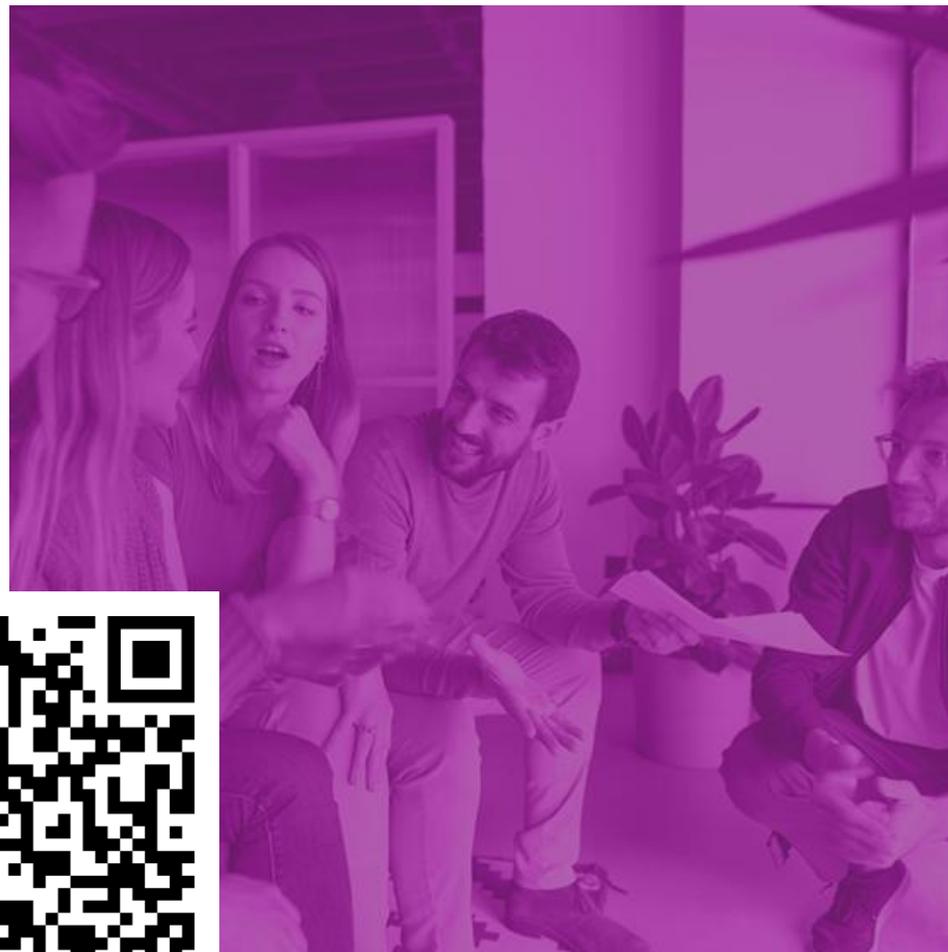
Save the date

1°Capacity building

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

Via Vivaio 1 Milano

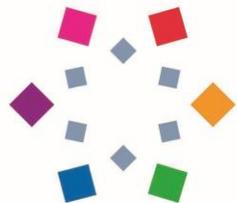
- Registration QR [Milan workshop](#)



eu-peers.eu



Co-funded by
the European Union



EU PEERS

Community for Integrated
Home Renovation Services

WP4 Evaluation of the capacity building survey

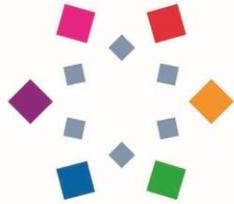


Survey
vota 3 dei 16 topics o
alter proposte

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
Collaboration with market actors	4	5x
The active involvement of residents in their building renovation process	5	5x
OSS a physical or virtual place?	7	5x
Quality assurance in the renovation project	3	6x
Financing home renovation	9	6x
Monitoring in OSS: definition and use of measurable indicators	1	8x
Business model development	8	11x

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

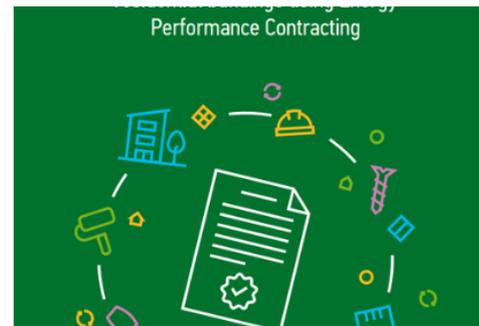
Content Type

- 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 Wave¹ 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