

SPORTELLI UNICI LOCALI per la RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA DEGLI EDIFICI



Materiali informativi realizzati da DINTEC – Agenzia in house del Sistema camerale, nell'ambito dell'Accordo di collaborazione istituzionale Unioncamere – MASE per le iniziative info-formative previste nel PNRR – Missione 2 “Rivoluzione verde e transizione ecologica” - Investimento 3.3 “Cultura e consapevolezza su temi e sfide ambientali”.

Supporto tecnico



DINTEC
CONSORZIO PER L'INNOVAZIONE
TECNOLOGICA

STRUMENTO STRATEGICO PER LA DECARBONIZZAZIONE E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Nel contesto della transizione ecologica e della neutralità climatica al 2050, la **riqualificazione energetica del patrimonio edilizio rappresenta una delle principali sfide per l'Europa** e, in particolare, per l'Italia. Gli edifici sono infatti responsabili di circa il 40% dei consumi energetici e del 36% delle emissioni di CO₂ nell'Unione Europea.

Per affrontare questa sfida, l'UE ha individuato un **approccio integrato** che combina **strumenti normativi, finanziari e di supporto tecnico**, tra cui emerge il modello degli Sportelli Unici Locali per la riqualificazione energetica degli edifici, noti come **One-Stop Shop (OSS)**.

Gli **Sportelli Unici per la riqualificazione energetica degli edifici (One-Stop Shop, OSS)** rappresentano oggi uno degli strumenti chiave promossi dall'Unione Europea per accelerare la transizione energetica e favorire la decarbonizzazione a livello locale. Si tratta di **strutture fisiche o virtuali, gratuite e accessibili a tutti i cittadini**, che hanno il compito di accompagnare famiglie, imprese e amministrazioni pubbliche lungo l'intero percorso di riqualificazione energetica, fornendo assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria.

L'approccio degli OSS rappresenta dunque un **cambio di paradigma**: si passa da un modello in cui il cittadino deve muoversi autonomamente tra professionisti, istituzioni e banche, a un modello in cui il servizio pubblico (o pubblico-privato) lo accompagna passo dopo passo lungo tutto il processo.



IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO: dall'indirizzo politico all'obbligo operativo

2016

L'idea di istituire Sportelli Unici Territoriali per la riqualificazione energetica nasce all'interno **del Clean Energy Package** del 2016, il **pacchetto di misure con cui l'Unione Europea ha ridefinito la propria strategia energetica in chiave sostenibile**. L'obiettivo era creare strumenti concreti per agevolare i cittadini e le imprese nell'attuazione della transizione energetica, promuovendo un approccio integrato e partecipativo.

2020

Un passo ulteriore è stato compiuto nel 2020 con la **Renovation Wave**, l'**"ondata di ristrutturazioni" voluta dalla Commissione Europea** per raddoppiare il tasso di riqualificazione del parco edilizio entro il 2030. In questo quadro, gli OSS vengono definiti come servizi in grado di coprire l'intero "percorso del cliente", dalla fase informativa fino al monitoraggio dei risultati, garantendo al contempo un approccio "chiavi in mano" per l'utente finale.

2023

Il salto di qualità è avvenuto con la **Direttiva sull'Efficienza Energetica (EED 2023/1791 e 2023/1971)**. **L'articolo 22** stabilisce che gli Stati membri *"promuovono attivamente la creazione di Sportelli Unici Locali o Regionali per fornire consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria"*. Questi sportelli devono essere accessibili a un'ampia platea di beneficiari: cittadini, famiglie, PMI e microimprese.

2024

La **Direttiva sulla Prestazione Energetica nell'Edilizia (EPBD 2024/1275)** ha ulteriormente rafforzato questa impostazione, trasformando la promozione in un obbligo vincolante: **l'articolo 18** stabilisce, infatti, che ogni Stato membro deve garantire che, entro termini definiti, siano operative strutture di assistenza tecnica diffuse in modo uniforme sul territorio nazionale.

Infine, la **Raccomandazione della Commissione (UE) 2024/2481** ha fornito una definizione ufficiale di OSS, descrivendolo come un "luogo fisico o virtuale" dove i cittadini possono ricevere tutte le informazioni, il supporto tecnico e gli strumenti necessari per intraprendere un progetto di riqualificazione energetica profonda.

La normativa europea fissa, inoltre, criteri minimi di distribuzione territoriale:

- ☐ almeno 1 sportello ogni 80.000 abitanti;
- ☐ 1 Sportello per ciascuna Regione;
- ☐ 1 Sportello in aree con edifici più datati della media nazionale;
- ☐ 1 Sportello nelle zone interessate da programmi di ristrutturazione integrata.

Tali requisiti **garantiscono prossimità e accessibilità**, fondamentali per un'efficace attuazione delle politiche energetiche locali.

FUNZIONI, STRUTTURA E IMPATTI degli Sportelli Unici

Gli OSS si configurano come **servizi integrati con un alto grado di competenza tecnica**. La loro missione è accompagnare l'utente lungo tutto il percorso di riqualificazione, riducendo la complessità burocratica e favorendo l'efficienza degli interventi.

Le **funzioni principali** includono:



Orientamento e analisi energetica preliminare, attraverso sopralluoghi o analisi digitali dei consumi e delle prestazioni energetiche.



Elaborazione di piani di riqualificazione personalizzati, basati su obiettivi di efficienza e comfort abitativo.



Supporto finanziario, con consulenze sugli incentivi disponibili (bonus edilizi, detrazioni fiscali, fondi europei, PNRR) e intermediazione con istituti di credito.



Assistenza amministrativa, semplificando la gestione dei permessi e delle pratiche autorizzative.



Monitoraggio post-intervento, per valutare la qualità dei lavori e i risparmi energetici effettivi.

Accanto a queste attività principali, gli OSS svolgono anche **funzioni trasversali**: forniscono informazioni semplificate, sostegno specifico alle famiglie in condizione di povertà energetica, consulenza sui consumi e raccolta di dati utili a monitorare l'andamento del mercato della riqualificazione.

I **benefici** che derivano dall'adozione diffusa di sportelli unici sono molteplici. Aumenta infatti il numero degli interventi di efficientamento energetico e di ristrutturazione profonda, migliorano le condizioni di vita delle famiglie – in particolare di quelle più vulnerabili – e cresce la conoscenza del territorio e delle sue caratteristiche edilizie e sociali. L'OSS contribuisce anche a creare un senso di comunità, promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini e valorizzando il patrimonio immobiliare locale.

MODELLI OPERATIVI E GOVERNANCE

Nel panorama europeo si distinguono **tre principali modelli organizzativi di OSS**, che **differiscono per grado di coinvolgimento operativo**:

MODELLO INFORMATIVO

(advice model):

fornisce orientamento e prime informazioni, spesso gestito da enti pubblici locali o da agenzie energetiche.

MODELLO DI SUPPORTO

(support model):

accompagna il cittadino nella progettazione e nella selezione dei fornitori, operando in collaborazione con tecnici qualificati.

MODELLO IMPLEMENTATIVO

(implementation model):

assume un ruolo diretto nella realizzazione degli interventi, fungendo da soggetto attuatore e in alcuni casi da investitore.

La **Pubblica Amministrazione** può assumere ruoli diversi — gestore diretto, facilitatore o partner in partenariati pubblico-privati (PPP) — ma resta sempre un attore centrale. Le azioni pubbliche comprendono attività di comunicazione, campagne informative, programmi di formazione per cittadini e operatori, orientamento verso professionisti qualificati e assistenza tecnica.

È altresì essenziale promuovere **sinergie** tra gli OSS e gli sportelli già esistenti, come il **SUE** (Sportello Unico per l'Edilizia), il **SUAP** (Sportello Unico per le Attività Produttive) e gli sportelli dedicati alle **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)**, creando così un ecosistema di servizi integrato e facilmente accessibile.

LE INFRASTRUTTURE NAZIONALI di supporto

La forza del modello OSS risiede nella rete. Nessuno sportello può funzionare efficacemente in isolamento: serve una struttura coordinata che assicuri **coerenza, formazione e scambio di buone pratiche.**

In Italia, questo ruolo è svolto dalla **RENAEL (Rete Nazionale delle Agenzie Energetiche Locali)**, che rappresenta il principale punto di riferimento per la promozione di modelli di OSS. **Le agenzie** associate a RENAEL, diffuse in tutto il Paese, lavorano da anni nella pianificazione energetica locale e nel supporto alla transizione verso fonti rinnovabili, rappresentando partner naturali per la gestione degli sportelli territoriali.

Su incarico del **Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)**, **RENAEL ha sviluppato la Rete Nazionale di One Stop Shop (RENOSS)**, un'iniziativa che mira a creare una rete di sportelli fisici e digitali dedicati alle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER), all'energia condivisa e all'efficienza energetica.



IL PROGETTO EU PEERS: una rete europea per la condivisione e la crescita

Per rispondere a queste sfide, la Commissione Europea ha lanciato il **progetto EU Peers** (*European Practitioners for Integrated Home Renovation Services*), cofinanziato dal **programma LIFE**.

L'iniziativa ha come **obiettivo principale quello di sostenere la crescita e il consolidamento degli OSS** in tutta Europa, creando una comunità di pratica che favorisca la condivisione di esperienze, strumenti e linee guida. EU Peers mira a coinvolgere centinaia di attori locali e almeno 175 sportelli, mettendo a disposizione sette piattaforme online – sei nazionali, tra cui una dedicata all'Italia gestita da ENEA, e una transnazionale – attraverso cui condividere protocolli, casi studio e buone pratiche. Il progetto prevede inoltre incontri formativi, attività di collaborazione e campagne di sensibilizzazione rivolte in particolare alle amministrazioni pubbliche, con l'obiettivo di rafforzare la capacità degli enti locali di promuovere e integrare gli OSS nei propri quadri normativi e operativi.



Creando **sinergie** e mettendo in rete le **esperienze, EU Peers** intende dare visibilità ai risultati concreti già raggiunti dagli sportelli, rafforzando la fiducia dei cittadini e delle istituzioni e contribuendo a rendere l'OSS non più un progetto sperimentale, ma un'infrastruttura stabile del percorso europeo verso la neutralità climatica.

Gli **Sportelli Unici per la Riquilificazione Energetica** costituiscono oggi uno degli strumenti più efficaci per accelerare la decarbonizzazione del patrimonio edilizio e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini. La loro diffusione rappresenta non solo un obbligo europeo, ma anche un'opportunità per ripensare le politiche energetiche in chiave territoriale, integrando innovazione, prossimità e inclusione sociale.



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA SICUREZZA ENERGETICA



UNIONCAMERE