RACCOMANDAZIONE (UE) 2026/536 DELLA COMMISSIONE

del 10 marzo 2026

recante orientamenti pratici sui servizi degli sportelli unici per l'efficienza energetica e la prestazione energetica nell'edilizia

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

(1) Il regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) sancisce nel diritto dell'Unione l'obiettivo della neutralità climatica in tutti i settori dell'economia da conseguirsi al più tardi entro il 2050 e impegna l'Unione a ridurre le emissioni nette di gas a effetto serra (emissioni al netto degli assorbimenti) di almeno il 55 % rispetto ai livelli del 1990 entro il 2030.

(2) Il settore dell'edilizia rappresenta circa il 40 % dell'energia consumata nell'Unione e oltre un terzo delle emissioni di gas a effetto serra legate all'energia. La ristrutturazione energetica del parco immobiliare è pertanto fondamentale per conseguire l'obiettivo unionale della neutralità climatica: è necessario sia raddoppiare il tasso di ristrutturazione (attualmente pari a circa l'1 %) sia aumentare in misura sostanziale la profondità delle ristrutturazioni (ossia ottenere un consistente risparmio energetico) così da decarbonizzare completamente il parco immobiliare entro il 2050.

(3) Il piano d'azione per un'energia a prezzi accessibili («piano d'azione») ([2]), adottato il 26 febbraio 2025 nel contesto del patto per l'industria pulita ([3]), prevede azioni chiave volte a ridurre il costo dell'energia per le famiglie e le imprese e contribuire alla costruzione di un'autentica Unione dell'energia che porti a risultati sul piano della competitività, della sicurezza e della decarbonizzazione e garantisca che nessuno sia lasciato indietro nella transizione verso un'economia climaticamente neutra. Il piano d'azione si basa su quattro pilastri e otto azioni chiave, tra cui un'azione specifica intesa ad aumentare l'efficienza energetica e realizzare risparmi di energia, che evidenzia come l'efficienza sia un fattore imprescindibile per l'accessibilità economica dell'energia, la decarbonizzazione e la competitività industriale. La Commissione sosterrà gli operatori di mercato e gli istituti finanziari nella promozione di un mercato unico dell'efficienza energetica che faccia compiere progressi su questo fronte.

(4) Nella comunicazione sul piano REPowerEU del maggio 2022 ([4]), seguita dalla tabella di marcia del piano REPowerEU volta a porre fine alle importazioni di energia dalla Russia ([5]) e dalla proposta di regolamento della Commissione europea relativo all'abbandono graduale delle importazioni di gas naturale russo e al miglioramento del

([1]) Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 («Normativa europea sul clima») (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj).

([2]) Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Piano d'azione per un'energia a prezzi accessibili. Sbloccare l'autentico valore dell'Unione dell'energia per garantire energia pulita, efficiente e a prezzi accessibili a tutti gli europei, [COM(2025) 79 final], https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex:52025DC0079.

([3]) Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Il patto per l'industria pulita: una tabella di marcia comune verso la competitività e la decarbonizzazione [COM(2025) 85 final], https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex:52025DC0085.

([4]) Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Piano REPowerEU [COM(2022) 230 final], https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483.

([5]) Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Tabella di marcia per porre fine alle importazioni di energia dalla Russia [COM(2025) 440 final/2], https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211.

monitoraggio delle potenziali dipendenze energetiche ([6]), è stata sottolineata l'importanza del risparmio di energia, dell'efficienza energetica e della ristrutturazione del parco immobiliare per conseguire gli obiettivi dell'UE di sicurezza energetica e fornire a tutti energia sostenibile e a prezzi accessibili. Oltre la metà del consumo di gas in Europa è da attribuirsi agli edifici, il cui ruolo è quindi cruciale per la sicurezza energetica e l'indipendenza energetica dell'Europa.

(5) La direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio ([7]) sull'efficienza energetica («direttiva Efficienza energetica (rifusa)») fissa un obiettivo unionale vincolante di riduzione dell'11,7 % del consumo di energia primaria e finale entro il 2030. Questo obiettivo equivale a un aumento notevole del livello di ambizione per il 2030 in termini di efficienza energetica, nonché del finanziamento dell'efficienza energetica e del sostegno per responsabilizzare e assistere i cittadini nella transizione energetica.

(6) La direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio ([8]) sulla prestazione energetica nell'edilizia («direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa)») prevede una serie di misure che aiuteranno a rafforzare strutturalmente la prestazione energetica nell'edilizia, e incoraggia gli Stati membri a istituire un quadro generale di sostegno attraverso strumenti di consulenza accessibili e trasparenti, e dispositivi di assistenza come gli sportelli unici.

(7) La ristrutturazione profonda ([9]), in particolare quella che comporta migliorie generali dell'isolamento termico dell'edificio, è poco praticata nonostante sia fondamentale per conseguire gli obiettivi dell'Unione in materia di energia e clima.

(8) Le attuali politiche pubbliche intervengono sul lato della domanda principalmente attraverso requisiti normativi, campagne di sensibilizzazione, sovvenzioni pubbliche, incentivi fiscali e finanziamenti agevolati, che finora si sono dimostrati insufficienti a promuovere ristrutturazioni medie e profonde alla scala necessaria, sebbene abbiano sostenuto miglioramenti di base dell'efficienza energetica.

(9) L'articolo 30 della direttiva Efficienza energetica (rifusa) direttiva (UE) 2023/1791 e l'articolo 17 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275 riconoscono la necessità di fornire un sostegno finanziario e tecnico adeguato per mobilitare investimenti in misure di efficienza energetica e ristrutturazioni energetiche così da centrare gli obiettivi per il 2030 di efficienza energetica e di ristrutturazione degli edifici, e conseguire la neutralità climatica entro il 2050. L'articolo 17 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275 specifica inoltre che gli incentivi finanziari devono essere destinati in via prioritaria alle famiglie vulnerabili, alle persone in condizioni di povertà energetica e alle persone che vivono in alloggi di edilizia popolare. Inoltre, conformemente all'articolo 9 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275, il rispetto delle norme minime di prestazione energetica deve essere sostenuto attraverso l'assistenza tecnica e regimi di finanziamento integrati che forniscano incentivi per ristrutturazioni profonde e ristrutturazioni profonde per fasi, nonché misure volte a rimuovere gli ostacoli non economici.

(10) L'articolo 7 della raccomandazione del Consiglio relativa alla garanzia di una transizione equa verso la neutralità climatica ([10]) incoraggia gli Stati membri a mobilitare sostegno finanziario pubblico e privato e a fornire incentivi per gli investimenti privati nelle fonti di energia rinnovabili e nell'efficienza energetica, integrati da una consulenza ai consumatori che consenta loro di gestire meglio il consumo energetico e adottare decisioni informate sul risparmio energetico.

([6]) Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo all'abbandono graduale delle importazioni di gas naturale russo e al miglioramento del monitoraggio delle potenziali dipendenze energetiche e recante modifica del regolamento (UE) 2017/1938 [COM(2025) 828 final, 2025/180(COD)], https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360.

([7]) Direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sull'efficienza energetica e che modifica il regolamento (UE) 2023/955 (rifusione) (GU L 231 dell'8.5.2024, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([8]) Direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2024, sulla prestazione energetica nell'edilizia (GU L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([9]) Secondo l'articolo 2, punto 20), della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa), con «ristrutturazione profonda» si intende una «ristrutturazione che è in linea con il principio «l'efficienza energetica al primo posto», che si concentra sugli elementi edilizi essenziali e che trasforma un edificio o un'unità immobiliare: a) entro il 1° gennaio 2030, in un edificio a energia quasi zero; b) a decorrere dal 1° gennaio 2030, in un edificio a zero emissioni». Inoltre, ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 16, della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa), «[g]li Stati membri incentivano con un maggiore sostegno finanziario, fiscale, amministrativo e tecnico la ristrutturazione profonda e la ristrutturazione profonda per fasi. Qualora non sia tecnicamente o economicamente fattibile trasformare un edificio in un edificio a zero emissioni, una ristrutturazione che si traduca in una riduzione di almeno il 60 % del consumo di energia primaria è considerata una ristrutturazione profonda ai fini del presente paragrafo».

([10]) Raccomandazione del Consiglio, del 16 giugno 2022, relativa alla garanzia di una transizione equa verso la neutralità climatica (GU C 243 del 27.6.2022, pag. 35, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=oj:JOC_2022_243_R_0004).

(11) Per realizzare questi obiettivi è importante mobilitare ulteriori investimenti di capitale privato e colmare la carenza di investimenti. Stimolare nel mercato la domanda di efficienza energetica e ristrutturazioni edilizie è fondamentale per attrarre un maggior numero di imprese e investitori nel settore dell'efficienza energetica.

(12) La scarsa domanda di ristrutturazioni energetiche e di miglioramenti dell'efficienza energetica, in particolare di ristrutturazioni medie e profonde, rappresenta un serio ostacolo che si frappone agli obiettivi unionali di energia pulita ed efficienza energetica.

(13) La creazione di sportelli unici che forniscano informazioni e assistenza concreta ai cittadini lungo tutto il percorso di ristrutturazione è pertanto fondamentale per attivare e aggregare la domanda di investimenti nell'efficienza energetica e nella ristrutturazione energetica.

(14) La capacità di ristrutturazione delle famiglie, in particolare quelle a basso reddito e vulnerabili, è frenata da notevoli vincoli. Tra di essi figurano priorità contrapposte nel rapporto proprietario-locatario o nel contesto della comproprietà, processi decisionali complessi, mancanza di tempo, conoscenze e risorse finanziarie e difficoltà di accesso a consulenza e strumenti finanziari ad hoc.

(15) Spesso i locatari rinunciano ai benefici che potrebbe apportare la ristrutturazione a causa della divergenza di interessi: i proprietari sono responsabili degli ammodernamenti, ma sono scarsamente motivati a investire perché di norma non sono loro, bensì i locatari, a beneficiarne sotto forma di bollette energetiche più basse e di condizioni di vita migliori. L'incertezza insita nei contratti di locazione a lungo termine scoraggia inoltre i proprietari dal realizzare migliorie costose. È possibile allineare gli interessi di locatari e proprietari promuovendo la fiducia e rimediando alle asimmetrie informative attraverso una comunicazione chiara, servizi di consulenza indipendenti, contraenti affidabili, comunità di energia e altre iniziative guidate dai cittadini.

(16) I numerosi benefici derivanti dai progetti di ristrutturazione energetica possono essere compromessi da difetti di qualità (ad esempio materiali scadenti, installazione impropria) e dalla mancanza di coordinamento tra i professionisti coinvolti o nell'ordine delle fasi di ristrutturazione, a causa dei quali i consumi o i costi risultano di fatto superiori al previsto oppure la ristrutturazione non è abbastanza duratura.

(17) Gli sportelli unici sono considerati uno strumento fondamentale per sormontare i suddetti ostacoli alla ristrutturazione energetica degli edifici e per agevolare le ristrutturazioni in generale. Semplificano nella pratica l'accesso alle competenze, alla consulenza, alle imprese di ristrutturazione e ai finanziamenti. Ne sono già stati istituiti con successo in diversi Stati membri e raggiungeranno un pubblico più ampio dopo l'attuazione dell'articolo 18 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275 e dell'articolo 22 della direttiva Efficienza energetica (rifusa) direttiva (UE) 2023/1791.

(18) La diffusione su ampia scala di reti di sportelli unici a livello nazionale e locale è pertanto un modo per semplificare l'attuazione delle politiche dell'UE, assicurare che producano risultati e provvedere a che i cittadini e le imprese ricevano un sostegno adeguato.

(19) A loro volta gli sportelli unici possono essere fondamentali per promuovere l'efficienza energetica presso le famiglie, le imprese e i servizi, in particolare nelle piccole e microimprese, contribuendo in tal modo a ridurre i costi dell'energia, rafforzare la competitività delle imprese dell'UE e, in generale, perseguire gli obiettivi dell'UE in materia di energia e clima.

(20) Come nel caso dei proprietari di abitazioni, le piccole e microimprese spesso non dispongono della capacità tecnica e delle competenze finanziarie necessarie per progettare e attuare misure di efficienza energetica. Possono avere bisogno di aiuto per accedere agli incentivi pubblici e alle offerte di finanziamento privato. Avvalersi di una consulenza e un sostegno ad hoc sarebbe loro utile per sviluppare conoscenze, aumentare la consapevolezza e orientarsi tra le decisioni tecniche, finanziarie e amministrative che devono essere prese per progettare e attuare progetti di efficienza energetica.

(21) Oltre a fornire consulenza tecnica, amministrativa e finanziaria in materia di efficienza energetica e ristrutturazione edilizia gli sportelli unici possono svolgere varie altre funzioni. Possono fornire ai clienti e agli utenti finali informazioni e recapiti di appositi punti di contatto che possono aiutarli a capire i loro diritti, le leggi pertinenti e i meccanismi disponibili per la risoluzione delle controversie. Possono inoltre offrire servizi dedicati alle famiglie vulnerabili, alle persone in condizioni di povertà energetica e alle persone che vivono in famiglie a basso reddito ([11]).

(22) Nel 2024 un panel europeo di cittadini sull'efficienza energetica ha presentato alla Commissione alcune raccomandazioni in cui è evidenziato il ruolo chiave degli sportelli unici e dei servizi di consulenza sui miglioramenti dell'efficienza energetica ([12]).

(23) L'articolo 22, paragrafo 4, della direttiva Efficienza energetica (rifusa) direttiva (UE) 2023/1791 impone agli Stati membri di istituire sportelli unici o meccanismi analoghi volti a fornire consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria in materia di efficienza energetica ai clienti finali e agli utenti finali, in particolare ai clienti domestici e ai piccoli utenti non domestici, comprese le piccole e medie imprese (PMI) e le microimprese. L'articolo 22, paragrafo 6, della direttiva Efficienza energetica (rifusa) direttiva (UE) 2023/1791 impone alla Commissione di fornire agli Stati membri orientamenti per lo sviluppo degli sportelli unici al fine di creare un approccio armonizzato in tutta l'Unione. Gli orientamenti menzionati nella suddetta disposizione sono intesi a incoraggiare la cooperazione tra gli enti pubblici, le agenzie per l'energia e le iniziative di tipo partecipativo.

(24) Gli orientamenti dettagliati che figurano nell'allegato della presente raccomandazione illustrano i servizi, i modelli, le strutture di governance e le esperienze degli sportelli unici esistenti in tutta l'UE, con l'obiettivo di promuovere buone pratiche e validi approcci comuni in tutta l'UE. Gli orientamenti dettagliati e la presente raccomandazione sottolineano l'importanza di radicare i servizi degli sportelli unici nel contesto locale e culturale e di sfruttare al meglio la cooperazione con gli enti pubblici e le agenzie per l'energia a livello nazionale, regionale e locale.

(25) Gli orientamenti evidenziano anche il contributo positivo delle comunità di energia e delle iniziative commerciali o guidate dai cittadini, che possono avere impatto significativo al pari delle iniziative pubbliche.

(26) Ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275, gli Stati membri devono assicurare 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. Questo compito dovrebbe essere svolto in cooperazione con le autorità competenti e, se del caso, con portatori di interessi privati.

(27) Nei loro piani nazionali di ristrutturazione degli edifici, nell'ambito della rassegna delle politiche e delle misure pianificate e attuate, gli Stati membri sono tenuti a riferire in merito alla creazione degli sportelli unici o di meccanismi analoghi per la prestazione di consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria a norma dell'articolo 18 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) [direttiva (UE) 2024/1275].

(28) Altri strumenti enunciati nella direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275 sono intesi a semplificare le ristrutturazioni e a garantire che i proprietari degli edifici ricevano informazioni affidabili sulle soluzioni più efficaci sotto il profilo dei costi, adattate alle specificità dei loro edifici e alle loro esigenze. Conformemente all'articolo 12 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275, entro il 2026 gli Stati membri devono istituire sistemi nazionali per il passaporto di ristrutturazione degli edifici al fine di orientare i proprietari di edifici nelle loro ristrutturazioni per fasi verso edifici a emissioni zero. Conformemente all'articolo 19 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) direttiva (UE) 2024/1275, gli attestati di prestazione energetica («APE») devono contenere raccomandazioni per migliorare, in modo efficace in funzione dei costi, la prestazione energetica dell'edificio. L'articolo 19 prevede inoltre che i proprietari di edifici con una classe di certificazione energetica molto bassa siano invitati a contattare uno sportello unico.

([11]) Gli sportelli unici possono far parte degli sportelli generali di informazione dei consumatori e fornire informazioni in merito ai loro diritti, alla legislazione applicabile e ai meccanismi di risoluzione delle controversie a loro disposizione, in materia non solo di efficienza energetica ma anche di gas naturale (ad esempio sostegno per l'abbandono graduale di questa fonte di energia); forniscono inoltre consulenza sulle opzioni di riscaldamento sostenibili, sull'accesso alle energie rinnovabili o sulla creazione di una comunità di energia.

([12]) Raccomandazioni finali, panel europeo di cittadini sull'efficienza energetica, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_it.

(29) A norma dell'articolo 30, paragrafo 2, della direttiva Efficienza energetica (rifusa) direttiva (UE) 2023/1791, la Commissione è tenuta ad assistere gli Stati membri nella messa a punto o nel rafforzamento dei meccanismi di assistenza allo sviluppo di progetti esistenti a livello nazionale, regionale o locale per incrementare gli investimenti nell'efficienza energetica. A tal fine la Commissione dovrebbe fornire assistenza, tra l'altro, per l'istituzione di sportelli unici a sostegno degli interventi di efficienza energetica e delle ristrutturazioni energetiche nel contesto del sottoprogramma Transizione all'energia pulita di LIFE e del meccanismo di assistenza energetica europea a livello locale (ELENA), o di altri strumenti/iniziative di assistenza tecnica disponibili,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

1. Quando attuano le presenti raccomandazioni sull'istituzione degli sportelli unici per l'efficienza energetica e la prestazione energetica nell'edilizia, gli Stati membri dovrebbero seguire gli orientamenti pratici che figurano nell'allegato.

Fatto a Bruxelles, il 10 marzo 2026

Per la Commissione
Dan JØRGENSEN
Membro della Commissione

ALLEGATO

Orientamenti pratici sui servizi degli sportelli unici per l'efficienza energetica e la prestazione energetica nell'edilizia

1. Introduzione: contesto giuridico e programmatico

I servizi degli sportelli unici sono uno strumento fondamentale per stimolare la domanda e aggregare le riserve di investimenti per la ristrutturazione energetica. Gli sportelli unici svolgono un ruolo essenziale nel semplificare la realizzazione pratica delle ristrutturazioni energetiche degli edifici e delle misure di efficienza energetica; nell'assistere i proprietari di abitazioni durante il percorso di ristrutturazione; nel sostenere le piccole e medie imprese (PMI) e le microimprese nell'adozione di misure e soluzioni di efficienza energetica; e nel sensibilizzare l'opinione pubblica ai vantaggi dei miglioramenti dell'efficienza energetica.

La struttura e i servizi forniti dagli sportelli unici possono variare notevolmente e dovrebbero essere adattati alle circostanze nazionali e locali e ai bisogni delle autorità, ma è evidenti che si hanno i massimi benefici quando gli sportelli unici integrano più servizi e non si limitano a fornire consulenza generica, quando combinano servizi in presenza e online e quando la loro governance e sostenibilità finanziaria sono chiaramente pensate fin dall'inizio e integrate in un quadro di governance stabile. Se ben concepiti e integrati in un quadro nazionale generale di sostegno all'efficienza e alla ristrutturazione energetica degli edifici, gli sportelli unici possono svolgere un ruolo fondamentale nell'aumentare in misura significativa i tassi di ristrutturazione energetica e nell'aggregare e mobilitare gli investimenti nell'efficienza energetica, fornendo nel contempo servizi di interesse pubblico generale alla popolazione.

In questo contesto, l'articolo 22, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) sull'efficienza energetica («direttiva Efficienza energetica (rifusa)») e l'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio ([2]) sulla prestazione energetica nell'edilizia («direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa)») impongono alla Commissione di fornire orientamenti per l'istituzione di sportelli unici per l'efficienza energetica e la prestazione energetica nell'edilizia. I presenti orientamenti rispondono a questa prescrizione.

Data l'importanza che riveste il parco immobiliare residenziale privato nella realizzazione degli obiettivi dell'Unione in materia di clima ed energia per il 2030 e il 2050, i presenti orientamenti vertono principalmente su questo segmento. Un approccio analogo può tuttavia essere applicato alle esigenze degli enti pubblici, delle PMI o delle microimprese.

I presenti orientamenti sono complementari alla raccomandazione (UE) 2024/2481 della Commissione ([3]), in particolare la sezione 5.3 dell'allegato dal titolo «Sportello unico per la consulenza tecnica, amministrativa e finanziaria in materia di efficienza energetica (articolo 22, paragrafi 4, 5 e 6)». Più specificamente, mentre gli orientamenti contenuti in quella raccomandazione riguardano il recepimento dell'articolo 22 della direttiva Efficienza energetica (rifusa), i presenti orientamenti sono intesi a indicare alle autorità responsabili dell'attuazione come affrontare le questioni di fondo che possono presentarsi quando istituiscono e gestiscono uno sportello unico.

I presenti orientamenti sono complementari anche all'allegato 2 ([4]), sezione 5, della comunicazione della Commissione che fornisce orientamenti sulla direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) («Incentivi finanziari, competenze e barriere di mercato» (articolo 17) e «Sportelli unici per la prestazione energetica nell'edilizia» (articolo 18)], che verte sui criteri e sui requisiti per garantire una diffusione effettiva dell'assistenza tecnica e degli sportelli unici in tutti i territori nazionali.

([1]) Direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sull'efficienza energetica e che modifica il regolamento (UE) 2023/955 (rifusione) (GU L 231 del 20.9.2023, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([2]) Direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2024, sulla prestazione energetica nell'edilizia (rifusione) (GU L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([3]) Raccomandazione (UE) 2024/2481 della Commissione, del 13 settembre 2024, che stabilisce orientamenti per l'interpretazione degli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le disposizioni relative ai consumatori, (GU L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Comunicazione della Commissione che fornisce orientamenti sulle disposizioni nuove o sostanzialmente modificate della direttiva (UE) 2024/1275 sulla prestazione energetica nell'edilizia, (GU C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj), allegato 2 «Incentivi finanziari, competenze e barriere di mercato (articolo 17) e sportelli unici (articolo 18)», sezione 5 «Sportelli unici (articolo 18 e articolo 19, paragrafo 3)».

I presenti orientamenti sono stati elaborati sulla base dell'esperienza e delle competenze acquisite nel tempo dalla Commissione europea con l'attuazione del sostegno del programma dell'UE agli sportelli unici e ad altre attività per le ristrutturazioni energetiche e con l'aggregazione dei loro risultati, in particolare attraverso le azioni in materia di efficienza energetica di Orizzonte 2020 e il sottoprogramma Transizione all'energia pulita di LIFE. I presenti orientamenti sono così suddivisi:

— sezione 2, in cui sono specificate le definizioni, i concetti e gli obiettivi degli sportelli unici;

— sezione 3, in cui sono illustrati in dettaglio il «percorso del cliente», i diversi servizi e i modelli di sportelli unici esistenti;

— sezione 4, che contiene gli elementi chiave da considerare al momento di istituire sportelli unici nell'ambito del sostegno nazionale per l'efficienza energetica;

— sezione 5 relativa al sostegno finanziario dell'Unione a favore dell'istituzione degli sportelli unici per le ristrutturazioni delle abitazioni.

In riquadri distribuiti in tutto il documento sono illustrati esempi di pratiche esistenti. Alla fine del documento, un allegato intitolato «Risorse supplementari» contiene ulteriori riferimenti.

2. **Definizioni e concetti**

Il concetto di «sportello unico» non è definito nella direttiva Efficienza energetica (rifusa) (direttiva (UE) 2023/1791) o nella direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275); la raccomandazione (UE) 2024/2481 (sezione 3.2.2) indica che questo termine fa riferimento a «un luogo virtuale o fisico dove i portatori di interessi possono trovare risposta a tutte le loro domande e sostegno durante le fasi di attuazione dei progetti di ristrutturazione relativi all'efficienza energetica, in termini che spaziano dalla consulenza sul tema a tutte le informazioni e i servizi necessari per attuare un ambizioso progetto globale di efficienza energetica/ristrutturazione». Solitamente gli sportelli unici forniscono consulenza e assistenza tecnica, amministrativa, giuridica e finanziaria in materia di efficienza energetica, in particolare per le ristrutturazioni energetiche degli edifici.

Il concetto di sportello unico incarna il principio della semplificazione, in particolare perché riduce il numero di contatti e fasi procedurali necessari. Contribuisce inoltre a garantire la fiducia dei proprietari di abitazioni nell'esito delle ristrutturazioni e negli interventi dei vari professionisti (appaltatori, fornitori ecc.).

Gli sportelli unici possono agevolare l'accesso delle famiglie a professionisti qualificati i quali, a loro volta, devono compiere meno sforzi commerciali per ottenere nuovi contratti.

Gli obiettivi perseguiti con l'istituzione degli sportelli unici variano e possono consistere nei seguenti (tutti o alcuni):

— **diffondere informazioni**, con particolare attenzione alla coerenza dei messaggi e alla credibilità del o dei soggetti che le diffondono;

— **razionalizzare l'accesso al sostegno finanziario** (ad esempio: portale unico di finanziamento), semplificare gli obiettivi e le condizioni di ammissibilità e ottimizzare i costi di gestione;

— **chiarire le responsabilità e ottenere la fiducia**, condizione questa necessaria per le ristrutturazioni più ambiziose;

— **mettere in comune le competenze**, riunendo le competenze specialistiche e sostenendo lo sviluppo di competenze nuove;

— **incoraggiare e aggregare gli investimenti su piccola scala** e raggiungere una massa critica, che potrebbe poi giustificare lo sviluppo di soluzioni finanziarie apposite, compresi strumenti finanziari e partenariati ad hoc con istituti finanziari ([5]).

([5]) Raccomandazione della Commissione sulla mobilitazione di investimenti privati nell'efficienza energetica, C(2026) 1526.

3. **Una gamma di servizi diversificati e complementari**

3.1. **Non esiste una soluzione *universalmente valida*.**

Data l'ampia varietà di persone e situazioni interessate e la natura frammentata del settore edile, costituito da numerose piccole imprese e microimprese, la ristrutturazione degli alloggi è un processo complesso.

1. Di conseguenza uno degli obiettivi principali degli sportelli unici dovrebbe essere quello di farsi carico della complessità inerente alla ristrutturazione e alleviare il più possibile gli oneri a carico delle famiglie e di altri operatori del mercato. Per agevolare il percorso di ristrutturazione, né la direttiva Efficienza energetica (rifusa) (direttiva (UE) 2023/1791) né la direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275) richiedono una struttura unica che fornisca tutti i servizi a tutti gli interessati. **Piuttosto che un'unica struttura, si dovrebbe puntare alla creazione di un ecosistema di strutture coerenti e complementari**.

Esistono svariati modi per accorpare i servizi di cui i proprietari di abitazioni hanno bisogno, alcuni dei quali rientrano chiaramente nella sfera dell'azione pubblica, mentre altri sono molto più radicati nel mercato privato. Si rileva inoltre che **le direttive non specificano chi debba fornire i servizi**, in particolare se gli operatori debbano essere pubblici o privati, **né impongono la gratuità dei servizi erogati**, il che significa che il fornitore di servizi può addebitare un corrispettivo. Obbligano però gli Stati membri a predisporre misure finanziarie e assistenza tecnica adeguate, con particolare attenzione alle famiglie vulnerabili, perciò le autorità pubbliche dovrebbero pertanto garantire che tutti possano avere accesso ai servizi erogati dagli sportelli unici, comprese le persone più bisognose.

Come menzionato in precedenza, **uno degli obiettivi principali degli sportelli unici dovrebbe essere quello di costruire fiducia nel corso dell'intero processo di ristrutturazione**. I percorsi di ristrutturazione delle abitazioni possono essere irti di difficoltà e incertezze, ragion per cui molti proprietari esitano a intraprendere grandi ristrutturazioni nonostante le informazioni e gli incentivi disponibili. Perché aumenti la domanda di riqualificazioni ambiziose i proprietari di abitazioni devono sentirsi sicuri non soltanto dell'affidabilità della consulenza che ricevono, ma anche della possibilità di ritenere responsabili le organizzazioni con cui lavorano e dell'esistenza di mezzi di ricorso in caso di problemi. È importante riconoscere che il modo per costruire la fiducia è determinato dalla cultura e che gli approcci possono variare notevolmente da un contesto all'altro: in alcune regioni la fiducia potrebbe essere strettamente legata all'avallo e al coinvolgimento dello Stato, mentre in altre potrebbero avere un ruolo più preminente le organizzazioni territoriali o basate sul mercato privato. Il dialogo con i portatori di interessi locali, la comprensione di problemi regionali e l'adattamento delle strategie alle preferenze locali sono pertanto essenziali. Se si vuole che i servizi forniti siano efficaci e ben accolti dai proprietari delle abitazioni bisogna capire le particolarità e integrarle nella progettazione dei modelli di sportello unico.

Per garantire l'utilità degli sportelli unici è pertanto indispensabile radicarli nel contesto locale, spesso a livello comunale o regionale, e stabilire un rapporto chiaro e ben strutturato con le autorità pubbliche locali ([6]).

3.2. **Il «percorso del cliente»**

La presente sezione illustra la prospettiva dei proprietari di abitazioni: descrive nel dettaglio i vari tipi di sostegno a loro disposizione quando intraprendono un progetto di ristrutturazione energetica e le difficoltà più comuni che potrebbero incontrare. Il «percorso del cliente» può essere definito come l'insieme delle tappe che i proprietari di abitazioni devono compiere per realizzare il loro progetto. Nei punti che seguono le tappe sono presentate in stretta sequenza, ma vi possono essere più ripetizioni o cicli di feedback.

0. **Evento scatenante**. Le persone non sono sempre disposte ad agire e, considerato il processo spesso complesso e arduo di ristrutturazione di un'abitazione, le possibilità di avviare interventi di questo tipo sono talvolta rare e di portata limitata. Sebbene le informazioni e la commercializzazione possano essere sufficienti per avviare interventi più semplici, in genere non bastano per le ristrutturazioni energetiche profonde, per le quali svolgono un ruolo fondamentale anche altri elementi contestuali e fattori motivazionali. Ad esempio, è particolarmente importante rivolgersi alle famiglie che stanno acquistando casa, dato che possono essere inclini a effettuare lavori importanti di ristrutturazione prima di trasferirvisi; questo tipo di lavori può essere più facilmente intrapreso anche quando la famiglia aumenta o, al contrario, quando i figli lasciano l'abitazione. L'energia non è un fattore centrale in nessuno di questi esempi, ma piuttosto una considerazione successiva in

([6]) Archivio delle pubblicazioni del JRC - *The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe*.

un processo avviato da altre preoccupazioni. Anche un attestato di prestazione energetica (APE) o uno strumento correlato, come un passaporto di ristrutturazione o il risultato di un audit energetico attestante che l'edificio ha una prestazione energetica scarsa, può stimolare una riflessione sulla necessità di realizzare una ristrutturazione. A norma dell'articolo 19 della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275), le autorità pubbliche sono tenute a invitare i proprietari di un edificio o di un'unità immobiliare a bassa prestazione energetica a contattare uno sportello unico per ottenere consulenza in materia di ristrutturazione ([7]).

1. **Coinvolgimento**. In questo contesto, per ridurre al minimo il costo della ricerca di nuovi interessati, gli sportelli unici possono come primo approccio semplicemente rendersi visibili e disponibili a sostenere soltanto le famiglie che hanno già avviato il processo di ristrutturazione e hanno attivamente cercato aiuto. Tuttavia questo approccio passivo comporta il rischio di lavorare principalmente con famiglie che sono già convinte e che avrebbero probabilmente effettuato la ristrutturazione anche senza assistenza esterna. Si potrebbe adottare un approccio più proattivo per individuare rapidamente le famiglie che si trovano in un momento della loro vita favorevole ai lavori di ristrutturazione: sviluppare partenariati con le banche al dettaglio sarebbe ad esempio un modo per fornire un sostegno specifico ai nuovi acquirenti. Spingendosi oltre e nonostante i costi molto più alti, le strategie di coinvolgimento proattivo, come una presenza temporanea nei quartieri e le campagne porta a porta, si sono dimostrate efficaci e restano strumenti indispensabili.

2. **Diagnosi e raccomandazioni semplificate**. La maggior parte degli sportelli unici pubblici attualmente operante nell'Unione fornisce un servizio di informazione (incentrato sui messaggi) e consulenza (incentrato sui destinatari) per orientare i proprietari di abitazioni nelle loro scelte. Pur essendo generica questo tipo di consulenza fornisce ai proprietari le informazioni di base necessarie per prendere una prima decisione (procedere/non procedere) e proseguire con le tappe successive del percorso cliente. Questo approccio ha lo scopo di evitare che gli sportelli unici portino la responsabilità professionale per eventuali problemi che possono sorgere durante l'esecuzione dei lavori, ma lascia ai proprietari l'onere di prendere tutte le decisioni e affrontare le relative conseguenze.

3. **Concezione del progetto**. Una volta presa la decisione iniziale di realizzare i lavori, dovrebbe essere effettuata un'analisi dettagliata (comprendente, ad esempio, un audit energetico in loco), seguita da una definizione dettagliata dei lavori da svolgere, compresi requisiti specifici (ad esempio le tecniche e i materiali da utilizzare). Una progettazione dettagliata è estremamente preziosa e necessaria per le ristrutturazioni energetiche profonde, ma il costo continua a essere un ostacolo per la maggior parte dei proprietari di abitazioni, tranne se è sovvenzionato. La stragrande maggioranza dei proprietari non dispone delle competenze specialistiche necessarie per svolgere in autonomia questa fase particolarmente cruciale e stressante del progetto. Dato il livello di dettaglio richiesto, i servizi forniti in questa fase comportano necessariamente la responsabilità professionale del soggetto che li presta e potrebbero iscriversi del tutto nell'ambito della concorrenza di mercato, dato che in genere sono forniti da architetti o professionisti del settore edile.

4. **Scelta delle imprese**. Nella grande maggioranza dei casi i tecnici e gli installatori sono di fatto il primo punto di ingresso dei proprietari di abitazioni in un percorso di ristrutturazione energetica. Le ragioni principali per le quali i proprietari si rivolgono a questi professionisti sono varie e tra di esse non vi è necessariamente quella di risparmiare energia. Se contattati direttamente, i tecnici proporranno in genere non soltanto di effettuare i lavori di ristrutturazione, ma anche di definirne la progettazione, addebitando un costo complessivo. Questo approccio ha il vantaggio di ridurre i costi di ingresso ed eventualmente accelerare i processi. Un'ulteriore difficoltà che si presenta in questa fase è data dal fatto che il settore edile è estremamente frammentato e i tecnici, anche quelli altamente qualificati, non sono necessariamente in grado di offrire ristrutturazioni complesse e complete. La scelta dei contraenti è un elemento fondamentale: la natura tecnica delle offerte e il fatto che debbano essere decisi i costi di investimento effettivi rendono questa fase particolarmente stressante per i proprietari di abitazioni. A maggior ragione se i lavori non sono stati sufficientemente specificati o se i proprietari non dispongono di assistenza professionale, il che può successivamente comportare costi, ritardi o contenziosi imprevisti.

5. **Piano di finanziamento**. Sebbene qui presentato in una fase piuttosto avanzata, il piano di finanziamento di solito è stabilito molto prima e perfezionato gradualmente man mano che si chiariscono le decisioni tecniche e i costi. È evidente che la capacità di pagamento delle famiglie incide sulle decisioni tecniche, e la concezione del progetto è riveduta a più riprese considerando le opzioni di finanziamento. È in questa fase che saranno individuate le sovvenzioni pubbliche disponibili/possibili e sarà stimato il credito necessario per finanziare il progetto.

([7]) L'articolo 19, paragrafo 13, prevede che i proprietari di edifici con un APE al di sotto del livello C siano invitati a contattare uno sportello unico per ricevere consulenza in materia di ristrutturazione alla scadenza del loro APE o cinque anni dopo il suo rilascio, se precedente.

6. **Soluzioni di finanziamento**. Collegata al piano di finanziamento, una fase cruciale nella maggior parte dei progetti di ristrutturazione energetica profonda consiste nell'ottenere finanziamento da fonti esterne, in quanto i notevoli costi iniziali superano di norma di gran lunga i risparmi disponibili per le famiglie. Solitamente queste fonti comprendono prestiti al consumo (che possono essere agevolati), prestiti o mutui ipotecari garantiti (in particolare quando la ristrutturazione rientra in un progetto di acquisto di un'abitazione) e misure di finanziamento pubblico, quali sovvenzioni, incentivi fiscali, strumenti finanziari e prestiti agevolati.

7. **Lavori di ristrutturazione**. In genere i lavori di ristrutturazione sono eseguiti da una o, più spesso, varie imprese di costruzione., che operano spesso in modo indipendente e non coordinato; è perciò necessario pianificare e razionalizzare i loro interventi, compito talvolta complicato.

8. **Supervisione del cantiere/ricevimento dei lavori**. Un coordinamento e una supervisione efficaci del cantiere sono fondamentali per evitare una cattiva esecuzione dei lavori. Per i progetti di ristrutturazione globale, la supervisione dei lavori dei vari contraenti è un compito difficile per il quale la maggior parte delle persone non è preparata. In genere è l'architetto a sovraintendere ai lavori, ma molti proprietari di casa preferiscono farlo personalmente. Ciò può comportare gravi problemi strutturali, quali umidità causata da ponti termici o una scarsa qualità dell'aria interna, e può anche avere conseguenze finanziarie se non sono rispettate le condizioni per beneficiare delle sovvenzioni.

9. **Assicurazione della qualità, garanzie e seguito**. Considerati gli ostacoli e l'incertezza legati alle ristrutturazioni energetiche ambiziose, l'assicurazione della qualità, le garanzie e il seguito rimangono servizi offerti troppo raramente dagli sportelli unici. Data l'attuale maturità del mercato in fatto di ristrutturazione energetica, è fondamentale che la qualità della ristrutturazione sia costantemente assicurata. È probabile che le persone sarebbero incoraggiate a intraprendere progetti di ristrutturazione più ambiziosi potendo contare su una garanzia della qualità del lavoro svolto (ossia una garanzia dei materiali e dei metodi utilizzati, denominata anche garanzia intrinseca di prestazione energetica) e sul chiaro impegno a correggere eventuali difetti che causano una prestazione energetica inferiore al previsto. Nel settore residenziale privato la nozione di qualità dovrebbe essere estesa anche alla qualità dei servizi forniti, dal contatto iniziale fino ai servizi post vendita, in particolare: il monitoraggio successivo ai lavori, l'offerta di consulenza ai proprietari di abitazioni e raccomandazioni sull'uso corretto delle apparecchiature installate, orientamenti su come ottenere i risparmi in bolletta attesi.

Quando si crea uno sportello unico nessuno inizia da zero. Nel «percorso del cliente» descritto sopra molti professionisti, tra cui tecnici e installatori, auditor dell'energia, architetti, mediatori, imprese di servizi pubblici, banche al dettaglio e agenzie per l'energia, offrono già ai proprietari di edifici servizi inerenti alla ristrutturazione. Non è la mancanza di partecipanti a spiegare il debole tasso di ristrutturazioni profonde, ma piuttosto **l'assenza di coordinamento tra di essi e i loro interessi divergenti, che impediscono una risposta olistica alle esigenze dei proprietari**.

Con l'istituzione degli sportelli unici non si vuole necessariamente introdurre nuovi operatori, bensì creare e rafforzare i collegamenti mancanti tra offerte di mercato frammentate, accelerando in tal modo la trasformazione delle pratiche esistenti verso ristrutturazioni profonde.

3.3. **Modello «di consulenza»: incentrato sull'offerta di informazioni**

Il primo modello di sportello unico può essere definito un modello di «consulenza»: incentrato sulla parte a monte del percorso del cliente, questo tipo di sportello mira a essere accessibile e a raggiungere un vasto pubblico, offrendo orientamenti generali senza necessitare di ingenti risorse. Diffondendo ampiamente le informazioni, mira altresì a stabilire nuove norme sociali e a incoraggiare una transizione culturale verso l'efficienza energetica.

Tra i servizi figurano solitamente una valutazione iniziale della prestazione energetica dell'abitazione e una consulenza generale sui possibili miglioramenti, senza entrare nei dettagli specifici del progetto. Pur essendo generiche, le raccomandazioni fornite sono pratiche e realizzabili. Sebbene le decisioni sul progetto e la scelta dei contraenti spettino interamente ai proprietari di abitazioni, lo sportello può aiutarli nella ricerca di contraenti qualificati. I servizi spesso comprendono anche una consulenza finanziaria adattata agli investimenti previsti, anche per quanto riguarda le sovvenzioni esistenti e come accedervi.

Questo tipo di sportello presenta tuttavia alcuni limiti: manca di specificità, in quanto non offre piani dettagliati del progetto o il coordinamento dei contraenti, il che può essere fondamentale per i proprietari di abitazioni che intraprendono ristrutturazioni complesse; in genere non si assume la responsabilità professionale per i risultati della ristrutturazione, offrendo meno garanzie ai proprietari di abitazioni; potrebbe non soddisfare tutte le esigenze dei proprietari, in particolare quelle che richiedono una gestione globale del progetto. Per quanto concerne il finanziamento, l'accento è posto sull'investimento stesso piuttosto che sul profilo specifico dell'investitore, in particolare in considerazione del fatto che la prestazione di consulenza finanziaria è una professione regolamentata. Questi limiti rendono i servizi meno attraenti per i proprietari di abitazioni, per i quali la concezione del progetto di ristrutturazione energetica e la scelta delle imprese di costruzione sono solitamente le fasi più impegnative.

Esempio: HAUSKUNFT (Austria)

Con il sostegno del programma Orizzonte 2020, alla fine del 2020 la città di Vienna ha avviato il proprio sportello unico destinato ad accelerare la ristrutturazione degli edifici residenziali privati.

Denominato HAUSKUNFT, questo sportello unico riceve sostegno operativo e finanziario dalla città. Fornisce consulenze gratuite ai proprietari di abitazioni private e condomini per telefono, incontri virtuali o in presenza e li aiuta a pianificare il loro progetto di ristrutturazione. Il servizio si estende ad architetti, urbanisti e gestori immobiliari che chiedono consulenza.

HAUSKUNFT si concentra principalmente sulle fasi iniziali del processo di ristrutturazione, fornendo orientamenti per lo sviluppo di progetti di alta qualità. Ha studiato e sperimentato anche altri servizi relativi ai finanziamenti e al sostegno rafforzato ai proprietari di abitazioni, che però non fanno ancora parte della sua offerta standard.

A questi servizi si affianca la piattaforma della qualità per i partner della ristrutturazione (*Qualitätsplattform Sanierung-spartner*), che gestisce un repertorio di progettisti, tecnici e imprese di costruzione abilitati, impegnati nella ristrutturazione edilizia di qualità. In collaborazione con HAUSKUNFT, la piattaforma mette in contatto i proprietari di immobili e professionisti qualificati della ristrutturazione.

Cfr.: https://www.hauskunft-wien.at/.

Molti sportelli unici attualmente operanti nell'Unione sembrano limitarsi a questo modello che offre solo consulenza, forse a causa di un'interpretazione errata della normativa in materia di concorrenza e aiuti di Stato. Questo approccio restrittivo spesso induce sportelli unici finanziati con fondi pubblici a evitare attività percepite come attività di mercato, come la definizione delle specifiche di progettazione, la scelta dei contraenti e la supervisione della costruzione, sebbene le norme autorizzino la partecipazione nel mercato. Gli enti pubblici possono partecipare ai mercati economici privati purché non violino determinate norme stabilite dai trattati. Infatti le norme in materia di aiuti di Stato non riguardano il tipo di operatore ma la natura dei servizi forniti e le condizioni specifiche alle quali i servizi sono erogati. Inoltre né la direttiva Efficienza energetica (rifusa) (direttiva (UE) 2023/1791) né la direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275) impongono restrizioni al modo in cui sono strutturati i servizi degli sportelli unici o ai tipi di organizzazioni che li forniscono, purché forniscano una «consulenza indipendente» (articolo 18, paragrafo 3, della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275)]. Questo quadro normativo consente agli enti pubblici e a quelli finanziati con fondi pubblici di fornire un sostegno attivo sia nella fase di progettazione sia in quella di realizzazione, come illustrato nelle sezioni 3.4 e 3.5.

3.4. **Modello «di sostegno»: incentrato sull'aiuto alle famiglie**

Per superare i limiti del modello precedente, lo sportello unico può assumere un ruolo più proattivo **sostenendo i proprietari di abitazioni a livello operativo nei loro progetti di ristrutturazione energetica**. I servizi che rientrano in questo approccio in genere consistono nel:

— condurre audit energetici dettagliati in loco al fine di analizzare la situazione specifica e stabilire i potenziali risparmi;

— definire nel dettaglio i lavori da eseguire, comprese le specifiche (ad esempio sui ponti termici) e assicurare che tali specifiche siano conformi alle condizioni per beneficiare delle sovvenzioni (ad esempio livelli di resistenza termica, qualifica dei costruttori ecc.);

— sostenere i proprietari di abitazioni nella scelta dei contraenti e, successivamente, nella negoziazione dei prezzi;

— sovrintendere al cantiere e far rispettare i processi di assicurazione della qualità.

Questo modello può essere visto come un mandato ampliato dell'architetto, che copre quasi l'intero percorso del cliente. Implica chiaramente lo svolgimento di attività di mercato e l'assunzione della responsabilità professionale per il sostegno fornito, il che costituisce un salto di qualità e **un punto di svolta rispetto al modello di consulenza**. Il passaggio da un modello all'altro può essere formalizzato anche mediante il pagamento dei servizi forniti, un contratto di servizi stipulato tra lo sportello unico e il proprietario dell'abitazione o una visita fisica per l'esecuzione dell'audit.

Esempio: OpenGela (Spagna)

OpenGela è un servizio di sportello unico nei Paesi Baschi (Spagna) promosso dal governo basco per potenziare la rigenerazione urbana. Il servizio è articolato in uffici di quartiere che centralizzano tutte le procedure e i compiti amministrativi relativi alla ristrutturazione integrata di condomini: dal disbrigo delle pratiche amministrative alla gestione dei contraenti dei servizi energetici all'erogazione di sostegno finanziario. Privilegiare la ristrutturazione a livello di quartiere favorisce un grande coinvolgimento delle comunità locali e aiuta a instaurare la fiducia e responsabilizzare i residenti non solo agevolando la ristrutturazione energetica, ma anche migliorando la qualità della vita (accessibilità, sicurezza antincendio, sostenibilità).

Finanziato dal programma Orizzonte 2020 dell'UE (HIROS4All), questo sportello unico è stato avviato come progetto pilota in due quartieri vulnerabili, Otxarkoaga (Bilbao) e Txonta (Eibar) e ha ristrutturato in totale 460 unità abitative. L'approccio è stato ora esteso ad altri nove uffici di quartiere in tutto il Paese Basco, al fine di offrire servizi di ristrutturazione a 4 800 abitanti con un nuovo progetto faro istituito a Torre Urizar. Grazie al programma di transizione verso l'energia pulita di EU LIFE è attualmente in fase di sperimentazione un modello di sportello unico più articolato (BIRTUOSS), che perfeziona la pianificazione delle ristrutturazioni attraverso i passaporti di ristrutturazione degli edifici. Si prevede che il progetto stimolerà investimenti per un valore di 120 milioni di EUR, di cui 40 milioni di EUR per la ristrutturazione a fini di una migliore prestazione energetica.

Cfr.: https://opengela.eus/en.

In questo modello **non è la neutralità a essere posta in primo piano, bensì l'indipendenza**: dovrebbe essere chiaro per i proprietari di abitazioni che lo sportello unico opera nel loro interesse e non nell'interesse di terzi. Tale indipendenza sarà strettamente correlata ai rapporti contrattuali e alle fonti di remunerazione degli sportelli unici, illustrati nella sezione 3.5. È importante notare che il modello di sostegno prevede soltanto la supervisione dei lavori e non la fornitura dei lavori stessi, che devono comunque essere appaltati a professionisti del settore edile. Richiede inoltre molta più forza lavoro rispetto a un modello di consulenza e perché sia sostenibile occorrono sovvenzioni pubbliche.

3.5. **Modello «di attuazione»: prestazione di servizi *e* lavori di costruzione**

In questo terzo modello, che può essere denominato modello «di attuazione», lo sportello unico non solo progetta ma esegue anche i lavori di ristrutturazione. Può eseguire una parte dei lavori in proprio e/o incaricare imprese di costruzione e imporre la propria scelta al proprietario dell'abitazione. Il rapporto tra lo sportello unico e le imprese di costruzione può assumere diverse forme (subappaltatore o co-contraente, con responsabilità congiunta o disgiunta), potenzialmente attraverso contratti quadro.

L'integrazione dei lavori di costruzione nei servizi offerti dallo sportello unico costituisce un secondo salto di qualità e segna il punto di svolta tra un modello «di sostegno» e un modello «di attuazione». In questo scenario lo sportello unico non opera più esclusivamente nell'interesse del proprietario dell'abitazione, ma persegue anche i propri interessi economici o organizzativi nell'esecuzione dei lavori. Ciò non significa necessariamente che la consulenza fornita a monte sia meno valida, ma può far dubitare quanto alla sua imparzialità. Un aspetto positivo è dato dal fatto che, potendo trarre profitto dai lavori di costruzione, questo tipo di sportello unico potrebbe proporre consultazioni iniziali a prezzi più abbordabili. Qualora sia sostenuto da incentivi pubblici, le autorità pubbliche dovranno stabilire le norme necessarie a garantire che per beneficiarne debba tenere conto dell'interesse dei proprietari di abitazioni, promuovendo nel contempo la diffusione delle ristrutturazioni energetiche e dei propri interessi economici.

3.6. **Combinare le «soluzioni di finanziamento» con i modelli precedenti**

Nella tipologia presentata nella sezione precedente, il finanziamento non deve essere considerato un elemento a sé stante quanto piuttosto un servizio aggiuntivo che si somma a uno dei tre modelli. Uno sportello unico può fornire vari servizi, eventualmente combinati, per aiutare i proprietari di abitazioni a finanziare la riqualificazione energetica.

Aiuto ad accedere a sovvenzioni pubbliche: gli sportelli unici possono semplificare le pratiche per combinare diverse sovvenzioni e garantire che il progetto soddisfi le condizioni per poterle ottenere. Può inoltre aiutare i proprietari di abitazioni a preparare le domande di sovvenzione.

Prefinanziamento di sovvenzioni pubbliche: sebbene le sovvenzioni pubbliche migliorino la redditività dell'investimento di solito sono erogate dopo il completamento dei lavori, perciò i proprietari devono finanziare anticipatamente l'intero progetto. Gli sportelli unici possono offrire prestiti a breve termine per colmare questo divario e mitigare i rischi garantendo che durante la fase di progettazione siano soddisfatte le condizioni per la concessione delle sovvenzioni. Potrebbero anche essere utilizzati appositi mandati di surrogazione per consentire agli sportelli unici di recuperare parte delle sovvenzioni per conto del proprietario dell'abitazione, a titolo di rimborso dei prestiti di prefinanziamento a breve termine ricevuti dagli sportelli stessi.

Esempio: C-REAL (Belgio)

Il progetto C-REAL, finanziato da Orizzonte 2020, ha creato un partenariato duraturo tra ONESTO, un istituto di credito, e DUBOLIMBURG, un servizio di consulenza per la ristrutturazione, al fine di migliorare il tasso e la qualità delle ristrutturazioni edilizie nella provincia belga del Limburgo. L'iniziativa è stata ampliata attraverso Energy House Limburg, che ha riunito contraenti e architetti in uno sportello unico.

Il progetto ha permesso di raccogliere informazioni molto utili per gli istituti finanziari. Per gli acquirenti di immobili, integrare la pianificazione della ristrutturazione nel processo di acquisto si è rivelata fondamentale. La valutazione precoce delle esigenze di ristrutturazione, dei costi e delle tempistiche ottimali dei lavori consente una negoziazione dei prezzi e modalità di finanziamento efficaci, garantendo nel contempo che i miglioramenti energetici siano adeguatamente coordinati con altri lavori di ristrutturazione. Gli attestati di prestazione energetica si sono inoltre dimostrati fondamentali per avviare i lavori di ristrutturazione, in particolare per i proprietari di immobili esistenti.

Incorporare gli incentivi alla ristrutturazione nei prodotti di prestito rafforza la capacità delle banche di monitorare i miglioramenti in termini di prestazione energetica. Coniugato con piani di ristrutturazione dettagliati e valutazioni dei costi, questo approccio consente di migliorare la gestione dei rischi e le decisioni di prestito, riducendo nel contempo l'esposizione a immobili a basse prestazioni energetiche.

Il progetto ha dimostrato che un ecosistema collaborativo che favorisce la condivisione di dati e l'assistenza ai clienti migliora notevolmente i risultati della ristrutturazione. Questo approccio aiuta tutti i portatori di interessi a prendere decisioni più informate durante l'intero processo di ristrutturazione.

Cfr.: https://www.c-real.be.

Preselezione per un'offerta di finanziamento di una banca al dettaglio: sebbene una banca in genere effettui autonomamente l'analisi della situazione finanziaria del proprietario dell'abitazione, gli sportelli unici possono facilitare la dovuta diligenza, in particolare fornendo le informazioni in un formato standardizzato, in accordo con la banca. Lo sportello unico può sviluppare partenariati con una o più banche specifiche e, sostenendo di poter portare una massa critica di progetti, convincere la banca a creare un prodotto specifico su misura per la ristrutturazione energetica, a formare il suo personale di conseguenza e, eventualmente, ad autorizzare lo sportello unico a commercializzarlo per suo conto.

Soluzioni di finanziamento autonome: gli sportelli unici possono persino includere un'offerta finanziaria autonoma nel loro pacchetto di servizi. Si tratta di un **terzo salto di qualità e di un'opzione (sostanziale) che può essere aggiunta a ciascuno dei tre modelli** (sebbene sia stata riscontrata soltanto in associazione a modelli «di sostegno» e «di attuazione»). Proporre il finanziamento tra i suoi servizi rende lo sportello unico più attraente per il proprietario dell'abitazione, in quanto la decisione di avviare i lavori non dipende più dall'approvazione di un terzo (la banca). Essendo inoltre stata presentata all'inizio del progetto, la domanda di prestito in genere non viene respinta. Infine, le eventuali sovvenzioni agli

investimenti possono essere integrate nell'offerta di finanziamento come soluzioni di finanziamento misto sotto forma di abbuoni di capitale. Perché questa soluzione sia interessante, l'offerta finanziaria dello sportello unico deve essere promossa molto bene al fine di creare un livello di fiducia paragonabile a quello delle banche e degli istituti finanziari tradizionali. Un obiettivo fondamentale dell'integrazione del finanziamento nei servizi degli sportelli unici consiste nel fondere i costi iniziali (ad esempio audit, studi) con soluzioni di finanziamento a lungo termine, trasformandoli da ostacoli in rimborsi gestibili e a lungo termine. Tuttavia la proposta di un'offerta finanziaria autonoma richiede un quadro giuridico adeguato ([8]), in quanto le attività bancarie sono altamente regolamentate.

Esempio: SERAFIN (Francia)

In Francia, un *tiers-financeur* è definito per legge un operatore che combina lavori di miglioramento energetico con servizi di finanziamento parziale o totale. Nel corso dell'ultimo decennio questo modello è stato sperimentato da diversi enti locali (regioni e aree metropolitane), ora raggruppati all'interno dell'associazione SERAFIN, la cui creazione è stata sostenuta dal progetto ORFEE di Orizzonte 2020.

Il progetto ha creato un centro di risorse per *tiers-financeurs* volto a facilitare lo scambio di conoscenze, metodi e competenze. Ha inoltre sostenuto la diffusione di *tiers-financeurs* in Francia coordinando l'attività di sviluppo (studi, procedure, strumenti informatici ecc.). Il progetto ha introdotto un quadro di conformità e controllo della qualità al fine di sostenere l'attuazione di un regime di assicurazione volto a garantire i lavori di ristrutturazione. Il progetto ha inoltre migliorato le offerte di finanziamento da parte di *tiers-financeurs*, ottenendone il rifinanziamento, collaborando con banche al dettaglio e migliorando l'accesso a fondi europei quali il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR).

L'iniziativa sta proseguendo con la creazione della «Banca per la ristrutturazione energetica» (progetto FIDEO-BRE, con il sostegno finanziario di ADEME, l'agenzia governativa francese per la transizione verde). Questo istituto finanziario fornirà prestiti accessibili a tutte le famiglie, comprese quelle con accesso limitato ai finanziamenti. I prestiti saranno erogati attraverso banche private e *tiers-financeurs* al fine di sostenere ristrutturazioni energetiche di alta qualità in linea con gli standard stabiliti da SERAFIN.

Le banche partecipanti beneficeranno di un quadro di controllo della qualità, dei rischi e dei costi. I prestiti saranno conformi ai criteri della tassonomia verde così da poter essere integrati nei portafogli di obbligazioni verdi. I *tiers-financeurs* potranno concentrarsi sul sostegno tecnico, continuando nel contempo a erogare prestiti senza crescita eccessiva del bilancio o costi elevati di trattamento. Sarà inoltre possibile creare nuovi *tiers-financeurs* senza l'onere di dover gestire direttamente i prestiti.

Diretta dai membri di SERAFIN, l'iniziativa ha ottenuto il sostegno di importanti istituti finanziari, tra cui figurano Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement e BNP Paribas.

Cfr.: https://serafin-renov.fr.

È inoltre possibile vagliare diverse opzioni e veicoli di rimborso. Per attenuare l'avversione delle famiglie ad assumersi impegni finanziari che durano più a lungo di quanto prevedano di rimanere nell'abitazione ([9]) si potrebbe considerare n approccio di **finanziamento basato sull'abitazione**, che lega il debito all'immobile anziché al proprietario.

3.7. **Sintesi del capitolo 3 sul percorso del cliente e sui modelli di sportello unico**

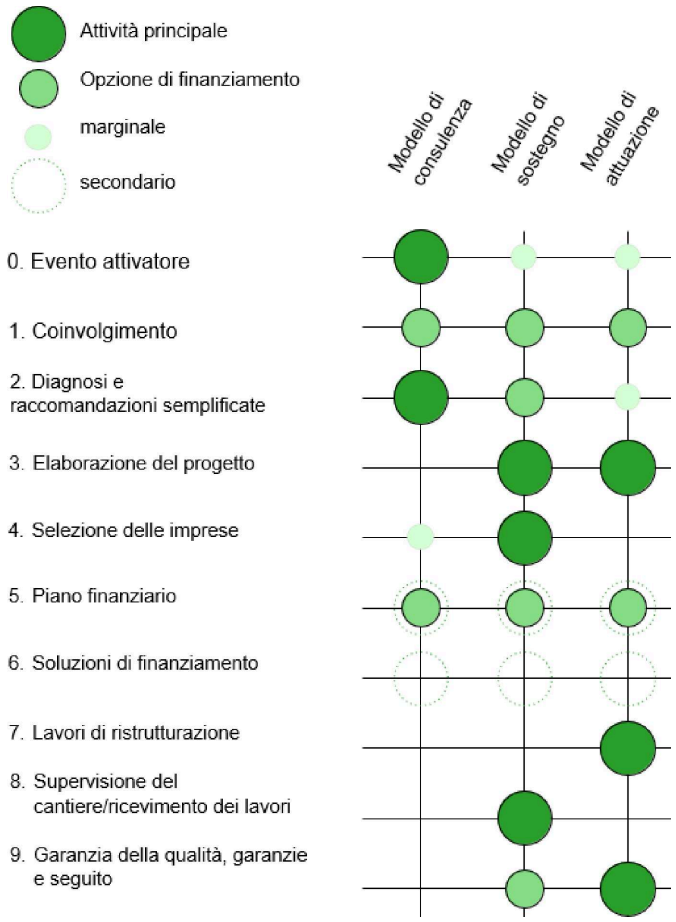
A chiusura del capitolo, la figura 1 illustra il percorso del cliente e il modo in cui i diversi modelli di sportello unico intervengono in ciascuna tappa.

([8]) Si noti che in alcuni casi, ad esempio per prefinanziare sovvenzioni pubbliche solitamente erogate ex post, i prestiti a breve termine possono essere emessi senza autorizzazione bancaria, a condizione che siano conformi a orientamenti normativi specifici.

([9]) Raccomandazione della Commissione sulla mobilitazione di investimenti privati nell'efficienza energetica, C(2026) 1526.

Figura 1

Sintesi dei modelli illustrati e del percorso del cliente



4. Considerazioni principali per l'istituzione dei servizi di sportello unico

In questo capitolo sono presentate le principali considerazioni e implicazioni organizzative e finanziarie degli sportelli unici nel settore residenziale privato.

4.1. Combinazione di approcci online e fisici

Gli sportelli unici online possono essere molto importanti per sensibilizzare i proprietari di edifici in merito sul modo in cui consumano energia, sull'importanza di controllare il loro consumo e sui mezzi per farlo. L'impatto della consulenza fornita può essere aumentato se combinato con informazioni sul sostegno finanziario disponibile. Gli strumenti online possono essere utilizzati per individuare e preselezionare i proprietari disposti ad avviare procedure complesse e potenzialmente costose. A fronte di un costo moderato, gli approcci online raggiungono probabilmente un vasto pubblico e possono non solo innescare azioni immediate ma anche, a più lungo termine, contribuire a sensibilizzare l'opinione pubblica sui vantaggi della ristrutturazione energetica e dei miglioramenti dell'efficienza energetica.

Un approccio interamente online è però insufficiente, in particolare nei casi in cui si affrontano ristrutturazioni più complesse e profonde e quando lo sportello unico offre diversi servizi integrati che richiedono una valutazione specifica dell'edificio. Un aspetto di cui tenere conto, oltre al servizio offerto, è il fatto che le persone non hanno lo stesso livello di alfabetizzazione digitale e persino il migliore strumento online non riuscirà a raggiungere una parte significativa della popolazione, spesso quella più anziana e vulnerabile. Soprattutto è improbabile che una famiglia esegua importanti lavori di ristrutturazione nella propria abitazione, a un costo significativo, se non ha prima avuto molteplici interazioni in presenza con rappresentanti dello sportello unico, che abbiano illustrato nel dettaglio i lavori pianificati e fornito istruzioni o orientamenti dettagliati su ciò che deve essere effettuato durante il progetto.

Inoltre il proprietario dell'edificio potrebbe non avere piena fiducia nella piattaforma che fornisce le informazioni o avere soltanto una comprensione parziale dei benefici delle ristrutturazioni energetiche. Instaurare la fiducia e rispondere alle preoccupazioni specifiche dei proprietari di abitazioni richiedono tempo e un dialogo tecnico, che una soluzione online difficilmente riuscirà a conseguire da sola.

All'inizio del 2024 la Commissione europea ha organizzato un panel di cittadini sull'efficienza energetica, composto da 150 cittadini selezionati in modo casuale in tutti gli Stati membri dell'UE. Il panel ha adottato 13 raccomandazioni finali; la raccomandazione 1 sottolinea la necessità di informazioni accessibili per consentire alle famiglie e alle organizzazioni di migliorare l'efficienza energetica ([10]). Pur riconoscendo il valore degli strumenti online nella fase iniziale di un percorso di ristrutturazione, il panel ha anche sottolineato l'imprescindibile necessità di integrare l'offerta digitale con la dimensione fisica, sotto forma di uffici regionali/locali o visite in loco.

4.2. **Copertura geografica**

L'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275) stabilisce che gli Stati membri devono istituire e far funzionare sportelli unici in tutto il loro territorio entro maggio 2026 conformemente a uno o più dei cinque criteri «geografici», al fine di garantire la copertura geografica e un ampio accesso ai servizi di sportelli unici. Analogamente, il panel europeo di cittadini sull'efficienza energetica ha sottolineato l'importanza di garantire l'accesso agli sportelli unici a tutti i cittadini, compresi quelli delle zone rurali o remote e quelli a mobilità ridotta ([11]).

Per informazioni sui criteri di copertura geografica di cui all'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275), gli Stati membri e i pertinenti operatori del mercato dovrebbero consultare l'allegato 2 ([12]) della comunicazione della Commissione che fornisce orientamenti sulla direttiva (UE) 2024/1275 («Incentivi finanziari, competenze e barriere di mercato» (articolo 17) e «Sportelli unici per la prestazione energetica nell'edilizia» (articolo 18)], in cui sono contenute raccomandazioni al fine di garantire che in tutti i territori nazionali siano effettivamente istituiti sportelli unici.

4.3. **Modi per guadagnare la fiducia dei proprietari di abitazioni**

Per instaurare un clima di fiducia è indispensabile far sì che i proprietari delle abitazioni siano soddisfatti dei risultati delle ristrutturazioni e fornire un'assicurazione della qualità.

Stabilire la responsabilità è determinante per alimentare la fiducia nei servizi di sostegno alla ristrutturazione. La trasparenza dovrebbe essere una priorità: gli sportelli unici dovrebbero fornire la documentazione sui processi, ma anche sui costi, sui benefici e sui rischi degli interventi raccomandati. La raccolta e la condivisione pubblica delle osservazioni dei clienti sul loro grado di soddisfazione possono migliorare ulteriormente la credibilità offrendo ai clienti potenziali la prova di servizi di qualità.

È inoltre fondamentale mantenere standard elevati di qualità del lavoro, in particolare quando sono coinvolti più contraenti o subappaltatori. Gli sportelli unici possono conformarsi a quadri di riferimento consolidati per la qualità (che possono includere procedure standardizzate, requisiti di certificazione e un monitoraggio sistematico della qualità) ed eventualmente chiedere di essere accreditati da organismi affidabili. L'offerta di garanzie solide che poggiano su regimi di assicurazione della qualità, in particolare quando accompagnate da opzioni di finanziamento, può fornire maggiore sicurezza ai proprietari di abitazioni. Gli sportelli unici possono rafforzare ulteriormente la fiducia attuando procedure di certificazione al fine di garantire l'affidabilità e la qualità dei contraenti.

Un quadro chiaro in materia di responsabilità e politiche di tutela dei consumatori possono proteggere tutte le parti definendo le responsabilità in caso di difetti e stabilendo procedure semplici di risoluzione delle controversie. La tutela dei consumatori dovrebbe andare oltre l'assicurazione della qualità e includere anche misure per contrastare le pratiche commerciali ingannevoli. Tra le misure principali di tutela potrebbero figurare canali facilmente accessibili per la segnalazione di problemi. Sebbene debba essere disponibile una procedura formale di contenzioso per i casi gravi, si dovrebbero privilegiare meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie per garantire una gestione efficiente dei conflitti.

([10]) Panel europeo di cittadini sull'efficienza energetica, 2024, Raccomandazioni finali.

([11]) «Raccomandiamo di rendere le informazioni fornite ai consumatori più accessibili, trasparenti e fruibili affinché famiglie e organizzazioni possano diventare più efficienti sotto il profilo energetico. Raccomandiamo perciò quanto segue: realizzare una rete di sportelli unici fisici a livello comunale (nei municipi, nelle biblioteche) presso i quali trovare esperti indipendenti che offrono assistenza. La rete non dovrebbe operare discriminazioni tra zone rurali/urbane e gruppi sociali. Lo sportello unico dovrebbe fornire consulenza su aspetti legislativi, finanziari e tecnici e sui fornitori locali di servizi. Gli attori locali sono invitati a far conoscere il servizio». Panel europeo di cittadini sull'efficienza energetica, 2024, Raccomandazioni finali.

([12]) Allegato 2 «Incentivi finanziari, competenze e barriere di mercato (articolo 17) e sportelli unici (articolo 18)» della comunicazione alla Commissione che fornisce orientamenti sulle disposizioni nuove o sostanzialmente modificate della direttiva (UE) 2024/1275 sulla prestazione energetica nell'edilizia (GU C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Azioni specifiche per le famiglie vulnerabili**

Le politiche di tutela dei consumatori sono particolarmente importanti per le famiglie vulnerabili, comprese le famiglie a basso reddito, gli anziani e le persone con problemi di salute. Per questi gruppi è spesso più difficile orientarsi tra le complessità dei processi di ristrutturazione complessi, nella gestione dei dettagli tecnici o nel far valere i loro diritti di consumatori.

Le misure di protezione specifiche possono tradursi in norme più rigorose in materia di equità dei prezzi, un'assistenza finanziaria ad hoc e un maggiore controllo dei contraenti incaricati della ristrutturazione; possono anche consistere in consulenti appositi incaricati di guidare i proprietari vulnerabili di abitazioni, clausole contrattuali trasparenti e garanzie sostenute dallo Stato per ridurre al minimo i rischi finanziari.

Il coinvolgimento di professionisti con competenze sociali è essenziale per raggiungere i segmenti emarginati della popolazione e fornire un sostegno efficace. Campagne di sensibilizzazione e strumenti decisionali specifici, quali le piattaforme di autovalutazione online, possono aiutare a compiere scelte informate. Sforzi mirati di sensibilizzazione possono scalfire la sfiducia e l'ignoranza che spesso scoraggiano le persone vulnerabili dall'adottare pratiche efficienti sotto il profilo energetico. Gli sportelli unici possono far conoscere alle famiglie in condizioni di povertà energetica misure semplici e a basso costo per migliorare l'efficienza energetica e contribuire a ridurre le bollette. Il dialogo con le comunità locali attraverso eventi, iniziative di quartiere, visite porta a porta e presentazioni pubbliche di ristrutturazioni riuscite è un mezzo per sviluppare la fiducia.

Progetto STEP (soluzioni per affrontare la povertà energetica)

Il progetto STEP, finanziato da Orizzonte 2020, ha sviluppato un modello semplice, innovativo e replicabile per affrontare la povertà energetica promuovendo un cambiamento comportamentale e soluzioni di efficienza energetica a basso costo attraverso una consulenza ad hoc.

Gli sportelli unici che operano a livello locale sono nella posizione ideale per fornire un sostegno indipendente adattato alle esigenze e ai vincoli specifici delle famiglie, in particolare quelli finanziari. Collegando le famiglie vulnerabili alle opzioni di sostegno finanziario esistenti, gli sportelli unici possono svolgere un ruolo cruciale nel rendere più accessibili le soluzioni energetiche sostenibili. Questi meccanismi finanziari possono consistere, ad esempio, in sovvenzioni mirate, regimi in funzione del risparmio o prestiti a lungo termine con tassi di interesse bassi o nulli.

Il progetto STEP ha evidenziato una serie di aspetti fondamentali per gli sportelli unici rivolti alle famiglie vulnerabili., uno dei quali è lo sviluppo delle competenze dei lavoratori in prima linea, come gli operatori sociali e sanitari, attraverso un programma di formazione modulare che garantisca un orientamento efficace dei consumatori. Il progetto ha inoltre messo in luce l'importanza dei partenariati con le associazioni dei consumatori, le comunità locali e i gruppi in prima linea nel raggiungere le persone più colpite dalla povertà energetica.

Cfr.: https://www.stepenergy.eu/.

Gli sportelli unici possono svolgere un ruolo fondamentale nella lotta alla povertà energetica, sostenendo sia i proprietari sia i locatari di immobili. Così come sostengono tutti i proprietari di abitazioni, gli sportelli unici possono aiutare i proprietari vulnerabili ad accedere ai finanziamenti utilizzando sovvenzioni pubbliche specifiche e regimi finanziari su misura, nonché guidandoli nella richiesta di prestiti alle banche locali. Anche i locatari, che spesso non hanno alcuna influenza sulle decisioni di ristrutturazione, possono trarre vantaggio dagli sportelli unici che, fungendo da mediatori, incoraggiano (e aiutano) i proprietari di immobili a effettuare le ristrutturazioni.

La raccomandazione (UE) 2023/2407 della Commissione ([13]) e il documento di orientamento ([14]) che la accompagna approfondiscono le cause della povertà energetica e delineano soluzioni concrete: seguendo quelle raccomandazioni, gli sportelli unici possono diventare un fattore chiave nella lotta alla povertà energetica, garantendo che le famiglie vulnerabili abbiano accesso a soluzioni pratiche ed efficaci sotto il profilo dei costi.

([13]) Raccomandazione (UE) 2023/2407 della Commissione, del 20 ottobre 2023, sulla povertà energetica (C/2023/4080) (GU L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Documento di lavoro dei servizi della Commissione: *EU guidance on energy poverty* (che accompagna la raccomandazione della Commissione sulla povertà energetica) (C/2023/4080) (SWD(2003) 647 del 20 ottobre 2023).

4.5. **Caratteristiche dei «collettivi di cittadini per la ristrutturazione»**

La **ristrutturazione guidata dai cittadini** è un nuovo concetto che pone i cittadini alla testa delle iniziative di ristrutturazione energetica degli edifici. Sebbene la maggior parte delle azioni pubbliche a sostegno della ristrutturazione nel settore residenziale (ad esempio programmi di riqualificazione urbana, campagne di sensibilizzazione, sportelli unici ecc.) ricerchi già il contributo e la partecipazione dei cittadini, le ristrutturazioni guidate dai cittadini sono tutt'altra cosa perché sono avviate dai cittadini stessi e si configurano come **iniziative dal basso guidate da collettivi**.

Ciò che distingue le ristrutturazioni guidate dai cittadini da altre iniziative di ristrutturazione che coinvolgono più persone (quali i progetti condominiali) è il loro impegno a favore di un approccio sostenibile che va oltre qualche progetto singolo. Le ristrutturazioni guidate dai cittadini si caratterizzano per la creazione di un soggetto giuridico, di una comunità di energia ([15]) o un soggetto equivalente ([16]) che garantisca un impegno e una resilienza duraturi. Queste strutture formali si basano sui principi della partecipazione aperta e volontaria e del controllo effettivo della governance, promuovendo nel contempo l'organizzazione dei cittadini e lo sviluppo di capacità; Sottesa a questo tipo di approccio vi è una logica di portata e di impatto: si presume che le ristrutturazioni guidate dai cittadini raggruppino, in un'iniziativa comune, la ristrutturazione di più edifici, ad esempio a livello di strada o di distretto/quartiere.

All'interno di un ecosistema di strutture coerenti e complementari, **le ristrutturazioni guidate dai cittadini possono fungere da sportello unico complementare**, colmando in maniera efficace il divario tra gli interventi pubblici convenzionali e gli approcci privati con fini di lucro.

Esempio: Alex Energie a Rotterdam (Paesi Bassi)

Nell'ambito del progetto «Save the Home» di Orizzonte 2020, la città di Rotterdam ha sperimentato l'apertura, nel distretto Prins Alexander, di uno sportello unico che, seguendo un approccio dal basso verso l'alto, ha posto al centro la partecipazione dei cittadini e le cooperative locali dell'energia. I proprietari di abitazioni ricevono servizi attraverso una collaborazione strategica tra la città di Rotterdam, Alex Energie (una comunità di energia i cui membri sono abitanti di Prins Alexander) e HOOM (una cooperativa dell'energia che sostiene le comunità energetiche). Alex Energie coinvolge attivamente i residenti formando gruppi di lavoro locali, effettuando perizie energetiche, elaborando piani dell'energia e organizzando acquisti collettivi. Informa inoltre i proprietari di abitazioni sulle opportunità di finanziamento per le ristrutturazioni energetiche. Ulteriori dettagli sono poi messi a disposizione sulla piattaforma online della città, dove i proprietari possono accedere a informazioni sulle ristrutturazioni, presentare domande per sovvenzioni, caricare documenti e richiedere assistenza telefonica.

Con questo progetto pilota la città intende fornire sostegno amministrativo alle cooperative di energia; in seguito prevede di estendere l'iniziativa ad altre zone di Rotterdam, promuovendo le comunità locali e incoraggiando lo scambio di soluzioni e migliori pratiche. Concentrandosi inizialmente sull'isolamento dei tetti, il comune ha coinvolto nei lavori anche imprese locali, molte delle quali sono lavoratori autonomi. Ha deliberatamente incluso imprese che offrono apprendistati al fine di sostenere nuove imprese e formare gli studenti.

Il sostegno finanziario è stato fornito attraverso prestiti del fondo per la transizione energetica (*Energietransitiefonds*), erogati dal comune di Rotterdam e gestiti dal fondo di incentivi per gli alloggi dei comuni dei Paesi Bassi (*Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten*). Questi prestiti sono disponibili sia per i proprietari di abitazioni sia per le associazioni condominiali.

([15]) Nella legislazione dell'UE sono presenti due definizioni di comunità di energia. Le «comunità di energia rinnovabile» sono definite nella direttiva (UE) 2023/2413 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, che modifica la direttiva (UE) 2018/2001, il regolamento (UE) 2018/1999 e la direttiva n. 98/70/CE per quanto riguarda la promozione dell'energia da fonti rinnovabili e che abroga la direttiva (UE) 2015/652 del Consiglio (GU L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj) e le «comunità energetiche dei cittadini» sono definite nella direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). Il tipo di forma giuridica che queste comunità possono assumere resta flessibile (ad esempio associazioni, cooperative ecc.). Al di là dell'esistenza della forma giuridica, queste definizioni comprendono criteri di adesione, autonomia, apertura, finalità e controllo effettivo.

([16]) Nei paesi in cui il concetto di comunità di energia non è ancora stato recepito completamente nella legislazione nazionale, un soggetto che soddisfa i criteri stabiliti nelle pertinenti direttive dell'Unione può essere considerato un «collettivo di cittadini per la ristrutturazione».

Le prime esperienze pilota evidenziano diversi vantaggi importanti della ristrutturazione guidata dai cittadini ([17]): ha il potenziale di creare **fiducia** all'interno delle comunità locali promuovendo il dialogo tra pari e rafforzando le reti sociali, il che a sua volta incoraggia un'ampia partecipazione; sebbene inizialmente possano avanzare più lentamente rispetto alle ristrutturazioni individuali, i progetti di ristrutturazione guidati dai cittadini racchiudono potenzialità di crescita esponenziale («**effetto valanga**»), che dai singoli edifici investe interi quartieri. La loro **flessibilità** consente loro di vagliare tutte le opportunità commerciali che gli sportelli unici pubblici potrebbero essere meno inclini a perseguire. Le ristrutturazioni guidate dai cittadini possono inoltre offrire notevoli **vantaggi in termini di costi** rispetto ai singoli progetti attraverso contributi volontari, economie di scala, acquisti collettivi e progetti standardizzati. **Mettendo in comune le risorse**, i partecipanti possono altresì rafforzare la base di competenze, migliorando in particolare il controllo dei fornitori di servizi. A differenza delle iniziative a breve termine, le ristrutturazioni guidate dai cittadini mirano a **creare effetti strutturali e duraturi** istituendo soggetti giuridici anziché affidarsi esclusivamente a iniziative individuali.

4.6. **Risorse umane per gli sportelli unici**

Come richiama il nome stesso, lo sportello unico è preposto a offrire una serie di svariati servizi che guidano i proprietari di abitazioni nel percorso di ristrutturazione energetica. Sul piano tecnico, i consulenti dovrebbero essere in grado di effettuare audit energetici, individuare soluzioni energetiche su misura sostenibili, elaborare i progetti e verificare la conformità rispetto alle norme di costruzione ([18]). In genere il sostegno finanziario potrebbe andare oltre l'individuazione delle sovvenzioni disponibili per aiutare i proprietari di abitazioni a valutare e garantire soluzioni di finanziamento adeguate ([19]). I consulenti potrebbero fornire inoltre assistenza legale per aiutare i proprietari di abitazioni a capire ed esercitare i loro diritti in veste di consumatori, esaminare i contratti e orientarsi tra i requisiti normativi. E soprattutto i consulenti degli sportelli unici devono combinare competenze specialistiche con solide competenze relazionali, così da poter capire e affrontare circostanze e vincoli specifici di ogni proprietario di abitazione, in particolare quando assistono le famiglie vulnerabili.

La riuscita degli sportelli unici dipende essenzialmente dalla costituzione e dallo sviluppo del giusto bacino di talenti: data l'ampia gamma di competenze richieste, la costituzione di un gruppo di consulenti in grado di fornire servizi di sportelli unici completi pone molteplici sfide organizzative. È improbabile che una singola persona possieda tutte le competenze necessarie, il che rende essenziale la costituzione di gruppi multidisciplinari. Per fare ciò è necessario mettere in atto strategie di assunzione e collaborazione mirate a riunire percorsi professionali diversi e che valorizzino sia le competenze specialistiche sia quelle interpersonali, favorendo un ambiente che incoraggi la condivisione di conoscenze. Oltre ad assumere professionisti qualificati occorre mantenerli e a tal fine serve una gestione ben ponderata dei talenti.

Gli sportelli unici possono offrire opportunità interessanti di carriera ai professionisti esperti del settore edile che stanno valutando la possibilità di abbandonare il settore. Si potrebbero considerare modi di accogliere questi professionisti così da beneficiare delle loro competenze. Mettendo l'accento sul sostegno significativo che gli sportelli unici apportano alle comunità e alla lotta ai cambiamenti climatici, è possibile attrarre vari nuovi talenti nel settore edile, in particolare donne e giovani. Gli sportelli unici e i loro promotori potrebbero collaborare con le associazioni del settore edile, i fornitori di tecnologie, le agenzie per l'impiego, le camere di commercio o gli istituti di istruzione al fine di sviluppare programmi ad hoc che combinino le conoscenze specialistiche (tecniche, finanziarie, giuridiche, in materia di comunicazione, di servizi alla clientela ecc.) con le competenze relazionali. Questi programmi potrebbero dare risalto all'esperienza pratica attraverso tirocini o apprendistati negli sportelli unici esistenti. La formazione professionale continua potrebbe inoltre contribuire a garantire che l'offerta di servizi sia sempre aggiornata man mano che le tecnologie e le normative evolvono.

A loro volta, anche i professionisti del settore edile che collaborano con gli sportelli unici possono beneficiare di un sostegno per integrarsi agevolmente nell'ecosistema degli sportelli unici e rispettarne le norme in materia di qualità: si tratta in particolare di conoscere gli approcci integrati alla ristrutturazione, i protocolli di assicurazione della qualità e i metodi di collaborazione efficace con gli sportelli unici e i relativi strumenti. La definizione di quadri di partenariato chiari con i contraenti è essenziale al fine di definire norme di qualità, protocolli di comunicazione e parametri di prestazione. Per mantenere allineati gli obiettivi degli sportelli unici e le capacità dei contraenti è utile tenere regolarmente seminari e sessioni di condivisione delle conoscenze. Questi partenariati possono anche vertere sullo sviluppo di approcci standardizzati a scenari comuni di ristrutturazione, al fine di migliorare l'efficienza e l'affidabilità.

([17]) Per quanto concerne l'azione della Commissione a sostegno di progetti di ristrutturazione guidata dai cittadini, cfr.: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_it.

([18]) Si noti che alcuni servizi potrebbero dover essere forniti da architetti abilitati, una professione regolamentata per la quale sono previsti requisiti giuridici e standard professionali specifici.

([19]) Analogamente, sebbene gli sportelli unici possano fornire informazioni generali sulle opzioni finanziarie, la consulenza finanziaria dovrebbe di norma essere fornita da consulenti finanziari certificati che soddisfano i requisiti normativi.

Iniziative per formare la forza lavoro: BUSHROSS

Il progetto «Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops» (BUSHROSS), finanziato nell'ambito del sottoprogramma Transizione all'energia pulita di LIFE, si fonda sull'esperienza dell'Irlanda e della Bulgaria al fine di sviluppare programmi di formazione per il personale di sportelli unici in questi due paesi, che saranno poi estesi a Grecia, Polonia, Slovenia e Ucraina.

Rispondendo alle esigenze del personale che gestisce gli aspetti giuridici, tecnici, economici e sociali delle ristrutturazioni delle abitazioni, il progetto creerà quattro programmi di formazione specializzati: i) il quadro del modello imprenditoriale per gli sportelli unici; ii) istituzione e gestione di uno sportello unico (con consigli pratici per l'attuazione); iii) formazione specifica per profilo sulle misure di ristrutturazione energetica delle abitazioni; e iv) aspetti sociali (giustizia sociale e inclusività, con particolare attenzione a donne e gruppi vulnerabili). Sono prese in considerazione anche le competenze trasversali e gli strumenti digitali (mediazione, gestione dei conflitti e utilizzo di strumenti digitali).

A completamento di questi programmi di formazione, basati sull'approccio delle microcredenziali, saranno rilasciati certificati di qualifica professionale conformi alle norme Europass e ammessi in tutti i paesi dell'UE (Europass Mobilità e supplemento al certificato Europass). I programmi consisteranno dapprima nella formazione di 150 formatori, che a loro volta terranno sessioni di formazione pilota cui parteciperanno 60 professionisti in ciascuno dei sei paesi.

Gli sportelli unici possono non soltanto svolgere un ruolo chiave nella transizione energetica degli edifici, ma anche fungere da utilissime piattaforme per la riqualificazione professionale e le opportunità di lavoro. Potrebbero collaborare con le agenzie per l'impiego e i centri di formazione professionale al fine di individuare le persone che cercano di cambiare carriera. Gli sportelli unici possono inoltre offrire programmi di apprendistato strutturati che combinano l'apprendimento in aula con la formazione sul posto di lavoro, delineando un percorso che consente a coloro che cambiano carriera di acquisire esperienza pratica. Per chi rientra nel mondo del lavoro, gli sportelli unici possono offrire modalità di lavoro flessibili e programmi di formazione graduale che tengano conto dei diversi livelli di esperienza e disponibilità. L'istituzione di programmi di tutoraggio, nei quali consulenti esperti guidano i nuovi entranti in progetti di ristrutturazione energetica, può sostenere ulteriormente lo sviluppo professionale. La natura collaborativa degli sportelli unici dovrebbe promuovere la crescita professionale attraverso l'esposizione a varie discipline, in un ambiente che dovrebbe naturalmente sostenere l'apprendimento continuo e lo sviluppo delle capacità, rendendolo un'opzione attraente per coloro che cercano di ricostruire la propria carriera. Impegnandosi attivamente nello sviluppo della forza lavoro, gli sportelli unici possono contribuire ad affrontare sia il proprio fabbisogno di personale sia le sfide occupazionali di più ampia portata in seno alle loro comunità.

4.7. **Finanziamento degli sportelli unici e loro sostenibilità finanziaria**

Sostenere i servizi degli sportelli unici, e quindi fornire un'assistenza apposita e attiva ai proprietari di abitazioni nel loro percorso di ristrutturazione energetica, dovrebbe essere considerato parte integrante del quadro nazionale di finanziamento e sostegno dell'efficienza energetica. Il servizio di interesse pubblico fornito da diversi modelli di sportello unico e il ruolo chiave svolto dagli sportelli unici nella sensibilizzazione ai benefici dell'efficienza energetica, e in particolare delle ristrutturazioni energetiche, possono apportare un contributo importante alle ambizioni nazionali in materia di energia e clima. Il quadro nazionale di sostegno per i servizi degli sportelli unici dovrebbe perciò essere parte integrante dei piani nazionali per l'energia e il clima (PNEC) e dei piani nazionali di ristrutturazione degli edifici degli Stati membri ([20]).

Allo stesso tempo, garantire la sostenibilità finanziaria degli sportelli unici dovrebbe essere un obiettivo a lungo termine, che dipende anche dal contesto locale e culturale, dalle strutture organizzative preferite e dai modelli imprenditoriali degli sportelli unici. Per essere finanziariamente solidi e sostenere i propri servizi, gli sportelli unici necessitano di flussi di entrate stabili e continui, siano essi provenienti dal bilancio pubblico per far fronte a un fallimento del mercato o dai proprietari privati di abitazioni che pagano per i servizi. Prima di esaminare le potenziali fonti di reddito, è importante

([20]) Da adottare entro il 31 dicembre 2026 conformemente all'articolo 3 e all'allegato II della direttiva (UE) 2024/1275. Sono stati forniti agli Stati membri appositi modelli per aiutarli a preparare i piani in linea con l'allegato II della direttiva sulla prestazione energetica nell'edilizia, anche per quanto riguarda la creazione di sportelli unici o meccanismi analoghi ai sensi dell'articolo 18 per la fornitura di consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria. Cfr. il modello annotato all'indirizzo: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

rilevare che il termine «sportello unico» non fa riferimento a uno status giuridico specifico e che le sue funzioni possono essere svolte da varie strutture organizzative: i soggetti che forniscono consulenza o sostegno ai proprietari di abitazioni hanno svariate forme giuridiche, tra cui associazioni, imprese private, soggetti industriali e commerciali di proprietà pubblica e autorità pubbliche locali. La struttura giuridica e operativa di uno sportello unico creerà vincoli e ne determinerà l'accesso alle fonti di finanziamento e ciò richiederà decisioni strategiche e politiche. Inoltre, sebbene la natura dei servizi offerti incida direttamente sulla giustificazione del finanziamento pubblico, la sostenibilità di un modello imprenditoriale di sportello unico dipende in ultima analisi dall'ampiezza e dalla portata dei suoi servizi.

4.7.1. *Uso di sovvenzioni per coprire le operazioni degli sportelli unici*

In alcuni casi, per favorire una maggiore diffusione delle ristrutturazioni energetiche o l'attuazione di un vasto programma di ristrutturazione energetica, i servizi degli sportelli unici possono essere forniti gratuitamente ai proprietari delle abitazioni: spesso ciò si verifica per un determinato periodo, per programmi finanziati dal bilancio pubblico o per un segmento specifico della popolazione. Tuttavia occorre riconoscere che un servizio gratuito non è finanziariamente autosufficiente e dovrebbe essere sovvenzionato, direttamente attraverso stanziamenti a titolo del bilancio o indirettamente attraverso contributi obbligatori del settore privato. Garantire che gli sportelli unici dispongano di un flusso ininterrotto di finanziamenti è fondamentale per poter fornire un sostegno continuo alla popolazione e trattenere professionisti qualificati e competenze. Le sovvenzioni svolgono un ruolo fondamentale, in particolare nella fase di costituzione degli sportelli unici, ma contare su di esse come unica fonte di finanziamento non è una strategia praticabile a lungo termine. Per garantire la sostenibilità finanziaria è necessario integrare la sostenibilità economica fin dalle prime fasi della progettazione.

Le sovvenzioni per i servizi degli sportelli unici potrebbero inoltre non essere stabili nel corso del tempo e dipendere dall'evoluzione delle priorità politiche e dei vincoli di bilancio, rendendo incerta la pianificazione a lungo termine. Sebbene possano effettivamente sostenere i progetti pilota e la fase iniziale, le sovvenzioni non sono adatte per diffondere gli sportelli unici su larga scala nel mercato, che richiede flussi finanziari stabili e prevedibili. Un'improvvisa riduzione o riassegnazione dei fondi pubblici può perturbare le operazioni ed esporre gli sportelli unici a instabilità finanziaria. Inoltre un modello dipendente da sovvenzioni non è scalabile: l'espansione dei servizi per raggiungere un maggior numero di proprietari di abitazioni o altre regioni richiederebbe continui aumenti della spesa pubblica, il che è raramente fattibile.

Anche quando sono disponibili, le sovvenzioni sono spesso erogate con notevoli ritardi, il che crea problemi di flusso di cassa che possono mettere ostacolare le operazioni quotidiane. Le condizioni di finanziamento in genere variano fortemente, con sovvenzioni strutturate mediante tassi giornalieri, importi forfettari o attribuzioni basate su progetti, il che aumenta la complessità della pianificazione finanziaria. Va aggiunto che le sovvenzioni pubbliche sono spesso fissate al minimo necessario per svolgere i compiti assegnati, il che limita la capacità di un'organizzazione di sviluppare una stabilità finanziaria. Le organizzazioni di piccole dimensioni, in particolare quelle senza scopo di lucro, si trovano ad affrontare ulteriori scogli: molte stentano a generare eccedenze di gestione ricorrenti, ragion per cui incontrano difficoltà a costituire riserve finanziarie o ottenere prestiti a lungo termine; di conseguenza fanno spesso affidamento su finanziamenti bancari a breve termine a tassi di interesse elevati, che consumano una quota significativa dei loro bilanci e ne compromettono ulteriormente la sostenibilità. La fragilità finanziaria le obbliga a operare in una prospettiva di breve termine, che spesso limita la pianificazione alla durata delle sovvenzioni disponibili, in genere da uno a tre anni. A causa di questi vincoli fanno un uso diffuso di contratti a breve termine e applicano limitazioni salariali, di conseguenza è difficile per i dipendenti pianificare la carriera a lungo termine. Un avvicendamento frequente del personale, in particolare dei consulenti, perturba la continuità e riduce l'efficacia dell'operato generale dello sportello unico.

I finanziamenti pubblici degli Stati membri dovrebbero garantire un sostegno continuo ai servizi dello sportello unico, per ridurre la fragilità finanziaria e il rischio di interruzione del servizio fornito, e per consentire allo sportello unico di trattenere le competenze acquisite. Allo stesso tempo, al fine di costruire un modello sostenibile, gli sportelli unici non possono basarsi interamente su finanziamenti esterni che potrebbero essere ritirati in qualsiasi momento a causa dell'evoluzione del contesto politico e delle priorità del governo. L'integrazione di meccanismi generatori di entrate consentirebbe invece una crescita organica trainata dalla domanda anziché da vincoli di bilancio pubblico. Le sovvenzioni sono determinanti nelle fasi iniziali, ma una strategia a lungo termine dovrebbe prevedere fonti di finanziamento di varia natura, quali i contributi dei proprietari di abitazioni, i partenariati con gli istituti finanziari o il sostegno dell'industria.

4.7.2. *Posizionamento dello sportello unico come intermediario o impresa vincolata*

Partendo dalla constatazione che i proprietari di abitazioni sono riluttanti a pagare per servizi di consulenza, un modello imprenditoriale diffuso tra gli sportelli unici prevede che essi offrano gratuitamente i propri servizi ai proprietari di abitazioni fungendo da intermediari. In questo modello lo sportello unico dirige i clienti verso partner terzi con i quali ha concluso accordi contrattuali e da cui percepisce una commissione. Si tratta di un modello già ampiamente adottato nel settore privato, dove operano intermediari per lavori di ristrutturazione, intermediari creditizi e intermediari per certificati negoziabili.

Quando però ricevono una remunerazione da vendite collegate e da terzi, gli sportelli unici non possono più affermare di operare esclusivamente nell'interesse del proprietario dell'abitazione. In questi casi il cliente principale degli sportelli unici non è più il proprietario dell'abitazione ma il partner commerciale che finanzia le sue operazioni.

4.7.3. *Addebito dei servizi ai proprietari di abitazioni*

Il coinvolgimento dei proprietari di abitazioni, che sosterrebbero, in tutto o in parte, i costi di alcuni dei servizi offerti contribuirebbe a garantire la sostenibilità finanziaria delle operazioni degli sportelli unici: ad esempio, uno sportello unico potrebbe addebitare ai proprietari di abitazioni i propri servizi di sostegno generale alla progettazione e all'attuazione dei progetti di ristrutturazione energetica e fornire invece servizi gratuiti alle famiglie vulnerabili o in determinate zone grazie a un eventuale programma di sostegno pubblico nazionale o regionale per le ristrutturazioni energetiche. Il successo di questo approccio dipende dall'interesse che i proprietari di abitazioni vedono nel pagare i servizi degli sportelli unici: sebbene meno frequente durante la fase di costruzione, la riluttanza a pagare rimane un ostacolo significativo durante le fasi preliminari di consultazione e pianificazione, in genere derivante dal fatto che i proprietari di abitazioni non riconoscono pienamente il valore o l'importanza di questi servizi preliminari. Un obiettivo fondamentale dell'intervento pubblico potrebbe essere pertanto quello di cambiare questa percezione, mantenendo nel contempo il sostegno finanziario diretto per le famiglie più vulnerabili.

4.8. Sportelli unici e disciplina degli aiuti di Stato: considerazioni specifiche sui servizi di interesse economico generale

Gli sportelli unici possono essere gestiti da vari soggetti, tra cui enti pubblici o semipubblici quali autorità locali o agenzie per l'energia, ma anche organizzazioni private, che vanno da associazioni e collettività a imprese commerciali.

Il divario tra il ritmo e la profondità con cui è attualmente effettuata la ristrutturazione energetica e la portata e il ritmo necessari per conseguire gli obiettivi dell'Unione, in particolare in termini di competitività, sicurezza energetica e mitigazione dei cambiamenti climatici, giustificano l'intervento pubblico e il sostegno finanziario delle organizzazioni pubbliche e private esistenti che forniscono i servizi degli sportelli unici, così come per crearne e svilupparne di nuovi.

Ai sensi del diritto dell'Unione in materia di concorrenza e, nello specifico, della disciplina degli aiuti di Stato, fornire consulenza e sostegno in materia di ristrutturazione nel settore residenziale privato può essere considerata un'«attività economica», indipendentemente dallo status giuridico del soggetto interessato e dal fatto che persegua o meno fini di lucro, in quanto tale soggetto può essere considerato in concorrenza con altri enti che forniscono servizi analoghi ([21]). Sebbene il diritto dell'Unione non vieti ai soggetti pubblici di svolgere attività economiche o alle autorità pubbliche di sostenere finanziariamente soggetti pubblici o privati che operano «sul mercato», la classificazione come «attività economica» richiede che siano soddisfatte condizioni specifiche al fine di garantire il rispetto delle norme in materia di aiuti di Stato ([22]).

Un approccio può essere quello di definire il «sostegno alle ristrutturazioni energetiche attraverso sportelli unici» come un «servizio di interesse economico generale» (SIEG), quando l'ambito dei servizi forniti consente tale classificazione. In effetti il concetto di SIEG ai sensi del diritto dell'Unione si applica ai servizi che le autorità pubbliche ritengono essenziali per i cittadini, ma che sarebbero forniti in modo inadeguato dal mercato in assenza di un intervento pubblico: si può pertanto applicare, ad esempio, a determinati servizi di consulenza e assistenza tecnica che non sono forniti dal mercato o che lo sono in misura insufficiente, ma di norma non i lavori stessi di ristrutturazione energetica. Tali servizi possono essere forniti da soggetti pubblici o società private nell'ambito di contratti di servizio pubblico, soggetti a vigilanza regolamentare al fine di garantire il rispetto delle norme e degli obblighi.

5. A chi rivolgersi per ottenere il sostegno dell'UE

Le disposizioni relative allo sportello unico nella direttiva Efficienza energetica (rifusa) (direttiva (UE) 2023/1791) e nella direttiva Prestazione energetica nell'edilizia (rifusa) (direttiva (UE) 2024/1275) fungono da base di riferimento per l'attuazione dei servizi degli sportelli unici. A sua volta, il presente documento di orientamento passa in rassegna gli elementi principali per la creazione degli sportelli unici sulla base dell'esperienza e dei modelli sviluppati finora nell'l'Unione, riconoscendo che nessun singolo modello è adatto a tutte le situazioni. È invece necessario un approccio ad hoc, che tenga conto delle caratteristiche di ciascuna regione. Il successo dell'attuazione dipenderà da un processo flessibile e iterativo che integri i riscontri sin dall'inizio, consentendo l'apprendimento continuo, il perfezionamento e l'espansione.

([21]) Cfr. ad esempio la comunicazione della Commissione sulla nozione di aiuto di Stato di cui all'articolo 107, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (C/2016/2946), (GU C 262, 19.7.2016, pag. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001).

([22]) Come stabilito all'articolo 107, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e ulteriormente sancito nella legislazione pertinente (elencata all'indirizzo: https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_it).

A sostegno di questo processo la Commissione fornisce assistenza per l'istituzione degli sportelli unici, che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi di efficienza energetica e ristrutturazione. L'assistenza consiste nel sostegno finanziario mirato attraverso sovvenzioni di azioni nell'ambito dei suoi programmi di finanziamento della transizione verso l'energia pulita, nonché scambi tra pari e opportunità di creazione di reti per gli operatori degli sportelli unici.

Il sostegno finanziario è erogato, in modo diretto e indiretto, attraverso vari meccanismi di finanziamento: il sostegno diretto consiste in finanziamenti (di solito sovvenzioni) che la Commissione assegna direttamente ai beneficiari, sulla base di inviti aperti; il sostegno finanziario indiretto è invece erogato dalla Commissione agli Stati membri, che a loro volta lo assegnano ai beneficiari finali.

5.1. **Sostegno finanziario diretto**

5.1.1. *SOTTOPROGRAMMA TRANSIZIONE ALL'ENERGIA PULITA DI LIFE*

Il sottoprogramma Transizione all'energia pulita di LIFE (LIFE CET), con una dotazione di circa 1 miliardo di EUR nel quadro finanziario pluriennale 2021-2027, fornisce sostegno per lo sviluppo di capacità, l'assistenza allo sviluppo di progetti, la diffusione sul mercato e la governance nel settore dell'efficienza energetica, delle energie rinnovabili integrate e della transizione giusta. Nell'ambito del programma di lavoro pluriennale 2025-2027 il sottoprogramma sosterrà specificamente la creazione di sportelli unici per l'efficienza energetica e le ristrutturazioni energetiche tramite gli appositi bandi per sovvenzioni di azioni, con un bilancio indicativo di 25 milioni di EUR nel triennio. Finora LIFE CET e i sottoprogrammi precedenti hanno sostenuto la creazione di quasi 50 servizi di ristrutturazione delle abitazioni in 17 Stati membri dell'UE (e 2 paesi associati) ([23]). L'istituzione degli sportelli unici per le ristrutturazioni energetiche potrebbe anche essere sostenuta dalle sovvenzioni per le azioni di assistenza allo sviluppo di progetti e per le iniziative di enti locali e regionali.

Oltre ai fondi offerti tramite i bandi per sovvenzioni, il sottoprogramma LIFE CET sostiene gli sportelli unici attraverso la sensibilizzazione e la promozione delle migliori pratiche esistenti, gli scambi tra pari, il sostegno allo sviluppo di capacità e la creazione di comunità di buone pratiche di gestione degli sportelli unici. L'iniziativa ManagEnergy prevede corsi di perfezionamento destinati alle agenzie locali e regionali per l'energia e alle loro autorità pubbliche per promuovere, stimolare e sostenere i progetti di energia sostenibile. Sono organizzati in particolare appositi corsi ManagEnergy sulla creazione degli sportelli unici per le ristrutturazioni energetiche.

5.1.2. *ELENA - European Local Energy Assistance*

Il meccanismo ELENA (assistenza energetica europea a livello locale), gestito dalla Banca europea per gli investimenti (BEI) per conto della Commissione, fornisce sovvenzioni per l'assistenza tecnica a sostegno di progetti di investimento sostenibili. Aiuta gli enti pubblici e privati a sormontare gli ostacoli finanziari, tecnici e amministrativi che si frappongono allo sviluppo e all'attuazione di iniziative di efficienza energetica, energie rinnovabili e trasporti sostenibili. Il finanziamento di ELENA copre fino al 90 % dei costi di preparazione dei progetti, compresi gli studi di fattibilità, la pianificazione aziendale, le strategie di finanziamento e le procedure di appalto. I progetti ammissibili devono dimostrare di avere un impatto positivo significativo e un fattore di leva finanziaria pari ad almeno 20 per l'efficienza energetica e 10 per i progetti residenziali. Dal suo avvio nel 2009, ELENA ha mobilitato oltre 337 milioni di EUR in sovvenzioni, sostenendo città, regioni e istituzioni pubbliche nel perseguimento degli obiettivi dell'Unione in materia di clima ed energia, con l'obiettivo di mobilitare oltre 11,3 miliardi di EUR di investimenti. Le domande possono essere presentate in qualsiasi momento e gli esperti della BEI guidano i richiedenti durante l'intero processo.

Il sostegno all'assistenza allo sviluppo di progetti previsto dal meccanismo ELENA può contribuire a istituire sportelli unici dedicati ai miglioramenti dell'efficienza energetica e alle ristrutturazioni energetiche, con l'obiettivo di sostenere l'aggregazione dei progetti di investimento pertinenti. Negli ultimi anni il meccanismo ELENA ha contribuito alla creazione di 26 sportelli unici in 11 Stati membri (Belgio, Bulgaria, Danimarca, Estonia, Irlanda, Spagna, Francia, Italia, Lettonia, Paesi Bassi e Polonia). Il sostegno viene fornito in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande ([24]).

Il meccanismo ELENA può essere utilizzato dagli Stati membri anche a livello nazionale, replicandone il modello con altre fonti di finanziamento (ad esempio i fondi della politica di coesione, il Fondo per la modernizzazione, i fondi del dispositivo per la ripresa e la resilienza o qualsiasi altro finanziamento nazionale). Questi regimi nazionali ELENA potrebbero essere istituiti per colmare lacune specifiche presenti a livello locale in termini di competenze tecniche e finanziarie per preparare gli investimenti nell'efficienza energetica in diversi settori. A tal fine gli Stati membri possono presentare domanda per un progetto pilota nell'ambito dell'attuale meccanismo ELENA gestito dalla BEI per trasferire conoscenze e acquisire esperienza con il sostegno della BEI.

([23]) CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en?prefLang = it.

([24]) I promotori di progetti sono invitati a contattare i gestori di ELENA utilizzando i recapiti indicati sul sito web di ELENA.

5.2. **Sostegno finanziario indiretto: fondi della politica di coesione e Fondo sociale per il clima**

5.2.1. *Dispositivo per la ripresa e la resilienza*

Il dispositivo per la ripresa e la resilienza (RRF, Recovery and Resilience Facility) prevede investimenti per quasi 80 miliardi di EUR nella riqualificazione energetica e nella costruzione di edifici nel periodo 2021-2026. Lo strumento combina investimenti e riforme per agevolare ulteriormente le ristrutturazioni a fini di efficienza energetica.

Nell'ambito dell'RRF, numerosi Stati membri hanno incluso nei rispettivi piani per la ripresa e la resilienza (PRR) misure volte a istituire servizi di sportello unico, in particolare con l'obiettivo di agevolare l'attuazione di misure di efficienza energetica e di fornire un sostegno globale ai proprietari di abitazioni nel quadro degli investimenti legati ai PRR.

Ad esempio, il PRR dell'Italia prevede misure volte a istituire sportelli unici per facilitare la ristrutturazione di edifici pubblici e privati, con particolare attenzione all'efficienza energetica e alla sostenibilità. Anche la Spagna ha inserito gli sportelli unici nel proprio PRR per sostenere la ristrutturazione degli edifici residenziali, soprattutto nell'ottica di ridurre la povertà energetica. Il Portogallo ha favorito un approccio concertato attraverso la firma di un protocollo di cooperazione tra le agenzie e le associazioni pertinenti al fine di creare sportelli unici per l'efficienza energetica rivolti ai cittadini.

Il sostegno erogato dall'RRF a queste iniziative è inteso a migliorare il coordinamento e l'efficienza dei progetti di ristrutturazione energetica, garantendo che i proprietari di abitazioni ricevano un'assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria integrata. Mobilitando il sostegno dell'RRF, gli Stati membri possono accelerare la diffusione degli sportelli unici contribuendo in tal modo al perseguimento degli obiettivi dell'Unione in materia di clima ed energia. È fondamentale che, una volta terminato il sostegno dell'RRF, questi servizi che offrono ai proprietari di abitazioni un'assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria integrata per i loro progetti di ristrutturazione energetica continuino a essere finanziati dalle amministrazioni nazionali.

5.2.2. *Fondi della politica di coesione*

Nel periodo di programmazione 2021-2027, nell'ambito della politica di coesione sono stati previsti 22 miliardi di EUR di investimenti per l'obiettivo specifico dell'efficienza energetica (RSO2.1) ([25]). Al fine di promuovere l'attuazione dei progetti, i fondi della politica di coesione sostengono anche lo sviluppo delle capacità delle autorità pubbliche. Su iniziativa della Commissione è fornita un'assistenza tecnica supplementare legata all'attuazione del programma.

Livello degli Stati membri – sostegno allo sviluppo di capacità

Il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e il Fondo di coesione possono sostenere l'istituzione degli sportelli unici a norma dell'articolo 3, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2021/1058 del Parlamento europeo e del Consiglio ([26]), secondo cui tali fondi possono sostenere attività che migliorano la capacità delle autorità del programma negli Stati membri e la capacità degli attori settoriali o territoriali responsabili dello svolgimento delle attività pertinenti all'attuazione dei fondi, purché contribuisca agli obiettivi del programma. Queste condizioni potrebbero valere per gli sportelli unici che promuovono ristrutturazioni energetiche di edifici con risorse a titolo del programma FESR/Fondo di coesione e in linea con l'obiettivo specifico 2.1.

Assistenza tecnica a livello di Unione

Il programma C4T Groundwork è stato avviato dalla direzione generale della Politica regionale e urbana della Commissione europea per sostenere l'attuazione dei progetti di investimento nella transizione verso la sostenibilità finanziati dal FESR e dal Fondo di coesione nell'ambito dell'obiettivo strategico 2. Il programma fornisce alle regioni ammissibili un sostegno su misura per lo sviluppo di capacità e consulenza in settori quali la transizione energetica, l'economia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'adattamento ai cambiamenti climatici e la biodiversità. A titolo di esempio, tra le principali attività di sostegno possono figurare l'analisi dei meccanismi di finanziamento unionali e nazionali al fine di individuare le migliori pratiche di finanziamento dell'efficienza energetica, così come seminari specifici sui modelli finanziari, sulle opzioni di fissazione dei prezzi e sulle strategie per i servizi degli sportelli unici.

([25]) https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

([26]) Regolamento (UE) 2021/1058 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 giugno 2021, relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e al Fondo di coesione (GU L 231 del 30.6.2021, pag. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Esempio di assistenza tecnica del C4T: finanziamento della ristrutturazione energetica – modello di sportello unico di Plovdiv

L'Agenzia per l'energia di Plovdiv, in Bulgaria, ha beneficiato di assistenza per creare uno sportello unico dedicato alla ristrutturazione degli edifici residenziali nella regione di Plovdiv, concepito come servizio autonomo ([27]). Grazie all'assistenza si è affrontato il problema della mancanza di opzioni di finanziamento per la ristrutturazione residenziale in Bulgaria ed esaminato possibili metodi e strumenti per finanziare i processi di efficientamento energetico, ridurre la complessità e incoraggiare gli investimenti privati.

Tra le attività principali di sostegno figurano:

migliori pratiche di finanziamento dell'efficienza energetica: è stata effettuata un'analisi dei meccanismi di finanziamento unionali e nazionali, quali l'iniziativa EU Renovate, le risorse della politica di coesione e i modelli di finanziamento privato. Le migliori pratiche di Stati membri quali l'Estonia, la Francia e i Paesi Bassi si sono dimostrate strategie finanziarie efficaci per la ristrutturazione energetica;

modelli di finanziamento e opzioni di fissazione dei prezzi: si sono tenuti tre seminari che hanno illustrato modelli e strategie di finanziamento dei servizi degli sportelli unici, con approfondimenti sull'esperienza di alcuni Stati membri (Belgio, Spagna, Lettonia e Slovenia) e su approcci innovativi quali i finanziamenti collegati alla proprietà, le sovvenzioni di prefinanziamento e i contratti di rendimento energetico.

5.2.3. *Fondo sociale per il clima*

Il Fondo sociale per il clima fornirà agli Stati membri finanziamenti specifici che si traducano in sostegno diretto dei gruppi vulnerabili, quali le famiglie in condizioni di povertà energetica o dei trasporti.

Per quanto concerne l'energia, gli Stati membri possono utilizzare il Fondo sociale per il clima per sostenere misure strutturali e investimenti nell'efficienza energetica, nella ristrutturazione edilizia, nel riscaldamento e raffrescamento puliti e nell'integrazione delle energie rinnovabili, principalmente a beneficio delle famiglie e delle microimprese vulnerabili che risentono degli effetti sociali derivanti dall'inclusione nel sistema di scambio di quote di emissioni (ETS2) delle emissioni di gas serra prodotte dall'edilizia e dai trasporti.

Per poter accedere ai finanziamenti gli Stati membri devono stendere piani sociali nazionali per il clima che elenchino e spieghino tutte le misure e i progetti di investimento pianificati. Le misure e i progetti a favore dei gruppi più vulnerabili saranno finanziati dal Fondo tramite i proventi delle vendite all'asta delle quote dell'ETS2 e dell'ETS attuale. Oltre al contributo obbligatorio del 25 % che gli Stati membri saranno tenuti a versare per coprire i costi dei loro piani sociali per il clima, il Fondo dovrebbe mobilitare almeno 86,7 miliardi di EUR di fondi pubblici nel periodo 2026-2032.

Il sostegno degli sportelli unici nel contesto dei piani sociali nazionali per il clima istituiti nell'ambito del Fondo è ammissibile a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettere c) e d), del regolamento (UE) 2023/955 del Parlamento europeo e del Consiglio ([28]).

La comunicazione della Commissione «Orientamenti sui piani sociali per il clima» ([29]) invita inoltre gli Stati membri a «prendere in considerazione la creazione di sportelli unici che offrano servizi di consulenza e istruzione che combinino varie opzioni di finanziamento (sovvenzioni, prestiti con diversi livelli di cofinanziamento e tassi di interesse e strumenti finanziari) a seconda del livello di reddito, della situazione di vita e del tipo di edificio, anche in partenariato con organizzazioni locali e intermediari finanziari».

Infine l'allegato I, tabella 1, sezione B1, della comunicazione della Commissione «Orientamenti tecnici per l'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul Fondo sociale per il clima» ([30]) esclude dall'obbligo di dimostrare che l'attività è conforme al principio «non arrecare un danno significativo» le "[a]ttività e attivi connessi all'offerta di informazioni, opportunità di educazione, sensibilizzazione e consulenza su misure e investimenti efficaci sotto il profilo dei costi e sul sostegno disponibile per la ristrutturazione edilizia, l'efficienza energetica e la decarbonizzazione, compresi il risparmio energetico e la riduzione della povertà energetica». Ciò facilita l'uso del Fondo sociale per il clima per istituire gli sportelli unici. Occorre tuttavia continuare a dare preminenza alle famiglie e alle microimprese vulnerabili.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio - *Cohesion for Transitions* (C4T)

([28]) Regolamento (UE) 2023/955 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 maggio 2023, che istituisce un Fondo sociale per il clima e che modifica il regolamento (UE) 2021/1060 (GU L 130 del 16.5.2023, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Comunicazione della Commissione, Orientamenti sui piani sociali per il clima (C(2025) 881 final) (GU C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Allegati della comunicazione della Commissione «Orientamenti tecnici per l'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul Fondo sociale per il clima» (C(2025) 880 final del 5 marzo 2025).

6. **Appendice - Riferimenti utili**

La presente appendice contiene un elenco di risorse utili per la creazione di servizi di sportelli unici a livello nazionale, regionale e locale. Descrive le diverse tappe del «percorso del cliente» e presenta soluzioni pratiche sviluppate attraverso progetti pilota di sportelli unici, sostenuti dal programma Orizzonte 2020 e dal sottoprogramma LIFE-CET, che possono fungere da fonte di ispirazione.

In particolare, con il sostegno di LIFE CET, il progetto **EU-PEERS** ([31]) sta creando una comunità europea di professionisti degli sportelli unici per facilitare la condivisione delle conoscenze e rafforzare le competenze collettive in materia di servizi integrati di ristrutturazione delle abitazioni. In tal modo EU-PEERS si prefigge di migliorare le condizioni degli sportelli unici grazie a raccomandazioni e al dialogo con gli operatori di mercato.

Concepita per mettere in relazione gli operatori affinché collaborino a sfide comuni, questa comunità di pratiche opera attraverso sei piattaforme nazionali e regionali in Irlanda, Spagna, Francia, Ungheria e negli Stati baltici, cui se ne aggiunge un'altra a livello dell'Unione. Queste piattaforme ospitano attività periodiche di apprendimento tra pari, eventi di creazione di reti in presenza e sessioni online di sviluppo delle capacità. Un apposito programma di tutoraggio accompagna la creazione di nuovi sportelli unici. La comunità è aperta agli sportelli unici e ad altri portatori di interessi nel settore della ristrutturazione delle abitazioni e offre varie opportunità di partecipazione e collaborazione.

Da diversi anni l'Unione sostiene inoltre progetti unionali di sportelli unici con servizi per le ristrutturazioni energetiche; questi progetti rappresentano una grande ricchezza di esperienze e hanno prodotto buone pratiche e analisi, consultabili dai link che seguono, di cui si è tenuto conto nell'elaborazione dei presenti orientamenti pratici.

6.1. **EU-PEERS – la comunità dei professionisti degli sportelli unici**

— Sito web del progetto: https://www.eu-peers.eu/

— Forum online: https://eu-peers.humhub.com

6.2. **Parametri di riferimento e analisi**

— Milin C., Bullier A. (2021), "Towards large-scale roll out of 'integrated home renovation services in Europe", *Proceedings of the European Council for an Energy Efficient Economy Summer Study*, 2021

— INNOVATE (2020), *How to set up a one-stop shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors* (https://energy-cities.eu)

— INNOVATE (2020), *Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners* (https://europa.eu/!B6yd4Y)

— ORFEE (2024), *How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France* (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf)

— ORFEE (2024), *More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops?* (https://serafin-renov.fr/)

— PEER (2021), Analisi comparativa delle migliori pratiche replicabili (https://europa.eu/!VD6gCj)

— PRORETRO (2021), *Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector* (https://europa.eu/!3WVybm)

— PRORETRO (2024), *Policy Brief. Recommendations from the ProRetro project* (https://europa.eu/!8gjpnk)

([31]) Cfr. https://www.eu-peers.eu/ e https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **Raccolte di risultati CORDIS**

— Giving LIFE to Europe's clean energy transition (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en?prefLang=it)

— Transizione energetica pulita a livello locale: le autorità locali come motori per un'Europa decarbonizzata (https://europa.eu/!7vKBwW)

— Rinnovamento profondo: nuovi approcci per trasformare il mercato delle ristrutturazioni (https://europa.eu/!GW8Fd3)

— Finanziamenti privati per l'efficienza energetica: nuove soluzioni per finanziare la transizione energetica dell'Europa (https://europa.eu/!rb66nQ)

— Competenze nel settore edilizio: sfruttare nuove competenze nel settore edilizio per raggiungere gli obiettivi del Green Deal europeo (https://europa.eu/!HgXGfv)