

EASIER



SPORTELLLO ENERGIA & CONDOMINI

PROGETTO EASIER

RELAZIONE FINALE



Diritto d'autore

Questo documento contiene opere inedite originali tranne dove chiaramente indicato altrimenti. Il riconoscimento di materiale precedentemente pubblicato e il lavoro di altri è stato fatto attraverso opportune citazioni.

Co-finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del progetto **LIFE21-CET-HOMERENO-EASIER N°ID101077354**. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o del CINEA. Né l'Unione Europea né l'autorità concedente possono essere ritenute responsabili.

Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata. Legge 633 del 22 aprile 1941 e successive modifiche.

Document Information			
Grant Agreement Number		101077354	Acronym EASIER
Full Title		Integrated Quality Services for Home Renovation Roadmap	
LIFE Call		LIFE-2021-CET	
LIFE Topic		LIFE-2021-CET-HOMERENO	
Project starting date:		1 November 2022	
Project duration:		40 months	
Type of Action		LIFE-PJG	
Start Date	1 st November 2022	Duration	40 months
Project URL	https://www.atesparma.it/100-condomini-per-il-clima/		
Project Coordinator		Simona Acerbis	
Deliverable		D8.2 Relazione Finale	
Nature	R – Document, report	Dissemination Level	PU - Public
Work Package		WP8 – Sostenibilità, replicabilità e utilizzo risultati	
Lead Beneficiary		AISFOR srl	
Responsible Author(s)	Marina Varvesi Diana Zimelli Pierpaolo Romano	Email	varvesi@aisfor.it zimelli@aisfor.it romano@aisfor.it

INDICE

1.	INTRODUZIONE	4
2.	DESCRIZIONE DELLO SPORTELLLO	6
3.	SERVIZI OFFERTI E RUOLO DEI PARTNER	9
4.	RISULTATI OTTENUTI	13
5.	MODIFICHE APPORTATE NEL CORSO DEL PROGETTO	16
6.	LESSON LEARNT	17
7.	RACCOMANDAZIONI	19

1. INTRODUZIONE

1.1. PANORAMICA DEL PROGETTO

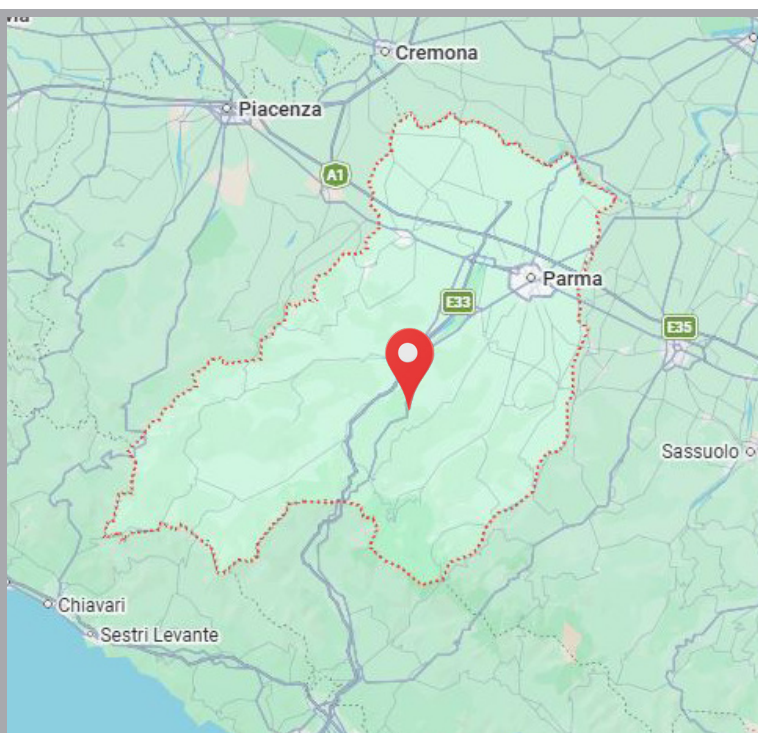
Il Progetto EASIER è un progetto triennale (2022 – 2025) finanziato dal programma europeo LIFE per individuare ed erogare servizi integrati al fine di facilitare e semplificare la riqualificazione energetica degli edifici residenziali per tutti gli attori della catena di valore, a partire dal cittadino, attraverso il cosiddetto *"customer journey"*.

L'azione del progetto, grazie al coordinamento di diversi soggetti del territorio della provincia di Parma, rappresenta un contributo per il raggiungimento dell'obiettivo della neutralità climatica (Parma 2030) e sostiene l'attuazione di politiche incentrate sull'efficienza energetica, anche in aderenza agli obiettivi dell'Alleanza per la neutralità carbonica della provincia di Parma.

EASIER si rivolge principalmente al patrimonio abitativo privato, a cui difficilmente possono essere dirette delle politiche impositive, richiedendo, invece, un'elevata consapevolezza dei singoli cittadini e attori per poter raggiungere i target di risultato previsti dalle politiche per l'energia e il clima.

EASIER nasce dal progetto FEASIBLE (Horizon 2020) durante il quale è stato attivato un "One Stop Shop" (OSS), denominato Sportello Energia & Condomini (E&C) rivolto ai condomini localizzati nel Comune di Parma, ora esteso anche ai comuni di Fornovo Taro, San Secondo Parmense e Sissa Trecasali al fine di fornire loro supporto nel percorso di riqualificazione con il Superbonus.

IL PROGETTO
EASIER HA COPERTO
IL TERRITORIO
DELLA PROVINCIA
DI PARMA



Gli obiettivi principali di EASIER sono quelli di:

OBIETTIVI DI EASIER



Ridefinire i servizi da erogare attraverso lo Sportello OSS, con attività di co-design coinvolgendo una rete di stakeholder e di partner di progetto a coprire tutta la catena di valore del processo di riqualificazione;



Facilitare il customer journey per gli interventi di riqualificazione energetica degli edifici residenziali della Provincia di Parma, a partire dai Condomini;



Accrescere la fiducia dell'utente, riducendo le incertezze dovute alla complessità delle procedure, facilitando il processo decisionale, migliorando l'accessibilità economica e la qualità degli interventi;



Definire, attraverso il Patto per i Condomini per il Clima, standard e requisiti tecnici, finanziari e contrattuali per offrire a tutti gli utenti finali trasparenza e garanzie;



Potenziare le competenze di tutti gli attori coinvolti nel processo di riqualificazione energetica attraverso un'offerta formativa mirata, erogata anche in collaborazione con istituti di formazione;



Aumentare il coinvolgimento diretto dei cittadini per renderli consapevoli dell'impatto dei propri comportamenti di consumo energetico domestico ed educare ad un approccio Sustainability Minded;



Incrementare l'accessibilità economica degli interventi definendo, attraverso il progetto pilota, modelli di business replicabili e potenziabili.

1.2. SCOPO E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Questo documento ha l'obiettivo di descrivere lo Sportello Energia & Condomini sviluppato nell'ambito del progetto EASIER, in modo da fornire un quadro chiaro su come è nato, su come è stato costruito, sui servizi richiesti, sui risultati raggiunti e sulle lezioni apprese.

Il documento è suddiviso in 7 sezioni: la prima sezione introduce e inquadra il progetto, ricostruendo contesto, obiettivi e chiarendo lo scopo del documento. Segue una seconda sezione dedicata alla descrizione dello Sportello, in cui vengono riportati i passaggi che ne hanno reso possibile l'attivazione e definizione dei destinatari, così da rendere chiaro quando nasce, come prende forma e a chi si rivolge. La terza sezione entra nel merito di ciò che offre lo Sportello, descrivendo i servizi disponibili e il contributo dei partner nella loro erogazione, con attenzione al carattere integrato dello Sportello e ai ruoli necessari a garantirne qualità e continuità. A partire da questa base, la quarta sezione presenta i risultati ottenuti, includendo sia elementi di output e utilizzo sia evidenze utili per interlocuzioni con stakeholder e potenziali sponsor. La quinta sezione esplicita le modifiche introdotte in corso d'opera rispetto alla pianificazione iniziale, motivando le ragioni e gli effetti sull'impianto operativo, mentre la sesta sezione raccoglie le *"lesson learnt"* apprese nel corso del progetto. Infine, la settima sezione propone raccomandazioni per iniziative analoghe, distinguendo ciò che è opportuno replicare, ciò che è preferibile evitare e gli aspetti che richiedono attenzione preventiva per rendere sostenibile e credibile l'adozione del modello in altri contesti.

2. DESCRIZIONE DELLO SPORTELLO

Lo Sportello è pensato per:

CITTADINI E FAMIGLIE

Cittadini e famiglie che vogliono ridurre i consumi e capire quali interventi di efficientamento siano più adatti alla propria casa, con un'attenzione particolare a chi ha bisogno di indicazioni semplici e affidabili per orientarsi tra aspetti tecnici, incentivi e scelte pratiche. Il servizio è rivolto anche a proprietari e condomini che devono affrontare decisioni collettive, spesso più complesse e lente, e che necessitano di un supporto per chiarire i passaggi, impostare un percorso ordinato e ridurre dubbi e blocchi. In questo quadro rientrano anche gli amministratori di condominio, per i quali sono utili strumenti chiari per gestire le fasi informative, decisionali e finanziarie, accompagnando i condomini dalla prima valutazione fino alla definizione di scelte condivise e sostenibili.

PROFESSIONISTI E LE IMPRESE

Altri due gruppi di riferimento sono i professionisti e le imprese, coinvolti sia come destinatari della formazione sia come parte dell'offerta locale. In questo quadro, qualità e trasparenza sono considerate condizioni fondamentali per rafforzare la fiducia nei percorsi di riqualificazione. Lo Sportello si rivolge quindi a tecnici e operatori interessati a misurarsi con requisiti comuni, a migliorare le proprie competenze e a rendere più chiaro e comprensibile il proprio lavoro. Il collegamento con il Patto dei Condomini per il Clima e con la Galleria online contribuisce a mettere in relazione domanda e offerta in modo più ordinato: valorizza chi aderisce a criteri condivisi e offre ai cittadini un riferimento più leggibile per orientarsi, senza che lo Sportello diventi un canale commerciale.

Lo Sportello Energia & Condomini nasce per dare una mano, in modo pratico, a famiglie e condomini che vogliono migliorare l'efficienza energetica della propria casa ma si trovano davanti a dubbi, scelte complesse e passaggi poco chiari. In pratica, lo Sportello funziona come un punto unico di riferimento: aiuta a orientarsi, mette a disposizione alcuni servizi tecnici specifici, offre strumenti per capire e scegliere in modo più consapevole, proponendo anche opportunità di formazione. Lo Sportello è principalmente online, tuttavia è possibile richiedere appuntamenti telefonici o in presenza. L'avvio ufficiale dello Sportello coincide con l'apertura del portale online a luglio 2024, con strumenti e servizi aggiunti passo dopo passo, così da far partire lo Sportello in modo graduale.

Per costruire lo Sportello si è partiti ascoltando il territorio e cercando di capire come funziona, nella pratica, il percorso di riqualificazione per chi decide di migliorare l'efficienza energetica della propria casa o del proprio condominio: dalla decisione iniziale fino alla scelta dei professionisti e all'avvio dei lavori. In questa prima fase sono stati realizzati momenti di confronto con amministratori di condominio, professionisti e imprese, per far emergere gli ostacoli più comuni, come informazioni poco chiare o difficili da trovare, complessità tecniche, passaggi burocratici, costi e difficoltà legate ai finanziamenti e agli incentivi. È anche emersa

una criticità trasversale legata alla fiducia. Inoltre, le interviste condotte hanno permesso di chiarire anche i bisogni, linguaggi, aspettative e punti in cui più facilmente ci si blocca, così da costruire un servizio più aderente alle esigenze reali di cittadini e condomini.

Sulla base di quanto raccolto è stato definito un quadro comune di fasi e bisogni, sintetizzato in un Customer Journey (CJ) usato come riferimento per progettare i servizi da erogare. Proprietari, amministratori, tecnici e imprese attraversano in generale le stesse fasi, con differenze legate alla situazione concreta e al livello di supporto necessario.



Da qui è stato avviato un percorso di co-design, cioè un lavoro di co-progettazione in cui utenti e attori chiave sono stati coinvolti direttamente per definire soluzioni concrete. Non si è trattato di una raccolta generica di opinioni, ma un confronto strutturato su problemi, priorità, contenuti e regole operative, fino a validare le scelte. Sono stati realizzati quattro incontri con cittadini, imprese e professionisti, alternando momenti comuni e confronti mirati con ciascun gruppo. Il co-design ha consentito di confermare le priorità, definire in modo preciso i servizi e chiarire, per ogni fase, quali strumenti rendere disponibili e quali soggetti attivare nel tempo.



Il **co-design** ha aiutato a rendere il *Customer Journey* uno strumento realmente utilizzabile, verificando se le fasi individuate corrispondessero al modo in cui famiglie e condomini prendono decisioni e dove si concentrassero i principali blocchi. Gli incontri hanno supportato il test e la revisione dell'impostazione del portale e delle funzionalità, chiarendo cosa dovesse essere fruibile online, quali informazioni risultassero più utili e quali passaggi semplificare per ridurre le barriere di accesso.



Il co-design è stato decisivo anche per costruire e validare il **Patto dei Condomini per il Clima**, un elenco consultabile di professionisti, tecnici e imprese, come strumento di trasparenza e qualità dell'offerta locale. Dopo questi passaggi, lo Sportello è diventato uno strumento digitale pienamente operativo.



L'attività si svolge tramite un portale dedicato e canali di contatto a distanza, con percorsi guidati e moduli di richiesta. La **formazione**, invece, è stata organizzata come un'offerta strutturata, con una piattaforma e-learning e percorsi differenziati per cittadini, imprese, professionisti e amministratori di condominio.

Infine, lo Sportello è stato affiancato da un'attività di monitoraggio per raccogliere dati sull'uso e sulla crescita nel tempo. Il tracciamento degli indicatori principali è stato impostato per osservare quali bisogni emergono, quali servizi sono più richiesti e come evolve la partecipazione, così da supportare correzioni e miglioramenti.

I partner hanno lavorato con ruoli diversi ma complementari, seguendo tutte le fasi di costruzione dello Sportello e della sua messa a regime.

Il coordinamento della gestione operativa e il presidio quotidiano del servizio sono stati curati da **ATES**. La parte formativa e l'impostazione dei percorsi di apprendimento sono state sviluppate con il contributo di **AISFOR**, insieme agli altri partner e ad alcuni docenti esterni.

La componente digitale, la gestione della community e gli elementi di gamification sono stati collegati al lavoro di **greenApes**.

L'**Ordine degli Architetti** ha supportato il raccordo con il mondo professionale, i percorsi con CFP e le attività legate ai condomini.

ANCI Emilia-Romagna ha contribuito al collegamento con le politiche locali e con la dimensione istituzionale. **CNA Parma** ha rappresentato un canale diretto verso le imprese e, nelle attività pilota, ha aiutato nell'organizzazione di competenze tecniche e di momenti formativi per gli installatori. Per concludere, **Ricrediti** ha portato strumenti e competenze sulla finanza etica e sul supporto economico-finanziario.



3. SERVIZI OFFERTI E RUOLO DEI PARTNER

L'offerta dello Sportello è costruita per accompagnare l'utente lungo tutte le tappe del *Customer Journey*, dalla prima richiesta informativa fino alle scelte tecniche ed economiche e, quando possibile, alla fase di attivazione degli interventi. L'accesso avviene tramite portale, con moduli di richiesta strutturati che permettono di raccogliere le informazioni minime necessarie per rispondere in modo coerente e tracciabile. La logica operativa è quella di un accompagnamento "passo dopo passo", con servizi associati a ciascuno step.



Il servizio **"Helpdesk"** rappresenta il primo livello di contatto. Fornisce informazioni su riqualificazione energetica, efficienza e fonti rinnovabili, aiuta a chiarire dubbi iniziali e orienta verso i contenuti del portale, la formazione e gli eventuali servizi specialistici.



Il servizio **"Finanza la riqualificazione energetica"** supporta i cittadini nel capire come impostare un piano economico per gli interventi, quali strumenti finanziari possono essere esplorati e come leggere i principali passaggi necessari per arrivare a una scelta sostenibile. Il servizio consente di trattare in modo pratico il tema della bancabilità degli interventi e della gestione delle risorse disponibili, soprattutto in un contesto in cui gli incentivi possono cambiare rapidamente.

**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**OTTIMIZZA LA RIQUALIFICAZIONE
ENERGETICA CON LA TERMOCAMERA**

VISITA GUIDATA CON TERMOCAMERA PER SCOPRIRE
LE VULNERABILITÀ ENERGETICHE DEL TUO
CONDOMINIO

Richiedi un'analisi per scoprire le vulnerabilità energetiche
del tuo condominio

Invia gratuitamente la tua richiesta attraverso l'apposito
modulo online

www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio **"Ottimizza la riqualificazione energetica con la termocamera"** offre un supporto tecnico che aiuta a individuare dispersioni e criticità dell'involucro e a costruire una prima consapevolezza su priorità e possibili interventi. Il servizio è pensato per essere comprensibile anche a utenti non esperti traducendo in indicazioni pratiche ciò che emerge dall'analisi della termocamera.

**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**ANALISI DI PRE-FATTIBILITÀ PER SOSTITUIRE
LA CALDAIA CON UNA POMPA DI CALORE**

SCOPRI SE PUOI PASSARE ALLA POMPA DI CALORE
PER SCALDARTI E RAFFRESCARTI

Sostituire la caldaia a gas con una pompa di calore permette di riscaldare, raffrescare e produrre acqua calda con un unico dispositivo, riducendo consumi ed emissioni. Lo Sportello offre supporto tecnico e consigli per valutare la fattibilità dell'intervento e i suoi benefici economici ed ecologici.

Invia gratuitamente la tua richiesta attraverso l'apposito
modulo online

www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio di **"Analisi di pre-fattibilità per sostituire la caldaia con una pompa di calore"** prevede un sopralluogo e la redazione di un report di pre-fattibilità per la sostituzione della caldaia verificando preliminarmente le condizioni e vincoli tipici dell'installazione, offrendo indicazioni di massima sulla possibile fattibilità dell'intervento e sugli incentivi richiedibili, suggerendo i passaggi successivi per chi intende procedere.

**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**AFFRONTA LA RIQUALIFICAZIONE
ENERGETICA DEL TUO CONDOMINIO**

SCOPRI LE FASI NECESSARIE A REALIZZARE UN
CORRETTO INTERVENTO DI EFFICIENTAMENTO

Affronta le problematiche comuni dei condomini con un incontro informale dove saranno presentate le fasi della riqualificazione energetica e le figure tecniche coinvolte.

Invia gratuitamente la tua richiesta attraverso l'apposito
modulo online

www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio **"Affronta la riqualificazione energetica del tuo condominio"** è dedicato a quei contesti in cui la decisione coinvolge più proprietari e richiede una fase di facilitazione. Il percorso parte da una richiesta formalizzata dall'amministratore oppure da una richiesta rappresentativa dei condòmini, e prevede la raccolta di dati essenziali sul fabbricato e sul condominio, la definizione del bisogno e un primo orientamento su come procedere. La struttura del servizio riflette la complessità del contesto condominiale e l'esigenza di accompagnare sia la fase informativa sia quella decisionale.



**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**SUPPORTO FINANZIARIO PER
AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO**

OTTIENI UN SUPPORTO NELL'INDIVIDUAZIONE
DEGLI STRUMENTI FINANZIARI A DISPOSIZIONE!



Scopri di più

www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio **“Supporto finanziario per amministratori di condominio”** è stato progettato per trattare in modo specifico le esigenze del condominio, dove la struttura finanziaria dell'intervento e la gestione dei flussi economici possono diventare un ostacolo rilevante. L'obiettivo è rendere più leggibili opzioni e passaggi, riducendo il rischio di blocchi decisionali legati a incertezza e scarsa chiarezza, e aiutando l'amministratore a impostare un dialogo più informato con condòmini e interlocutori finanziari.



**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**COMUNITÀ ENERGETICHE E
AUTOCONSUMO COLLETTIVO**

OTTIENI INFORMAZIONI SU COME UTILIZZARE COLLETTIVAMENTE
L'ENERGIA PRODOTTA DAGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

È uno sportello virtuale a cui i privati cittadini e gli amministratori di condominio possono rivolgersi per capire come far parte di una Comunità Energetica Rinnovabile (CER) o di un gruppo di autoconsumatori di energia rinnovabile (AUC).



Invia gratuitamente la tua richiesta attraverso l'apposito modulo online

www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio **“Comunità Energetiche e Autoconsumo Collettivo”** è un servizio dedicato a privati cittadini e amministratori di condominio che vogliono capire come entrare in una Comunità Energetica Rinnovabile (CER) o in un gruppo di Autoconsumatori di Energia Rinnovabile (AUC). La richiesta avviene tramite modulo online; viene fornita una risposta generale e, nei casi condominiali, può essere predisposto un supporto personalizzato.



**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**SCOPRI LA PIATTAFORMA FORMATIVA DELLO
SPORTELLLO ENERGIA & CONDOMINI**

PORTA LA TUA FORMAZIONE A NUOVI LIVELLI

La piattaforma offre corsi coinvolgenti con moduli interattivi, quiz personalizzati e risorse multimediali. Grazie a un'ampia gamma di contenuti tematici, l'utente può apprendere i vantaggi della riqualificazione, strategie per ridurre i consumi energetici domestici e molto altro.



Scopri di più

www.sportelloenergiaparma.eu

La **formazione** completa l'offerta dei servizi dello Sportello come strumento trasversale, offrendo moduli e percorsi formativi tramite una piattaforma e-learning differenziati per cittadini, professionisti e imprese. Per i professionisti sono previsti percorsi con crediti formativi per gli architetti, mentre per cittadini e imprese sono disponibili contenuti pratici per ridurre consumi e valutare interventi. L'accesso ai corsi avviene online, con una guida dedicata per supportare l'iscrizione e il primo accesso.



**Scopri i servizi del portale
'Sportello Energia & Condomini'**

**IL "PATTO DEI CONDOMINI": UN ELENCO DI
IMPRESE E PROFESSIONISTI PER PROMUOVERE
TRASPARENZA E QUALITÀ**

**SCOPRI LE IMPRESE E I PROFESSIONISTI CHE
ADERISCONO AL PATTO DEI CONDOMINI**

Uno strumento che definisce standard e requisiti tecnici,
finanziari e contrattuali per offrire a tutti i cittadini trasparenza
e qualità adeguate.

Scopri di più e richiedi l'adesione al Patto

>>> www.sportelloenergiaparma.eu

Il servizio **"Patto dei Condomini per il Clima"** è un servizio dedicato a cittadini, condomini e altri utenti che vogliono consultare in modo più chiaro e trasparente le informazioni su imprese e professionisti attivi nel campo della riqualificazione energetica. Il Patto consiste in un protocollo di adesione sottoscritto tramite autocertificazione e scheda dati, con raccolta di informazioni relative a requisiti, coperture assicurative, certificazioni, ambiti di attività, struttura organizzativa e area di

intervento. Attraverso la Galleria presente nel portale, questi dati vengono resi ricercabili, filtrabili e confrontabili, così da facilitare l'orientamento dei cittadini nella scelta dei soggetti a cui rivolgersi.

4. RISULTATI OTTENUTI

Di seguito sono sintetizzati i principali risultati conseguiti dai primi incontri di co-design fino all'ultimo mese di attività dello Sportello Energia & Condomini, restituendo in modo integrato gli output realizzati, le evidenze di utilizzo e i volumi di attività raggiunti.

Per quanto riguarda il co-design, sono stati organizzati 5 incontri di co-design, su temi diversi, con 142 partecipanti tra cittadini, professionisti, imprese, amministratori di condominio, associazioni di categoria e altri soggetti interessati. Il confronto ha aiutato a mantenere allineati i contenuti informativi, i servizi e gli strumenti digitali, e a correggere le scelte operative in base ai bisogni emersi e ai riscontri raccolti.

NUMERI SULL'ATTIVITÀ DI CO-DESIGN

incontri di co-design	5
partecipanti	142



Il Patto dei Condomini per il Clima e la Galleria delle imprese e dei professionisti hanno registrato tra gli iscritti 50 imprese e 24 professionisti, di cui 7 hanno seguito uno o più corsi erogati dallo Sportello Energia Parma. La Galleria utilizza filtri che permettono ai cittadini di restringere e confrontare la ricerca, migliorando l'accessibilità alle informazioni e riducendo la distanza tra domanda e offerta qualificata.

IL PATTO DEI CONDOMINI / LA GALLERIA DELLE IMPRESE E DEI PROFESSIONISTI

iscritti	74
professionisti	24
imprese	50



Per quanto riguarda la formazione, i contenuti online sono stati raccolti in quattro moduli, con corsi e lezioni organizzati in modo da rendere più semplice la navigazione e un catalogo per accompagnare la scelta verso le lezioni di proprio interesse. Sulla piattaforma e-learning sono stati proposti 13 corsi e, in aggiunta, 2 corsi in presenza: in totale sono state messe a disposizione 40 ore di formazione e sono state formate 126 persone. In parallelo è stato predisposto e aggiornato un calendario online con 30 corsi esterni selezionati e condivisi, per segnalare altre opportunità formative utili.

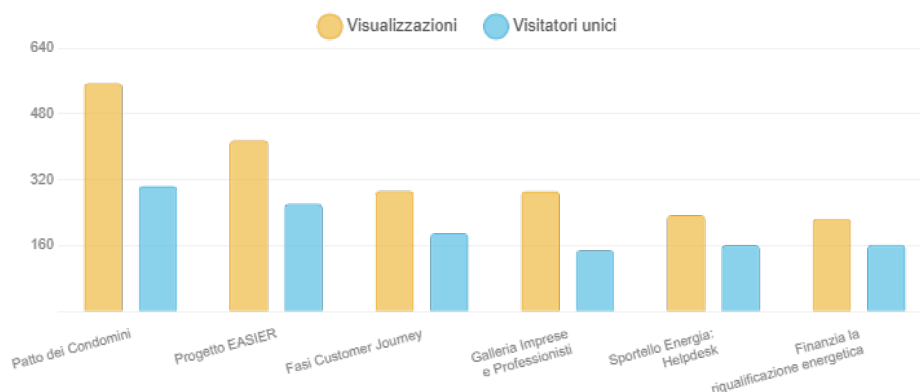
PIATTAFORMA E-LEARNING

corsi online proposti	13
corsi in presenza proposti	2
totale delle ore formative	40
numero delle persone formate	126
numero corsi esterni	30



Il portale ha registrato 10346 visualizzazioni di pagina, con una media di tre pagine per sessione, 4722 sessioni complessive e 3343 visitatori unici. Negli ultimi mesi, l'andamento mostra un incremento delle visualizzazioni (2910 le visualizzazioni di pagina con un incremento del 373,9% rispetto ai 50 giorni precedenti), delle sessioni (1776, +662%) e dei visitatori unici (1470, +730.5%), indicando un rafforzamento dell'interesse e della frequenza di accesso.

Tra i contenuti più consultati dal lancio emerge in primo luogo la pagina di adesione al Patto dei Condomini, che risulta la sezione più visualizzata con 554 visite e 305 visitatori unici. Seguono la pagina di descrizione del progetto EASIER (416 visualizzazioni, 261 visitatori), la pagina dedicata alle fasi del customer journey (293 visualizzazioni, 190 visitatori), la Galleria imprese e professionisti (292 visualizzazioni, 149 visitatori), la pagina "Sportello Energia: Helpdesk" (234 visualizzazioni, 161 visitatori) e la sezione "Finanzia la riqualificazione energetica" (225 visualizzazioni, 162 visitatori). Questi dati suggeriscono una domanda consistente non solo di primo supporto informativo e orientamento economico-finanziario, ma anche di accompagnamento lungo il percorso, conoscenza del progetto e accesso a riferimenti qualificati del mercato.



Nel periodo della durata del progetto, lo Sportello ha ricevuto 215 richieste. Nel dettaglio, sono state realizzate 90 richieste all'Helpdesk, 6 richieste sul tema del finanziamento della riqualificazione, 20 servizi collegati alla termocamera che hanno coinvolto 268 famiglie e 18 condomini, 22 analisi di prefattibilità per la sostituzione della caldaia con una pompa di calore, 39 richieste su Comunità Energetiche e Autoconsumo Collettivo e 5 servizi di supporto finanziario dedicato agli amministratori di condominio. Sono stati inoltre erogati dei servizi non presenti in piattaforma, come le 12 attività connesse a "Usare bene, incontri su Comunità Energetiche Rinnovabili" e le 21 richieste per l'Analisi di Prefattibilità per il Superbonus sui Condomini.



5. MODIFICHE APPORTATE NEL CORSO DEL PROGETTO

Nel corso dell'implementazione sono stati introdotti alcuni cambiamenti rispetto alla pianificazione iniziale, con il fine di mantenere coerenza con gli obiettivi e, allo stesso tempo, allineare tempi, strumenti e indicatori alle condizioni operative reali e agli aggiornamenti richiesti a livello di programma. Un cambiamento, emerso durante l'avanzamento delle attività e poi stabilizzato nell'impianto operativo, riguarda la versione finale e il modo in cui è stato utilizzato il Customer Journey. All'inizio si pensava di separare tra ristrutturazione profonda (deep renovation) e graduale (step-wise renovation), ma si è scelto di unirli in un unico percorso, perché si è arrivati alla conclusione che le fasi e gli ostacoli da affrontare sono gli stessi, a prescindere dal tipo di riqualificazione. Questa scelta ha reso più semplice collegare ogni fase ai servizi e alle funzioni del portale, chiarendo anche come richiedere supporto.

Per la parte formativa sono stati necessari alcuni aggiustamenti, sia nei tempi sia nella distribuzione dei compiti. La definizione del programma ha richiesto più passaggi del previsto per renderlo più interessante anche per i cittadini, e questo ha portato a un ritardo rispetto al piano. Di conseguenza, l'avvio dei corsi è stato spostato in modo da farlo coincidere meglio con il lancio della piattaforma e dei servizi, così da offrire un'esperienza più completa e una comunicazione più coordinata. Infine, è stata prevista la possibilità di continuare a preparare e pubblicare nuovi corsi in modo graduale fino ad aprile 2025, per garantire continuità nell'offerta formativa.

A fronte di queste modifiche, gli obiettivi e il perimetro sono rimasti uguali, ma alcuni passaggi sono stati riorganizzati e resi più chiari per collegare meglio i bisogni emersi, gli strumenti attivati e i requisiti di qualità.

6. LESSON LEARNT

Il presente capitolo raccoglie le principali lezioni apprese emerse lungo l'implementazione dello Sportello Energia & Condomini, mettendo in evidenza ciò che ha funzionato, ciò che ha richiesto aggiustamenti e gli elementi che si sono rivelati decisivi per garantire coerenza, efficacia e continuità operativa. Le evidenze riportate derivano dall'osservazione delle attività svolte, dai riscontri raccolti dagli utenti e dagli attori coinvolti, nonché dall'analisi dei risultati.

FORMAZIONE

La formazione funziona quando è costruita come strumento di accompagnamento e non come contenitore isolato. Percorsi modulari, accessibili e aggiornabili rendono più semplice adattare i contenuti a cittadini, professionisti e imprese, e permettono di rispondere rapidamente a cambiamenti normativi e di mercato. L'esperienza mostra anche che serve presidiare il primo accesso alla piattaforma di e-learning, con indicazioni chiare su iscrizione, accesso e primi passaggi, per ridurre l'abbandono da parte di utenti meno abituati a questo tipo di piattaforme.

COMUNICAZIONE

La comunicazione è necessaria innanzitutto per riuscire a far conoscere lo Sportello e i suoi servizi, poi è fondamentale per costruire fiducia verso un servizio neutrale. Pertanto, bisogna costruire messaggi coerenti, ripetuti e facilmente verificabili, che chiariscono obiettivi, limiti e valore dell'accompagnamento. Nel lavoro con condomini e cittadini, è emersa l'importanza di una comunicazione che distingua in modo netto il ruolo di orientamento da qualsiasi finalità commerciale, e che riduca al minimo i dubbi su conflitti di interesse. È risultato utile presidiare anche la coerenza tra comunicazione e fruizione reale del portale, evitando di promuovere servizi non ancora attivati o non pronti a gestire volumi elevati. Inoltre, è necessario che la comunicazione resti stabile nel tempo, prevedendo un piano di comunicazione che sia chiaro, con tempistiche e canali ben definiti. Infine, da non sottovalutare è l'importanza del passaparola tra i cittadini.

SERVIZI

La qualità dei servizi dipende dalla chiarezza di cosa viene fatto, entro quali limiti e cosa si può ottenere, in quanto tempo, con quali passaggi e con quali possibili risultati. L'esperienza conferma che il rilascio progressivo dei servizi è efficace quando è accompagnato da procedure semplici, moduli ben progettati e criteri di tracciamento coerenti, così da leggere l'evoluzione della domanda e correggere rapidamente i punti di frizione. Inoltre, è utile ideare dei servizi che siano tra loro complementari, in modo da poter offrire agli utenti dello Sportello dei pacchetti unici. Questo permette di poter seguire gli utenti lungo più fasi del percorso in un'unica soluzione. È emersa inoltre l'importanza di una gestione che assicuri neutralità, aggiorni contenuti e indirizzi correttamente le richieste ai soggetti competenti.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

La dimensione relazionale e sociale è un fattore determinante. Il coinvolgimento degli stakeholder, soprattutto nelle fasi di co-progettazione, ha aumentato la pertinenza dello Sportello al contesto locale e ha favorito l'adozione di strumenti come il Customer Journey e il Patto. Allo stesso tempo, il lavoro con attori diversi richiede un coordinamento continuo e modalità di decisione chiare, per evitare che le aspettative divergano o che il valore della neutralità venga messo in discussione. Quando l'ecosistema è ben gestito, si genera un senso di appartenenza condiviso attorno alla missione e si rafforza la legittimità dell'azione.

7. RACCOMANDAZIONI

COSA SI CONSIGLIA DI REPLICARE

Conviene partire da un'impostazione basata su un percorso guidato e sul confronto con gli utenti, perché aiuta a costruire servizi più vicini ai bisogni reali e a migliorare l'offerta nel tempo. È utile mantenere anche l'insieme di orientamento neutrale rispetto al mercato, strumenti che rendono più chiara l'offerta sul territorio e formazione, perché permette di avere informazioni più comprensibili e di prendere decisioni più consapevoli. È importante prevedere un monitoraggio costante, con pochi indicatori ma seguiti nel tempo, per capire quali servizi sono più richiesti e dove serve semplificare. Infine, è preferibile procedere per gradi: attivare prima l'accesso unico e i servizi essenziali e aggiungere poi, una volta stabilizzato il funzionamento, quelli più specialistici.

COSA SI CONSIGLIA DI EVITARE

È preferibile evitare modelli in cui i servizi vengono attivati senza una chiara definizione delle modalità di erogazione, delle condizioni e del responsabile dell'erogazione, perché questo aumenta il rischio di aspettative non realistiche e può indebolire la fiducia. È inoltre opportuno evitare che la componente digitale venga considerata autoesplicativa: senza accompagnamento e supporto al primo accesso, anche servizi ben progettati possono essere percepiti come complessi e perdere utenti nelle prime fasi. Nei contesti condominiali è consigliabile evitare percorsi troppo lunghi o con troppi passaggi iniziali, perché il rischio di blocco decisionale cresce rapidamente.

COSA RICHIEDE UN'ATTENZIONE PREVENTIVA MAGGIORE

Serve pensare sin da subito a come far funzionare il servizio nel tempo, sia dal punto di vista dei costi sia dell'organizzazione: è utile chiarire da subito quali funzioni devono restare sempre garantite come servizi di base e quali, invece, possono essere sostenute con contributi o partnership, senza perdere neutralità e accessibilità. È altrettanto importante aggiornare con continuità informazioni e competenze, perché incentivi, tecnologie e mercato cambiano rapidamente. Nei condomini richiede particolare attenzione la fase delle decisioni comuni: servono strumenti di facilitazione, materiali chiari e regole semplici per aiutare a trasformare l'interesse in scelte concrete. Se il servizio è solo online, diventano cruciali anche interfacce intuitive, risposte rapide e un primo indirizzamento corretto delle richieste. Infine, se lo Sportello si inserisce sul mercato, occorre essere chiari nella descrizione dei servizi, che cosa comporta quel servizio e cosa restituisce all'utente che lo ha richiesto.



www.atesparma.it/100-condomini-per-il-clima/



Sportello Energia Web - ATES Parma



@EnergIEASIER



Easier - Sportello Energia Web



Co-funded by the European Union under project ID101077354. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or CINEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.