

Indagine sulle modalità di esecuzione delle attività di controlli sugli attestati di prestazione Energetica

L'obiettivo della attività di controllo sviluppata dall'Organismo di Accreditamento, oltre a soddisfare gli obblighi previsti dalla Direttiva 2010/31/UE e dalla disciplina regionale vigente in materia di Attestazione della Prestazione Energetica degli edifici, è quello di favorire il miglioramento della qualità degli APE emessi in Regione Emilia-Romagna, anche attraverso l'innalzamento della qualità dell'operato degli stessi soggetti certificatore.

In sintesi l'obiettivo dell'attività di ispezione e controllo non è tanto quello di irrogare sanzioni, ma piuttosto quello di creare una condivisa cultura tecnica, in merito alla certificazione degli edifici, così da influenzare la collettività verso una maggiore consapevolezza dell'incidenza che gli il consumo energetico degli immobili ha sul sistema energetico regionale, e le relative modalità o opportunità per migliorarlo.

La valutazione della percezione della qualità (ed efficacia) dell'attività di controllo degli attestati di prestazione energetica, non è misurabile dai riscontri dei singoli ispettori, per questa ragione si è deciso di effettuare una prima "indagine sulle modalità di esecuzione delle attività di controllo sugli attestati di prestazione energetica."

QUESTIONARIO-GRADIMENTO Tutte le modifiche sono state salvate in Drive INVIA

DOMANDE RISPOSTE 497

Sezione 1 di 2

INDAGINE SULLE MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO SUGLI ATTESTATI DI PRESTAZIONE ENERGETICA

La preghiamo di dedicarci 5 minuti del suo tempo per compilare questo breve questionario di gradimento: il suo contributo ci aiuterà a capire se il nostro lavoro corrisponde alle sue aspettative, e come possiamo migliorarlo. L'indagine è condotta al fine di un miglioramento delle attività di controllo sugli Attestati di Prestazione Energetica, condotte dall'Organismo Regionale di Accreditamento in applicazione della vigente normativa in materia.
IL QUESTIONARIO E' ANONIMO.

Indirizzo email *
Indirizzo email valido
Questo modulo raccoglie gli indirizzi email. [Modifica impostazioni](#)

ACCERTAMENTI DOCUMENTALI
Descrizione (facoltativa)

1. Quando ha ricevuto l'avviso che l'APE in corso di registrazione sarebbe stato oggetto di controllo, ha compreso bene cosa sarebbe successo? *

SI

NO

In data 5 Dicembre 2016 l'Organismo Regionale di Accreditamento ha inviato una mail ai 1157 soggetti certificatori il cui operato (gli APE emessi) è stato oggetto di controllo (accertamento e/o ispezione), contenente un link per la compilazione di un "questionario di gradimento".

In primo luogo si evidenzia che a fronte di 2765 attestati sottoposti ad accertamento, questi corrispondono a 1157 soggetti certificatori (circa il 17% dei 6834 soggetti certificatori accreditati) quindi alcuni certificatori sono stati oggetti di più accertamenti.

Al questionario hanno risposto 497 soggetti certificatori (43% degli interessati): si può quindi ritenere che le risposte all'indagine corrispondano all'effettiva percezione dell'attività di controllo svolta dall'Organismo Regionale di Accreditamento.

Gli esiti del questionario, e soprattutto le criticità evidenziate, sono stati utilizzati per elaborare e rendere disponibili nuove FAQ (inviata ai soggetti certificatori e pubblicate sul sito regionale

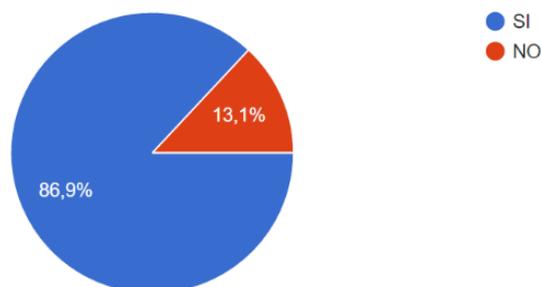
<http://energia.regione.emilia-romagna.it/servizi-on-line/certificazione-energetica-degli-edifici>) e/o per migliorare i modelli di documenti utilizzati nell'ambito della procedura di controllo.

Di seguito si riportano i principali risultati dell'indagine.

ACCERTAMENTI DOCUMENTALI

1. Quando ha ricevuto l'avviso che l'APE in corso di registrazione sarebbe stato oggetto di controllo, ha compreso bene cosa sarebbe successo?

(497 risposte)



Il grafico mostra che per la maggior parte dei certificatori che hanno risposto al questionario ha compreso di essere sottoposto alla procedura di controllo, e cosa ciò avrebbe comportato.

Quesito libero: Solo se ha risposto NO, indichi per favore cosa non Le è stato chiaro

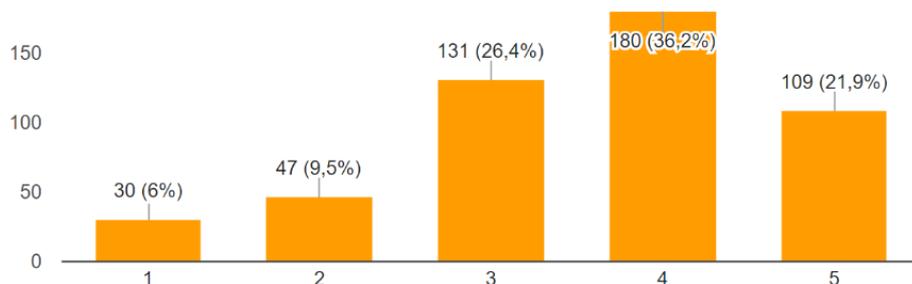
Al quesito hanno risposto 59 soggetti certificatori, le risposte e suggerimenti sono così raggruppate:

Chiarezza delle comunicazioni: alcuni certificatori evidenziano di non aver compreso che l'attestato in bozza era stato selezionato per il controllo e le relative modalità e tempistiche di esecuzione dei controlli.

Procedura: alcuni certificatori riportano che non era chiara la modalità con la quale si sarebbe svolti i controlli di tipo documentale e/o in sito.

2. Su una scala da 1 (poco chiari) a 5 (molto chiari) come valterebbe i contenuti del Rapporto di Accertamento Documentale?

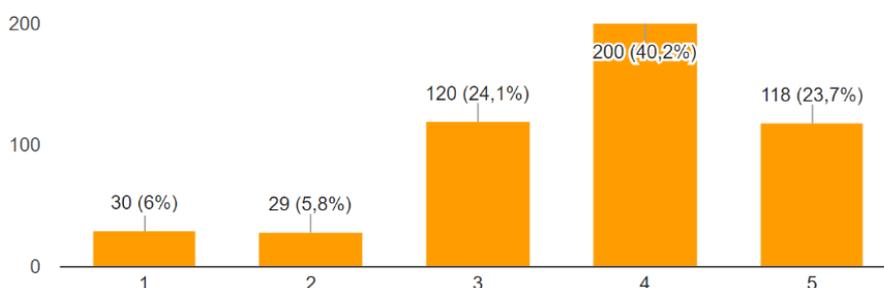
(497 risposte)



Il grafico mostra che la maggior parte dei certificatori ha compreso il contenuto del Rapporto di Accertamento Documentale, resta una parte, circa il 15%, che ha riscontrato difficoltà a comprendere i contenuti delle criticità evidenziate.

3. Su una scala da 1 (Sufficiente) a 5 (Ottimo) come valterebbe l'operato dell'ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO?

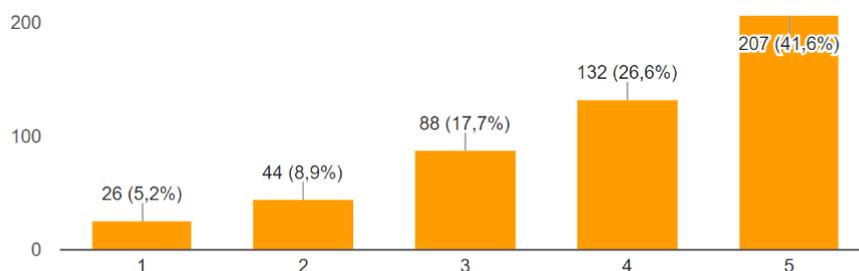
(497 risposte)



Il grafico mostra che la maggior parte dei certificatori ritiene l'operato dell'organismo di accreditamento buono (40%) o ottimo (23%). Dall'altra parte, resta sempre un 12% di soggetti che ritengono l'operato certamente migliorabile.

4. Su una scala a 1 (non utile) a 5 (molto utile) quanto ritiene sia necessario il controllo di qualità sugli APE?

(497 risposte)



La risposta al quesito n.4 consente di valutare la percezione dell'utilità dei controlli da parte di chi è stato sottoposto a controllo documentale o in sito.

Il grafico mostra un risultato certamente positivo: più della metà dei soggetti certificatori (67%, Valore (5) = 41% e valore (4) = 26%) ritiene molto utile l'attività di controllo di qualità degli Attestati di Prestazione Energetica.

Quesito libero: Nel caso in cui lo ritenga opportuno, può riportare eventuali suggerimenti (propositivi) al fine di migliorare gli ACCERTAMENTI DOCUMENTALI

Al quesito hanno risposto 161 soggetti certificatori, le risposte e suggerimenti sono così raggruppate:

Chiarezza delle comunicazioni: alcuni commenti riportano di aver riscontrato difficoltà nelle comunicazioni in generale, e richiedono, dopo gli accertamenti, dei chiarimenti telefonici, in particolare sui contenuti tecnici della procedura di calcolo. Alcune risposte:

“Ritengo importantissimo per i certificatori poter comunicare con l'organismo di accreditamento. Devo riconoscere che alla mia email, ho ricevuto risposta in tempi celeri. Se aumento i vostri controlli, è importante aumentino i tecnici per eventuali chiarimenti”
“Suggerisco di avere qualcuno che risponda al telefono ad eventuali domande di certificatori (servizio ora disponibile, ma fortemente carente di personale) piuttosto che avere dei "controllori””

Contenuti del RAD: alcuni certificatori riportano di non aver compreso i contenuti del Rapporto di Accertamento Documentale (RAD), ovvero non gli è chiaro che si tratta di una “segnalazione di potenziale criticità”: in proposito sono state redatte le FAQ che chiariscono questo aspetto, e verranno aggiornati i contenuti del RAD. Alcune risposte:

“Credo sarebbero utile avere rapporti di accertamento un po' più descrittivi e non una mera lista di cose”; “Una maggior descrizione sul risultato dei controlli documentali più esaustivo al fine di poter valutare, quando reso possibile, se mantenere in essere o modificare l'attestato emesso (magari riportando i valori di allerta).”; “Maggior assistenza in caso di controllo di primo livello, al fine di chiarire gli aspetti controversi.”

Corsi di aggiornamento: diversi certificatori hanno manifestato la necessità di “*istruire i certificatori accreditati con corsi di aggiornamento predisposti direttamente dalla Regione Emilia-Romagna*”, o di organizzare “*giornate di approfondimento con gli ispettori*”; ed anche che “*Sarebbe opportuno ... fare un aggiornamento con coloro che eseguono i controlli (...) Credo sarebbe opportuno per migliorare la qualità anche dei certificatori*”.

Critiche per il singolo controllo: alcuni certificatori hanno riportato, nel dettaglio, osservazioni in merito ai propri controlli, ed altre opinioni personali come: **“GLI ACCERTAMENTI SULLE CLASSI F e G SONO INUTILI”**, **“è inadeguato il sistema di controllo in quanto dovrebbe semplicemente essere mostrato al certificatore gli errori che sono stati commessi nel momento del pre caricamento”**; **“Ritengo che gli accertamenti documentali debbano essere svolti sugli edifici aventi classe energetica superiore alla Classe C”**;

Importo APE e Groupon: alcuni certificatori correlato la procedura di controllo con il costo dell'attestato, evidenziando il problema dato da siti online come Groupon: **“Credo che sarebbe opportuno verificare anche l'importo che è stato richiesto per l'emissione del certificato energetico per poter debellare il mercato di "groupon" o certificati fatti a costi ridicoli.”**, a tal proposito si evidenzia che le tariffe sono libere ed in ogni caso, non sono di competenza né dell'Organismo di Accreditamento né della Regione Emilia-Romagna;

Software: alcuni certificatori chiedono e suggeriscono un maggiore interfaccia con le Software House, a tal proposito si evidenzia che l'Organismo di Accreditamento ha predisposto un Ambiente-Test specifico per consentire alle Software House di effettuare efficacemente i propri test.

Tra le proposte si segnalano i seguenti commenti:

“Ritengo che sulla base dei controlli effettuati sarebbe opportuno esprimere (da parte dell'Ente) un parere sul Certificatore, una sorta di semaforo verde, giallo o rosso o delle stelle o altro che riconoscano i meriti del buon certificatore ed i demeriti del certificatore diciamo meno attento.”

“Credo che continuare a lasciare la possibilità di controllo di accertamento in bozza sia molto utile, anche per mantenere una rapporto umano tra chi certifica e chi controlla.”

“Ritengo che i controlli effettuati su documenti in "bozza", siano il miglior modo per migliorare tutto il sistema, evitando terrorismi e sanzioni inutili in quanto le variabili da considerare per la "corretta" redazione di un APE sono moltissime”

“l'attività di controllo è indispensabile per fornire un servizio efficiente al cittadino, soprattutto per identificare eventuali utilizzi inappropriati del sistema. Unica osservazione in merito sarebbe secondo me una migliore efficienza nei tempi di risposta e controllo, soprattutto quando si passa al livello 2 perchè purtroppo la maggior parte dei certificati hanno carattere di urgenza (sono già i clienti stessi a riferirsi ai tecnici all'ultimo minuto). Grazie”

“Sarebbe opportuno che ogni soggetto certificatore avesse la possibilità (attraverso la sua Homepage) di consultare lo stato delle proprie verifiche, anche quando non soggette ad accertamento.”

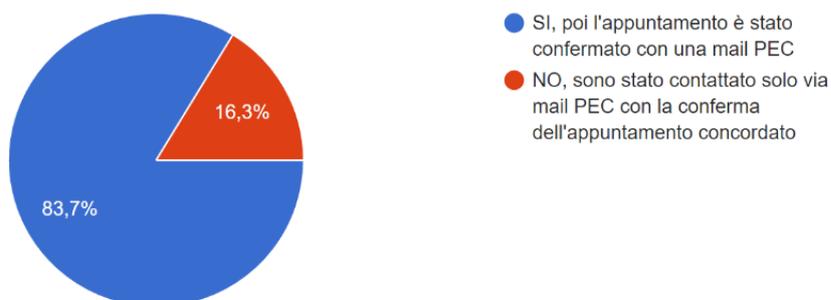
“Il personale che svolge le ispezioni è competente, l'unico appunto che vorrei far presente è che per gli attestati sottoposti a ispezione, In caso di atto notarile imminente, dovrebbe esserci la possibilità annullare le ispezioni magari potendo spostare il controllo su un altro attestato. Purtroppo non sempre i clienti sono favorevoli alle ispezioni soprattutto in caso di atto notarile imminente.”

“Nessun consiglio, nell'occasione di controlli ho trovato personale competente”

ISPEZIONE IN SITO (solo per chi è stato soggetto a una verifica ispettiva in sito)

6. È stato contattato telefonicamente da un ispettore incaricato per il controllo del suo APE?

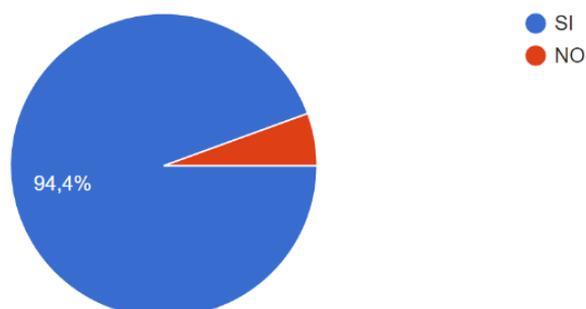
(362 risposte)



Il grafico mostra che la maggior parte (83%) dei contatti da parte degli agenti accertatori per svolgere la verifica ispettiva insito è avvenuta mediante contatto telefonico, e poi con conferma mediante PEC.

7. Ritiene adeguata la modalità attraverso cui l'ispettore ha concordato l'appuntamento?

(340 risposte)



A conferma di quanto riportato nel grafico precedente, quasi la totalità dei soggetti certificatori ritiene che la modalità di contatto per svolgere l'ispezione sia adeguata.

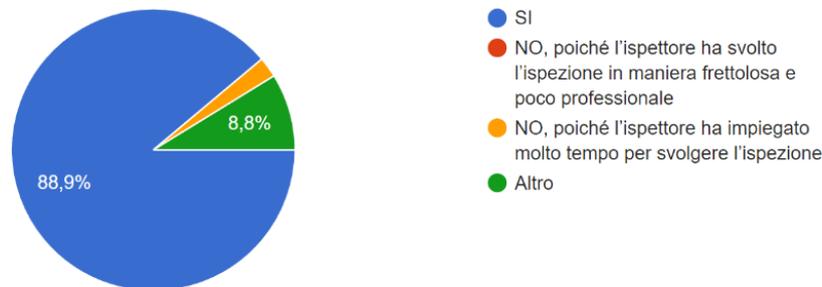
Quesito libero: solo se ha risposto NO, indichi per favore cosa non Le è stato chiaro:

Al quesito hanno risposto solo 21 soggetti certificatori, i quali lamentano l'eccessiva durata della tempistica per completare l'intera procedura, anche in relazione al fatto che "la risposta via PEC è lenta a me chiedono certificazioni energetiche quasi da oggi a domani". In linea generale, e questo vale anche per l'altra risposta libera, l'abitudine di redigere l'attestato in tempistiche ridotte, non si allinea alle tempistiche richieste per i controlli con verifica ispettiva in sito. Nelle FAQ e nelle

comunicazioni inviate ai soggetti certificatori con l'avvio delle campagne ispettive, si è evidenziato di tenere conto dei tempi necessari per svolgere i controlli

8. La verifica ispettiva è stata condotta in maniera puntuale e professionale da parte dell'ispettore?

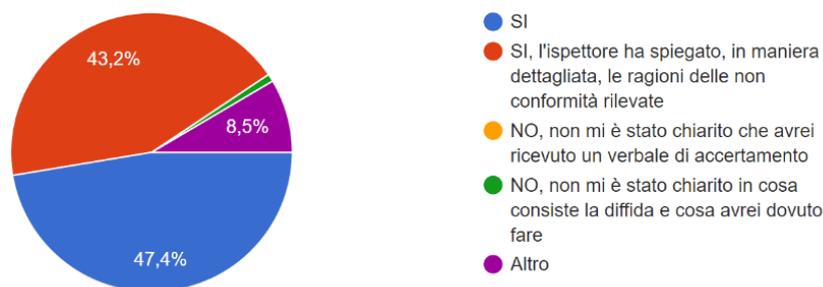
(341 risposte)



Il quesito è stato posto per valutare la professionalità degli Agenti Accertatori durante la verifica ispettiva in sito: la maggior parte degli interessati, circa il 90%, ha valutato l'operato dell'ispettore come professionale, l' 8,8 % ha risposto "Altro" e ritiene che l'operato dell'ispettore sia stato non professionale, mentre solo il 2,3 % ha risposto NO, lamentando che l'ispettore ha impiegato troppo tempo per svolgere l'ispezione.

9. L'ispettore ha spiegato le ragioni delle eventuali non conformità rilevate e le relative conseguenze?

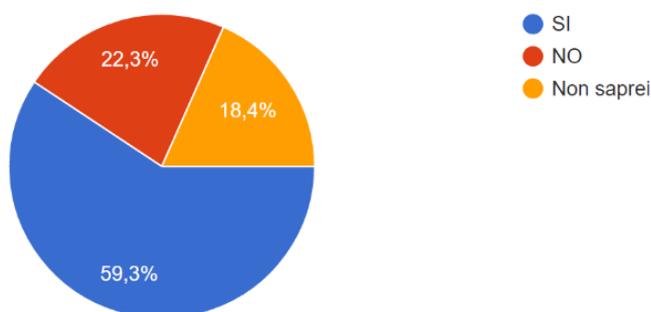
(340 risposte)



Il quesito 9 è stato sottoposto per valutare l'operato dell'ispettore durante la verifica ispettiva in sito, rispetto alle conformità rilevate e relative conseguenze: la maggior parte dei soggetti certificatori ha evidenziato che l'ispettore ha spiegato in maniera dettagliata le ragioni delle non conformità (43,2%) ed un altro 47,4% ha risposto genericamente sì. Solo il 8,5% ha risposto "Altro" e ritiene che l'operato dell'ispettore sia stato non professionale (la stessa percentuale del grafico precedente) e solo il 0,9% ha dichiarato che non è stata chiarita sufficientemente la natura della sanzione amministrativa e della diffida (in valore assoluto, su 974 verifiche ispettive in sito il dato negativo corrisponde a circa 8 ispezioni).

10. L'ispettore le ha dato dei suggerimenti a carattere professionale che esulano la procedura del controllo dell'APE?

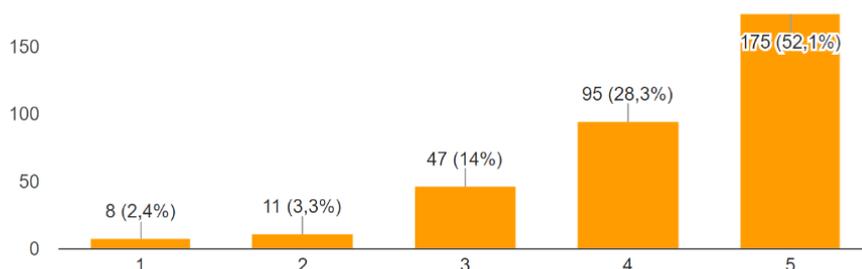
(337 risposte)



Il grafico evidenzia che la maggior parte degli ispettori ha formulato suggerimenti di natura tecnico-professionale, fornendo un utile supporto di comprensione delle problematiche relative alle modalità di calcolo della prestazione energetica degli edifici..

11. Su una scala da 1 (Sufficiente) a 5 (Ottimo) come valutereste l'operato dell'ispettore incarico del controllo del suo APE?

(336 risposte)



Il quesito 11 è stato posto per avere indicazione della percezione della qualità dell'operato dell'agente accertatore da parte dei soggetti sottoposti a verifica ispettiva in sito: la risposta è ampiamente positiva, con più del 80% degli interessati che formula un giudizio molto positivo (buono – ottimo).

Quesito libero: Nel caso in cui lo ritenga opportuno, può riportare eventuali suggerimenti (propositivi) al fine di migliorare le ISPEZIONI IN CAMPO:

Al quesito hanno risposto 60 soggetti certificatori, le risposte e suggerimenti sono così raggruppate:

Tempistica della procedura: i certificatori ritengono che il tempo necessario per completare l'intero iter della procedura di controllo sia elevato.

Alcune risposte: "Maggior velocità nel contatto e nel fissare un appuntamento", "Accelerare la tempistica dell'ispezione in campo."

Durata ispezione: i soggetti certificatori lamentano che le ispezioni hanno avuto una durata eccessiva (2-3 ore) e ritengono tale durata come tempo sottratto all'orario lavorativo;

Utilità del confronto con l'ispettore: alcuni soggetti certificatori hanno deciso di rispondere esprimendo giudizi positivi (*"Sono assolutamente favorevole al proseguimento dell'attività di controllo anche in sito sugli APE. Ritengo sia un momento in cui un professionista possa fare un bilancio sul proprio operato e un confronto con altri professionisti."*).

VALUTAZIONI DIVERSE DAL QUESTIONARIO

L'attività di accertamento e controllo degli attestati di prestazione energetica richiede il continuo confronto tra i vari soggetti coinvolti (certificatori, ispettori, Organismo, etc.) con diverse modalità di comunicazioni, tra le quali lo scambio di e-mail ed i Rapporti di Verifica Ispettiva. Oltre che dai dati forniti con il questionario, anche da questi documenti è possibile valutare la percezione dell'attività di controllo degli attestati di prestazione energetica.

A tal proposito si riportano le schermate di alcune tra le diverse mail e RVI che evidenziano un riscontro positivo sull'operato.

Da: Germano Visentin [visentingermano@gmail.com]
Inviato: mercoledì 30 novembre 2016 21.34
A: Fabbri Kristian
Oggetto: Re: URGENTE - Controllo APE Via Giacomo Matteotti, 110 - CASTEL SAN PIETRO TERME (BO), dati catastali Foglio 85 Mappale 167 Sub 59,

Gent.mo Arch. Kristian Fabbri

la ringrazio, in realtà ho provveduto questa mattina sentendo prima la regione per telefono in quanto servita l'attestato entro le 11.00 per un rogito.

Il mancato atto avrebbe comportato delle penali al costruttore.

Sono certo dei dati che ho inserito o almeno credo di avere fatto del mio meglio.

Sono favorevole ai controlli ma sulla verifica che fa il sistema sulla vicinanza dell'EPglren ai valori di soglia superiore o inferiore credo sia solo una procedura che in qualche modo condizioni solo il certificatore a non lavorare correttamente e a perdere inutile tempo. Comunque queste sono le regole, le accetto e continuo a collaborare.

Spero solo che questi controlli riporteranno un po' di ordine e serietà nella giungla della certificazione energetica,

Auguro buon lavoro

Cordialmente

Ing Germano Visentin

---Messaggio originale---

Da: "isabella84_3" <isabella84_3@libero.it>

Data: 29/11/2016 20.42

A: "magnani.cristiana@libero.it" <magnani.cristiana@libero.it>

Ogg: R: rapporto ispezione Gaggio Montano

Buona sera, la ringrazio della premura, ho già richiesto la diffida e l'annullamento del certificato.

Ringraziandola per la formazione datami.

Porgo distinti saluti

Geom.isabella Brunini

Inviato da Samsung Mobile.



martedì 06/12/2016 10:49

cristianamagnani <cristianamagnani@pec.ording.roma.it>

I: R: R: Verifica ispettiva n° 031541 - Conferma ispezione

A: info@kristianfabbri.com; cosimo.marinosci@gmail.com



image003.jpg
File .jpg



image004.jpg
File .jpg

Buongiorno a tutti,
condivido con voi questo riscontro, che mi ha fatto molto piacere.
Cristiana

Da: "Per conto di: massimiliano.nanni@pec.eppi.it" posta-certificata@pec.aruba.it

A: "cristianamagnani" cristianamagnani@pec.ording.roma.it

Cc:

Data: Mon, 5 Dec 2016 15:57:05 +0100

Oggetto: POSTA CERTIFICATA: R: R: Verifica ispettiva n° 031541 - Conferma ispezione

Ingegnere buonasera,

volevo ringraziarla, nuovamente, del costruttivo incontro avvenuto in occasione della verifica ispettiva in oggetto: la sua professionalità ha dato il giusto significato ad un "istituto", quello dei controlli, che fino ad oggi guardavo con diffidenza.

Cordialmente

Massimiliano Nanni

Da: Emanuele [\[mailto:chiodi.ema@gmail.com\]](mailto:chiodi.ema@gmail.com)

Inviato: mercoledì 30 novembre 2016 08:24

A: AccreditamentoEnergia

Oggetto: Complimenti

Salve

Con la Presente faccio i complimenti per la tempestività nei tempi per le ispezione degli APE in bozza, ringrazio l'Architetto Fabbri per la collaborazione

Saluti

PER.IND. CHIODI EMANUELE

Studio Termotecnico

Sede Operativa: Via Alessandro Plessi 25/2 - 41058 Vignola (MO)

Sede fiscale: Via Papa Giovanni XXIII n°1418 - 41054 Marano s/P (MO)

Tel./fax 059761972 - Cell. 3398731730 - Email: chiodi.ema@gmail.com

Da: gabriele.fussi@geopec.it [\[mailto:gabriele.fussi@geopec.it\]](mailto:gabriele.fussi@geopec.it)

Inviato: sabato 10 dicembre 2016 19:50

A: gabriele fussi <organismo.accreditamento.ervet@pec.it>

Cc: pierpaolo conti <pierpaolo.conti@pec.eppi.it>

Oggetto: invio informazioni

buongiorno

con la presente, a fronte dell'ispezione 030043 all' APE a nome di Urbini Luciano in Ravenna Loc. Lido Adriano avvenuta in data 25 novembre 2016 dall'ispettore Pierpaolo Conti, vorrei con la presente esprimere i miei più vivi complimenti all'operato da lui svolto in quanto ho notato una indiscussa preparazione, una gentilezza ed una correttezza professionali che ritengo uniche. Inoltre ha dimostrato una enorme disponibilità nei miei confronti rispondendo inesorabilmente a tutte le mie numerose domande e ai dubbi mostrati in fase di sopralluogo e nella redazione dei certificati energetici.

Al termine dell'incontro ne sono uscito con una grande serenità e tranquillità, consentente di aver imparato molte altre cose importanti nello svolgimento dell'attività spronandomi a tenermi sempre e comunque aggiornato.

grazie mille

geom. gabriele fussi

questionario tecnico	altro, specificare:	
Il Certificatore valutato espone riserve in merito alla conduzione della ispezione?	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Se "SI" specificare di seguito. Si ricorda che il certificatore può comunque inviare entro 5 giorni direttamente all'Organismo di Accreditamento osservazioni o riserve in merito alla conduzione della ispezione		
Il certificatore esprime le proprie soddisfazioni per la conduzione dell'ispezione in oggetto ed è soddisfatto che i chiarimenti ricevuti esprimono apprezzamenti per l'ispezione ed per l'ispettore.		
Se si indicare il riferimento alla disposizione normativa che si		

questionario tecnico	altro, specificare:	
Il Certificatore valutato espone riserve in merito alla conduzione della ispezione?	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Se "SI" specificare di seguito. Si ricorda che il certificatore può comunque inviare entro 5 giorni direttamente all'Organismo di Accreditamento osservazioni o riserve in merito alla conduzione della ispezione		
Ho richiesto di anticipare la verifica ispettiva e sono stato accontento (a tempi) CECELI.		
Se si indicare il riferimento alla disposizione normativa che si		

<input checked="" type="checkbox"/> questionario tecnico	altro, specificare:	
Il Certificatore valutato espone riserve in merito alla conduzione della ispezione?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	NO
Se "SI" specificare di seguito. Si ricorda che il certificatore può comunque inviare entro 5 giorni direttamente all'Organismo di Accreditamento osservazioni o riserve in merito alla conduzione della ispezione		
IL CERTIFICATORE APPREZZA LA VERIFICA EFFETTUATA, POICHE' PROPOSITIVA ED UTILE PER MIGLIORARE LA METODOLOGIA DI LAVORO		
Se si indicare il riferimento alla disposizione normativa che si		

questionario tecnico	altro, specificare:	
Il Certificatore valutato espone riserve in merito alla conduzione della ispezione?	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Se "SI" specificare di seguito. Si ricorda che il certificatore può comunque inviare entro 5 giorni direttamente all'Organismo di Accreditamento osservazioni o riserve in merito alla conduzione della ispezione		
L'ISPEZIONE È STATO UN MOMENTO UTILE DI CONFRONTO TRA PROFESSIONISTI, RITENGO SIA UN ASPETTO COSTRUTTIVO E SONO SODDISFATTA DI COME È STATO CONDOTTO.		
Se si indicare il riferimento alla disposizione normativa che si		