svizzeraenergia

Promuovere il risanamento delle abitazioni private: schede informative personalizzate sugli edifici

Una lettera personalizzata del Comune, accompagnata da una scheda informativa sul proprio edificio, mostra il potenziale di risanamento energetico e invita a usufruire di una consulenza.

L'idea

Il vostro Comune desidera aumentare il numero di abitazioni private sottoposte a risanamento energetico. Sebbene esistano già programmi di incentivazione e servizi di consulenza energetica, molti proprietari esitano a intervenire. Nella maggior parte dei casi non si tratta di contrarietà, ma della complessità della decisione, del tempo necessario e della difficoltà di comprendere i benefici concreti per il proprio edificio. È qui che interviene la lettera come nudge («spinta gentile»): il Comune contatta personalmente i proprietari di abitazioni private, allegando una scheda informativa relativa al loro edificio. Questa illustra lo stato energetico, i possibili risparmi e un semplice passo successivo: prenotare una consulenza gratuita sul risanamento. L'iniziativa è completamente volontaria, non comporta alcun obbligo e non richiede l'introduzione di nuovi incentivi finanziari per i proprietari.

In sintesi

Criterio	Valutazione	Spiegazione
Grado di applicazione	■■■□□	Attuato nel 2024 a Stabio (TI) su 932 case. È stato dimostrato l'effetto sulla domanda di consulenze, ma non ancora sull'effettiva realizzazione di risanamenti.
Efficacia	■■■■□	Le richieste di consulenza hanno registrato un netto aumento (più 53 % a livello comunale e più 67 % a livello cantonale rispetto all'anno precedente). Non è ancora chiaro se ciò si tradurrà in un aumento dei risanamenti.
Costi materiali **Costi interni**	■■□□□ ■■■□□	A Stabio, costi complessivi di circa CHF 57 000 per 932 abitazioni, ossia poco più di CHF 60 per edificio. Confederazione e Cantone hanno contribuito con CHF 28 000. Costi interni di circa CHF 23 000, di cui circa il 60 % per la preparazione dei dati energetici. A questi si aggiungono i costi delle consulenze generate dall'invio.
Durata	■■■□□	Pochi mesi, a condizione che siano disponibili dati aggiornati. Le fasi più critiche in termini di tempo sono l'autorizzazione all'utilizzo dei dati e la loro elaborazione.
Sensibilità politica	■□□□□	Partecipazione volontaria, nessun nuovo incentivo e mantenimento dei programmi esistenti. Sono prevedibili domande sulla provenienza dei dati: le risposte dovrebbero essere predisposte prima dell'invio.

Destinatari: proprietari di case unifamiliari e bifamiliari private.

È un'iniziativa adatta al nostro Comune?

Se rispondete affermativamente alla maggior parte delle seguenti domande, vale la pena approfondire la possibilità di attuare l'iniziativa:

- Il vostro Comune ha definito obiettivi di risanamento degli edifici o di efficienza energetica, ad esempio nell'ambito di una strategia energetica o climatica, di una pianificazione energetica o in quanto Città dell'energia?
- Sul vostro territorio ci sono molte case unifamiliari e bifamiliari private, in particolare costruite prima del 2000?
- Disponete di dati aggiornati sul parco immobiliare oppure potete finanziare la loro elaborazione?
- È disponibile un servizio di consulenza energetica (proprio, regionale o cantonale) in grado di gestire richieste supplementari?
- Potete chiarire le condizioni di utilizzo dei dati relativi ai proprietari con il servizio competente per la protezione dei dati?
- L'amministrazione è disposta a figurare come mittente della comunicazione?

Quali vantaggi per il vostro Comune?

- **Le offerte esistenti diventano più efficaci:** gli incentivi finanziari e i servizi di consulenza energetica vengono utilizzati più frequentemente, senza necessità di risorse aggiuntive.
- **Informazioni mirate:** invece di una campagna generica, i proprietari ricevono informazioni specifiche sul proprio edificio.
- **Possibilità di cofinanziamento:** a Stabio, Confederazione e Cantone hanno coperto circa la metà dei costi. Verificate quali forme di sostegno potrebbero essere disponibili per il vostro Comune.
- **Un risultato misurabile:** grazie a un gruppo di controllo è possibile determinare l'effetto effettivo dell'iniziativa.

Comune piccolo con poco personale?

In questo caso può essere vantaggiosa un'attuazione su scala regionale. Stabio ha concepito l'iniziativa nell'ambito della Regione Mendrisiotto. Un progetto condiviso con Comuni limitrofi o una collaborazione con il Cantone può ridurre i costi per edificio e l'onere di coordinamento. L'elaborazione dei dati e la personalizzazione delle comunicazioni possono essere affidate a fornitori di servizi esterni.
Al Comune restano la validazione politica, il chiarimento delle condizioni di utilizzo dei dati, il ruolo di mittente e il coordinamento con il servizio di consulenza energetica.

L'esempio del Comune di Stabio

È stato dimostrato un maggiore interesse per le consulenze. A Stabio le richieste di consulenza da parte dei proprietari sono aumentate, rispetto all'anno precedente, del 67 % presso l'Infoline cantonale di TicinoEnergia e del 53 % presso lo Sportello energia comunale (progetto pilota 2024, 932 abitazioni contattate). Non è ancora stato dimostrato se questo aumento abbia portato anche a un maggior numero di risanamenti effettivamente conclusi. Nel primo anno è pertanto opportuno prevedere una valutazione dell'efficacia basata sulla domanda di consulenze, e non sul numero di risanamenti.

Applicazioni conosciute in Svizzera (stato al 01.09.2026): un'applicazione nel Comune di Stabio TI/regione del Mendrisiotto. Finora non sono note applicazioni nella Svizzera tedesca e nella Svizzera romanda.

In breve
Contattiamo personalmente i proprietari di abitazioni private e alleghiamo una scheda informativa sullo stato energetico del loro edificio. L'approccio è già stato sperimentato nel Comune ticinese di Stabio, ha dimostrato la propria efficacia e non richiede nuovi incentivi finanziari. Ne misuriamo i risultati e, sulla base di questi, decidiamo se ripetere l'iniziativa.



Schede informative personalizzate sugli edifici

Perché la lettera funziona

Una comunicazione personalizzata combina tre principi delle scienze comportamentali:

1. **Personalizzazione:** informazioni individuali sullo stato del proprio edificio.
2. **Confronto:** valutazione del proprio edificio rispetto a uno standard energetico neutrale.
3. **Avversione alla perdita:** indicazione dei potenziali risparmi ai quali si rinuncia non effettuando un risanamento.

A Stabio non è stato verificato quale di questi principi abbia avuto l'effetto maggiore. Nel progetto pilota sul solare a Sciaffusa, il riferimento ai guadagni mancati è risultato il più efficace.

Ostacoli	Leve di intervento
Informazioni astratte	Personalizzazione: scheda informativa sul proprio edificio
Benefici poco chiari	Avversione alla perdita: indicazione dei possibili risparmi ai quali si rinuncia senza risanamento
Scarsa conoscenza dello stato del proprio edificio	Confronto: valutazione energetica neutra dello stato attuale dell'edificio.
Complessità	Proposta di un unico e semplice passo successivo
Mancanza di tempo	Codice QR e prenotazione online semplice

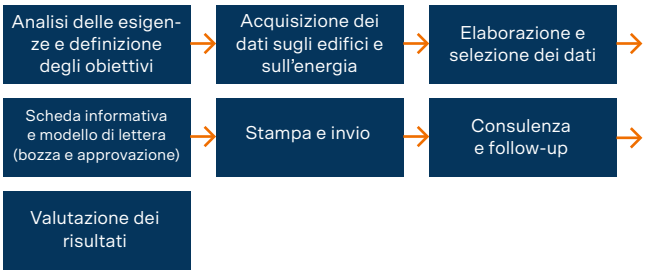
Importante: le indicazioni sui possibili risparmi e ricavi devono essere attendibili, verificabili e adattate alla situazione locale (prezzi dell'energia, incentivi disponibili, stato dell'edificio). Valori esagerati possono compromettere la credibilità del Comune e ridurre l'efficacia della spinta gentile.

Esempio di messaggio nella lettera: «La vostra casa può fare di più: uno stimolo per migliorare il vostro edificio».

Mittente e grafica: utilizzate il logo comunale sulla lettera e sulla scheda informativa personalizzata, inviando una comunicazione postale indirizzata personalmente al proprietario. Spiegate perché il Comune scrive (ad esempio nell'ambito della propria strategia energetica o climatica) e da dove provengono i dati utilizzati (cfr. «Aspetti giuridici, appalti e collaborazioni»). Un linguaggio semplice, un tono cordiale e immagini pertinenti al contesto locale favoriscono la comprensione.

Un passo successivo semplice: la prenotazione di un appuntamento deve essere il più semplice possibile, ad esempio tramite un codice QR, indirizzo web breve o cartolina di risposta, senza limitarsi alla possibilità di telefonare durante gli orari di apertura del servizio di consulenza. Ogni ostacolo aggiuntivo in questa fase riduce il tasso di risposta.

Come procedere



La procedura in dettaglio:
Le fasi descritte si applicano indipendentemente da chi le esegue. Quando si fa riferimento al soggetto incaricato dell'attuazione, le attività possono essere svolte internamente, in collaborazione con altri Comuni a livello regionale oppure affidate a fornitori esterni.

1. **Analisi delle esigenze e definizione degli obiettivi:** nel colloquio iniziale gli attori coinvolti chiariscono i bisogni, fissano l'obiettivo, ad esempio il maggior numero possibile di iscrizioni a una consulenza sul risanamento o a un evento, e definiscono la procedura successiva.
2. **Acquisizione dei dati sugli edifici e sull'energia:** il Comune chiarisce l'autorizzazione per l'utilizzo dei dati e ottiene i dati sugli edifici, sui proprietari e sull'energia presso i servizi competenti. Se i dati sono trattati da terzi, occorre prima un contratto scritto di trattamento su

mandato (cfr. «Aspetti giuridici, appalti e collaborazione»).

4. **Elaborazione e selezione dei dati:** Il soggetto incaricato prepara i dati per ciascun edificio, definisce le categorie di edifici e calcola gli indicatori da riportare nella scheda informativa. Gli edifici già risanati vengono esclusi dalla selezione. La procedura di selezione deve inoltre comprendere una verifica delle zone nucleo, dei perimetri di protezione degli insediamenti e degli inventari comunali degli edifici protetti. Gli immobili per i quali l'ottenimento di un'autorizzazione edilizia potrebbe risultare più complesso vengono esclusi oppure ricevono una comunicazione con un testo adattato.
5. **Scheda informativa e modello di lettera:** Il soggetto incaricato prepara le bozze della scheda e della lettera, integrando gli elementi delle scienze comportamentali descritti in precedenza e un chiaro invito ad agire. Il Comune verifica le bozze, apporta eventuali modifiche e approva la versione definitiva.
6. **Stampa e invio:** la lettera e la scheda informativa personalizzata vengono stampate e inviate, dal Comune o da una tipografia. A Stabio l'azione è stata inoltre accompagnata da un video esplicativo.
7. **Consulenza e follow-up:** il servizio di consulenza energetica riceve e gestisce le richieste. È importante stabilire preventivamente chi risponde, entro quali tempi vengono trattate le richieste e chi si occupa delle attività successive alla consulenza.
8. **Valutazione:** Dopo l'invio, il soggetto incaricato e il Comune valutano congiuntamente il successo dell'iniziativa (cfr. «Misurare l'efficacia»).

Responsabilità: stabilite fin dall'inizio chi è responsabile di ciascuna fase. Ad esempio, i responsabili comunali dell'energia possono assumere il coordinamento generale del progetto; il servizio competente per la protezione dei dati può autorizzarne l'utilizzo; il servizio comunicazione può occuparsi dei testi e dell'immagine coordinata; il Municipio può fornire l'approvazione politica; eventuali fornitori esterni possono occuparsi dell'elaborazione dei dati e della personalizzazione.

Risorse necessarie e durata

Personale: sono necessarie ore di lavoro interne all'amministrazione per ottenere le autorizzazioni, acquisire ed elaborare i dati sugli edifici e sull'energia, nonché per coordinare i servizi coinvolti (clima, energia, innovazione, servizi di stato maggiore, protezione dei dati e consulenza energetica). Occorre inoltre prevedere il coordinamento di eventuali fornitori esterni.

Budget: il progetto pilota realizzato nel 2024 nel Comune di Stabio (932 abitazioni) ha comportato costi complessivi di circa CHF 57 000. Di questi, CHF 23 000 erano costi interni, di cui circa il 60 % per la preparazione dei dati energetici. Altri CHF 10 000 sono stati destinati alla comunicazione (video esplicativo, preparazione e stampa delle schede informative, invio e spese di spedizione). Il mandato a fornitori esterni è costato CHF 24 000. I contributi finanziari hanno coperto CHF 28 000: CHF 20 000 dell'Ufficio federale dello sviluppo territoriale e CHF 8000 del Cantone Ticino.

Prevedete inoltre risorse sufficienti per gestire i colloqui di consulenza generati dall'invio.

Durata: l'attuazione richiede alcuni mesi, a condizione che siano disponibili dati aggiornati e che l'organizzazione interna del progetto sia già definita. Le fasi più critiche in termini di tempo sono l'autorizzazione all'utilizzo dei dati e la loro elaborazione: è quindi opportuno avviarle immediatamente dopo il primo incontro.

Aspetti giuridici, appalti e collaborazione

Protezione dei dati: I dati sugli edifici provenienti dal Registro federale degli edifici e delle abitazioni e quelli disponibili attraverso servizi online pubblici sono liberamente accessibili. I dati relativi ai proprietari contenuti nel registro fondiario, invece, non sono pubblicamente accessibili: la consultazione è subordinata alla dimostrazione di un interesse e la comunicazione sistematica dei dati per un invio di massa richiede un'autorizzazione preventiva. Per il Comune si applica la legislazione cantonale sull'informazione e sulla protezione dei dati; per i fornitori privati di servizi si applica la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

Quattro aspetti sono determinanti: una base legale per il trattamento dei dati, la trasparenza nei confronti dei destinatari, la limitazione del trattamento alle finalità previste e la minimizzazione dei dati. Chiarite questi aspetti con il servizio cantonale competente per la protezione dei dati prima di ordinare i dati (vedi anche le FAQ).

Trattamento su mandato: non appena un soggetto esterno tratta dati dei proprietari, è necessario un contratto scritto. Il contratto deve disciplinare lo scopo e l'ambito del trattamento, il luogo in cui avviene, la

possibilità di ricorrere a subappaltatori, le modalità di protezione dei dati e la loro destinazione dopo la spedizione. Prima di trasmettere l'elenco degli indirizzi, occorre inoltre verificare eventuali blocchi alla comunicazione dei dati e annotazioni restrittive.

Appalti pubblici: prima di affidare un mandato a terzi verificate i valori soglia del diritto cantonale in materia di appalti pubblici.

Collaborazione: contattate il servizio pubblico di consulenza energetica competente e la vostra azienda di approvvigionamento energetico, coordinando contenuti, tempistiche e spedizione. Valutate l'opportunità di un'attuazione congiunta con Comuni limitrofi o di una collaborazione con il Cantone: ciò può ridurre i costi per edificio e l'onere di coordinamento per ciascun Comune. Verificate inoltre la possibilità di collaborare con un'organizzazione partner esterna per l'elaborazione dei dati, la valutazione e la misurazione dell'efficacia.

Criticità ricorrenti

- **Dati incompleti o non aggiornati:** in assenza di dati aggiornati sugli edifici e sui proprietari, si rischia di inviare comunicazioni a destinatari errati o con contenuti non pertinenti, compromettendo la credibilità dell'iniziativa. L'aggiornamento dei dati determina l'onere di lavoro e la qualità dell'intero progetto.
- **Questioni relative alla protezione dei dati affrontate troppo tardi:** chiarite l'approvazione dell'utilizzo dei dati all'inizio del progetto, non poco prima dell'invio.
- **Capacità insufficiente per far fronte alla domanda:** l'invio genera richieste di consulenza e lavoro di follow-up. Chiarite preventivamente le risorse umane disponibili per le consulenze e il relativo seguito oppure i mezzi finanziari necessari per affidare queste attività ad un mandato esterno.
- **Saturazione:** Se le aziende di approvvigionamento energetico, il Cantone e il Comune contattano indipendentemente gli stessi proprietari, la «spinta gentile» rischia di essere percepita come un disturbo, con conseguenze negative per la reputazione del Comune. Coordinate quindi le tempistiche di invio con i potenziali partner.
- **Aspettative non realistiche:** è stato dimostrato un aumento dell'interesse, ma non un rapido incremento del numero di risanamenti effettivamente realizzati. Comunicate chiaramente questa incertezza all'interno dell'amministrazione fin dall'inizio.
- **Indicazioni sui ricavi senza considerare la possibilità di ottenere autorizzazioni:** una scheda informativa che prospetta a un edificio protetto interventi che poi non potranno essere autorizzati impegna tempo di consulenza e crea frustrazione. Escludete preventivamente gli oggetti protetti o adattate il testo della comunicazione.

Misurare l'efficacia

Tra gli indicatori adatti figurano il tasso di prenotazione delle consulenze e, a più lungo termine, le decisioni relative ai risanamenti e all'installazione di nuovi impianti. A seconda della prassi cantonale, queste possono essere rilevate tramite le notifiche alle aziende di approvvigionamento energetico, le domande di incentivo presentate nell'ambito del Programma Edifici cantonale e le notifiche alle autorità edilizie.

Chiarite preventivamente l'accesso a questi dati: la vostra azienda di approvvigionamento energetico, ad esempio, non può trasmettere liberamente i dati dei clienti. Concordate quindi, se possibile, una valutazione basata su dati aggregati e non riferiti a persone. Un breve sondaggio successivo rivolto ai destinatari può inoltre fornire riscontri qualitativi.

Per un risultato attendibile occorre un gruppo di controllo, ossia proprietari di immobili a cui non è stata inviata la comunicazione. Senza questo confronto non è possibile distinguere se i risultati siano effettivamente attribuibili all'iniziativa oppure se i risanamenti sarebbero stati realizzati anche in sua assenza.

Procedura pratica: prima dell'invio suddividete gli immobili idonei in modo casuale, ad esempio 80 % per l'invio e 20 % per il gruppo di controllo, e documentate la suddivisione. Contattate il gruppo di controllo in una fase successiva dell'iniziativa. In questo modo nessuno subisce uno svantaggio permanente e la ripartizione può essere motivata in modo trasparente.

Importante: un basso tasso di risposta non è un insuccesso, ma un'informazione utile. Stabilite in anticipo a partire da quale soglia l'azione verrà adattata, ripetuta o sospesa (vedi lista di controllo).

Strumenti per l’attuazione

- Modello di lettera personalizzabile
- lista di controllo per l’attuazione
- FAQ
- Esempio pratico: Stabio, progetto pilota «Spinta Gentile» per 932 case (articolo di SvizzeraEnergia con cifre, attori coinvolti e contatti) e testimonianza video della responsabile di progetto del Comune di Stabio

