

F.A.Q. CERTIFICATORI (ULTIMO AGGIORNAMENTO 21/09/2018)

COME FACCIAMO A REGISTRARMI SE SONO GIÀ ISCRITTO AL PORTALE ?

PER ABILITARE I CERTIFICATORI GIÀ ISCRITTI, FACENDO RIFERIMENTO AL RILASCIO DELLE CREDENZIALI, BISOGNA COLLEGARSI AL “ PORTALE SIENERGIA SICILIA ” CATASTO ENERGETICO FABBRICATI ED ACCEDERE ALLA FINESTRA “ ABILITAZIONE CERTIFICATORI GIÀ ISCRITTI “.

HO EFFETTUATO L'ABILITAZIONE CERTIFICATORI ISCRITTI, CHE TEMPI OCCORRONO PER LA RICEZIONE DELLE CREDENZIALI?

IL RILASCIO DELLE CREDENZIALI AVVIENE ENTRO 12 ORE LAVORATIVE. SE TRASCORSO QUESTO PERIODO E LE CREDENZIALI NON VENGONO RILASCIATE INVIARE UNA E-MAIL ALL'INDIRIZZO DI POSTA

“ SERVIZIO2.ENERGIA@REGIONE.SICILIA.IT “ INDICANDO NELL'OGGETTO LA PROBLEMATICHE.

HO EFFETTUATO LA RICHIESTA DI ISCRIZIONE ALL'ALBO DEI CERTIFICATORI ISCRITTI CHE TEMPI OCCORRONO PER LA RICEZIONE DELLE CREDENZIALI?

MEDIAMENTE IL RILASCIO DELLE CREDENZIALI AVVIENE, PREVIA VERIFICA DEI REQUISITI DI AMMISSIBILITÀ DA PARTE DELL'UFFICIO PREPOSTO, ENTRO 15 GIORNI LAVORATIVI.

NON HO RICEVUTO LE CREDENZIALI DI ACCESSO, COSA DEVO FARE?

SE NON HA RICEVUTO LE CREDENZIALI DI ACCESSO SCRIVA UNA E-MAIL ALL'INDIRIZZO SERVIZIO2.ENERGIA@REGIONE.SICILIA.IT INDICANDO NELL'OGGETTO “MANCATA RICEZIONE CREDENZIALI”. NELLA RICHIESTA E' SEMPRE UTILE INSERIRE OLTRE ALL'INDIRIZZO DI POSTA PEC UN INDIRIZZO E-MAIL DIFFERENTE NEL CASO IN CUI L'INVIO DELLE CREDENZIALI ALLA CASELLA DI POSTA PEC NON DOVESSE ANDARE A BUON FINE.

TUTTI GLI INDIRIZZI DI POSTA CERTIFICATA SONO ACCETTATI DAL PORTALE?

AD ESCLUSIONE DELLA POSTA CERTIFICATA CON ESTENSIONE.....@GOV.IT TUTTI GLI INDIRIZZI SONO VALIDI. SE IN FASE DI REGISTRAZIONE SI E' PROCEDUTO AD IMMETTERE UN INDIRIZZO CON TALE ESTENSIONE SI PREGA, TRAMITE SERVIZIO2.ENERGIA@REGIONE.SICILIA.IT CHIEDERE LA SOSTITUZIONE INVIANDONE UNO VALIDO.

HO RICEVUTO LE CREDENZIALI DI ACCESSO MA NON RIESCO AD ACCEDERE.

E' MOLTO PROBABILE CHE LA DIFFICOLTÀ DI ACCESSO E' DOVUTA AD UNA VECCHIA VERSIONE DEL BROWSER DI INTERNET. PROVI AD AGGIORNARE IL SUO BROWSER ALL'ULTIMA VERSIONE DISPONIBILE O IN ALTERNATIVA UTILIZZI GOOGLE CHROME (SCARICABILE DA QUESTO INDIRIZZO [HTTP://WWW.GOOGLE.COM/INTL/IT_IT/CHROME/BROWSER/](http://www.google.com/intl/it_it/chrome/browser/)) O MOZILLA FIREFOX (SCARICABILE DA QUESTO INDIRIZZO [HTTPS://WWW.MOZILLA.ORG/IT/FIREFOX/NEW/](https://www.mozilla.org/it/firefox/new/)). SE ANCHE IN QUESTO MODO NON RISOLVETE IL PROBLEMA, SCRIVETE UNA E-MAIL ALL'INDIRIZZO DI POSTA SERVIZIO2.ENERGIA@REGIONE.SICILIA.IT SPECIFICANDO NELL'OGGETTO “ DIFFICOLTÀ DI ACCESSO AL PORTALE “.

HO INSERITO UN APE MA NON HO RICEVUTO L' E-MAIL DI CONFERMA.

IL SISTEMA GENERA DI DEFAULT UNA RICEVUTA CHE VIENE INVIATA ALL'INDIRIZZO DI POSTA PEC. SE NON HA RICEVUTO LA E-MAIL DI CONFERMA VERIFICHI LE IMPOSTAZIONI DELLA CASELLA DI POSTA PEC, PROBABILMENTE È IMPOSTATO UN BLOCCO CHE IMPEDISCE LA RICEZIONE DEI MESSAGGI.

HO IL DUBBIO DI NON AVERE INSERITO DEGLI APE.

PER VERIFICARE GLI APE INSERITI PUÒ UTILIZZARE LA FUNZIONE “ELENCO APE” DISPONIBILE NEL MENÙ A DESTRA. TALE FUNZIONE LE PERMETTE DI VISUALIZZARE TUTTI GLI APE GIÀ INSERITI E CONTROLLARE SE MANCA QUELLO DI RIFERIMENTO.

NELLA FUNZIONE ELENCO APE VISUALIZZO ID E ID VALIDATO. COSA SONO?

L'ID CHE LEI VISUALIZZA È IL N. DI PROTOCOLLO CHE VIENE RILASCIATO DAL DIPARTIMENTO ENERGIA QUANDO VIENE INVIATO UN APE ATTRAVERSO IL FORM. INVECE L'ID VALIDATO CONTENUTO NEL PORTALE RAPPRESENTA IL CODICE REGIONALE IDENTIFICATIVO UNIVOCO DELL'EDIFICIO. TALE CODICE, GENERATO DAL PORTALE E IDENTIFICATO NEL DATABASE COME “ID VALIDATO”, RAPPRESENTA IL CODICE UNIVOCO GENERATO DAL PORTALE PER QUELLE UNITÀ IMMOBILIARI PER IL QUALE È GIÀ STATA INOLTATA LA RELATIVA CERTIFICAZIONE ENERGETICA. PERTANTO SI POTRÀ RICHIEDERE COMPILANDO L'ALL. B (CORREDATO DI COPIA DI APE PRECEDENTE) CHE SI TROVA NELLA MODULISTICA DEL SITO. LA PRESENTE RICHIESTA, CHE SARÀ EVASA ENTRO IL TERMINE DI 30 GG., DOVRÀ ESSERE MOTIVATA DALL'ESIGENZA DI DOVER PRODURRE UNA NUOVA CERTIFICAZIONE IN VARIAZIONE DELLA PRECEDENTE. IL CERTIFICATORE SI IMPEGNA AD INSERIRE SUL PORTALE COPIA DELLA NUOVA CERTIFICAZIONE.

HO COMMESSO UN ERRORE NELL'INSERIMENTO DELL'APE, COSA FACCIO?

E' DATA LA POSSIBILITÀ DI MODIFICARE, IN PARTE O IN TOTO, A VOI CERTIFICATORI EFFETTUANDO L'ACCESSO NELLA SEZIONE “ELENCO APE” DOVE TRA LE OPZIONI COMPARE UN' ICONA A FORMA DI MATITA. USANDO TALE OPZIONE SARÀ POSSIBILE EFFETTUARE LE MODIFICHE.

HO INSERITO DEGLI APE, COME MAI NON RISULTANO VALIDATI ?

LA VALIDAZIONE DEGLI APE DA PARTE DI QUESTO UFFICIO AVVIENE SOLO ED ESCLUSIVAMENTE QUANDO IL CERTIFICATORE RICHIEDE IL CODICE UNIVOCO O QUANDO C'È UN MUTAMENTO DELLA PRESTAZIONE ENERGETICA.

NON RIESCO AD INSERIRE LE COORDINATE GEOGRAFICHE. COME POSSO FARE?

LE COORDINATE VANNO INSERITE IN GRADI DECIMALI USANDO LA VIRGOLA COME SEPARATORE (ES. 37,98). SI FA PRESENTE CHE DIPENDE IL BROWSER CHE LEI USA NON VIENE ACCETTATA LA VIRGOLA ED OCCORRE INSERIRE IL PUNTO AL POSTO DELLA VIRGOLA.

COME FACCIO AD ANNULLARE UN APE?

PER ANNULLARE UN APE OCCORRE INVIARE UNA E-MAIL ALL' INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA “SERVIZIO2.ENERGIA@REGIONE.SICILIA.IT” SPECIFICANDO LA MODALITÀ DI TRASMISSIONE (PORTALE SIENERGIA O TRAMITE MAIL).