

FAQ CERTIFICATORI

Come faccio a registrami se già sono iscritto al precedente portale ?

Le segnalo la procedura da effettuare per l'abilitazione dei certificatori già iscritti:

Vada al sito www.cefa.energia.sicilia.it, faccia clic sul menù a destra "Abilitazione certificatori iscritti".

Inserisca il suo numero di iscrizione all'elenco.

Comparirà un form pre-compilato con i suoi dati.

Inserisca l'indirizzo PEC a cui saranno inviate le credenziali.

Effettuati questi passi riceverà le credenziali per accedere all'area riservata che consente di caricare a sistema gli APE.

Ho effettuato l'abilitazione certificatori iscritti che tempi occorrono per la ricezione delle credenziali?

Mediamente il rilascio delle credenziali avviene entro 12 ore lavorative. Se trascorso questo periodo le credenziali non vengono rilasciate, è opportuno inviare una e-mail all'indirizzo di posta helpdesk@energia.sicilia.it indicando nell'oggetto "Mancata ricezione credenziali dopo abilitazione certificatore".

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 entro 15 giorni lavorativi. Perché prima del rilascio delle credenziali l'ufficio preposto verifica i requisiti di ammissibilità per poter essere iscritti all'albo dei certificatori della Regione Siciliana. In ogni caso l'utente può sempre inviare una mail a helpdesk@energia.sicilia.it indicando nell'oggetto "Registrazione nuovi Certificatori Energetici" per conoscere lo stato di avanzamento della sua richiesta.

Non ho ricevuto le credenziali di accesso, cosa devo fare?

Se non ha ricevuto le credenziali di accesso scriva una mail all'indirizzo helpdesk@energia.sicilia.it indicando nell'oggetto "Mancata ricezione credenziali". Nella richiesta è 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.

Non possiedo un indirizzo di posta PEC cosa posso fare?

Se al momento della registrazione o abilitazione al portale non possiede un'indirizzo di posta PEC, inserisca un altro indirizzo di posta elettronica.

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 è proceduto ad immettere un indirizzo con tale estensione si prega, tramite helpdesk 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 è 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/) o Mozilla Firefox (scaricabile da questo indirizzo <https://www.mozilla.org/it/firefox/new/>). Se anche in questo modo non risolvete il problema scrivete una e-mail all'indirizzo di posta helpdesk@energia.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 l'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 aver 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 inseriti già inseriti e controllare se manca quello cercato.

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 inoltrata la relativa certificazione energetica.

Pertanto si potrà richiedere con apposita istanza ai sensi dell'art. 5 del D.D.G. 65 del 03.03.2011, il codice regionale identificativo univoco del suddetto immobile.

La presente richiesta dovrà essere motivata dalla esigenza di dover produrre una nuova certificazione, in variazione della precedente.

Il certificatore si impegna, altresì, a trasmettere copia della nuova certificazione, entro il prescritto termine di giorni quindici.

Ho commesso un errore nell'inserimento dell'APE, cosa faccio?

E' data la possibilità di potere modificare in parte o in toto a voi certificatori.

Dopo avere effettuato accesso entrare nella sezione visura ape.

Tra le opzioni compare un tasto a forma di matita.

Usando tale opzione sarà possibile effettuare le modifiche.

Se la problematica riscontrata non è inserita tra quelle sopra invii una mail all'indirizzo helpdesk@energia.sicilia.it indicando nell'oggetto "Richiesta Assistenza". Verrà contatto entro 24 ore lavorative. Si raccomanda di fornire un recapito telefonico per essere facilmente ricontattati.

Ho inserito degli APE, come mai non risultano validati. ?

La validazione degli APE da parte di quest'Ufficio avviene solo ed esclusivamente quando il certificatore richiede il codice univoco o quando ce un mutamento della prestazione energetica.

Non riesco a 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.

Per un maggior supporto si allegano i seguenti link:

<https://support.google.com/maps/answer/18539?hl=it>

<https://www.renatoweb.it/conversioni17.htm>

Come faccio ad annullare un APE ?

Al momento le richieste di cancellazione, sono state accantonate, in quanto il programma tra breve darà la possibilità a voi certificatori, oltre alla modifica dei dati, che ormai è in atto, anche la relativa cancellazione dell'intero documento.