

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.

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 verifichete 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.

Se la problematica riscontrata non è inserita tra quelle sopra riportate 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.