

## Performance-Bericht 2019/ Relazione sulla performance 2019

### (A) Gesamtbewertung des Steuerungsbereichs / Denominazione dell'area di gestione strategica:

#### Gesamtbewertung:

Im Jahr 2014 wurde die KlimaHaus Agentur GmbH, eine Inhouse-Gesellschaft des Landes Südtirol, in die **Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus** überführt, eine Körperschaft öffentlichen Rechts der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol.

Die KlimaHaus Agentur hatte sich zu diesem Zeitpunkt bereits als weit über die Landesgrenzen hinaus anerkanntes Kompetenzzentrum für energieeffizientes und nachhaltiges Bauen und Sanieren etabliert.

Mit der Schaffung der Energieagentur wurde dann die Basis zum schrittweisen Auf- und Ausbau weiterer Handlungsfelder und Kompetenzen zur Erreichung der energie- und Klimaschutzpolitischen Ziele des Klimaplanes „Energie Südtirol 2050“ und der Umsetzung der dafür notwendigen Maßnahmen geschaffen. Horizonte wurden erweitert und neue Initiativen wurden ergriffen.

Auch in der internen Aufbau- und Ablauforganisation wurde eine Vielzahl an Optimierungen, Digitalisierungen und Entbürokratisierungen umgesetzt, die sowohl die Effizienz und Wirtschaftlichkeit verschiedener interner Prozeduren und Prozesse erhöht haben, als auch nach außen hin das Angebot für den Bürger erweitern und verbessern konnten.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagement-systems will die Agentur ihre Prozesse und Dienstleistungen ständig verbessern und effizienter gestalten. Ein nach ISO 9001 zertifiziertes QMS legt fest, wer für welche qualitätsrelevanten Tätigkeiten verantwortlich ist und welche Vorgehensweisen dabei einzuhalten sind. In einem kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wird so gewährleistet, dass die Qualitätsorientierung Tag für Tag

#### Valutazione complessiva:

Nel 2014 l'Agenzia CasaClima s.r.l., una società Inhouse della Provincia di Bolzano, è stata trasformata nell'**Agenzia per l'Energia Alto Adige – CasaClima**, un ente strumentale della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.

L'Agenzia era già conosciuta ben oltre il territorio provinciale come centro di competenza dell'efficienza energetica e della sostenibilità in edilizia, sia per le nuove costruzioni, che per le riqualificazioni.

Così sono state poste le basi per lo sviluppo delle competenze

necessarie al raggiungimento degli obiettivi in tema di efficienza energetica e tutela del clima contenuti nel Piano Clima “Energia Alto Adige 2050”, nonché all'implementazione delle misure necessarie all'uopo. L'orizzonte si è velocemente allargato con diverse iniziative.

Anche nell'organizzazione delle strutture e dei processi interni è stato implementato un gran numero di ottimizzazioni, digitalizzazioni e sburocratizzazioni, che hanno sia aumentato l'efficienza e l'economicità dei vari processi e procedure interne che, all'esterno, sono state in grado di ampliare e migliorare l'offerta per il cittadino.

Con l'introduzione di un sistema di gestione della qualità l'Agenzia intende migliorare e rendere più efficienti i propri processi e servizi. Un sistema di gestione certificato secondo la ISO 9001 definisce le responsabilità e le attività rilevanti per la qualità e quali procedure devono essere seguite. In un processo di miglioramento continuo ciò garantisce che l'orientamento alla qualità sia vissuta giorno per giorno. Con la certificazione ISO 9001: 2015 implementata nel

gelebt wird. Mit der 2019 umgesetzten ISO 9001:2015 Zertifizierung will die Agentur nicht nur ihre Prozessqualität und Effizienz, sondern letztlich auch die Kundenzufriedenheit weiter verbessern.

2019, l'Agenzia non intende soltanto migliorare la qualità e l'efficienza dei propri processi, ma non per ultimo anche la soddisfazione dei clienti.

## (B) Strategische Ziele / Obiettivi strategici

<b>01</b>	<p><b>Steuerung laufender Strukturkosten</b></p> <p>Verschiedene laufende Strukturkosten konnten in den vergangenen Jahren reduziert werden:        Bis 2018 wurden alle im Vorjahresbericht vorgesehenen Kostensenkungsmaßnahmen umgesetzt..</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Verschlankeung und Anpassung der Organisationsstruktur an die Landesvorgaben:</u>          Im Hinblick auf den in den Beschlüssen des Provinzialrates vom 16. Juni 2015, Nr. 709 und 14. Februar 2017, Nr. 154, vorgesehenen Prozess der Straffung und Homogenisierung der Organisationsstruktur der Agentur erfolgte 2018 eine reale Abschaffung der Honorare des Verwaltungsrates, die 2018 tatsächlich nicht mehr im Jahresabschluss für einen Gesamtbetrag von rund 40.000 € pro Jahr erscheint.          Diese Struktur sollte für die nächsten zwei Jahre unverändert bleiben.</li> <li>2. <u>Beitritt zum ScientificNet:</u>          Das gleiche Ergebnis wurde 2018 in Bezug auf die Kostenoptimierung rund um die IT-Infrastruktur der Agentur durch den Beitritt zum ScientificNet-Netzwerk (EURAC / UNI) Anfang 2018 erzielt. Im Jahr 2018 kosteten alle IT-Basisdienstleistungen für die Agentur 20.000 Euro für diese Wahl im Jahr 2018, was einer Einsparung von 10.000 Euro gegenüber den Vorjahren entspricht.          Die Agentur sollte aufgrund des mit Eurac geschlossenen Vertrages über die Nutzung des ScientificNet-Netzwerks den vereinbarten Betrag auch für die folgenden zwei Jahre beibehalten.</li> <li>3. <u>Mietkosten des Hauptsitzes:</u>          Ein ähnliches Ergebnis wurde auch bei den Kosten für die Vermietung des Gebäudes im Zusammenhang mit der Verlegung der Hauptsitz in den NOI Techparks erzielt, die sich 2018 auf rund 161.000 € gegenüber 224.000 € im Jahr 2017 beliefen, mit einer Verbesserung von rund 63.000 €.          Die Kosten für die Vermietung der Immobilie sind in dem mit der Noi A.G. bis 2022 abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag enthalten und bleiben daher für die nächsten 2 Jahre konstant.</li> <li>4. <u>Tägliche Reinigung:</u>          Die Kosten für die Reinigung der Büros der Hauptsitz sind auch im Servicevertrag mit Noi A.G. enthalten und daher fallen 2018 keine Kosten für die Reinigung der Büros an.          Diese Situation wird sich auch in den Jahren 2019-2020 fortsetzen.</li> <li>5. <u>Finanzierung der Personalkosten mit drittmittelfinanzierten Projekten:</u>          In den letzten Jahren hat sich die KlimaHaus Agentur aktiv an Forschungsprojekten von zunehmender Bedeutung beteiligt, insbesondere in Europa. In Zukunft wird dieser Bereich, der für die institutionelle Arbeit der Agentur von größter Bedeutung ist, weiter gestärkt.          Im Jahr 2018 wurden rund 16% der Personalkosten durch Forschungsprojekte finanziert. Die Beteiligung an europäischen Projekten wird in den nächsten zwei Jahren voraussichtlich zunehmen.</li> </ol> <p><b>Controllo dei costi strutturali in corso</b></p> <p>Negli ultimi anni sono stati ridotti diversi costi strutturali costanti:          Nel 2019 si è consolidata la struttura dei costi di sede, così come previsto nel 2018.          Nel 2019, sono state mantenute tutte le misure per il contenimento dei costi previste nella relazione dell'esercizio precedente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Snellimento e omogeneizzazione dell'assetto organizzativo al regolamento provinciale:</u>          Con riferimento al processo di snellimento e omogeneizzazione dell'assetto organizzativo dell'Agencia previsto con le deliberazioni della giunta Provinciale del 16 giugno 2015, n. 709 e del 14 febbraio 2017, n. 154, nel 2018 si è assistito ad una reale eliminazione dei compensi del Consiglio di Amministrazione che nel 2019, così come già nel 2018,, infatti non compare più in bilancio per un importo totale di c.a 40.000€ l'anno.          Tale struttura dovrebbe rimanere invariata anche per i prossimi due anni successivi.</li> <li>2. <u>Adesione scientificNet:</u>          Lo stesso risultato già ottenuto nel 2018, si è riproposto anche nel 2019 anche per quanto riguarda l'infrastruttura informatica dell'agenzia attraverso l'adesione con l'inizio del 2018 alla rete ScientificNet</li> </ol>
-----------	---

(EURAC / UNI). Anche nel 2019, a fronte di questa scelta tutti i servizi informatici di base per l'agenzia, nel 2019, sono costati 20.000€ con un risparmio di 10.000€ rispetto agli esercizi precedenti il 2018. L'Agenzia, in virtù del contratto stipulato con Eurac per l'utilizzo dell'rete scientificNet, dovrebbe mantenere l'importo pattuito anche per le due annualità successive.

3. Costo affitto della sede:  
 Risultato analogo è stato registrato anche per i costi di affitto dell'immobile a fronte del trasferimento della sede presso il NOI Techpark a fine 2017, che nel 2019 sono stati di 167.000€ c.a., 167.000€ anche nel 2018 e 224.000 del 2017 con un miglioramento di c.a. 57.000€.  
 Il costo per l'affitto dell'immobile è compreso nel contratto di service stipulato con Noi S.p.a. fino al 2022 e pertanto, il costo relativo rimarrà costante per i prossimi 2 esercizi.

4. Servizio di pulizia giornaliero:  
 Anche le spese di pulizia degli uffici della sede sono compresi nel contratto di service stipulato con Noi S.p.a. e pertanto nel 2018 non si registrano costi per le pulizie degli uffici.  
 Tale situazione permarrà anche per gli anni 2019-2020.

5. Finanziamento dei costi del personale con progetti di ricerca:  
 L'Agenzia CasaClima negli ultimi anni ha partecipato attivamente a progetti di ricerca di portata sempre più rilevante, soprattutto in ambito europeo. In futuro, questo settore, estremamente importante per l'attività di carattere istituzionale dell'Agenzia, sarà ulteriormente rafforzato.  
 Nel 2018 circa il 16% del costo del personale è stato finanziato attraverso progetti di ricerca. Per i prossimi due esercizi si prevede un incremento della partecipazione a progetti europei.

			Einheit Unità	2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern.
1	Verschlingung Verwaltungsstruktur	Snellimento assetto organizzativo	€ / Jahr/anno	0 €	0 €	0 €	0 €	●
2	Beitritt zum ScientificNet	Adesione scientificNet	€ / Jahr/anno	20.000 €	20.000 €	20.000 €		●
3	Kosten Miete	Affitto immobile	€ / Monat/mese	13.900 €	13.900 €	13.500 €		●
4	Reinigungskosten Büros	Costi di pulizia uffici	€ / Jahr/anno	0 €	0 €	0 €		●
5	Drittmittelfinanzierung Personalkosten	Finanziamento dei costi del personale con progetti di ricerca	Prozent/ Percentuale	16%	17%	17%		●

Steuerbarkeit: ● direkt      ● eingeschränkt      ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta      ● parziale      ○ non governabile

**02 Entbürokratisierung und Überarbeitung der KlimaHaus- Richtlinien**  
 Weniger kann manchmal mehr sein! In der Umsetzung europäischen Richtlinien gilt es einen praxistauglichen und wirtschaftlichen Anwendungsrahmen zu finden, zu hohe oder unwirtschaftliche Anforderungen können sich in der Praxis als wenig zielführend oder gar hemmend erweisen und übersteigen die Bereitschaft vieler Bauherrn zu deren Umsetzung.  
 Mit der Überarbeitung der technischen KlimaHaus Richtlinien (Neubau, Sanierungen, KlimaHaus Nature, Blower-Door) wurde jener Vereinfachungsprozess fortgeführt, der 2014 mit der Überarbeitung der Landes-Energieeffizienzrichtlinie eingeleitet wurde. Anhand der Erfahrung von mehr als 12.000 zertifizierten Gebäuden wurden zahlreiche Vorgaben auf ihre Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Praxistauglichkeit überprüft. Grenzwerte und Anforderungen wurden neu formuliert oder auch gänzlich fallengelassen, wenn sie im Vergleich zum erforderlichen Aufwand keinen signifikanten Beitrag zur Verbesserung der Gesamtenergieeffizienz zu leisten vermochten. Im Jahr 2018 wurden nur wenige kleinere Korrekturen vorgenommen und dann im Jahr 2019 mit einigen tieferen Überarbeitungen einiger der KlimaHaus-Richtlinien fortgeführt.

Maßgebend für den Vereinfachungsprozess waren die Angemessenheit, Wirtschaftlichkeit und Technikneutralität der neu formulierten Mindestanforderungen, aber auch die bauphysikalische Robustheit. Dem Pareto-Prinzip folgend wurde die Aufmerksamkeit auf jene 20% der Aspekte konzentriert, die 80% des Ergebnisses bestimmen. Begleitend dazu wurden aber auch operative Werkzeuge, wie die neue (kostenlose) Software ProKlimaHaus, oder der Bauteilkatalog zum vereinfachten rechnerischen Nachweis der gängigsten Bauanschlüsse geschaffen und die Berechnungsergebnisse können gemäß nationaler Normen in das Tool „KlimaHaus Open“ importiert werden.

Des Weiteren wurde für die bauphysikalische Bewertung der gängigsten Anschlusstypen im Sanierungsbereich ein Wärmebrückenkatalog ausgearbeitet, welcher die thermohygro-metrischen Nachweise der Bauteile für alle Klimazonen beinhaltet und damit eine große Entscheidungshilfe bei der Planung der Maßnahmen darstellt. Der Zertifizierungsablauf wurde insgesamt stark entbürokratisiert und kann jetzt vollständig digital abgewickelt werden, es ist keine Akontozahlung mehr notwendig usw. Für die von der EU-Richtlinie eingeführte Ausweisungspflicht bei Vermietung und Verkauf wurde außerdem ein vereinfachtes, unbürokratisches und kostengünstiges Zertifizierungsverfahren für Bestandsgebäude zur Verfügung gestellt.

#### **Sburocratizzazione e revisione delle direttive CasaClima**

A volte meno può essere di più! Nel recepimento delle direttive europee bisogna trovare un quadro di applicazione idoneo dal punto di vista economico e nella pratica. Requisiti troppo aggressivi ed antieconomici nella pratica si possono rivelare poco concreti o addirittura d'intralcio, mettendo a dura prova la disponibilità di molti committenti ad implementarli.

Con la revisione delle direttive tecniche CasaClima (Nuovi edifici, risanamento, CasaClima Nature, Blower-Door) prosegue il processo di semplificazione iniziato nel 2014 con la revisione della direttiva efficienza energetica della Provincia. Sulla base dell'esperienza di 12.000 edifici certificati è stato possibile verificare diversi requisiti sulla loro efficacia, economicità e idoneità pratica.

Valori limite e prescrizioni sono stati riformulati o del tutto cancellati, se in rapporto all'impegno richiesto non garantivano un contributo significativo al miglioramento dell'efficienza energetica complessiva.

Nel 2018, sono solo state apportate poche piccole correzioni per poi procedere con il 2019 con alcune revisioni più approfondite di alcune direttive CasaClima.

Determinante per il processo di semplificazione sono state la congruità, l'economicità e la neutralità rispetto alla tecnologia usata per il raggiungimento dei requisiti minimi riformulati, ma anche la robustezza dal punto di vista fisico-strutturale.

Seguendo il principio di Pareto si è posto l'accento sul 20% degli aspetti che determinano l'80% dei risultati. Questo impegno è stato accompagnato dallo sviluppo di nuovi strumenti operativi come il nuovo (e gratuito) software ProCasaClima, strumento "CasaClima Open" con il quale possono essere importati i risultati di calcolo secondo norme e direttive nazionali, o il catalogo dei nodi per la verifica dei nodi costruttivi più diffusi.

Inoltre è stato elaborato un catalogo dei ponti termici più diffusi per la loro valutazione secondo fisico-strutturale, applicabile nei risanamenti, che contempla l'impronta termo-igrometrica degli elementi costruttivi per tutte le zone climatiche e rappresenta quindi un aiuto decisionale nella progettazione degli interventi.

Il percorso di certificazione è stato sostanzialmente sburocratizzato nel suo insieme e può ormai essere svolto interamente in forma digitale così come non è più necessario il pagamento dell'acconto iniziale e così via. Per l'obbligo di certificazione in caso di vendita e affitto introdotto dalla direttiva europea è stato inoltre creato un procedimento di certificazione economico e senza troppi adempimenti burocratici per edifici esistenti.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Überarbeitung der internen technischen Richtlinien	Revisione direttive interne tecniche	Anzahl/Numero	1	2[KU1]	1	1	●
2	ProKlimaHaus Software	ProCasaClima Software	Anzahl/Numero	0	1[KU2]	0	0	●
3	Software CasaClima Open	Software CasaClima Open	Anzahl/Numero	1	0	0	0	●
4	Bauteilkatalog	catalogo dei nodi	Anzahl/Numero	1	1	0	0	●
5	Wärmebrückenkatalog	Catalogo ponti termici	Anzahl/Numero	0	1	0	0	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 :  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

**03 Entwicklung neuer Zertifizierungprotokolle: Energy Check**

Der erste Schritt zur Energieeinsparung ist ein unabhängiger und von Verkaufsinteressen entkoppelter Rundum-Gebäudecheck. 2016 hat die Agentur dafür das Beratungsangebot „Energie-Check“ lanciert. Beim Energy-Check begutachtet ein Energieberater im Auftrag der KlimaHaus Agentur die Gebäudehülle und den Zustand der Gebäudetechnik an Ort und Stelle. Zur Abwicklung der Anfragen und für allgemeine Informationen zum Service hat die Agentur auch eine Online-Plattform eingerichtet. Nach jedem Check wird die Kundenzufriedenheit mit ein paar Fragen zur Beratungsqualität erhoben. Die Ergebnisse sind ausnahmslos sehr positiv, jeder würde den Energy-Check noch einmal machen.

Die Auswertung des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit ergab eine Punktezah von 4,7 (2017) bzw. 4,8 (2018) und 4,8 (2019) bei 5,0 Maximalpunkten. Jeder würde den Energy-Check noch einmal machen

**Energy Check**

Il primo passo verso il risparmio energetico è una verifica a 360 gradi, indipendente e slegata da interessi commerciali, dello stato dell'edificio. Per rispondere a queste esigenze nel 2016 l'Agencia ha lanciato l'Energy-Check. Attraverso il sopralluogo fisico di un consulente energetico incaricato dall'Agencia si controllano l'involucro edilizio e gli impianti. Per la gestione delle richieste e come strumento di informazione del servizio, l'Agencia ha attivato una piattaforma online. Dopo ogni check, attraverso un formulario di quesiti, si verifica il gradimento del colloquio da parte del cliente. I risultati sono incoraggianti, ogni cliente ripeterebbe il check.

La valutazione del questionario sulla soddisfazione dei clienti ha mostrato un punteggio di 4,7 nel 2017), 4,8 nel 2018 e 4,8 nel 2019 su un punteggio massimo di 5,0. Ogni cliente ripeterebbe il check.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Anzahl der durchgeführten Prüfungen („Check“)	Numero dei sopralluoghi („Check“) effettuati	Anzahl/Numero	55	60	65	70	●
2	Vorliebesgrad	Livello di gradimento (0=min-5=max)	Grad/Grado	4.8	4.8	4.8	4.8	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

**04 Entwicklung neuer Zertifizierungprotokolle: KlimaGemeinde Klimaschutzpolitik**

Die KlimaHaus Agentur hat 2016 das Programm „KlimaGemeinde“ lanciert, mit welchem Kommunen auf ihrem Weg zu einer nachhaltigen Entwicklung begleitet und unterstützt werden. Den Gemeinden bietet sich dazu eine Vielzahl an Handlungsfeldern: von der Energieeffizienz der kommunalen Gebäude über die öffentliche Beleuchtung, Infrastrukturen und Versorgungsnetzen bis hin zu nachhaltigen Mobilitätskonzepten und umweltfreundlichen Beschaffungskriterien. Gemeinden sind letztlich aber auch der Schlüssel zur Einbeziehung der Bürger in die wirksame Umsetzung unserer Klimaschutzpolitik. 2016 erfolgte der Rollout dieser Initiative

und bis zum 31.12.2019 sind bereits 41 Kommunen dem Programm KlimaGemeinde oder KlimaGemeinde Light beigetreten.  
 Es ist zu erwarten, dass der Beitritt in den nächsten Jahren zunehmen wird.

**Sviluppo nuovi protocolli di certificazione: ComuneClima**  
**Politica di protezione del clima**

Nel 2016, l'Agenzia CasaClima ha lanciato il programma "Comune Clima", che accompagna e sostiene i comuni nel loro cammino verso lo sviluppo sostenibile. I comuni hanno una vasta gamma di opzioni tra cui scegliere: dall'efficienza energetica degli edifici comunali, all'illuminazione pubblica, alle infrastrutture e alle reti di approvvigionamento, fino ai concetti di mobilità sostenibile e ai criteri di acquisto rispettosi dell'ambiente. In ultima analisi, le comunità sono anche la chiave per coinvolgere i cittadini nell'attuazione efficace delle nostre politiche di protezione del clima. Questa iniziativa è stata lanciata nel 2016 e fino al 31.12.2017 già 22 comuni hanno già aderito al programma ComuneClima o ComuneClima Light. Si auspica per i prossimi anni un incremento delle adesioni.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Programm KlimaGemeinde	Programma ComuneClima	Anzahl/Numero	41	43	50	55	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

**05 KlimaGemeinde Berater**

Als Begleitende zur Zertifizierung wurde ein Ausbildungsprogramm für die Figur des KlimaGemeinde Beraters entwickelt.

Der KlimaGemeinde-Berater begleitet die Gemeinde und die gemeindeinterne Arbeitsgruppe „Energy Team“ bei der Umsetzung von Maßnahmen des Energie- und Umweltmanagementplans und beim Zertifizierungsprozess Gemeinsam (das "Energy Team") bei der Umsetzung der Maßnahmen im Katalog. Die Agentur hat sich zum Ziel gesetzt, diese Berater für die technische Unterstützung der Gemeinden auszubilden. Bis dato können jene Gemeindeverwaltungen, die am KlimaGemeinde Programm teilnehmen, auf eine Liste von akkreditierten Experten „KlimaGemeinde Berater“ zurückgreifen, die über das gesamte Staatsgebiet verteilt sind.

Für die nächsten Jahre ist eine jährliche Aktualisierung für die bereits akkreditierten Berater vorgesehen. Alle neuen Kurse werden nach Prüfung einer spezifischen Anfrage / eines spezifischen Bedarfs durch die Gemeinden, die an einer Teilnahme am KlimaGemeinde Programm interessiert sind, aktiviert.

**Consulenti ComuneClima**

A corollario della certificazione è stato sviluppato un programma formativo per la figura del Consulente ComuneClima.

Il consulente ComuneClima è la figura che ha il compito di accompagnare il comune ed il gruppo di lavoro interno del Comune (l'“Energy Team”) nell'implementazione delle misure del catalogo. L'Agenzia, si prefigge la formazione di tali consulenti atti ad operare per il supporto tecnico ai comuni.

Ad oggi le amministrazioni che vogliono aderire al programma ComuneClima possono far riferimento ad un elenco di tecnici accreditati “Consulenti ComuneClima” e distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Per i prossimi anni è previsto un aggiornamento annuale per i consulenti già accreditati. Eventuali nuovi corsi saranno attivati previa verifica di una specifica richiesta/ esigenza da parte dei comuni interessati a partecipare al programma ComuneClima.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	KlimaGemeinde Berater	Consulenti ComuneClima	Anzahl/Numero	57	57	70	80	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

**06 Forschungsprojekte**

Die KlimaHaus Agentur und ihre Forschungs- und Entwicklungsabteilung beteiligen sich seit 2014 aktiv an größeren Forschungsprojekten, insbesondere auf europäischer Ebene.

In Zukunft wird dieser äußerst wichtige Bereich weiter gestärkt werden, um aussichtsreiche Klimaschutzstrategien und die für seine Umsetzung notwendigen operativen Maßnahmen auf wissenschaftlich fundierter Basis zu entwickeln, ohne seine Praxisrelevanz zu vernachlässigen. Mittlerweile sind diese Projekte auch eine wichtige Einnahmequelle der Agentur geworden, die ein Zehntel des Produktionswertausmachen.

Mittlerweile sind diese Projekte auch eine wichtige Einnahmequelle der Agentur geworden, die ein Zehntel des Produktionswertausmachen.

**Progetti di ricerca**

L'Agenzia CasaClima e il suo dipartimento di ricerca e sviluppo già dal 2014, hanno iniziato a partecipare attivamente a progetti di ricerca di più ampia portata, soprattutto a livello europeo.

In futuro, questo settore estremamente importante dovrà essere ulteriormente rafforzato al fine di sviluppare strategie promettenti nel campo della protezione del clima e le misure operative necessarie per la sua attuazione su una solida base scientifica, senza trascurare la rilevanza pratica.

Nel frattempo questi progetti sono diventati anche un'importante fonte di reddito per L'Agenzia, attestandosi a circa un decimo del Valore della Produzione.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Geförderte Projekte	Progetti finanziati	Anzahl/Numero	11	12	8	12	●

Steuerbarkeit: ● direkt      ● eingeschränkt      ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta      ● parziale      ○ non governabile

**07 Zertifizierungsprotokolle und KlimaHaus Gütesiegel**

Im Laufe der Jahre wurden die KlimaHaus Protokolle und Standards ständig weiterentwickelt und sind von einer rein energetischen Zertifizierung zu einem Gütesiegel für qualitativ hochwertiges und umweltbewusstes Bauen ausgebaut worden.

Nachhaltigkeit ist im Verständnis von KlimaHaus ein ganzheitlicher Ansatz, der nicht nur die Energieeffizienz eines Gebäudes bewertet, sondern in der Bewertung weiter greift. Die Grundlage für unsere Nachhaltigkeitssiegel bildet die bewährte KlimaHaus Gebäudezertifizierung. Darauf aufbauend wurde mit KlimaHaus Nature ein weiterführendes Protokoll entwickelt und die Zertifizierung um Kriterien ergänzt, die maßgebend für die Ressourcenschonung und das Wohlbefinden des Menschen sind.

Aufbauend auf KlimaHaus Nature hat die Agentur eine ganze Familie von Nachhaltigkeitssiegeln entwickelt, die den Besonderheiten und Anforderungen in bestimmten Anwendungsbereichen Rechnung tragen. Insbesondere werden neben dem Gebäude und der gebäudetechnischen Ausrüstung auch weichere Aspekte bewertet, wie beispielsweise die Betriebsführung, das Ressourcen-, Abfall- und Umweltmanagement, soziale Aspekte ebenso wie jene der Logistik oder von Produktionsprozessen.

Die Familie der KlimaHaus Nachhaltigkeitslabel umfasst mittlerweile KlimaHotel, ein Gütesiegel für nachhaltige Tourismusbetriebe, KlimaHaus Welcome für kleinere Beherbergungsbetriebe, KlimaHaus Work&Life für Büro- und Dienstleistungsgebäude, KlimaHaus Wine für nachhaltige Weinkellereien, sowie KlimaHaus School für Schulen und Kindergärten und KlimaFactory für Betriebe.

Die Anforderungen an Bauprodukte steigen stetig und immer öfter wird nach geeigneten Produkten für ein KlimaHaus nachgefragt, von Bauherren wie von Herstellern. Bauwillige suchen neutrale Informationen zu den Produkten, Hersteller möchten sich am Markt gegenüber der Konkurrenz abgrenzen. Das Gütesiegel "KlimaHaus QualityProduct" ist eine Qualitätsmarke, mit der Bauprodukte gekennzeichnet werden, die alle Qualitätsanforderungen der jeweiligen KlimaHaus-Richtlinie erfüllen. Die Familie der Gütesiegel wurde erweitert und wird nun für Fenster, Türen und Lüftungsanlagen vergeben.

**Protocolli di certificazione e sigilli di qualità CasaClima**

Nell'arco degli anni i protocolli e gli standard CasaClima sono stati costantemente aggiornati, passando da una certificazione meramente energetica ad un sigillo di qualità per l'edilizia qualitativamente ed "ambientalmente" pregiato.

Nella filosofia CasaClima la sostenibilità rappresenta un approccio olistico, che non valuta soltanto l'efficienza energetica di un edificio, ma va ben oltre. La certificazione di edifici ben affermata rappresenta la base dei nostri sigilli di sostenibilità. Su quel pilastro è stato costruito CasaClima Nature, un protocollo con ulteriori criteri di certificazione, che sono importanti per il risparmio di risorse ed il benessere delle persone. CasaClima Nature non certifica solo le qualità energetiche di un edificio, ma anche quelle ambientali, sanitarie e di benessere abitativo.

Partendo da CasaClima Nature l'Agencia ha sviluppato una serie di sigilli di sostenibilità che rispettano le peculiarità e le esigenze di alcuni settori particolari di edifici. In particolare, oltre all'involucro ed all'impiantistica, si tiene conto anche di aspetti soft, come per esempio la gestione aziendale, la gestione delle risorse, dei rifiuti e dell'ambiente, aspetti sociali, la logistica e processi di produzione.

La famiglia dei sigilli di sostenibilità è ormai composta da ClimaHotel, il sigillo per strutture turistiche sostenibili, CasaClima Welcome per più piccoli bed and breakfast, CasaClima Work&Life per edifici per uffici e servizi, CasaClima Wine per cantine vinicole sostenibili, e CasaClima School per scuole ed asili, come CasaClima Factory per aziende.

I requisiti richiesti per prodotti da costruzione aumentano e sono sempre più ricercati prodotti adatti alla costruzione di una CasaClima. Questo vale sia per committenti che per costruttori. Il committente cerca informazioni oggettive sui prodotti, mentre i produttori intendono differenziarsi sul mercato dai concorrenti.

Il Sigillo "QualityProduct CasaClima" è un sigillo di qualità per prodotti da costruzione che soddisfano tutti i requisiti di qualità del relativo Regolamento Tecnico CasaClima. La famiglia dei sigilli di qualità è stata ampliata e comprende ormai finestre, porte e impianti di ventilazione.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Zertifizierungsp otokolle und Gütesiegel	Protocolli di certificazione e sigilli di qualità	Anzahl/ Numero	22	20	20	20	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilität: ● direkte ○ parziale ○ non governabile

#### 08 Zertifizierungen von Gebäuden

Wenngleich die Agentur ihre Tätigkeitsfelder letzthin stetig erweitert hat, liegt dennoch der Hauptschwerpunkt der Aktivitäten in der Gebäudezertifizierung und der Bewertung von Gebäuden und Produkten nach energetischen und umweltrelevanten Qualitätskriterien.

##### Certificazione di edifici

Nonostante il costante ampliamento del campo d'azione, il baricentro delle attività è sempre rappresentato dalla certificazione di edifici e dalla valutazione di edifici e prodotti secondo criteri energetici ed ambientali.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Zertifizierungen neue Gebäude	Certificazioni nuovi edifici	Anzahl/ Numero	985	800	900	1000	985
2	Zertifizierungen sanierte Gebäude	Certificazioni edifici risanati	Anzahl/ Numero	555	400	600	700	555
3	Zertifizierungen Bestandsgebäude	Certificazioni edifici esistenti	Anzahl/ Numero	1020	1000	900	800	1020

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilität: ● direkte ○ parziale ○ non governabile

**09 Sensibilisierungskampagnen: CO2 Rechner und Neuer KlimaLand Webauftritt**

Die Agentur hat zudem einen wissenschaftlich fundierten Online-Rechner zur Bestimmung des individuellen CO2-Fußabdrucks entwickelt. Damit kann der Bürger den Einfluss seines Verhaltens auf das Klima quantifizieren und die Möglichkeiten seines ganz persönlichen Beitrags zum Klimaschutz abwägen. (Link: [http://casaclima.co2-rechner.de/de\\_IT/](http://casaclima.co2-rechner.de/de_IT/))

Um die Bevölkerung am besten in das Projekt einzubinden, das sich für die Verwirklichung eines wortwörtlichen KlimaLandes einsetzt, wurde ein neues Webportal gegründet, das seit Dezember 2018 online ist. Unter [www.klimaland.bz](http://www.klimaland.bz) erfährt man alles zu den Initiativen, Partnern und Neuheiten in Sachen Umweltschutz und Nachhaltigkeit. Das Portal wurde von der Landesagentur für Umwelt, der Agentur für Energie Südtirol - KlimaHaus und dem Ökoinstitut Südtirol/Alto Adige gegründet.

Den Bürgern und Bürgerinnen soll gezeigt werden, mit welchen konkreten Maßnahmen man tagtäglich zum Umweltschutz beitragen kann: Von Förderungen des Landes, über Events hin zur Möglichkeit, den eigenen ökologischen Fußabdruck zu berechnen und der Ex-Novo-Plattform für ein bewusstes und klimafreundliches Konsumverhalten, auf der Interessierte Second-Hand-Angebote veröffentlichen oder Reparatur-Dienstleister finden können.

**Campagne di sensibilizzazione: calcolatore Co2 e Nuovo sito KlimaLand**

L'Agenzia inoltre ha iniziato nel 2016 lo sviluppo di un calcolatore online scientificamente consolidata per la definizione dell'impronta individuale di CO2. I cittadini possono così misurare l'influenza dei propri comportamenti sul clima e valutare le possibilità del personale contributo alla tutela del clima. (Link: [http://casaclima.co2-rechner.de/de\\_IT/](http://casaclima.co2-rechner.de/de_IT/)).

Per coinvolgere al meglio la popolazione nel progetto che punta alla creazione di un vero e proprio Klimaland Alto Adige, è stato creato un nuovo portale web che è online dal 17 dicembre. All'indirizzo [www.klimaland.bz](http://www.klimaland.bz) si possono trovare tutte le informazioni su iniziative, partner e novità legate alla tutela del clima e dell'ambiente in Alto Adige. Il portale è frutto della collaborazione fra la Provincia di Bolzano, l'Agenzia per l'ambiente, l'Agenzia CasaClima e l'Ökoinstitut.

L'idea di fondo è quella di mostrare ai cittadini quali sono le misure concrete che si possono mettere in atto, quotidianamente, per dare un contributo pratico alla tutela dell'ambiente: Dalle agevolazioni agli studi, dagli eventi alla possibilità di calcolare online il proprio impatto sull'ambiente in termini di emissioni di anidride carbonica, per terminare con ExNovo, la piattaforma per il consumo consapevole attraverso acquisti e vendite di oggetti di seconda mano, riparazioni e prestiti.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Co2 Rechner Calcolatore Co2	Calcolatore Co2	Anzahl/ Numero	1	1	1	1	●
2	Neuer KlimaLand Webauftritt	Nuovo sito KlimaLand	Vers./Vers.	1	1	1	1	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar

Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

**Entwicklung neuer Zertifizierungprotokolle: KlimaFactory**

Mit der 2017 angelaufenen Initiative KlimaFactory will die Agentur hingegen auch kleinen und mittleren Unternehmen dabei helfen, das energetische Einsparungspotential zu erschließen, das in Produktion und Gewerbe schlummert. Gerade KMUs scheuen oft Kosten und Aufwand für die Einführung eines betrieblichen Energiemanagements, weshalb speziell hierfür ein niederschwelliges Angebot geschaffen wurde. Im Rahmen eines geförderten Energieaudits werden alle energierelevanten Bereiche und betrieblichen Abläufe unter die Lupe genommen und so die größten Einsparpotenziale, aber auch die sinnvollsten Verbesserungsmaßnahmen ermittelt. Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz helfen aber nicht nur, den Kostendruck zu senken und die Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe zu verbessern, sie leisten in ihrer Summe auch einen wertvollen Beitrag zum Klimaschutz.

In den nächsten Jahren wird ein Anstieg der Anzahl der beitragswilligen Unternehmen erwartet.

**Sviluppo nuovi protocolli di certificazione: KlimaFactory**

Con l'iniziativa KlimaFactory, entrata a regime nel 2017, si intende trovare ed evidenziare il potenziale di risparmio energetico celato nei vari processi delle piccole e medie imprese. Sono proprio le PMI a mostrare spesso incertezze per i costi e l'impegno rappresentati dall'introduzione di un sistema di gestione dell'energia.

Per questo motivo il progetto si rivolge in particolar modo a loro. All'interno di un audit energetico vengono analizzati tutti i settori e processi produttivi rilevanti dal punto di vista energetico per individuare le possibili azioni di efficientamento. Oltre alla riduzione dei costi energetici e al conseguente miglioramento della competitività ne beneficia fortemente anche la tutela del clima.

Per il futuro ci si aspetta un incremento delle aziende che siano disposte ad aderire.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Teilnehmende Betriebe KlimaFactory	Aziende che aderiscono a KlimaFactory	Anzahl/Numero	12	15	20	25	●
2	2	Kontaktierte Betriebe	Aziende contattate	12	20	25	30	●

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

#### 11 **Zusammenarbeit mit ENEA**

Die Agentur bezieht ENEA, wo immer möglich, in alle Initiativen ein, die unter diese drei Kategorien fallen:

- 1) Energieeffizienz in Gemeinden
- 2) Energieeffizienz in KMUs
- 3) Richtlinien für EA (Energieaudits) in KMUs.

Es ist zu berücksichtigen, dass 2019 das Jahr der zweiten Runde der zweite Termin für die Durchführung der obligatorischen Energieaudits war, die 2015 mit dem Gesetzesdekret 102/2014 begann, weshalb ENEA mit der Sammlung von EA beschäftigt war.

#### **Collaborazione con ENEA**

L'Agenzia sta coinvolgendo ove possibile ENEA in tutte le iniziative che rientrano nelle seguenti tre categorie:

- 1) Efficienza energetica nei Comuni
- 2) Efficienza energetica nelle PMI
- 3) Linee guida per le DE (diagnosi energetiche) nelle PMI

Si deve annotare che il 2019 è stato l'anno della seconda scadenza delle diagnosi energetiche obbligatorie, partito nel 2015 con il d.lgs. 102/2014 e quindi l'ENEA è stata impegnata con la raccolta delle DE.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	KlimaGemeinde – Events mit ENEA	Eventi ComuneClima con ENEA	Anzahl/Numero	1	1	1		●
2	Events für KMU PMI mit der Teilnahme von ENEA und ACC	Eventi con PMI con partecipazione di ENEA e ACC	Anzahl/Numero	0	1	5	10	●
3	Veröffentlichung der RL	Pubblicazione delle LG	Anzahl/Numero	0	1	1	0	

Steuerbarkeit: ● direkt ○ eingeschränkt ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta ○ parziale ○ non governabile

#### 11 **Zusammenarbeit von GSE und PAB als zentrale Anlaufstelle**

Die Optimierung der Energieeffizienz ist die wichtigste der drei Säulen des strategischen Dokuments „Klimaplan Energie-Südtirol-2050“ der Autonomen Provinz Bozen. Deshalb ist ein Ziel jenes, die Sanierungsrate der öffentlichen Gebäude jährlich zu erhöhen und somit den Vorbildcharakter der öffentlichen Verwaltung zu stärken.

Die Landesregierung hat kürzlich die Möglichkeit geschaffen, die Landesbeiträge mit dem sogenannten "Conto Termico" gemäß Ministerialdekret vom 16. Februar

2016 zu kumulieren. Somit erhöhen sich die Förderungen für die öffentlichen Verwaltungen. Allerdings ist die Kumulierung jedoch nicht nur eine Möglichkeit: Der Beitrag der Provinz stellt eine Ergänzung zu den Förderungen des Conto Termico dar. Aus diesem Grund wurde bei der Agentur ein einheitlicher Informationsschalter „Conto Termico“ und Landesbeiträge eingerichtet, um die öffentlichen Einrichtungen und insbesondere die Gemeinden zu unterstützen.

**Collaborazione GSE e PAB per sportello unico**

L'ottimizzazione dell'efficienza energetica è il più importante dei tre pilastri della strategia provinciale per la tutela del clima riportata nel "Piano clima Energia-Alto Adige-2050". Per questo motivo uno degli obiettivi è quello di aumentare, di anno in anno, il tasso di ristrutturazione degli edifici pubblici, rafforzando in tal modo anche il ruolo esemplare della Pubblica Amministrazione.

Di recente la Giunta provinciale ha introdotto la possibilità di cumulare i contributi provinciali con il cosiddetto Conto Termico ai sensi del decreto ministeriale del 16 febbraio 2016. Così facendo, aumenta l'incentivo a sostegno della Pubblica Amministrazione. La cumulabilità non è, tuttavia, un'opzione: il contributo provinciale rappresenta, infatti, un'integrazione agli incentivi derivanti dal Conto Termico. Per tale motivo è stato istituito presso l'Agencia lo Sportello informativo unico Conto Termico e contributi provinciali a supporto delle PA e in particolare dei Comuni.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Gemeinden	Comuni coinvolti	Anzahl/Numero	0	20	40	60	●
2	Treffen/technische Runden	Incontri/tavoli tecnici	Aziende contattate	0	2	4	6	●

Steuerbarkeit: ● direkt    ● eingeschränkt    ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta    ● parziale    ○ non governabile

**11 Weiterbildung und Kurstätigkeit**

Beratung und Ausbildung von Planern, Handwerkern, Facharbeitern und Bauherren zu Themen der Energieeffizienz und Nachhaltigkeit gehören zu den Grundpfeilern der KlimaHaus Agentur. Über 35.000 Personen haben von diesem Angebot schon Gebrauch gemacht.

**Formazione e corsi**

La consulenza e la formazione per progettisti, artigiani, maestranze e committenti sulle tematiche dell'efficienza energetica e dell'edilizia sostenibile rappresentano un altro pilastro portante dell'attività dell'Agencia CasaClima. Complessivamente, ad oggi oltre 35.000 persone hanno usufruito dell'offerta formativa CasaClima.

			Einheit	Ist 2019	2019	2020	2022	Steuerb. Govern
1	Kurse	Corsi	Anzahl/Numero					●
2	Kurstypen	Tipi di corsi	Anzahl/Numero					●
3	Teilnehmer	Partecipanti	Anzahl/Numero					●
4	KlimaHaus Master Module in universitären Angeboten	Master CasaClima, moduli universitari	Anzahl/Numero					●

Steuerbarkeit: ● direkt    ● eingeschränkt    ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta    ● parziale    ○ non governabile

**12 Öffentlichkeitsarbeit**

Durch die Organisation von Tagungen, Informationsveranstaltungen und Messen, die CasaClima Tour, die Veröffentlichung von Fachbüchern, Informationsbroschüren und der KlimaHaus-Zeitschrift, mit regelmäßigen Publikationen in verschiedenen Printmedien sowie auf Internetplattformen (Webportal, Facebook, Twitter,

Newsletter, usw.) sensibilisiert und informiert die Agentur Bürger und Fachpublikum zu den Themen des energieeffizienten und nachhaltigen Bauens.

**Relazioni pubbliche**

L'Agenzia CasaClima è costantemente impegnata nella sensibilizzazione di professionisti e cittadinanza sui temi dell'edilizia sostenibile e dell'efficienza energetica. L'attività di informazione si attua in maniera puntuale e dettagliata, attraverso l'organizzazione e la partecipazione a convegni e fiere, eventi informativi, il CasaClima Tour, la redazione della propria rivista CasaClima, la stampa di brochure e libri su temi specifici e una attività di informazione su carta stampata e su diversi canali web (Newsletter, portale web, facebook, twitter, ecc.)

			Einheit	Ist 2018	2019	2020	Steuerb. Govern
1	Teilnahme an Messen	Partecipazioni a fiere	Anzahl/Numero	3	3	3	☉
2	Vorträge bei Kongressen, Tagungen, Events	Congressi, convegni, seminari	Anzahl/Numero	220	200	200	☉
3	KlimaHaus Tour (außerhalb Prov. BZ)	CasaClima Tour (fuori Prov. BZ)	Anzahl/Numero	11	10	10	☉
4	Teilnehmer KlimaHaus Tour	Partecipanti CasaClima Tour	Anzahl/Numero	1800	2000	200	☉
5	KlimaHaus Info Abende in Südtirols Gemeinden	Serate informative CasaClima nei comuni dell'Alto Adige	Anzahl/Numero	2	3	3	☉
6	Anzahl Zeitschriften	Numero delle riviste	Anzahl/Numero	4	4	4	☉
7	Gesamtauflage aller Auflagen	Tiratura annuale	Anzahl/Numero	96.000	100.000	100.000	☉
8	Newsletter	Newsletter	Anzahl/Numero	23	26	26	☉
9	Info Broschüren, Flyer	Opuscoli informativi, flyer	Anzahl/Numero	5	9	11	☉
10	Fachartikel in Südtiroler Fach- und Wochen Zeitschriften	Articoli su riviste e settimane dell'Alto Adige	Anzahl/Numero	78	78	78	☉

Steuerbarkeit: ● direkt ☉ eingeschränkt ○ nicht steuerbar

Governabilità: ● diretta ☉ parziale ○ non governabile

**13 Digitalisierung der Zertifizierungsabläufe**

Anfang 2015 wurde die ERP Software Radix, die bereits in der Verwaltung eingesetzt wurde, auch zur Abwicklung der Gebäudezertifizierungen in der Technikabteilung eingesetzt. Alle relevanten Daten eines Zertifizierungsantrages, der aktuelle Projektstand und die definitiven Gebäudedaten der energetischen Zertifizierung werden damit digital erfasst und zentral in der Unternehmenssoftware erfasst.

Anhand verschiedener Workflows (individuelle Makros, Jobs, Imports, Exports...) konnten so Prozesse automatisiert werden um die Abwicklung zu beschleunigen und Fehlerquellen zu vermeiden.

Seit Juli 2015 werden die KlimaHaus Zertifizierungen schließlich komplett digital abgewickelt. Es werden weder vom Antragsteller Dokumente in Papierform angefragt, noch werden zusätzliche Unterlagen oder Pläne ausgedruckt. So ist ein erheblicher Aufwand bei der Protokollierung, der Projektabwicklung und der Archivierung weggefallen und es konnte dadurch viel Arbeitszeit, Organisation und Archivplatz eingespart werden.

Im Bereich Auditierung wurde das Auditprotokoll digitalisiert und mit der Berechnungssoftware gekoppelt, somit können für die Kontrollaufgaben an der Baustelle die Daten direkt aus der energetischen Berechnung entnommen werden.

**Digitalizzazione dei processi di certificazione**

All'inizio del 2015 il software ERP Radix, già utilizzato in ambito amministrativo, è stato utilizzato anche per l'elaborazione delle certificazioni edilizie presso l'ufficio tecnico. Tutti i dati rilevanti di una domanda di certificazione, lo stato attuale del progetto e i dati definitivi della certificazione energetica dell'edifici vengono registrati in formato digitale nel software di gestione aziendale.

Utilizzando vari flussi di lavoro (singole macro, lavori, importazioni, esportazioni...), i processi possono essere automatizzati per velocizzare l'elaborazione ed evitare fonti di errore.

Dal luglio 2015, la certificazione CasaClima è completamente digitale. Non sono richiesti documenti cartacei al richiedente, né vengono stampati documenti o piani aggiuntivi. Questo ha eliminato la necessità di un notevole sforzo in termini di registrazione, gestione del progetto e archiviazione, risparmiando così molto tempo lavorativo, di organizzazione e spazio di archiviazione.

Nel campo dell'audit, il protocollo di audit è stato digitalizzato e accoppiato al software di calcolo, in modo che i dati possano essere presi direttamente dal calcolo energetico per le attività di controllo in cantiere.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Digitalisierung der Zertifizierungsabläufe	Digitalizzazione della procedura di certificazione	Prozent/ Percentuale	60%	65%	70%	70%	●
			Steuerbarkeit:	● direkt	● eingeschränkt	○ nicht steuerbar		
			Governabilität:	● diretta	● parziale	○ non governabile		

**14 Digitalisierung und Verbesserung interner Prozessabläufe**

Ab 2016 wurden anhand der Cloud-Lösung Microsoft SharePoint mehrere Optimierungen anhand der Digitalisierung und Automatisierung verschiedener Abläufe gemacht:

- Ein Unternehmens- Intranet wurde eingerichtet um zentrale Informationen für alle Mitarbeiter dort zu sammeln. (News, Dokumente, Anleitungen...)
- Digitale, cloudbasierte Kalender wurden eingerichtet zur Reservierung von Firmenautos und Meeting Räumen
- Die Anfragen und das Genehmigungsprozedere für Außendienste und Abwesenheiten der Mitarbeiter wurden digitalisiert und konnten so effizienter gestaltet werden ohne Papierdokumentation.
- Das Genehmigungsverfahren für Ankäufe und Beauftragungen wurde digitalisiert und somit konnten einige Kontrollen und Eingaben ebenfalls effizienter gestaltet werden.

Das Genehmigungsverfahren für Einkäufe und Bestellungen wurde digitalisiert.

**Digitalizzazione di vari processi interni**

A partire dal 2016, la soluzione Cloud Microsoft SharePoint è stata utilizzata per effettuare diverse ottimizzazioni basate sulla digitalizzazione e l'automazione di vari processi:

- È stata creata una rete intranet aziendale per raccogliere informazioni centralizzate per tutti i dipendenti. (Notizie, documenti, istruzioni...)
- Sono stati creati calendari digitali basati su Cloud per la prenotazione di auto aziendali e sale riunioni.
- Sono state digitalizzate le richieste e le procedure di approvazione per il personale in missione e le assenze dei dipendenti, rendendole così più efficienti ed eliminando la documentazione cartacea.
- È stata digitalizzata la procedura di approvazione per gli acquisti e gli ordini, rendendo più efficienti anche alcuni controlli e alcune registrazioni.

È stata digitalizzata la procedura di approvazione per gli acquisti e gli ordini.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Digitalisierung verschiedener interner Prozesse	Digitalizzazione di diversi processi	Prozent/ Percentuale	70%	70%	70%	70%	●
			Steuerbarkeit:	● direkt	● eingeschränkt	○ nicht steuerbar		
			Governabilität:	● diretta	● parziale	○ non governabile		

**15 Digitalisierung der Beratungs-, Informations-, und Sensibilisierungsangebote**  
 Der Internetauftritt der KlimaHaus Agentur wurde komplett überarbeitet: Auf die neue Internetseite werden nun die Daten und Fotos der zertifizierten Gebäude automatisch upgeloadet, die KlimaHaus Berater, die KlimaHaus Partner usw. werden automatisch mit der Unternehmensdatenbank synchronisiert.  
 Die Ansuchen für einen Energycheck können vom Bürger direkt online ausgefüllt werden und anhand des online CO2 Rechners kann jeder Bürger seinen persönlichen CO2-Fußabdruck berechnen.  
 Es wurde ein online Portal zur Registrierung der energetischen Zertifizierungen von Gebäudeteilen (APE) durch freiberufliche Techniker eingerichtet, welche anschließend telematisch an das Siape Portal übermittelt werden. Ein weiteres online Tool für Unternehmen wurde im Rahmen des Projektes KlimaFactory eingerichtet, um ein branchenspezifisches Benchmark durchzuführen, das den Unternehmen erlaubt eine erste Standortbestimmung durchzuführen.

**Digitalizzazione di servizi di consulenza, informazione e sensibilizzazione**  
 Il sito web della Agenzia Casa Clima è stato completamente ridisegnato: i dati e le foto degli edifici certificati vengono caricati automaticamente sul nuovo sito web, così come vengono elencati i consulenti CasaClima, i Partner CasaClima, etc. e tali informazioni vengono sincronizzate automaticamente con il database aziendale. La richiesta per un Energy Check può essere compilata direttamente online da parte dei cittadini e, con l'utilizzo del calcolatore di CO2, ogni cittadino ha la possibilità di calcolare la propria impronta di CO2 personale. È stato istituito un portale online per la registrazione delle certificazioni energetiche degli edifici (APE), collegato telematicamente al portale Siape.  
 Un altro strumento online per le aziende è stato creato nell'ambito del progetto KlimaFactory per realizzare un benchmark specifico per il settore, che permette alle aziende di eseguire una valutazione iniziale.

			Einheit	Ist 2019	2020	2021	2022	Steuerb. Govern
1	Digitalisierung der Beratungs-, Informations-, und Sensibilisierungsangebote	Digitalizzazione di servizi di consulenza, informazione e sensibilizzazione	Anzahl der Angebote/ Numero dei servizi	6	6	6	6	●

Steuerbarkeit: ● direkt      ● eingeschränkt      ○ nicht steuerbar  
 Governabilità: ● diretta      ● parziale      ○ non governabile

## (C) Entwicklungsschwerpunkte / Priorità di sviluppo

Stand der Umsetzung: Planmäßig 😊 leichte Abweichungen 😐 kritisch 😡 abgebrochen ☒  
 Stato di attuazione: conforme alle previsioni 😊 lievi scostamenti 😐 critico 😡 interrotto ☒

1	<b>Entbürokratisierung und Überarbeitung der KlimaHaus- Richtlinien</b> <b>Sburocratizzazione e revisione delle direttive CasaClima</b>		😐
2018	Im Rahmen der technischen Richtlinien von KlimaHaus wurden nur kleine, nicht relevante Korrekturen vorgenommen. Im Jahr 2018 wurde eine neue Version der Software KlimaHaus Open 4.0 entwickelt.	Nell'ambito delle Direttive tecniche CasaClima si è proceduto solo a piccole correzioni, non rilevanti Nel 2018 è stata sviluppata una nuova versione del software CasaClima Open 4.0.	
2019	Ab 2019 wird eine detailliertere und gründlichere Überprüfung der bestehenden Richtlinien durchgeführt.	Dal 2019 revisione più puntuale ed approfondita delle direttive in essere.	
2	<b>Entwicklung neuer Zertifizierungsprotokolle</b> <b>Sviluppo di nuovi protocolli di certificazione</b>		😐
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Check</li> <li>• Klima Gemeinde Projekt</li> <li>• Test zum Betrieb des KlimaFactory.</li> <li>• Kooperationsvereinbarung für die Entwicklung im Cobranding mit ENEA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Check</li> <li>• Progetto Comune Clima</li> <li>• Miglioramento Software ProFactory</li> <li>• Accordo di collaborazione per sviluppo in cobranding con ENEA</li> </ul>	
2019	Verifizierung mit der Unterstützung von ENEA und Abstimmung mit den Richtlinien für Energieaudits in KMUs.	Verifica in campo con il supporto di ENEA e confronto con linee guida audit energetici nelle PMI.	
3	<b>Digitalisierung verschiedener interner Prozesse</b> <b>Digitalizzazione di vari processi interni</b>		😊
2018	Das Genehmigungsverfahren für Ankäufe und Beauftragungen wurde digitalisiert und somit konnten einige Kontrollen und Eingaben ebenfalls effizienter gestaltet werden. Das Genehmigungsverfahren für Einkäufe und Bestellungen wurde digitalisiert.	È stata digitalizzata la procedura di approvazione per gli acquisti e gli ordini, rendendo più efficienti anche alcuni controlli e alcune registrazioni. È stata digitalizzata la procedura di approvazione per gli acquisti e gli ordini.	
2019	Weitere Verbesserung einiger Funktionen des Intranet-Verfahrens zur Genehmigung von Bestellungen und Bestellungen.	Miglioramento ulteriore alcune funzionalità della procedura Intranet di approvazione di acquisti e ordini.	
4	<b>Digitalisierung der Zertifizierungsabläufe</b> <b>Digitalizzazione dei processi di certificazione</b>		😊
2018/ 2019	Ständige Verbesserung des Zertifizierungsprozesses unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten und ohne übermäßigen bürokratischen Aufwand.	Miglioramento continuo del procedimento di certificazione dal punto di vista economico e senza un eccessivo carico burocratico.	

5	<b>Digitalisierung der Beratungs-, Informations-, und Sensibilisierungsangebote</b> <b>Digitalizzazione di servizi di consulenza, informazione e sensibilizzazione</b>		
2018/ 2019	<p>Im Jahr 2018 wurde eine neue Version der Software CasaClima Open 4.0 entwickelt, die die neuesten Aktualisierungen der technischen Normen UNI TS 11300 enthält, die auf dem Stand vom 26.06.2015 (DM-Mindestanforderungen) basieren und mit den neuen Software-Updates und den technischen Richtlinien von KlimaHaus übereinstimmen.</p> <p>Um die Agentur den Bedürfnissen der Bürger anzunähern, arbeiten wir ständig an immer agileren und transparenteren Lösungen, um sie über ihre Aktivitäten zu beraten und zu informieren, mit dem Ziel, das Bewusstsein für Fragen der Nachhaltigkeit und des Sparens zu schärfen.</p>	<p>Nel 2018 è stata sviluppata una nuova versione del software CasaClima Open 4.0 che recepisce gli ultimi aggiornamenti delle norme tecniche UNI TS 11300 che fanno capo al DM 26.06.2015 (DM Requisiti minimi) e si allinea ai nuovi aggiornamenti del software e delle direttive tecniche CasaClima.</p> <p>Al fine di avvicinare l'Agenzia alle esigenze del cittadino, si procede costantemente a studiare soluzioni sempre più agili e trasparenti, per poter fornire consulenza ed informazione sulle proprie attività, con lo scopo di sensibilizzare sempre più sui temi della sostenibilità e risparmio</p>	
6	<b>Internationale Zusammenarbeit und Forschungstätigkeit</b> <b>Collaborazione internazionale e attività di ricerca</b>		
2019	<p>Im Jahr 2019 organisierte die Aktionsgruppe eine Workshopreihe mit Energiedatenexperten, die gemeinsam ein Konzept für ein EUSALP Energy Observatory erarbeiteten, dass Energiedaten für den Alpenraum zusammenführen soll. Zudem veranstaltete die Aktionsgruppe die 2. Internationale EUSALP Energiekonferenz zum Thema „Energiewende in den Alpen“.</p>	<p>Nel 2019 è continuata la ricerca di collaborazione con altri partner internazionali partecipando a diversi bandi europei nell'ambito di dell'area alpina, strategie per lo sviluppo sostenibile, strategie per il miglioramento della pianificazione della gestione energetica da parte degli enti locali, e così via.</p>	
2020	<p>Im Jahr 2020 wird sich die Agentur dafür einsetzen, die bereits erworbenen, von der Europäischen Union finanzierten Projekte zu konsolidieren und teilweise abzuschließen sowie neue Partner in verschiedenen europäischen Ländern für die Entwicklung von Projektvorschlägen zu suchen, die auf die Erreichung neuer Ziele im Bereich des Energiemanagements und der nachhaltigen Entwicklung abzielen.</p>	<p>Nel 2020 l'Agenzia sarà impegnata a consolidare e in parte a concludere i progetti finanziati dall'Unione Europea già acquisiti, sia a ricercare nuovi partner in diversi paesi europei per lo sviluppo di proposte di progetto finalizzate al raggiungimento di nuovi obiettivi nella gestione dell'energia e dello sviluppo sostenibile.</p>	
7	<b>Öffentlichkeitsarbeit in Südtirol</b> <b>Pubbliche relazioni in Alto Adige</b>		
2018/ 2019	<p>Kostenlose deutsche Ausgabe der Zeitung für Südtiroler Familien;          Leitfaden zum richtigen Bauen;          KlimaHaus Innovation Day.</p>	<p>Invio gratuito edizione tedesca del giornale a famiglie altoatesine;          Vademecum del buon costruire;          CasaClima Innovation Day.</p>	
8	<b>Weiterbildung und Kurstätigkeit</b> <b>Formazione e corsi</b>		
2018	<p>Organisation neuer Kurstypen.          KlimaHaus Summer School</p>	<p>Organizzazione di nuove tipologie di corsi.          CasaClima Summer School.</p>	
2019	<p>Neue Fernunterrichtskurse</p>	<p>Nuovi corsi di formazione a distanza</p>	

### (D) Operative Jahresziele / Obiettivi annuali

Zielerreichungsgrad: Erreicht 😊 Annähernd erreicht 😐 Nicht erreicht 😞  
 Stato di attuazione: Raggiunto 😊 In parte raggiunto 😐 Non raggiunto 😞

Fallen gelassen ☒  
 Eliminato ☒

Bezeichnung Ziel		Denominazione obiettivo			
Nr. n.	Operatives Jahresziel	Obiettivo operativo	Indikatoren/Kriterien	Indicatori/criteri	
1	Entbürokratisierung und Überarbeitung der KlimaHaus-Richtlinien	Sburocratizzazione e revisione delle direttive CasaClima	Haupt Richtlinien Neubau, Sanierung und KlimaHaus <sup>Nature</sup> Und Produktrichtlinien	Direttive principali nuovi edifici, risanamento, CasaClima <sup>Nature</sup>	😐
2	Entwicklung neuer Zertifizierungsprotokolle	Sviluppo di nuovi protocolli di certificazione	Nr. Neue Zertifizierungsprotokolle	Nr. Nuovi Protocolli di certificazione	😐
3	Digitalisierung verschiedener Prozesse	Digitalizzazione di vari processi	Anteil der digitalisierten Abläufe	Elaborazione più rapida e trasparente	😊
4	Zertifizierungen von Gebäuden	Certificazione di edifici	Nr. Beauftragte Projekte Nr. Abgeschlossene Projekte	Nr. Progetti affidati Nr. Progetti conclusi	😐
5	Digitalisierung der Beratungs-, Informations-, und Sensibilisierungsangebote	Digitalizzazione di servizi di consulenza, informazione e sensibilizzazione	Anzahl der Angebote	Numero dei servizi	😊

6	Internationale Zusammenarbeit und Forschungstätigkeit	Collaborazione internazionale e attività di ricerca	Anzahl drittmittelfinanzierten Projekte, Einbindung in nationale/internationale Gremien.	Numero dei progetti finanziati, Integrazione in commissioni nazionali / internazionali.	☹️
---	---	---	--	---	----

Nr. n.	Operatives Jahresziel	Obiettivo operativo	Indikatoren/Kriterien	Indicatori/criteri	
7	Weiterbildung und Kurstätigkeit	Formazione e corsi	Anzahl	Numero	☹️

Der Generaldirektor / Il Direttore Generale

Dr. Ing. Ulrich Santa

