RegioneEmilia-Romagna | ANCI Emilia-Romagna in collaborazione con CLUST-ER BUILD EDILIZIA E COSTRUZIONI CLUST-ER GREENTECH ENERGIA E SOSTENIBILITÀ

Quando la soluzione tecnica non basta:

strumenti per comprendere e accompagnare le decisioni di riqualificazione energetica



Antonio Disi | ENEA

Bologna, 11 novembre 2026

Sappiamo progettare l'intervento.

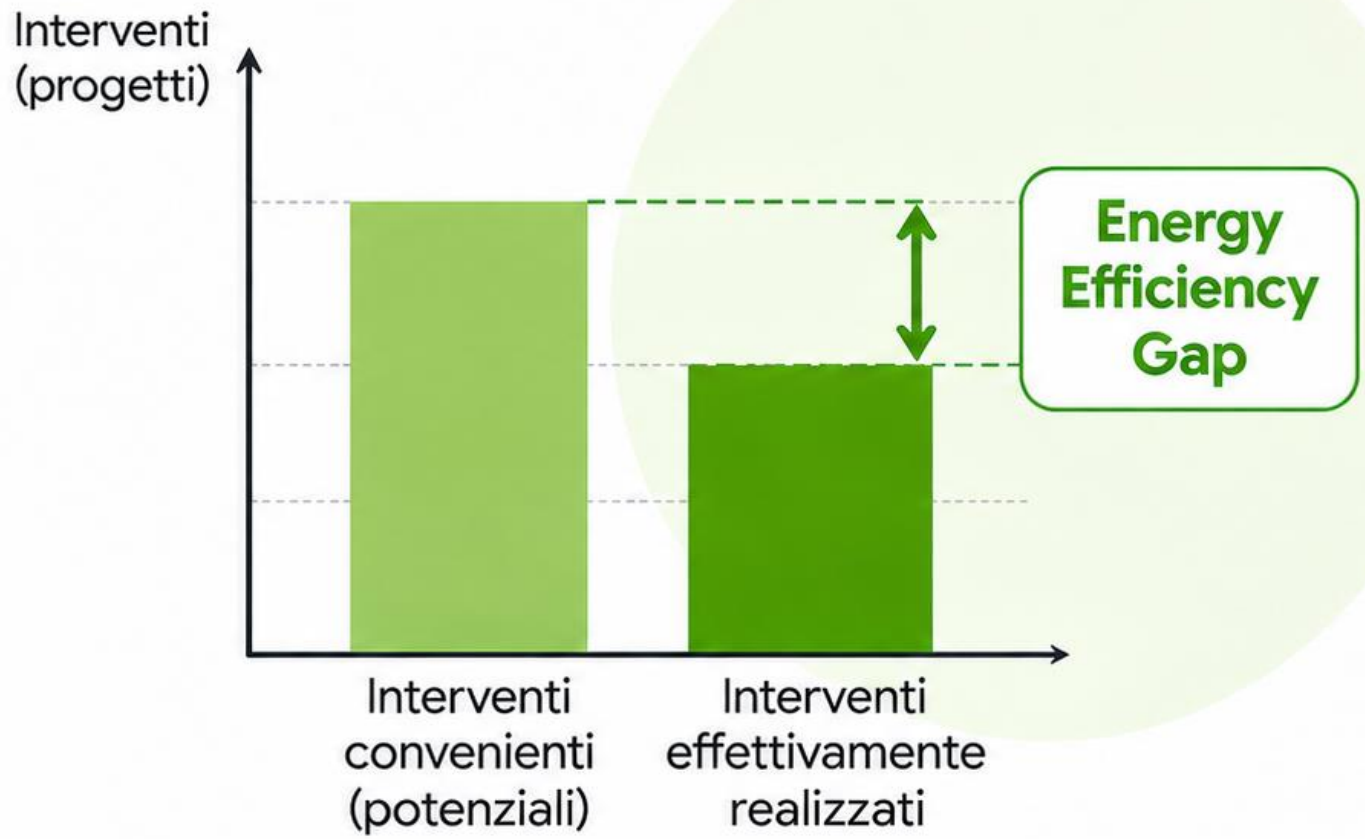
Sappiamo progettare la decisione?



Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

L'Energy Efficiency Gap

Molti interventi di efficienza energetica sono economicamente convenienti, ma una parte significativa. **non viene realizzata.**

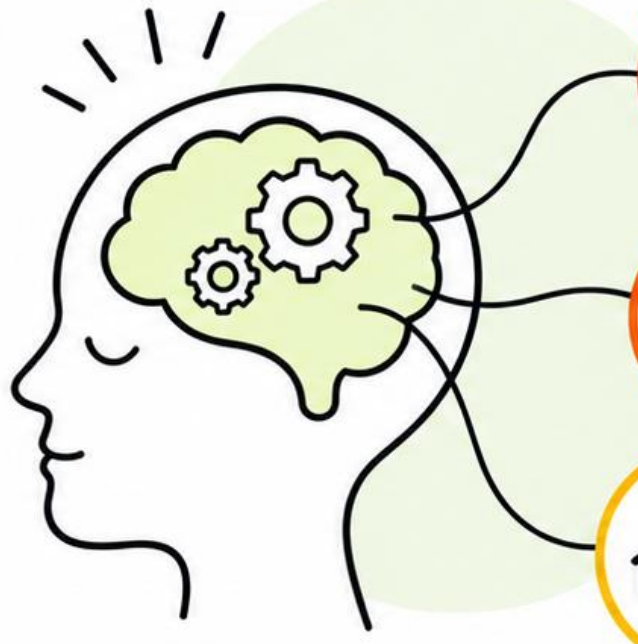


Jaffe & Stavins (1994)

04 Come decidiamo

Il cervello non è un foglio Excel

Quando decidiamo su una riqualificazione energetica non usiamo solo calcoli e dati, ma anche **scorciatoie mentali**, **bias cognitivi** e il **contesto** in cui viviamo.



Euristiche
Scorciatoie che semplificano decisioni complesse.

Bias cognitivi
Tendenze sistematiche che possono distorcere la valutazione.

Contesto
La decisione è influenzata da esperienze, norme sociali, informazioni e fiducia.

Non significa che le persone siano irrazionali,
ma che decidono con capacità cognitive limitate,
in condizioni di incertezza e all'interno di un contesto.

Kahneman & Tversky (1974)
Teoria del prospetto
(decisione in condizioni di incertezza)

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

05 Come decidiamo

Quattro scorciatoie decisionali

Meccanismi ricorrenti che possono orientare o bloccare la scelta di riqualificare la casa.



Status quo / inerzia

«Per ora andiamo avanti così.»

La situazione attuale, anche se inefficiente, appare più semplice e meno rischiosa del cambiamento.



Avversione alla perdita

«Sì, ma intanto devo spendere adesso.»

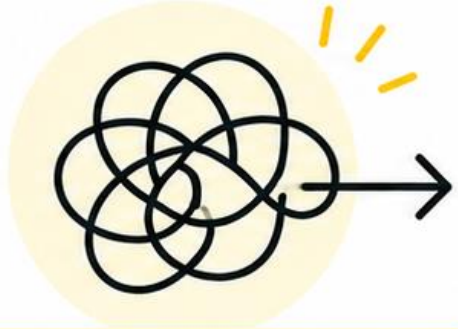
Il costo certo e immediato pesa psicologicamente più dei benefici futuri, anche quando l'intervento è conveniente.



Euristica della disponibilità

«Ho sentito che con le pompe di calore si consuma di più.»

Un episodio raccontato da altri, o una notizia isolata, può contare più dei dati medi e delle evidenze generali.



Complessità / overload

«Mi sembra tutto troppo complicato.»

Quando l'intervento è difficile da capire, confrontare o organizzare, la decisione tende a essere rinviata.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Riferimenti: Kahneman & Tversky (1974); Kahneman (2011); Thaler (2015)

06 Come decidiamo

«Costa troppo» non è una diagnosi

La stessa obiezione può nascondere difficoltà diverse. Capire quale aiuta a dare la risposta giusta.



«Costa troppo.»

Cosa dice il cliente	Possibile spiegazione	Domanda utile	Azione del tecnico
«Costa troppo.»	**Avversione alla perdita**	*«Cosa la preoccupa di più di questo investimento?»*	**Ridurre la percezione del rischio:** benefici concreti, garanzie, esempi reali.
	Confronto di riferimento	*«Con cosa sta confrontando questo costo?»*	**Riposizionare il valore:** chiarire cosa include l'intervento e i benefici nel tempo.
	Bassa percezione del beneficio	*«Quali risultati si aspetta, oltre al risparmio?»*	**Rendere il beneficio più concreto:** comfort, qualità dell'abitare, valore della casa.
	Vincoli di liquidità	*«Ci sono vincoli di budget o tempi da considerare?»*	**Valutare soluzioni sostenibili:** rateizzazione, incentivi, interventi per fasi.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Riferimenti: Kahneman & Tversky (1974); Kahneman (2011); Thaler (2015)

Thaler: anche il modo di presentare le opzioni influenza le decisioni.

Stessa soluzione tecnica. Due contesti decisionali differenti.

Proposta difficile da valutare



- COP 4,1 · SCOP 3,8 · R32
- Potenza 9 kW · regolazione climatica
- € 13.800 — investimento totale

Proposta che aiuta a decidere



Da quale problema partiamo?



Quale cambiamento possiamo attenderci?



Quali costi, condizioni e incertezze?



Il professionista non orienta la scelta nascondendo informazioni:
le organizza in modo comprensibile, verificabile e confrontabile.

Thaler & Sunstein (2008)

08 La ricerca sulle decisioni

164 studi. 96 fattori.

E nessuna spiegazione universale delle decisioni di riqualificazione.



164
Studi analizzati

96
Fattori identificati



La famiglia



L'edificio



L'intervento



La fase decisionale

La barriera decisiva dipende dal contesto. Va compresa, non presunta.

Le evidenze sui singoli fattori non sono sempre concordanti.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

McGinley et al. (2025) · Journal of Building Engineering · DOI: 10.1016/j.jobe.2025.113838

09 Il percorso decisionale

La decisione cambia durante il percorso.

Ostacoli e motivazioni non sono gli stessi in ogni fase.



Consapevolezza

Riconoscere il bisogno.

Possibili ostacoli

Bassa percezione del problema, abitudini consolidate.



Esplorazione

Informarsi e orientarsi.

Possibili ostacoli

Informazioni complesse, fonti poco affidabili, incertezza sui benefici.



Valutazione

Confrontare opzioni e costi.

Possibili ostacoli

Rischio percepito, confronto con altre priorità di spesa.



Decisione

Scegliere e pianificare.

Possibili ostacoli

Vincoli di budget, complessità burocratica, paura di fare la scelta sbagliata.



Realizzazione

Attuare l'intervento.

Possibili ostacoli

Gestione del cantiere, impatti sulla vita quotidiana, coordinamento.

Accompagnare la decisione significa riconoscere i bisogni di ogni fase.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

McGinley et al. (2025) · Journal of Building Engineering · DOI: 10.1016/j.jobe.2025.113838

Due sfide, due approcci.

Il professionista si confronta con situazioni diverse, che richiedono strategie diverse.

Domanda assente

La persona non percepisce ancora un bisogno di riqualificazione.



L'obiettivo

Far emergere il problema e costruire una domanda consapevole.



Domanda presente

La persona è già interessata e sta valutando un intervento.

L'obiettivo

Accompagnare la valutazione e sostenere una decisione informata.



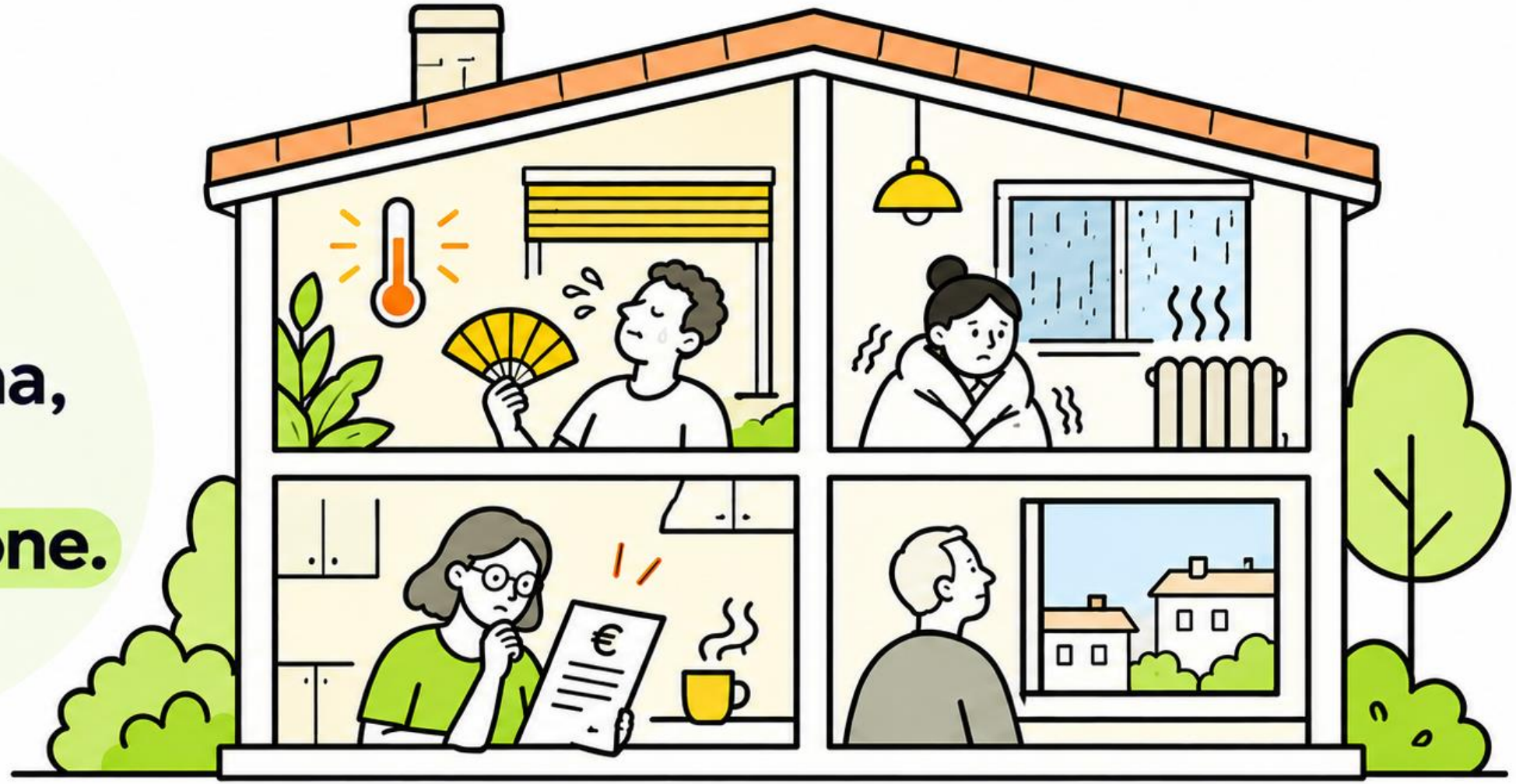
Cambiano i bisogni, le barriere e gli strumenti da utilizzare.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Riferimento: McGinley et al. (2025) · Journal of Building Engineering · DOI: 10.1016/j.jobe.2025.113838

Perché cambiare una casa che sembra andare ancora bene?

Se non riconosco un problema, non cerco una soluzione.



Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Le leve che rendono desiderabile il cambiamento

Una casa più efficiente non è solo una questione tecnica, ma di qualità di vita.



Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

13 La creazione della domanda

La domanda non nasce davanti a un preventivo.

Si costruisce nella vita quotidiana, attraverso esperienze, informazioni e relazioni.



1 Vivo un'esperienza

Caldo in casa, bolletta elevata, discomfort.



2 Ne parlo

Con amici, vicini, familiari.



3 Incontro informazioni

Media, campagne, iniziative educative.



4 Scopro possibilità

Installatore, negozio, agenzia immobiliare.



5 Cerco conferme

Esperienze altrui e soggetti affidabili.



6 Formulo una domanda

Mi rivolgo a un professionista per valutare l'intervento.

Una domanda che si costruisce insieme.

- Persone e comunità
- Informazione e educazione
- Mercato e servizi
- Enti e iniziative pubbliche
- Professionisti e imprese

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Quando la domanda c’è: dall’interesse alla decisione.

Il cliente è motivato, ma può ancora incontrare ostacoli. Qui il tecnico fa la differenza.



L’interesse c’è:

si vedono i benefici
e si immagina il cambiamento.

Ma la decisione può fermarsi per...

- **Investimento e sostenibilità economica**
- **Tempi e organizzazione dei lavori**
- **Procedure e adempimenti**
- **Incertezze su risultati e gestione**



Il ruolo del tecnico

Accompagnare il cliente nella valutazione delle alternative, semplificare il percorso e dare certezze sulla fattibilità.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Dalla scienza agli strumenti.

Cinque materiali per comprendere e accompagnare le decisioni dei clienti.



Checklist del colloquio

Le domande giuste per capire esigenze, priorità e vincoli.



Analisi bisogni / barriere

Un quadro rapido di motivazioni, dubbi e ostacoli.



Comunicazione del valore

Come rendere chiari i benefici e costruire fiducia.



Mappa delle obiezioni

Le obiezioni più comuni e indicazioni per affrontarle.



Template della proposta

Una struttura efficace per presentare la soluzione.



Un **toolkit pratico**, per integrare le competenze tecniche con gli aspetti decisionali e relazionali.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Le domande giuste fanno la differenza.

Dal rilievo tecnico all'ascolto delle esigenze reali.



Domande tradizionali

Raccolgono dati, ma dicono poco sulle motivazioni.

- ☐ Quanti metri quadrati ha l'abitazione?
- ☐ Che impianto di riscaldamento ha?
- ☐ Qual è il suo budget?

Domande esplorative

Aiutano a capire bisogni, priorità e possibili ostacoli.

- ☑ Quali sono oggi i principali disagi in casa?
- ☑ Cosa si aspetta da un intervento di riqualificazione?
- ☑ Ci sono aspetti che la preoccupano o la fanno esitare?

Un buon colloquio apre la strada a una proposta più efficace e condivisa.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

17 La proposta al cliente

Una proposta tecnica che aiuta a decidere.

Dalle voci di costo al valore per la persona: stessa soluzione, maggiore chiarezza.

Preventivo tradizionale

Isolamento pareti esterne	€ 24.000
Sostituzione serramenti	€ 12.000
Pompa di calore	€ 15.000
Totale lavori	**€ 51.000**

- Elenco interventi e costi
- Poche informazioni sui benefici
- Difficile valutare la convenienza

Proposta orientata alla decisione



Risparmio in bolletta	−62%
Più comfort in ogni stagione	
Meno emissioni	−7,8 t/anno
Valore dell'immobile	+12%

Investimento	Incentivi	Spesa netta
€ 51.000	€ 20.400	€ 30.600

La proposta funziona quando rende **comprensibili**, insieme ai costi, i benefici, le condizioni e i risultati attesi.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

18 Gestire le obiezioni

Dai dubbi alle soluzioni.

Le obiezioni più frequenti e come affrontarle nel dialogo con il cliente.

“Costa troppo.”	**Chiarire** il costo complessivo, le opzioni di spesa e gli incentivi disponibili.
“Non so se conviene davvero.”	**Mostrare** i benefici attesi (risparmio, comfort, valore dell’immobile).
“Ho paura dei lavori in casa.”	**Organizzare** i lavori, spiegando tempi, modalità e riduzione dei disagi.
“È una tecnologia che non conosco.”	**Raccontare** il funzionamento in modo semplice e con esempi concreti.
“Preferisco aspettare.”	**Valutare** insieme i rischi di rimandare (costi futuri, vincoli, opportunità perse).



La mappa delle obiezioni

Uno strumento del Toolkit ENEA per riconoscere i dubbi, individuare le risposte più efficaci e mantenere il dialogo aperto.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

19 Dopo la firma

Un percorso che continua.

Accompagnare l'installazione, l'uso e la verifica dei risultati.



Pianificare e coordinare

Condividere tempi, modalità di intervento e referenti.



Seguire i lavori

Mantenere il contatto, risolvere criticità e aggiornare il cliente.



Usare bene la nuova tecnologia

Fornire istruzioni chiare e semplici per un uso efficace.



Verificare i risultati

Controllare i consumi, valutare i benefici e, se necessario, ottimizzare.



Un accompagnamento completo rafforza la fiducia, valorizza l'investimento e favorisce **scelte consapevoli** anche per interventi futuri.

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026

Un Toolkit per supportare il lavoro sul campo.

Strumenti operativi per accompagnare le decisioni di riqualificazione.



Scarica il Toolkit ENEA

Messo a punto nell'ambito della Masterclass del Facilitatore della Riqualificazione Energetica, che ha coinvolto **700 partecipanti** e si è conclusa al **SAIE di Bologna.**

Toolkit e lezioni registrate gratuiti

Antonio Disi · ENEA · 11 novembre 2026