BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2014

GSE
Gestore
Servizi
Energetici

SOMMARIO

6 Highlights
8 Lettera agli stakeholder
9 Policy di GSE sulla sostenibilità
11 Nota metodologica

GSE

16 Chi siamo e cosa facciamo
18 Nascita, sviluppo di GSE e principali tappe della sostenibilità
20 Il Gruppo GSE
22 Il settore delle energie rinnovabili: aspetti di rilievo e principali tendenze
23 Missione e valori
26 Struttura organizzativa
27 Disegno strategico
29 La Governance di GSE
33 Relazioni con gli stakeholder e tematiche rilevanti di sostenibilità

LA CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO

38 L'andamento economico e finanziario: dati significativi di gestione
40 GSE in cifre: l'analisi del valore aggiunto

IL CAPITALE UMANO

46 IL CAPITALE UMANO
46 Le persone di GSE
49 Le politiche di assunzione
51 Diversità, pari opportunità e benessere del personale
53 Le politiche di formazione e sviluppo
54 I sistemi di valutazione e incentivazione
55 L'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro
58 La gestione delle relazioni industriali
59 La comunicazione interna
64 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ
64 La gestione della relazione con i clienti
65 Incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
70 Certificazione dell'energia
71 Acquisto e vendita di energia elettrica sul mercato
76 Attività di verifica e controllo
78 Efficienza energetica
83 Altre attività
84 Nuove attività
87 La soddisfazione del cliente: il Contact Center
91 Le attività di dialogo con i clienti e le associazioni di consumatori
92 I FORNITORI
92 La sostenibilità delle relazioni con i fornitori
94 Gli acquisti di GSE
95 ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO
95 Networking e relazioni con enti e Istituzioni
97 Servizi specialistici alle Pubbliche Amministrazioni
98 Attività internazionali
100 Il progetto "Corrente"
102 Rapporto con i media
103 Il sito web e i social media
105 GSE su Twitter: informare, ascoltare, rispondere
107 Iniziative socio-culturali e attività di educazione
109 Attività di studio, statistiche, eventi, convegni e fiere

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

114 L'attenzione all'ambiente e ai cambiamenti climatici
116 Gestione e utilizzo delle risorse
118 Gli impegni per la riduzione degli impatti ambientali
120 I Rifiuti prodotti
122 I Consumi idrici
123 Dematerializzazione, acquisto e utilizzo di carta
125 Gli impatti ambientali della mobilità

APPENDICE

128 Obiettivi di miglioramento
130 Indice dei contenuti GRI-G3 e UN Global Compact
138 Glossario
141 Acronimi

Highlights

577
DIPENDENTI

45%
DONNE IN AZIENDA

94%
A TEMPO INDETERMINATO

71%
LAUREATI

3.792
VERIFICHE (POTENZA INSTALLATA PARI A 4.858 MW)

6.590K
CERTIFICATI BIANCHI EMESSI

550.588
IMPIANTI FOTOVOLTAICI INCENTIVATI PER UNA POTENZA DI 17.623 MW

+43%
INCREMENTO DELLE VERIFICHE NEL 2014

Quasi 1M

1 MILIONE DI CONTATTI RICEVUTI DAL CONTACT CENTER

10.616

ORE DI FORMAZIONE

circa 446T

DI CARTA RISPARMIATE CON LA DEMATERIALIZZAZIONE DEL CONTO ENERGIA

circa 470.000

CONVENZIONI GESTITE DI SCAMBIO SUL POSTO DELL'ENERGIA

19M

DI DATI GESTITI RELATIVI ALLE MISURE DELL'ENERGIA ELETTRICA DEGLI IMPIANTI IN CONVENZIONE CON GSE

corrente
il mondo italiano dell'Energia

2.200

AZIENDE ADERENTI A FINE 2014

per favorire il networking tra le imprese della filiera italiana della green economy e rafforzarne la competitività tecnologica e commerciale. Tali aziende realizzano un fatturato complessivo di 25 miliardi di euro.

Lettera agli stakeholder

In questi anni, grazie al ruolo istituzionale che ci è stato attribuito, abbiamo intrapreso un percorso che conducesse allo sviluppo delle fonti rinnovabili e alla promozione di una cultura dell'energia compatibile con la tutela ambientale.

Siamo da sempre convinti che la trasparenza sui traguardi raggiunti e l'impegno a progredire rappresentino la chiave per arricchire anno dopo anno il nostro impegno nei confronti della responsabilità sociale d'impresa, che attribuisce importanza a beni intangibili quali la cultura della sostenibilità.

Anche quest'anno troverete nel Bilancio di sostenibilità gli obiettivi che ci siamo posti per proseguire nell'attività di sensibilizzazione ai temi della responsabilità sociale e per garantire una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei nostri Clienti e dell'intera comunità.

A voi che ci leggete chiediamo di non farci mancare i vostri suggerimenti e stimoli, affinché il nostro impegno sia sempre in grado di trovare le risposte più adeguate alle opportunità di crescita dell'intero Sistema-Paese.

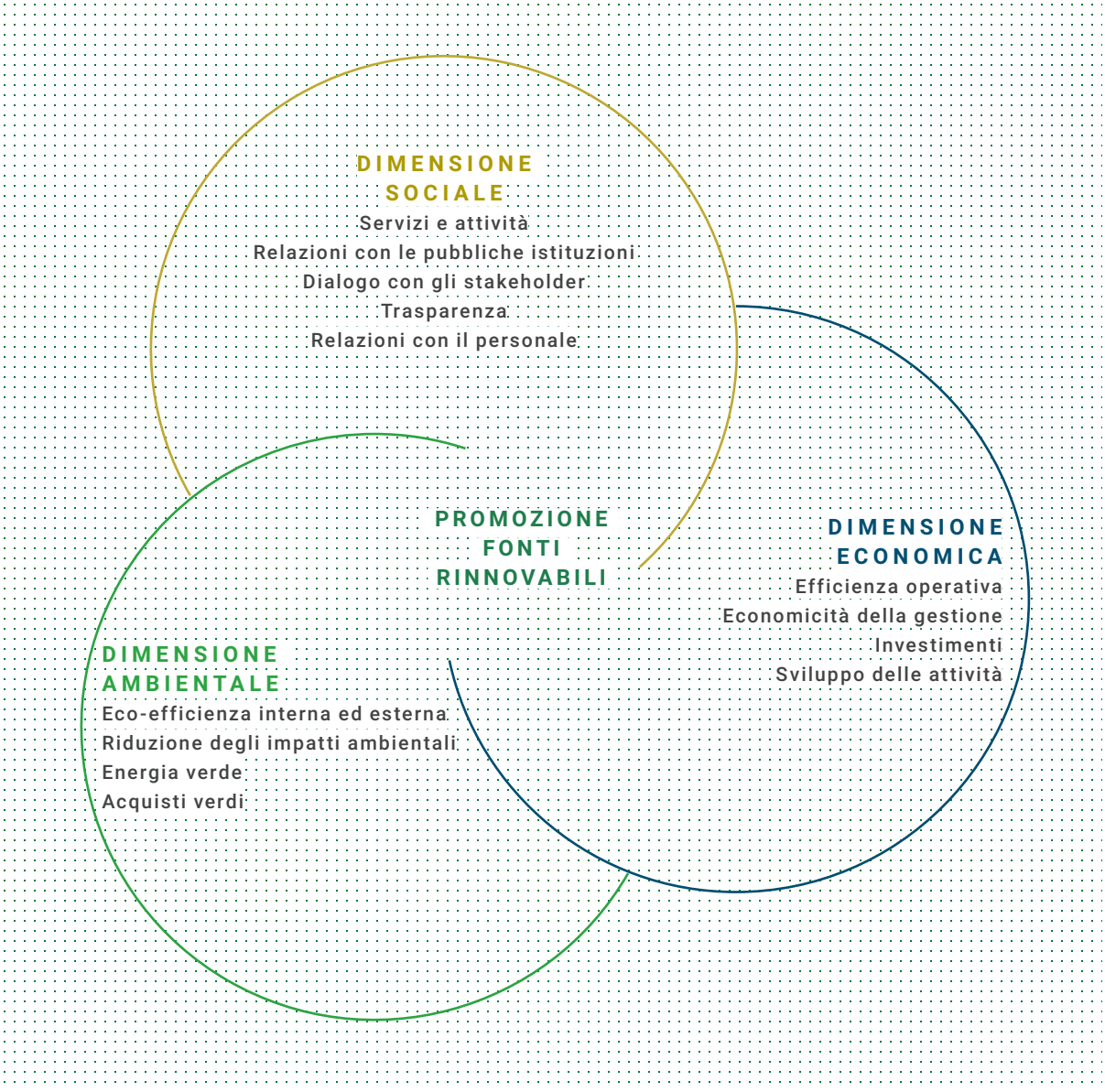
IL PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO
NANDO PASQUALI

Policy di GSE sulla sostenibilità

GSE oramai ha assunto un ruolo di rilievo nello sviluppo e nella diffusione delle fonti rinnovabili in Italia, contribuendo alle scelte e agli interventi di politica energetica del Paese.

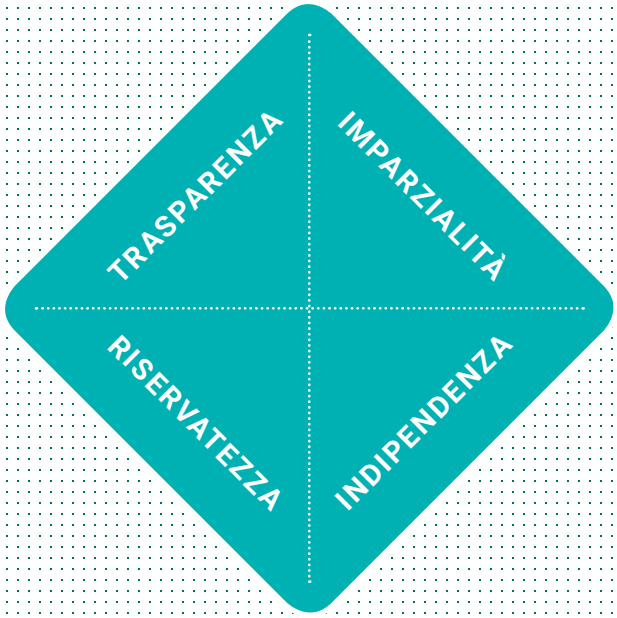
La Società è consapevole dell'importanza strategica del proprio ambito di operatività per il progresso sociale ed economico dell'Italia, e conseguentemente, è da sempre impegnata nella diffusione e promozione dell'utilizzo dell'energia compatibile con le esigenze dello sviluppo sostenibile.

In questa prospettiva, il contributo allo sviluppo sostenibile rappresenta l'elemento centrale della missione di GSE, che orienta le scelte strategiche e le decisioni operative, nell'ottica di garantire una costante **creazione e diffusione di valore condiviso,** in risposta alle legittime aspettative dei nostri *stakeholder.*



I VALORI DI GSE

GSE agisce nel pieno rispetto dei **valori di**



riconducibili all'etica propria del servizio pubblico.

GLI IMPEGNI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

AGIRE RESPONSABILMENTE
per il perseguimento della *mission* aziendale nella piena consapevolezza dell'importanza di rispettare i valori aziendali e le legittime aspettative degli *stakeholder*

ASSUMERE UN RUOLO ATTIVO
per la diffusione della cultura dell'energia da fonti rinnovabili, promuovendo occasioni di dialogo e comunicazione.

SUPPORTARE LA CRESCITA E LA COMPETITIVITÀ
dell'industria italiana delle rinnovabili, favorendo le attività di ricerca e innovazione.

VALORIZZARE I PROPRI COLLABORATORI
attraverso l'offerta di occasioni di formazione, il sostegno alla crescita professionale e lo sviluppo delle carriere in un clima di collaborazione basato sul coinvolgimento, l'ascolto e il dialogo.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità del Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A. (di seguito anche "la Società" o "GSE") è stato redatto sulla base delle "Linee Guida per il *reporting* della sostenibilità" definite dal *Global Reporting Initiative* (GRI) nel 2006 (G3), che costituiscono ad oggi il principale standard riconosciuto a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

Con la pubblicazione del documento, GSE intende favorire il dialogo con gli *stakeholder* presentando, oltre ad un quadro complessivo delle attività svolte, dei progetti realizzati e delle performance raggiunte nel 2014, l'approccio di GSE alla sostenibilità economica, sociale ed ambientale.

Il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale e rendiconta le informazioni quali-quantitative richieste dagli indicatori *Core* e dai principali indicatori *Additional* del GRI. In relazione all'ampiezza dei contenuti della rendicontazione, il livello di applicazione delle linee guida GRI-G3 è pari a "B" (*Self declared*). La dichiarazione della verifica del livello di applicazione da parte del GRI è riportata alla fine del documento.

LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA DEL GRI

Livelli di applicazione del report	C	C+	B	B+	A	A+
INFORMATIVA SUL PROFILO G3	Inclusione di: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	REPORT CON *ASSURANCE* ESTERNA	Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C più: 1.2 3.9 – 3.13, 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	REPORT CON *ASSURANCE* ESTERNA	Stessi requisiti previsti per il Livello B	REPORT CON *ASSURANCE* ESTERNA
INFORMATIVA SULLA MODALITÀ DI GESTIONE G3	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	
INDICATORI DI PERFORMANCE G3 E SUPPLEMENTI DI SETTORE	Inclusione di almeno 10 indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale		Inclusione di almeno 20 indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Inclusione di ciascun Indicatore G3 Core e di ciascun Indicatore del Suppplemento di settore[1] considerando il Principio di materialità, includendo l'indicatore oppure inserendo la spiegazione della sua omissione	

LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA DEL GRI

I dati e le informazioni presenti nel documento si riferiscono al Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014 e, laddove specificatamente esplicitati ad alcuni progetti di particolare rilievo avviati nei primi mesi del 2015.

Il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità ha previsto l'identificazione degli aspetti più significativi da rendicontare con i relativi indicatori di performance. I dati e le informazioni sono stati forniti dalle diverse Direzioni aziendali e fanno riferimento a documenti e fonti ufficiali diffusi sia internamente che esternamente.

Al fine di assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, laddove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili o su rilevazioni campionarie e il loro utilizzo è segnalato all'interno dei singoli indicatori.

Si evidenzia, infine, che non si sono verificati eventi significativi o cambiamenti nei metodi di misurazione che possano influenzare significativamente la comparabilità delle informazioni contenute nel presente documento rispetto a quelle contenute nella precedente edizione.

Le seguenti sezioni del Bilancio di Sostenibilità intendono presentare le performance conseguite in ambito socio-ambientale e l'impegno di GSE nel perseguire un approccio gestionale responsabile nell'ambito delle attività svolte.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

PRESENTA I VALORI E LA MISSIONE DELLA SOCIETÀ, LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LA GOVERNANCE DI GSE, LE ATTIVITÀ SVOLTE E I TREND DI RILIEVO NEL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI NEL CONTESTO NAZIONALE ED EUROPEO.

LA CREAZIONE DI VALORE

FORNISCE IN SINTESI I RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI CONSEGUITI DA GSE E IL PROSPETTO DI "PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO" CHE CONSENTE DI EVIDENZIARE LA RICCHEZZA CREATA E DISTRIBUITA DALLA SOCIETÀ AI PROPRI *STAKEHOLDER*.

L'ATTENZIONE ALLE PERSONE

DESCRIVE ATTRAVERSO INDICATORI QUALI-QUANTITATIVI LE RELAZIONI TRA GSE E I PRINCIPALI STAKEHOLDER: PERSONALE, CLIENTI, FORNITORI, ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO.

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

PRESENTA LA POLITICA DELLA SOCIETÀ NELLA GESTIONE E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E RENDICONTA LE PERFORMANCE CONSEGUITE IN AMBITO AMBIENTALE.

Inoltre l'apposita sezione "**Obiettivi di miglioramento**" riporta i risultati conseguiti da GSE rispetto agli obiettivi dichiarati lo scorso anno e individua, per ciascun ambito di rendicontazione, gli aspetti sui quali verrà posta particolare attenzione nell'ambito dello sviluppo futuro della gestione della Società.

GSE

Imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza sono i valori principali seguiti da GSE nel rispetto dell'etica propria del servizio pubblico.

GSE
Gestore
Servizi
Energetici

Chi siamo e cosa facciamo

GSE e sostenibilità energetica rappresentano due facce della stessa medaglia.

La Società promuove lo sviluppo sostenibile attraverso la qualifica tecnico-ingegneristica e la verifica degli impianti a fonti rinnovabili e di cogenerazione ad alto rendimento; riconosce inoltre gli incentivi per l'energia elettrica prodotta e immessa in rete da tali impianti e gli interventi rivolti all'incremento dell'efficienza energetica. È responsabile delle misure finalizzate a favorire una maggiore concorrenzialità nel mercato del gas naturale. Diffonde inoltre una cultura dell'energia compatibile con le esigenze dell'ambiente. Gestisce il sistema nazionale dei certificati di immissione in consumo dei biocarburanti, al fine di sviluppare la filiera dei biocarburanti sostenibili e ridurre le emissioni di CO_2 in atmosfera.

Con le sue partecipate, Acquirente Unico, Gestore dei Mercati Energetici e Ricerca sul Sistema Energetico, ed in virtù delle competenze e dell'efficacia dell'azione dimostrate negli anni, GSE rappresenta il principale riferimento per l'intero settore.

La Società, operativa dal 2005, è interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e svolge le proprie attività secondo gli indirizzi strategici pianificati dal Ministero dello Sviluppo Economico.

GSE, nel corso degli anni, ha visto la costante crescita e diversificazione delle attività svolte, divenendo interlocutore di rilievo per l'elaborazione di politiche energetiche sostenibili, e partecipando a pieno titolo a numerosi progetti internazionali, finanziati anche in sede comunitaria.

Un impegno che non si limita quindi al riconoscimento degli incentivi alla produzione di energia pulita e/o di interventi di efficientamento energetico, ma è finalizzato alla promozione della sostenibilità energetica italiana in vista del raggiungimento degli obiettivi comunitari al 2020.

Una realtà quindi aperta alle esigenze di un contesto in evoluzione nel quale le tematiche energetiche e quelle del rispetto ambientale sono sempre più importanti. Il trend dei prossimi anni non sembra peraltro destinato a cambiare.

577
DIPENDENTI

Ne sono prova i numeri, in crescita, relativi ad esempio ai meccanismi dei Certificati Bianchi che è stato caratterizzato da un crescente volume di emissioni, passando da 5.932.000 del 2013 a 6.590.000 del 2014. Il regime di Scambio sul Posto è passato nel 2013 da quasi 390 mila rapporti commerciali con gli operatori a oltre 470 mila nel 2014.

Nuovo impulso ha avuto anche l'attività di verifica degli impianti incentivati, incrementando del 43% il numero di verifiche rispetto al 2013.

LE ATTIVITÀ DI GSE

PROMOZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE PER DIFFONDERE LA CULTURA DELL'USO DELL'ENERGIA SOSTENIBILE

QUALIFICA IMPIANTI

INCENTIVAZIONE E COMPRAVENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

STOCCAGGIO VIRTUALE DEL GAS NATURALE

PROMOZIONE E INCENTIVAZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA E DELL'ENERGIA TERMICA

CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA

VERIFICA DEGLI IMPIANTI

Nascita, sviluppo di GSE e principali tappe della sostenibilità

1999

Viene creato l'ente pubblico denominato Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN) responsabile della gestione operativa della rete elettrica.

2001

Con delibera del Consiglio d'Amministrazione, viene adottato il **Codice Etico** che verrà integrato con successive modifiche fino ad aprile 2010.

2005

A seguito della cessione di ramo d'azienda a Terna S.p.A. delle attività di gestione della rete di trasmissione nazionale, avvenuta il 1° novembre 2005, il GRTN cambia denominazione sociale diventando **Gestore dei Servizi Elettrici**.

2007

Viene adottato il **Modello di Organizzazione e di gestione** previsto dal D.Lgs. 231/2001.

2009

In linea con l'ampliamento del raggio di azione e in virtù dei nuovi compiti e attribuzioni, a novembre 2009 la Società ha cambiato la sua denominazione da Gestore dei Servizi Elettrici a **Gestore dei Servizi Energetici**.

2010

Viene pubblicato il primo Bilancio Sociale di GSE

Il Decreto Legislativo 130/2010 ha attribuito a GSE un ruolo di primo piano nel mercato del gas naturale, con l'obiettivo di garantire una maggiore concorrenzialità nel mercato di riferimento.

Il 21 luglio la società RSE S.p.A. – Ricerca sul Sistema Energetico (ex CESI Ricerca) passa sotto il pieno controllo del Socio unico GSE, con l'obiettivo di sviluppare attività di ricerca nel settore elettroenergetico, con particolare riferimento ai progetti strategici nazionali, di interesse pubblico generale, finanziati con il Fondo per la Ricerca di Sistema.

2011

GSE aderisce al UN Global Compact

Prosegue la rendicontazione delle performance economiche, sociali e ambientali, con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, redatto secondo le Linee Guida internazionali del GRI

Il D.Lgs. 28/2011 ha conferito a GSE ulteriori incarichi tra cui la promozione delle fonti rinnovabili termiche, la gestione dei Certificati Bianchi, lo sviluppo del portale informativo sulle energie rinnovabili e sull'efficienza energetica, il monitoraggio dell'attuazione del Piano d'Azione Nazionale, lo sviluppo e la gestione del monitoraggio statistico delle energie rinnovabili nei settori elettrico, termico e dei trasporti.

2012

Avvio del progetto "**GSE. Energie per il sociale**" volto a promuovere e facilitare l'installazione di impianti a fonti rinnovabili di alta qualità presso Enti, Associazioni, Fondazioni e Istituzioni no profit, innescando partnership di eccellenza fra organizzazioni di utilità sociale e filiera dell'industria e dei servizi operanti nell'ambito delle energie rinnovabili. Con tale progetto, patrocinato dal Presidente della Repubblica e dai Presidenti di Camera e Senato, GSE fornisce un esempio concreto di un nuovo modo di intendere la responsabilità sociale d'impresa.

GSE è designato responsabile del collocamento all'asta (*auctioneer*), sulla piattaforma centralizzata a livello europeo, delle quote italiane di emissione di CO_2.

A fine 2012 attribuzione a GSE delle nuove attività relative alla promozione e incentivazione dell'efficienza energetica e dell'energia termica.

2013

A GSE è attribuita sulla base del D.M. del 28 dicembre 2012, la gestione degli incentivi del **Conto Termico** (erogati per l'incremento dell'efficienza energetica e per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili) e dei **Certificati Bianchi** (valutazione e certificazione dei risparmi energetici a fronte dei quali sono riconosciuti i Titoli di Efficienza Energetica o Certificati Bianchi).

Gestione dei Biocarburanti

2014

SEEU-SEESEU – A GSE è stato affidato, il compito di qualificare i Sistemi che ne fanno richiesta come SEU (Sistemi Efficienti di Utenza) o come (SEESEU) Sistemi Esistenti Equivalenti ai Sistemi Efficienti di Utenza.

Biometano – GSE è responsabile di gestire il sistema d'incentivazione riguardante gli impianti che producono e utilizzano il biometano.

Il Gruppo GSE

Il Gruppo opera anche attraverso tre Società, tutte con finalità pubblicistiche, controllate al 100% dalla capogruppo GSE.

ACQUIRENTE UNICO S.P.A.

Alla Società **Acquirente Unico (AU)** è affidato per legge il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese. AU acquista energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato e la cede ai distributori o agli esercenti che svolgono il servizio di maggior tutela per i clienti finali domestici e i piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero.

A seguito del completamento del processo di liberalizzazione e con l'evoluzione dei mercati energetici, sono state ampliate le attività a beneficio del consumatore finale e dello sviluppo dei mercati.

Gestisce lo Sportello per il Consumatore di Energia per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, per fornire informazioni, assistenza e tutela ai clienti finali di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto, in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni. Sempre per conto dell'Autorità, AU è responsabile della gestione del Servizio conciliazione clienti energia, strumento istituito per facilitare la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori di energia elettrica e gas, aiutandoli ad individuare la migliore soluzione tra le parti.

AU, inoltre, ha realizzato il Sistema Informatico Integrato (SII) per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas. Caratterizzato da una struttura centralizzata che interagisce con gli operatori, il SII garantisce la sicurezza e la tempestività dei flussi informativi, favorendo così la concorrenzialità dell'intero mercato.

Infine, ulteriori competenze sono state attribuite alla Società con la responsabilità dell'Organismo di gestione delle scorte petrolifere di sicurezza (OCSIT). Operando con criteri di mercato e senza fini di lucro, l'OCSIT ha il compito di detenere le scorte specifiche di prodotti petroliferi all'interno del territorio italiano, oltre a strutturare un servizio di stoccaggio e di trasporto di scorte petrolifere di sicurezza e commerciali.

78 MILIONI
TOTALE DEGLI INVESTIMENTI IN IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI E IMMATERIALI A BILANCIO 2014

62,7 TWH
L'ENERGIA ACQUISTATA UTILE AD APPROVVIGIONARE OLTRE UN QUINTO DEL FABBISOGNO NAZIONALE

24,8 MILIONI
NUMERO DI CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO GESTITI A FINE 2014

1.224

DIPENDENTI DEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2014

GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI S.P.A.

Il Gestore dei Mercati Energetici (GME) è responsabile dell'organizzazione e della gestione economica del mercato elettrico, secondo criteri di neutralità, trasparenza e obiettività. GME è anche responsabile dell'organizzazione dei mercati per l'ambiente, dei mercati del gas e della gestione della piattaforma per la registrazione di contratti a termine di compravendita di energia elettrica conclusi al di fuori del sistema delle offerte (PCE). Con riferimento ai mercati per l'ambiente, a GME è affidata l'organizzazione delle sedi di contrattazione dei Certificati Verdi (attestanti la generazione di energia da fonti rinnovabili) e dei Titoli di Efficienza Energetica cosiddetti "Certificati Bianchi" (attestanti la realizzazione di politiche di riduzione dei consumi energetici). GME organizza e gestisce, anche i sistemi di scambio delle garanzie di origine (GO), che comprendono il mercato organizzato (M-GO) e la piattaforma per la registrazione delle transazioni bilaterali (PB-GO).

A GME è stata affidata l'organizzazione e la gestione economica, in esclusiva, dei mercati del gas naturale, che si articolano nella Piattaforma per la negoziazione del gas naturale (P-GAS), nel Mercato a pronti e a termine del gas (M-GAS e MT-GAS) e nella Piattaforma per il bilanciamento del gas naturale (PB-GAS).

Con il D.Lgs. 31 dicembre 2012, a GME è stata anche assegnata la costituzione, organizzazione e gestione di una piattaforma di mercato della logistica petrolifera di oli minerali finalizzata a facilitare la negoziazione di capacità logistiche di breve, medio e lungo termine. Ai fini della costituzione di questa piattaforma GME raccoglie, attraverso la Piattaforma di rilevazione della Capacità di Stoccaggio di Oli Minerali (PDC-oil), i dati inerenti la capacità di stoccaggio di oli minerali.

Allo scopo di favorire lo sviluppo di un contesto di effettiva concorrenza nel settore, lo stesso Decreto Legislativo ha affidato GME anche la costituzione, organizzazione e gestione di una piattaforma di mercato all'ingrosso di prodotti petroliferi liquidi per autotrazione, che faciliti l'incontro tra domanda e offerta.

282 TWH
VOLUMI DI ENERGIA ELETTRICA SCAMBIATI SUL MERCATO DEL GIORNO PRIMA

RICERCA SUL SISTEMA ENERGETICO RSE S.P.A.

La Società **Ricerca sul Sistema Energetico (RSE)** sviluppa attività di ricerca nel settore elettro-energetico, con particolare riguardo ai progetti strategici nazionali di interesse pubblico generale, finanziati con il Fondo pubblico per la Ricerca sul Sistema elettrico. Le attività della Società coprono l'intera filiera elettro-energetica e riguardano, principalmente, lo studio delle condizioni tecniche, economiche, organizzative e istituzionali per lo sviluppo sostenibile del sistema elettrico italiano e delle infrastrutture collegate; lo studio dell'impiego efficiente e sicuro delle fonti primarie; lo studio della produzione, il trasporto, la distribuzione e l'utilizzo efficiente dell'energia negli usi finali.

RSE è impegnata in numerosi programmi di ricerca europei su tematiche di rilevanza scientifica nel settore elettro-energetico e, inoltre, svolge attività di supporto al Ministero dello Sviluppo Economico nell'implementazione dello Strategic Energy Technology Plan dell'Unione Europea.

In campo internazionale RSE ha assunto incarichi di grande rilevanza, fornendo collaborazione al Department of Energy statunitense, alla Commissione Economica dell'ONU per l'America Latina (CEPAL) e soprattutto esercitando la Presidenza di ISGAN del Clean Energy Ministerial, per lo sviluppo delle Smart Grids.

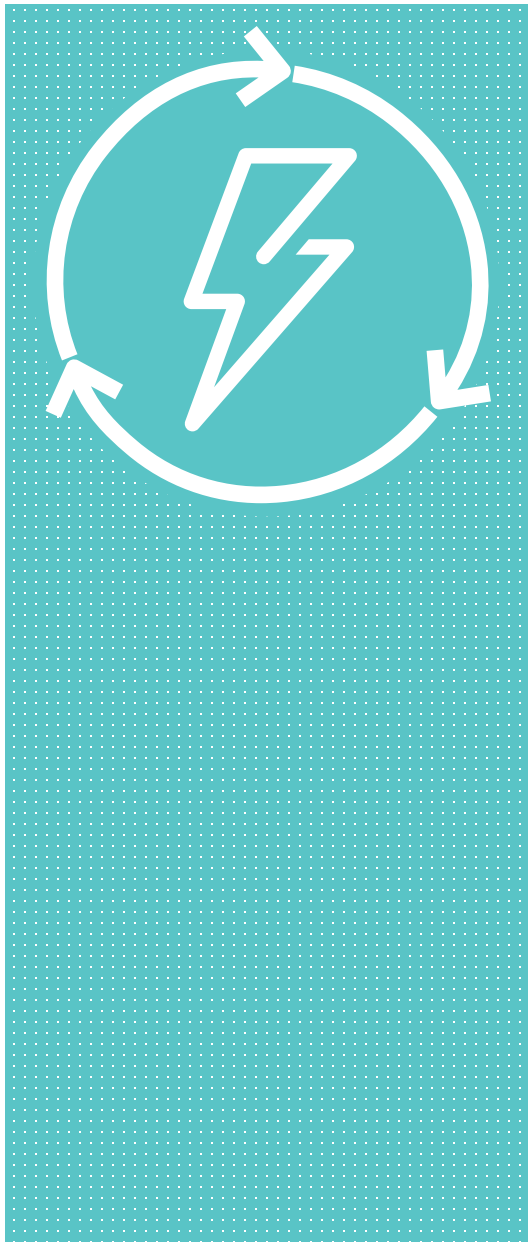
OLTRE 60
PROGETTI DI RICERCA EUROPEI SEGUITI NEL CORSO DEL 2014

Il settore delle energie rinnovabili: aspetti di rilievo e principali tendenze

L'analisi di merito sulla diffusione del rinnovabile italiano, non può prescindere dalla più generale valutazione delle azioni intraprese, a livello comunitario, in materia.

L'Unione Europea ha portato avanti, su scala mondiale, un preciso programma nella lotta al cambiamento climatico concentrando gli sforzi su due ambiti: l'efficientamento energetico e la promozione delle fonti rinnovabili.

Il dibattito energetico dell'Unione è stato caratterizzato dalle proposte della Commissione di un nuovo quadro politico al 2030 in materia di clima ed energia e di un nuovo sistema di *governance* per disciplinare la partecipazione dei paesi agli obiettivi comunitari, utilizzando una serie di nuovi indicatori, per assicurare un sistema energetico competitivo e sicuro.



L'adozione da parte della Commissione del Regolamento sulla compatibilità degli aiuti di stato con il mercato interno e delle Linee Guida sugli aiuti di stato in materia di ambiente ed energia 2014-2020 ha, inoltre, introdotto alcuni elementi di novità per il funzionamento dei meccanismi incentivanti nazionali. In particolare, si fa riferimento alle misure richieste agli Stati per un'adozione progressiva di politiche di revisione dei meccanismi incentivanti a favore di strumenti economicamente più efficienti.

Dopo l'approvazione della nuova SEN, che ha delineato per il contesto italiano un arco temporale di medio-lungo periodo e che ha fornito un'occasione per riflettere sullo sviluppo, sul rafforzamento della sicurezza degli approvvigionamenti e sul miglioramento degli standard ambientali del nostro paese, occorre evidenziare il Decreto Competitività (D.L. 91/2014 convertito nella Legge 116/2014) e il D.M. 6 novembre 2014 che hanno previsto rimodulazioni dei meccanismi di sostegno per gli impianti fotovoltaici e per i titolari di impianti che beneficiano di incentivi sotto forma di Certificati Verdi, Tariffe Omnicomprensive ovvero tariffe premio.

Missione e valori

Crescita economica, sviluppo sociale e tutela dell'ambiente! Questi sono i tre fattori che costituiscono le fondamenta del lavoro di GSE.

GSE infatti è quotidianamente impegnata nella diffusione di una cultura energetica compatibile con il rispetto dell'ambiente, nella creazione di valore sostenibile per la collettività, con l'auspicio di contribuire a migliorare il futuro di tutti.

Questo è il concetto di Corporate Social Responsability targato GSE!

MISSIONE AZIENDALE

GSE OPERA PER LA PROMOZIONE DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE ATTRAVERSO LA QUALIFICA TECNICO-INGEGNERISTICA E LA VERIFICA DEGLI IMPIANTI A FONTI RINNOVABILI E DI COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO; RICONOSCE GLI INCENTIVI PREVISTI DALLA NORMATIVA PER QUESTI IMPIANTI; PROMUOVE E INCENTIVA L'EFFICIENZA ENERGETICA E LA PRODUZIONE DI ENERGIA TERMICA, INOLTRE GARANTISCE MISURE VOLTE A FAVORIRE UNA MAGGIORE CONCORRENZIALITÀ NEL MERCATO DEL GAS NATURALE.
A GSE È ATTRIBUITO ANCHE UN RUOLO FORMATIVO E INFORMATIVO SU TALI TEMATICHE, RIVOLTO AGLI OPERATORI DI SETTORE, ALLE IMPRESE E AI CITTADINI.

I VALORI DI GSE

Una gestione funzionale al raggiungimento degli obiettivi che il ruolo istituzionale impone, ma anche un approccio al lavoro, condiviso, partecipato, e sempre orientato all'utente finale contraddistinguono l'operato del Gestore dei Servizi Energetici.

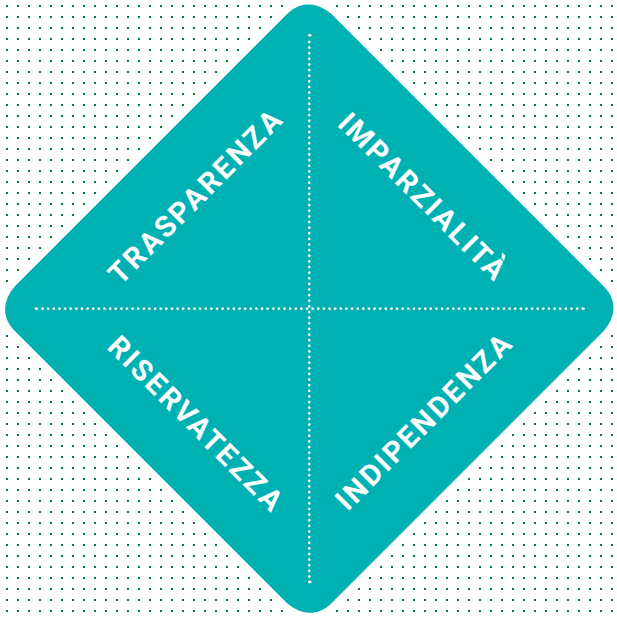
GSE intende rafforzare il ruolo di primaria importanza assunto nella promozione delle fonti rinnovabili anche attraverso un modello gestionale in grado di coniugare la crescita economica con lo sviluppo sociale e la tutela dell'ambiente.

Codice Etico e Policy di Sostenibilità rappresentano per GSE, una guida coerente capace di "marcare" il modo di lavorare dei suoi dipendenti, all'insegna della trasparenza, dell'imparzialità, dell'indipendenza e della riservatezza; favorendo, nello svolgimento delle proprie attività, l'attivazione di processi gestionali volti al miglioramento continuo ed all'efficienza dei propri processi operativi.

Tutela delle pari opportunità, prevenzione dei rischi, salvaguardia dell'ambiente ma anche salute e sicurezza delle proprie risorse, costituiscono infatti la condizione imprescindibile per il conseguimento della missione istituzionale di GSE.

La Società si impegna inoltre nella costante diffusione presso i suoi *stakeholder* dei principi e dei valori propri della responsabilità sociale d'impresa, favorendo così un clima aziendale basato sulla trasparenza, sul confronto e sul dialogo continuo.

IL SISTEMA DI VALORI DI GSE



PRINCIPI DI BUSINESS

INTEGRITÀ

Condurre tutte le nostre attività con integrità e rispetto per le persone, le organizzazioni e l'ambiente con cui veniamo in contatto è da sempre fondamento del nostro agire organizzativo. L'integrità è il concetto fondamentale alla base della nostra filosofia, che si traduce in un incessante impegno nel garantire qualità, coerenza e valori etici e professionali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA GESTIONALE

Tutte le nostre attività, per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, sono sempre guidate dai principi di efficacia ed efficienza gestionale, nel rispetto delle attese degli stakeholder.

RESPONSABILITÀ

Ci impegniamo ad analizzare gli impatti, presenti e futuri, delle nostre decisioni sia sugli stakeholder che sull'ambiente, valorizzando e non sprecando le risorse disponibili.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Crediamo nelle persone, ci dedichiamo con passione al loro sviluppo professionale, investiamo per garantire a ciascun dipendente una crescita sostenibile, riconoscendo il potenziale di ogni individuo, nella completa valorizzazione delle diversità.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Promuoviamo modelli di vita ecocompatibili e diffondiamo una cultura energetica sostenibile. Consapevoli del valore delle nostre risorse naturali e dell'importanza della loro salvaguardia per il benessere delle generazioni attuali e future contribuiamo quotidianamente ad informare, promuovere e sensibilizzare sul loro responsabile utilizzo.

EFFICIENZA ENERGETICA, RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI, SOSTENIBILITÀ NELL'USO DELL'ENERGIA E DEI MATERIALI SONO OBIETTIVI CENTRALI NELLO SVOLGIMENTO DELLE NOSTRE ATTIVITÀ E NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ

Network Italy
WE SUPPORT

GSE SI UNISCE ALLE NAZIONI UNITE PER PROMUOVERE I PRINCIPI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE NEL MONDO

GSE E IL GLOBAL COMPACT

Il Global Compact rappresenta il "ponte" ideale in grado di legare la nostra operatività sul campo ai valori fondanti delle Nazioni Unite. Un "Patto Globale" per promuovere, presso imprese, Enti pubblici e privati e società civile, la responsabilità sociale d'impresa. Un approccio quindi in linea con i principi universali dei diritti umani, degli standard lavorativi ma anche, della tutela dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

I 10 princìpi del Global Compact, suddivisi in quattro tematiche, sono condivisi universalmente e derivano dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

Alle imprese è richiesto di rispettare i seguenti principi:

DIRITTI UMANI

Principio I
Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza
Principio II
Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani

LAVORO

Principio III
Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva
Principio IV
Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio
Principio V
Eliminare in maniera effettiva il lavoro minorile
Principio VI
Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione

AMBIENTE

Principio VII
Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali
Principio VIII
Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale
Principio IX
Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente

LOTTA ALLA CORRUZIONE

Principio X
Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

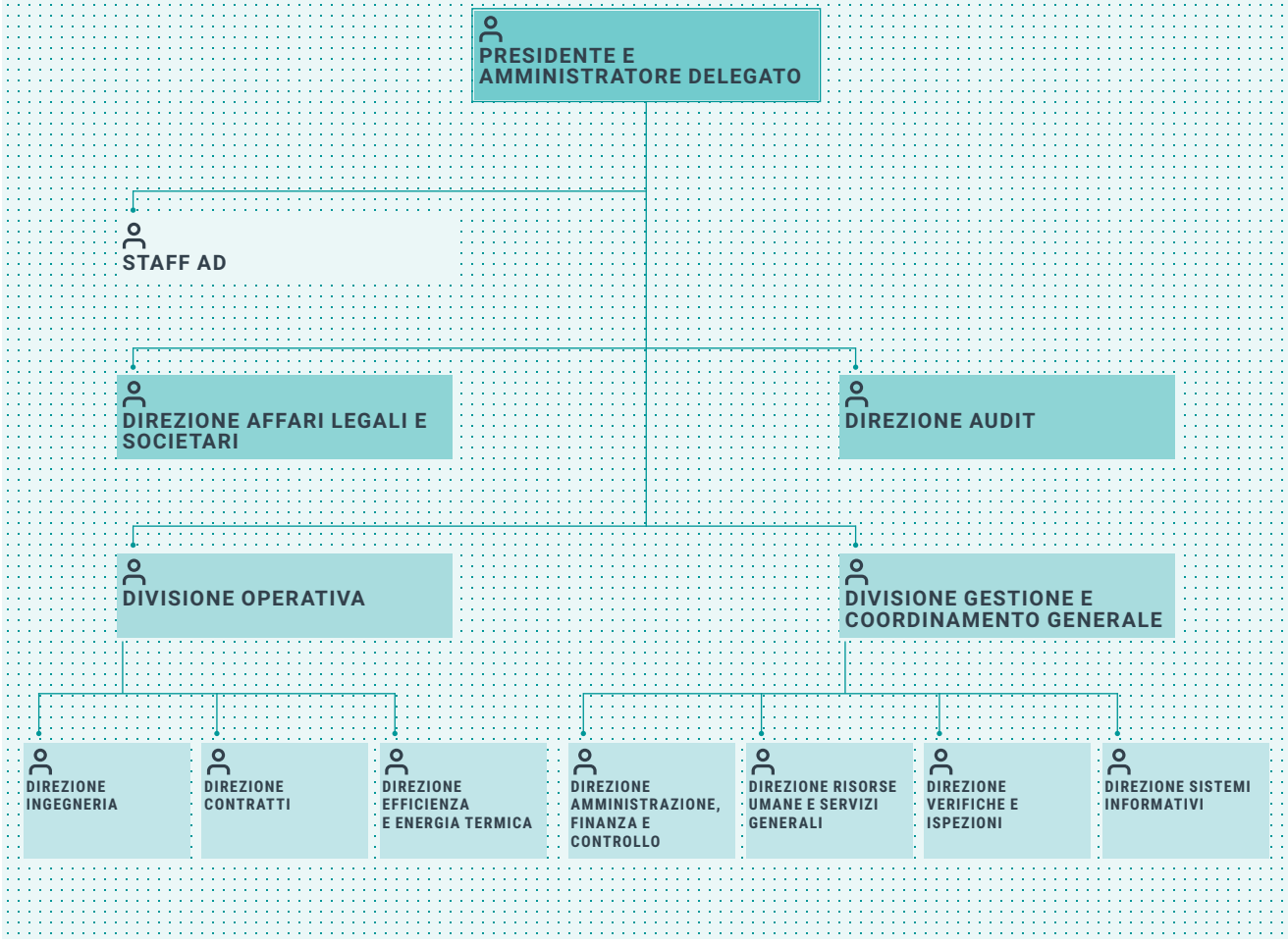
Struttura organizzativa

Nel 2014 la struttura organizzativa è stata oggetto di ulteriori revisioni per rendere il modello organizzativo sempre più efficiente, dinamico e flessibile ed assicurare il raggiungimento degli obiettivi di risparmio previsti dalla normativa vigente, nonché gli adempimenti di separazione contabile disposti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Le modifiche della struttura organizzativa hanno comportato l'eliminazione di due Direzioni ed il riassetto di quattro Unità, con conseguente abolizione dei relativi ruoli manageriali.

Nell'ambito della Divisione Gestione e Coordinamento Generale, il presidio e la gestione delle attività nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa è affidata all'unità Sviluppo Organizzativo che promuove iniziative rivolte sia all'interno che all'esterno della Società e cura il processo di rendicontazione delle performance socio-ambientali attraverso la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità.

ORGANIGRAMMA DI GSE



Disegno strategico

Il quadro energetico italiano è in continua evoluzione, sia dal punto di vista strutturale che normativo. L'attenzione alle tematiche legate alla sostenibilità, e l'aumento degli utenti che decidono di investire in energie pulite, segue infatti, in parallelo, la pubblicazione di nuove leggi e decreti finalizzati alla promozione e allo sviluppo dell'intero settore.

Il Gestore dei Servizi Energetici è da sempre impegnato nell'elaborazione strategica di politiche energetiche capaci, gradualmente ed in una logica di sistema, di incrementare la competitività e sostenibilità del Sistema Paese.

GSE è consapevole quindi della necessità di coniugare i principi alla base del proprio modo di fare impresa, garantendo un allineamento tra gli ambiti di azione di GSE e la più generale strategia societaria, con una visione aperta al futuro che cambia.

COMPETENZE E KNOW-HOW

Il patrimonio di conoscenze delle nostre risorse è garanzia di competenza e qualità. Formazione, ricerca e condivisione del sapere sono i tre elementi chiave in grado di assicurare un'offerta di servizi rispondente ai compiti che ci vengono imposti dal nostro ruolo istituzionale.

NETWORKING

Fare rete! Questa è la vocazione del futuro. Ancor più nel settore delle rinnovabili dove la collaborazione e lo scambio di buone pratiche, a livello nazionale ed internazionale, diventa la garanzia di sviluppo per l'intero comparto della *green economy*. GSE è quindi attivo nella promozione di sinergie fra operatori del settore, Pubbliche Amministrazioni ed Enti pubblici e privati.

CONTROLLO

GSE garantisce che le attività di controllo svolte nell'ambito della propria azione siano realizzate nel rispetto dei criteri di professionalità e della normativa vigente. Questo per garantire sia il corretto svolgimento dei compiti che la legge attribuisce alla Società, e soprattutto, per assicurare la tutela della collettività.

SERVIZIO OFFERTO

Efficienza e qualità. Questi sono i valori che contraddistinguono i servizi di GSE sempre più in grado di rispondere alle diverse esigenze degli *stakeholder* esercitando un ruolo attivo e di indirizzo: siano essi privati, Pubbliche Amministrazioni o diversi interlocutori del settore.

RICERCA E INNOVAZIONE

Saremo noi a creare il futuro, o almeno parteciperemo a costruirlo. GSE ne è consapevole e, anticipando i tempi, investe da sempre in ricerca e innovazione, anche attraverso studi, analisi statistiche ed offrendo avanzati servizi di informazione. Siamo infatti certi che queste siano le uniche leve in grado di assicurare agli utenti lo sviluppo futuro del settore delle energie rinnovabili.

CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER E COMPORTAMENTO SOCIALMENTE RESPONSABILE

GSE è impegnato a garantire il conseguimento della propria missione istituzionale attraverso la creazione di valore per gli **stakeholder** e generando comportamenti socialmente responsabili.

La Governance di GSE

Il Gestore dei Servizi Energetici è consapevole delle ricadute che il suo operato potrebbe avere a livello economico e sociale sulla collettività.

La Corporate Governance adottata da GSE ha quindi voluto integrare i principi di efficienza ed efficacia, tipici di una realtà imprenditoriale che opera con successo sul mercato, con quelli di trasparenza e legalità verso i propri *stakeholders*, imposti dal ruolo istituzionale che ad oggi riveste.

Un approccio orientato a "rendicontare" nella maniera più chiara il funzionamento degli Organi di Governo, Gestione e Controllo della Società. In quest'ottica è inoltre prevista la pianificazione di azioni volte a identificare e valutare i potenziali rischi di corruzione e a prevenire eventuali condotte illecite.

Il modello di governance adottato dall'Azienda è quello "tradizionale", caratterizzato dalla divisione tra l'organo di gestione (Consiglio di Amministrazione) e l'organo di controllo (Collegio Sindacale), entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci; le attività di revisione legale dei conti sono affidate a una Società di Revisione.

Ai sensi dell'art. 12 della legge 259/1958 la Società è sottoposta al controllo sulla gestione finanziaria da parte della Corte dei Conti.

I meccanismi di Corporate Governance adottati da GSE, in linea con le previsioni statutarie, intendono garantire un efficiente e trasparente funzionamento degli organi di governo e di controllo della Società.

LA GOVERNANCE SOCIETARIA E LE PRINCIPALI FUNZIONI

ASSEMBLEA DEI SOCI
Approva il Bilancio, nomina il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, la Società di revisione e modifica lo Statuto.

MAGISTRATO DELEGATO DELLA CORTE DEI CONTI
Assiste alle riunioni del CdA e del Collegio sindacale presentando con cadenza annuale alla Presidenza del Senato della Repubblica e alla Presidenza della Camera dei Deputati una relazione circa i risultati del controllo.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Garantisce che la gestione della Società avvenga in attuazione della missione e dell'oggetto sociale.

COLLEGIO SINDACALE
Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo contabile e sul suo livello di funzionamento.

SOCIETÀ DI REVISIONE
Effettua la revisione dei bilanci e verifica periodicamente la contabilità.

ORGANISMO DI VIGILANZA
Vigila sul funzionamento e l'osservanza del "Modello 231" e svolge un ruolo propositivo in merito all'aggiornamento dello stesso.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI GSE

I membri del Consiglio di Amministrazione sono nominati dall'Assemblea, in considerazione dei criteri di onorabilità, professionalità e competenza definiti dallo Statuto, restano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli amministratori sono rieleggibili ai sensi dell'art. 2383 del Codice Civile.

L'assemblea degli azionisti di GSE, con delibera del 13 luglio 2012, ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione della Società, in carica per gli esercizi 2012, 2013 e 2014.

Il Consiglio di Amministrazione di GSE è composto da tre membri, Presidente e Amministratore Delegato, che concentra in un'unica figura le due cariche, e da due Consiglieri, un dirigente del Ministero dell'Economia e delle Finanze e un dirigente del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha, per Statuto, i poteri di rappresentanza legale della Società – che può conferire, anche in sede processuale e con facoltà di subdelega – e la firma sociale; presiede l'Assemblea, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e provvede affinché adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno siano fornite a tutti gli Amministratori e Sindaci; verifica, inoltre, l'attuazione delle deliberazioni del Consiglio stesso.

In qualità di Amministratore Delegato è investito di tutti i poteri di gestione per l'amministrazione della Società, ad eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge, dallo Statuto sociale o riservati al Consiglio di Amministrazione. Cura che l'assetto organizzativo e contabile sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa e riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, con la periodicità fissata dallo Statuto, sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Società e dalle sue controllate.

Nel rispetto della normativa vigente riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, sul sito internet della Società sono consultabili i *curricula vitae* dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

MODELLO ORGANIZZATIVO

GSE, in coerenza col proprio ruolo istituzionale, si è dotato fin dal 2007 di un apposito Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 con la finalità di prevenire il verificarsi di episodi di corruzione e di commissione di uno degli ulteriori reati contemplati nel suddetto Decreto Legislativo.

Il Modello, oltre a definire un sistema di regole operative e comportamentali, identifica le opportune azioni di monitoraggio da mettere in atto sui processi aziendali per garantire correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività della Società.

Nel corso del 2014 non sono state introdotte variazioni al Modello Organizzativo, tuttavia è proseguito il percorso di revisione del modello di organizzazione del lavoro e delle relative procedure interne nonché l'identificazione e valutazione dei potenziali rischi di corruzione, l'analisi dei presidi di controllo e la definizione delle eventuali azioni necessarie al rafforzamento degli stessi per prevenire condotte illecite.

A tal riguardo, a seguito dell'emanazione della Legge 190/12 per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione, GSE ha effettuato una serie di interventi volti a garantire il rispetto della norma tra i quali:

- nomina del Responsabile della trasparenza per garantire il rispetto degli adempimenti in tema di pubblicazione tramite l'apposita sezione del sito Istituzionale;
- nomina del Responsabile della prevenzione della Corruzione che deve predisporre ed attuare il Piano di prevenzione della Corruzione e assicurare la formazione del personale sulle tematiche relative all'anticorruzione.

Nel corso del 2015 proseguirà l'attività di analisi e mappatura dei processi a rischio corruzione, nonché l'attuazione del "Piano di prevenzione della Corruzione", anche a seguito dei chiarimenti contenuti nelle Linee Guida ANAC e MEF ancora in fase di consultazione.

CODICE ETICO

Dal 2001 il Codice Etico, adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione, rappresenta lo strumento in grado di definire i principi e le regole comportamentali che devono costituire le fondamenta del lavoro in GSE. Una carta costituzionale che rappresenta la responsabilità etico-sociale di GSE nei confronti dei propri **stakeholder**.

Il Codice Etico è però qualcosa di più. È una presa di coscienza che ogni risorsa, interna o esterna, chiamata ad agire per nome e per conto della Società, deve sentire come propria e che tra l'altro è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai dipendenti.

Il Codice Etico è oramai parte integrante del Modello Organizzativo e la sua violazione potrà costituire infatti inadempimento grave e fonte di illecito civile.

Le attività e le competenze che GSE ha acquisito negli anni sono infatti cambiate, parallelamente allo sviluppo del settore energetico nazionale, ma il rispetto dei valori di imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza che contraddistinguono il mondo GSE sono le medesime di sempre.

Nel 2014 la Società è entrata di fatto nel perimetro della Pubblica Amministrazione, pertanto il Codice Etico è divenuto un elemento prioritario e vincolante che deve contraddistinguere il servizio pubblico che GSE è chiamata ad offrire.

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza di GSE, nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha il compito di vigilare sull'efficacia, osservanza e opportunità di aggiornamento del Modello. Il Consiglio di Amministrazione ha determinato la durata in carica dell'Organismo di Vigilanza, stabilendo che questa sia pari a quella del Consiglio stesso.

Le principali caratteristiche dell'Organismo di Vigilanza sono le seguenti:

- **indipendenza** (è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo), professionalità e continuità d'azione;
- **libertà di accesso** a tutta la documentazione aziendale ritenuta rilevante;

L'Organismo riporta in modo costante i risultati della propria attività all'Amministratore Delegato e annualmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale mediante una relazione scritta. Nel caso in cui riscontri gravi criticità nel Modello Organizzativo, l'Organismo di Vigilanza riferisce immediatamente al Consiglio di Amministrazione, al quale ha facoltà di presentare proposte di sue modifiche e/o integrazioni.

Le risorse e le competenze di cui l'Organismo si avvale per lo svolgimento dei suoi compiti di monitoraggio sull'attuazione del Modello sono di norma individuate all'interno della Direzione Audit, anche se è previsto nelle Linee Guida

del Modello che possa avvalersi del supporto di personale di altre Direzioni e Unità, nel caso in cui sia necessario prevedere interventi di specifica pertinenza.

Su incarico dell'Organismo di Vigilanza di GSE, la Direzione Audit svolge il monitoraggio del Modello Organizzativo, allo scopo di verificarne il funzionamento e l'osservanza. Le Unità/Aree aziendali non sottoposte a puntuali verifiche di audit hanno, comunque, rilasciato un'autovalutazione in merito alla gestione dei processi di propria responsabilità.

Nel corso del 2014, in particolare, sono stati oggetto di audit venti processi aziendali valutati sensibili ex D.Lgs. 231/01, e sono state inoltre compiute, da parte dei rispettivi responsabili, opportune autovalutazioni in merito alla gestione dei processi non sottoposti a puntuali verifiche di audit. A fronte di tali considerazioni, nel corso del 2014 è stato effettuato il monitoraggio dell'intera organizzazione.

Al termine delle analisi eseguite è ragionevole affermare che i processi aziendali sono strutturati e idoneamente descritti in specifiche procedure operative, di cui si è verificato il puntuale rispetto.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- **PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO** Dott. Nando Pasquali
- **CONSIGLIERE** Dott. Domenico Iannotta
- **CONSIGLIERE** Dott.ssa Rosaria Fausta Romano

COLLEGIO SINDACALE

- **PRESIDENTE** Dott.ssa Ersilia Militano
- **SINDACO EFFETTIVO** Dott. Lorenzo Anichini
- **SINDACO EFFETTIVO** Dott. Ignazio Pellecchia
- **SINDACO SUPPLENTE** Dott.ssa Barbara Filippi
- **SINDACO SUPPLENTE** Dott. Egidio Ostani

CORTE DEI CONTI

- **MAGISTRATO DELEGATO** Dott. Pino Zingale

CORPORATE GOVERNANCE

	2014	2013	2012
TOTALE MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	3 (1)	3 (1)	3 (1)
CONSIGLIERI ESECUTIVI PRESENTI NEL C.D.A.	1 (1)	1 (1)	1 (1)
CONSIGLIERI INDIPENDENTI PRESENTI NEL C.D.A.	–	–	–
RIUNIONI DEL C.D.A.	11	14	8 (2)
PARTECIPAZIONE MEDIA DEI CONSIGLIERI ALLE RIUNIONI DEL C.D.A.	94%	98%	100%
RIUNIONI DEL COMITATO COMPENSI	Non è stato costituito il Comitato Compensi (3)		
RIUNIONI DEL COLLEGIO SINDACALE	6	7	10

(1) Dalla nomina del nuovo C.d.A. del 13 luglio 2012.
(2) Riunioni tenute dal nuovo C.d.A. a partire dal 20 luglio 2012.
(3) Le funzioni del Comitato Compensi sono state attribuite al Consiglio di Amministrazione di GSE S.p.A.

STRUMENTI DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

MISSION AZIENDALE
Definisce l'orientamento strategico di fondo e gli obiettivi che GSE intende perseguire.

CODICE ETICO E VALORI AZIENDALI
Esplicita i valori e i principi aziendali da seguire nello svolgimento delle attività.

POLICY SULLA SOSTENIBILITÀ
Dichiara gli impegni assunti da GSE per la promozione dello sviluppo sostenibile.

Relazioni con gli stakeholder e tematiche rilevanti di sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità consente di fornire un'accurata rendicontazione dei risultati conseguiti e degli obiettivi di miglioramento che la Società intende perseguire, in ambito economico, sociale ed ambientale.

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER DI GSE

AZIONISTI
Trasparenza, corretta gestione delle attività, remunerazione, Corporate Governance.

DIPENDENTI
Stabilità, valorizzazione, remunerazione, salute, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione.

SINDACATI
Corretta gestione delle attività, comunicazione.

AUTORITÀ / ENTI REGOLATORI / GOVERNO
Correttezza, Collaborazione.

ISTITUZIONI PUBBLICHE / ENTI LOCALI
Comunicazione trasparente, supporto, attenzione al territorio.

CLIENTI
Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazione.

FORNITORI
Continuità del rapporto, qualificazione, rispetto delle leggi in materia di appalti, acquisti verdi.

ISTITUZIONI FINANZIARIE
Solidità patrimoniale.

COMUNITÀ / ASSOCIAZIONI
Sostegno alle iniziative, spirito di collaborazione, gestione aziendale responsabile.

CITTADINI
Correttezza.

MEDIA
Comunicazione trasparente.

ISTITUZIONI SOVRANAZIONALI
Partnership.

COMUNITÀ SCIENTIFICA
Collaborazione, Partecipazione.

AMBIENTE, GENERAZIONI FUTURE E COLLETTIVITÀ
Promozione e diffusione delle fonti rinnovabili, riduzione degli impatti ambientali diretti, diffusione della cultura della sostenibilità, cambiamenti climatici, impegno sociale e sostegno alla collettività.

GSE però, in un'ottica di medio-lungo periodo, si è posta l'ambizioso obiettivo di incrementare la propria "strategia sostenibile" avviando un percorso di ridefinizione e rafforzamento del dialogo, confronto e partnership con i propri *stakeholder*, finalizzato alla generazione di valore condiviso.

Il ruolo e le attività, in continua crescita, svolte da GSE presuppongono infatti di bilanciare ed integrare le esigenze e le aspettative di una molteplicità di portatori di interesse, nella più generale definizione della strategia aziendale.

GSE è consapevole che il rapporto con i propri *stakeholder*, se positivo e costante nel tempo, incrementa il consenso, ma anche la fiducia percepita, dei nostri interlocutori.

Per questo motivo l'approccio alla sostenibilità è finalizzato, in primo luogo, a identificare e coinvolgere tutti gli attori che si relazionano con GSE e, successivamente, a comprendere gli interessi e le tematiche rilevanti per ciascuno di essi.

Raccogliere ed analizzare le istanze degli *stakeholder*, identificarne le legittime aspettative e garantire la soddisfazione dei loro interessi, rappresentano quindi attività essenziali nel più generale percorso di sostenibilità avviato dalla Società.

L'approccio di GSE alla sostenibilità, nella strategia da attuare e negli obiettivi da conseguire, è stato definito tenendo in considerazione i principi dello standard **AA1000AccountAbility Principles Standard 2008**, emanato da AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability):

- **Inclusività**: GSE favorisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli *stakeholder* per lo sviluppo e la definizione di una strategia sulla sostenibilità;
- **Materialità**: GSE valuta la rilevanza dei temi per l'organizzazione e per i propri *stakeholder* a supporto dei processi decisionali e dello sviluppo della strategia;
- **Rilevanza**: l'azienda risponde ai temi sollevati dagli *stakeholder* che hanno a che fare con la propria performance, che si realizza attraverso decisioni, azioni, risultati, nonché attività di comunicazione con gli *stakeholder* stessi.

Con la volontà di creare un'impresa sempre più sostenibile, sono stati identificati i temi rilevanti di sostenibilità tenendo in considerazione, da un lato, la rilevanza per GSE in relazione alla strategia, alla *vision* e missione aziendale e dall'altro, l'importanza per gli *stakeholder* di riferimento. Per ciascun tema rilevante è stato dedicato un approfondimento specifico all'interno del presente documento.

LA CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO

GSE crea e ripartisce ricchezza a beneficio dei propri stakeholder.

GSE
Gestore Servizi Energetici

L'andamento economico e finanziario: dati significativi di gestione

L'andamento economico e finanziario di GSE risente positivamente del crescente volume di attività che ha interessato la Società nell'ultimo triennio. Nel 2014 il valore della produzione si è attestato a 16.375 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente.

GSE ha continuato a sostenere significativi investimenti al fine di offrire un elevato livello di servizio. Il loro valore complessivamente nel 2014 è stato pari a 21,6 milioni di euro. Tra le principali voci di investimento rientrano quelle relative al core business, ad interventi sugli immobili e all'infrastruttura informatica. Gli investimenti relativi alle applicazioni di core business hanno riguardato principalmente lo sviluppo degli applicativi per la gestione dei meccanismi di incentivazione dei processi di qualifica SEU e SEESEU e dei Certificati Bianchi, oltre che la manutenzione evolutiva degli applicativi di business già esistenti. Sono stati effettuati, inoltre, interventi volti alla definizione di nuovi sistemi informatici ed all'adeguamento delle piattaforme informatiche già in uso, al fine di aumentarne l'efficienza operativa.

Per maggiori approfondimenti in merito agli aspetti caratterizzanti le attività di gestione di GSE nel 2014, si rimanda ai contenuti della relazione sulla gestione del Bilancio consolidato di Gruppo, disponibile sul sito web della Società.

Nella tabella seguente si riporta la sintesi degli indicatori economici, patrimoniali ed operativi di GSE S.p.A.

Dati di sintesi – GSE S.p.A.

		2012	2013	**2014**
Dati economici	Euro milioni			
Valore della produzione		14.786,9	15.127,3	**16.374,7**
Margine operativo lordo		10,3	8,4	**10,1**
Risultato operativo		(0,8)	(4,9)	**(5,3)**
Utile netto		19,2	14,4	**21,7**
Dati patrimoniali	Euro milioni			
Immobilizzazioni nette		99,7	102,9	**113,4**
Capitale Circolante Netto		285,5	(427,2)	**(222,9)**
Fondi		(35,4)	(36,0)	**(22,9)**
Patrimonio netto		141,5	143,8	**153,4**
Indebitamento (Disponibilità) finanziario netto		208,3	(504,2)	**(285,8)**
Dati operativi				
Investimenti	Euro milioni	12,0	14,3	**21,6**
Consistenza media del personale	n.	508	581	**609**
Consistenza del personale al 31 dicembre	n.	570	636	**577**
ROE	%	13,6%	10,0%	**14,1%**

GSE in cifre: l'analisi del valore aggiunto

LA RICCHEZZA CREATA

Nei seguenti prospetti viene rappresentata, per il triennio 2012–2014, la formazione e la distribuzione fra i vari stakeholder del valore aggiunto inteso come aggregato della ricchezza generata dall'azienda.

Prospetto creazione valore aggiunto

EURO MILA	2012	2013	2014	VARIAZIONI 2013-2014
Ricavi caratteristici				
Ricavi da vendita di energia e proventi accessori	4.554.852	3.587.429	**2.658.368**	(929.061)
Componenente tariffaria A3	9.810.884	10.972.199	**13.411.704**	2.439.505
Sopravvenienze attive	270.847	288.879	**157.990**	(130.889)
Ricavi per Stoccaggio Virtuale gas	105.738	98.120	**3.839**	(94.281)
Ricavi da vendita di Certificati Verdi e RECS	8.667	68.826	**10.660**	(58.166)
Corrispettivi diversi relativi all'energia	18.835	92.915	**94.942**	2.027
TOTALE RICAVI CARATTERISTICI	**14.769.823**	**15.108.368**	**16.337.503**	**1.229.135**
Costi caratteristici				
Costi per acquisto energia	7.088.438	6.640.673	**6.416.347**	(224.326)
Contributi per incentivazione del fotovoltaico	6.024.983	6.485.137	**6.391.272**	(93.865)
Costi di acquisto di Certificati Verdi	1.422.073	1.423.319	**3.187.939**	1.764.620
Costi per Stoccaggio Virtuale gas	105.738	98.120	**3.839**	(94.281)
Sopravvenienze passive	62.914	377.535	**266.523**	(111.012)
Costi per servizi	35.524	49.400	**45.031**	(4.369)
Costi per godimento beni di terzi	2.069	2.780	**2.695**	(85)
TOTALE COSTI CARATTERISTICI	**14.741.739**	**15.076.964**	**16.313.646**	**1.236.682**
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**28.084**	**31.404**	**23.857**	**(7.547)**
Ricavi e proventi extra caratteristici	17.118	17.829	**28.882**	11.053
Proventi da partecipazioni	12.288	9.862	**15.504**	5.642
Proventi finanziari	9.762	16.599	**13.566**	(3.033)
Saldo della gestione straordinaria	875	298	**2.506**	2.208
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**68.127**	**75.992**	**84.315**	**8.323**
Ammortamenti e svalutazioni	9.194	11.711	**13.689**	1.978
Accantonamenti per rischi ed oneri	1.952	1.544	**1.702**	158
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**56.981**	**62.737**	**68.924**	**6.187**

Con riferimento all'anno 2014, nel quale GSE ha realizzato un utile netto di Euro 21.700 mila, il valore aggiunto netto creato si attesta a Euro 68.924 mila con un aumento di Euro 6.187 mila rispetto al precedente esercizio.

I ricavi della gestione caratteristica, riconducibili alle attività inerenti i settori dell'energia elettrica e del gas, ammontano ad Euro 16.337.503 mila e risultano in crescita di Euro 1.229.135 mila rispetto all'anno 2013. Essi sono costituiti prevalentemente dai ricavi da vendita di energia per Euro 2.658.368 mila e dalla componente tariffaria A3, che GSE raccoglie ed impiega per incentivare le fonti rinnovabili, per Euro 13.411.704 mila.

I costi della gestione caratteristica sono costituiti dai costi per acquisto di energia (Euro 6.416.347 mila), dai contributi del fotovoltaico (Euro 6.391.272 mila) e dai costi per l'acquisto dei Certificati Verdi (Euro 3.187.939 mila).

La gestione caratteristica influenza solo in parte il risultato globale del valore aggiunto prodotto, in quanto risultano essere rilevanti anche le partite accessorie e quelle finanziarie.

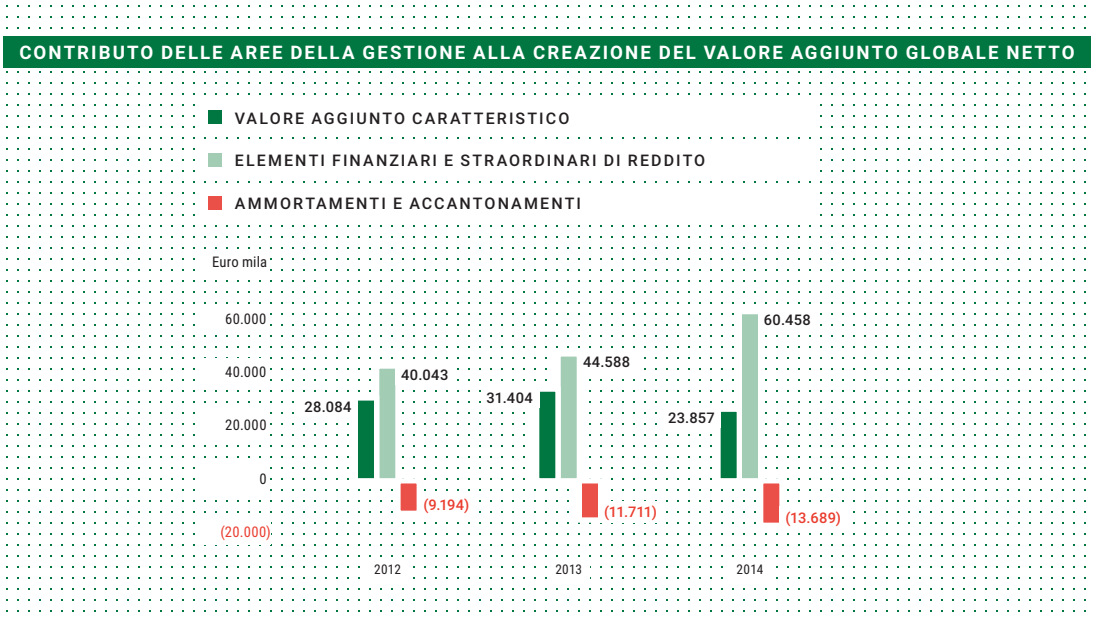
Nell'ambito delle prime sono ricompresi i ricavi per i servizi di supporto che GSE svolge nei confronti delle proprie controllate, oltre a quelli scaturenti dal rilascio parziale di alcuni fondi del passivo per criticità che sono venute meno nel corso dell'anno.

Relativamente alle partite di natura finanziaria, l'aumento dei proventi da partecipazioni (Euro 5.642 mila) è dovuto in parte al versamento da parte delle controllate AU e GME dell'acconto sul risparmio di costi previsto per il 2014, in ottemperanza alla Legge n.89 del 23 giugno 2014, e che sono stati riversati da GSE al Ministero. Tale incremento è stato in parte compensato da una riduzione degli altri proventi finanziari, a seguito della contrazione dei tassi di interesse e delle giacenze medie di liquidità.

Il risultato dell'anno 2014 evidenzia la crescita del Valore Aggiunto Globale netto (+9,86% rispetto al 2013).

Il grafico seguente rappresenta il contributo delle diverse aree della gestione alla formazione della ricchezza creata.

CONTRIBUTO DELLE AREE DELLA GESTIONE ALLA CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO



LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA CREATA

La distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder nel triennio 2012-2014 è la seguente:

PROSPETTO DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

EURO MILA	2012	2013	2014	VARIAZIONI 2013-2014
Remunerazione del personale:	(34.299)	(40.066)	**(41.696)**	(1.630)
Remunerazione diretta	*(26.560)*	*(31.372)*	***(32.163)***	*(791)*
Remunerazione indiretta	*(7.739)*	*(8.694)*	***(9.533)***	*(839)*
Remunerazione della pubblica amministrazione	(2.631)	(4.021)	**(988)**	3.033
Remunerazione del capitale di credito	(821)	(4.268)	**(4.540)**	(272)
Remunerazione del capitale proprio	(19.230)	(14.382)	**(21.700)**	(7.318)
VALORE AGGIUNTO NETTO DISTRIBUITO	**(56.981)**	**(62.737)**	**(68.924)**	**(6.187)**

Il valore aggiunto generato è stato attribuito prevalentemente al personale, sia come remunerazione diretta sia indiretta, ed ammonta nel 2014 complessivamente ad Euro 41.696 mila.

L'incremento che questa voce subisce in tale esercizio è ascrivibile alla maggiore consistenza media del personale, passata da 581 persone nel 2013 a 610 nel 2014; l'aumento dei costi è stato parzialmente compensato da politiche di risparmio, quali il contenimento degli straordinari.

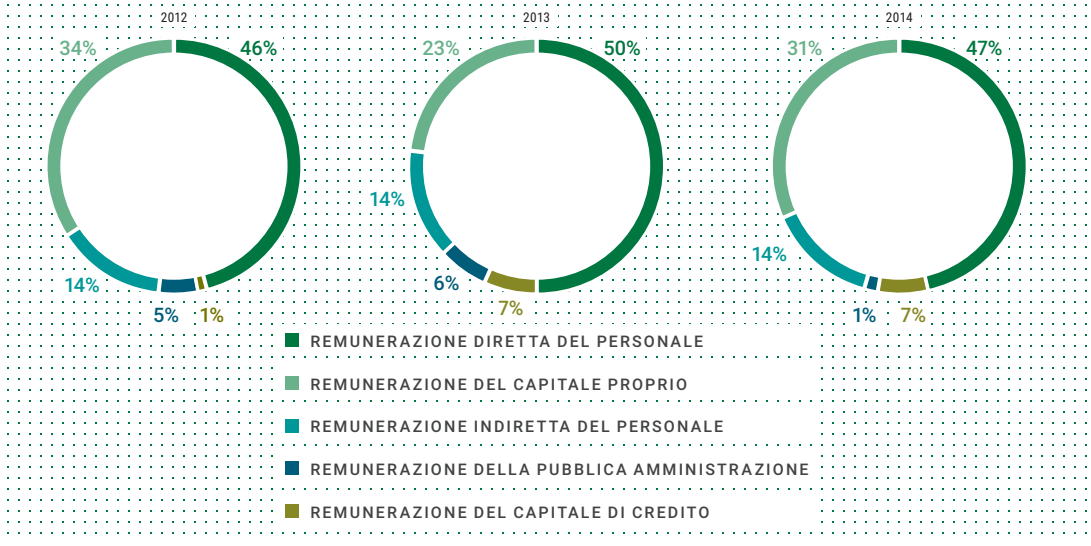
La remunerazione della pubblica amministrazione comprende tutte le somme versate a titolo di tributi diretti ed indiretti cui GSE è assoggettato.

La remunerazione del capitale di credito consiste essenzialmente negli interessi versati per i finanziamenti concessi dalle banche; nell'esercizio 2014 questi oneri hanno un aumento legato agli interessi maturati sulle somme che GSE ha incassato per il collocamento delle quote di CO_2 sulla piattaforma europea, che dovranno essere interamente riversati alla Tesoreria dello Stato e figurano pertanto fra gli oneri finanziari.

L'ammontare globale della ricchezza destinata alla remunerazione del capitale di rischio e quella trattenuta in azienda rimane allineato all'anno precedente.

I grafici riportati nel seguito evidenziano come nel corso degli ultimi tre esercizi si siano evolute le modalità di distribuzione della ricchezza creata da GSE:

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO CREATO DAL GSE



IL CAPITALE UMANO

Motivate e altamente professionali, le persone di GSE sono l'elemento chiave dello sviluppo e dell'innovazione che caratterizzano la Società

GSE
Gestore
Servizi
Energetici

Le persone di GSE

Al 31 dicembre i lavoratori di GSE sono 577, di cui il 94% a tempo indeterminato.

Considerando anche le persone assunte con altri strumenti di flessibilità, la forza lavoro totale è pari a 592.

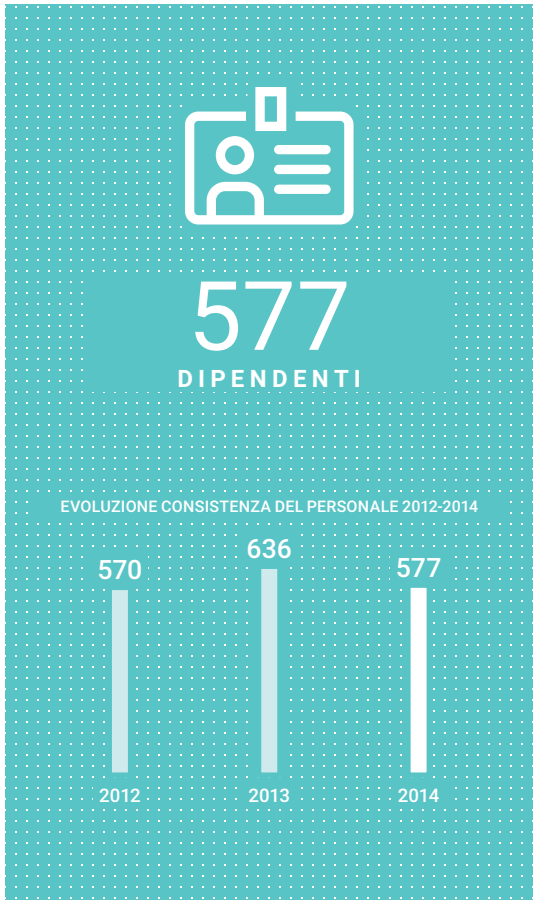
Le assunzioni effettuate nell'ultimo triennio sono 167, di cui il 49% donne.

La diminuzione di personale, rispetto al 2013, è da attribuirsi principalmente all'applicazione delle misure di contenimento dei costi intraprese dalla Società per conseguire i risparmi previsti dalla Legge n. 89 del 24 giugno 2014. In tale contesto, nel corso dell'anno, si è provveduto ad interrompere l'inserimento di nuove risorse e non prorogare i contratti di lavoro in scadenza.

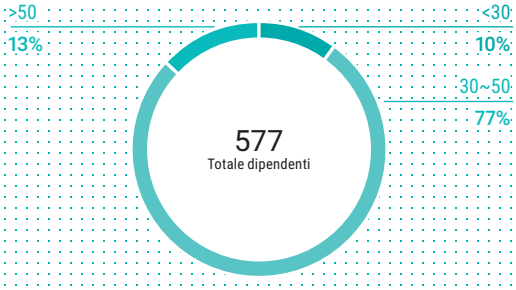
Diminuisce lievemente, rispetto al 2013, anche la presenza di donne presenti in Azienda che rappresentano comunque il 45% del totale.

Il 78% dei lavoratori è inquadrato nella categoria "impiegato". A fine 2014 9 dipendenti, per la totalità donne, sono part-time.

La composizione del personale per età, evidenzia che la maggior parte dei dipendenti si colloca nella fascia compresa tra i 30 e i 50 anni.



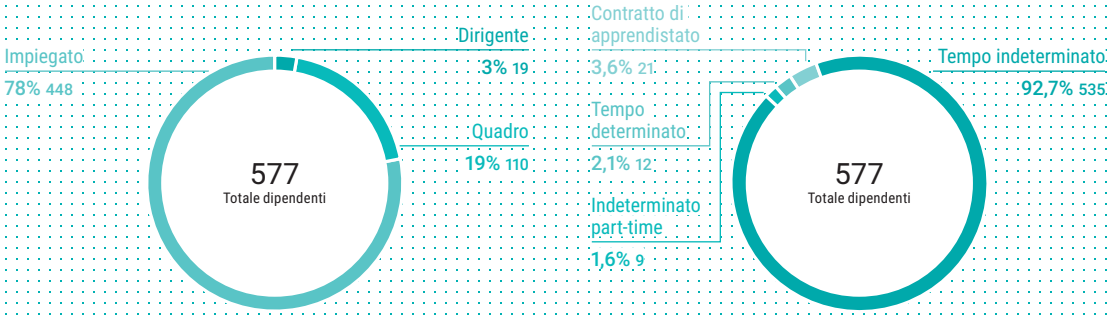
SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER FASCE DI ETÀ – 2014



PRINCIPALI TREND	
CONSISTENZA DEL PERSONALE	↓
ORE DI FORMAZIONE	↓
% LAUREATI	=
% DONNE	↓
ETÀ MEDIA	↑

FORZA LAVORO TOTALE – DIPENDENTI E COLLABORATORI

	2014		2013		2012	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
DIPENDENTI	317	260	346	290	306	264
SOMMINISTRATI	2	1	2	3	2	3
ALTRO (CO.PRO; CO.CO.CO E STAGE)	9	3	15	6	7	3
TOTALE PER GENERE	328	264	363	299	315	270
TOTALE	**592**		**662**		**585**	



Dipendenti per macro-funzioni per fasce d'età e genere (2014)

FASCIA DI ETÀ	<30	30~50	>50
Affari Legali e Societari	2	28	6
di cui donne	1	18	3
Affari Regolatori	1	8	–
di cui donne	1	7	–
Amministrazione Finanza e Controllo	4	32	8
di cui donne	3	23	3
Audit	–	7	3
di cui donne	–	1	1
Contratti	4	53	6
di cui donne	1	23	5
Divisione Gestione e Coordinamento Generale (unità base)	–	9	3
di cui donne	–	8	–
Divisione Operativa (unità base)	–	2	1
di cui donne	–	2	–
Efficienza e Energia Termica	3	23	4
di cui donne	1	10	2
Ingegneria	16	55	2
di cui donne	4	19	–

Dipendenti per macro-funzioni per fasce d'età e genere (2014)

FASCIA DI ETÀ	<30	30~50	>50
Personale Distaccato	6	62	21
di cui donne	3	34	9
Pianificazione e Innovazione	3	12	–
di cui donne	2	5	–
Previsione Energia e Contrattazioni di Mercato	3	15	1
di cui donne	3	4	–
Risorse Umane e Servizi Generali	2	25	6
di cui donne	2	17	3
Sistemi Informativi	1	44	7
di cui donne	–	15	2
Staff Vertice	2	12	1
di cui donne	–	2	4
Studi e Statistiche	3	14	1
di cui donne	1	3	–
Sviluppo Organizzativo	1	11	–
di cui donne	1	6	–
Verifiche e Ispezioni	7	35	2
di cui donne	–	8	–
TOTALE	**58**	**447**	**72**
DI CUI DONNE	**23**	**205**	**32**

I NUMERI DEL CAPITALE UMANO DI GSE

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE

	2014		2013		2012	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
DIRIGENTI	17	2	21	3	18	1
QUADRI	72	38	72	37	69	35
IMPIEGATI	228	220	253	250	219	228
TOTALE PER GENERE	317	260	346	290	306	264
TOTALE	577		636		570	

CONTRATTO DI LAVORO

	2014		2013		2012	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
CONTRATTO DI INSERIMENTO	–	–	10	21	35	46
CONTRATTO DI APPRENDISTATO	11	10	11	10	–	–
TEMPO DETERMINATO	4	8	22	25	22	20
TEMPO INDETERMINATO	302	242	303	234	249	198
TOTALE PER GENERE	317	260	346	290	306	264
TOTALE	577		636		570	

PART–TIME E FULL–TIME

	2014		2013		2012	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
FULL–TIME	317	251	346	282	306	259
PART–TIME	–	9	–	8	–	5
TOTALE PER GENERE	317	260	346	290	306	264
TOTALE	577		636		570	

FASCE DI ETÀ

	2014	2013	2012
<30	58	126	131
30~50	447	441	373
>50	72	69	66
TOTALE	577	636	570

LIVELLO DI ISTRUZIONE

	2014	2013	2012
LAUREA	403	452	383
DIPLOMA	160	169	172
ALTRO	14	15	15
TOTALE	577	636	570

Le politiche di assunzione

GSE si impegna da sempre a garantire un allineamento tra le competenze aziendali e le richieste del mercato, anche alla luce dei continui cambiamenti che interessano il settore energetico ed in particolare quello delle fonti rinnovabili.

Il principale canale di reclutamento è la sezione "Lavora con noi" presente sul sito istituzione che consente ai candidati di registrarsi per singoli profili ovvero presentare una candidatura spontanea. Nel 2014 sono pervenute sul sito internet oltre 4.523 candidature.

Una volta individuati i profili professionali ricercati, congiuntamente con le Funzioni organizzative interessate, vengono avviati i processi di ricerca e selezione dei candidati più idonei.

Ogni fase del processo viene svolta osservando i principi di trasparenza, obiettività ed imparzialità, dettati dal Codice Etico, il cui rispetto viene garantito dall'Organo collegiale nominato dall'Amministratore Delegato per ciascun processo (Commissione di selezione).

Il cambiamento del quadro normativo, che ha portato all'abrogazione del contratto di inserimento, ha modificato la strategia di inserimento di personale junior che è stato inserito in Azienda attraverso il contratto di apprendistato professionalizzante.

Nei primi mesi del 2014, oltre a gestire le fasi di valutazione dei processi di selezione avviati nel corso del 2013 e non ancora conclusi, la Società ha raccolto le richieste di rafforzamento dell'organico presentate dalle Strutture organizzative.

Successivamente, intorno alla metà dell'anno, l'attività di selezione ha subito una battuta di arresto in seguito all'adozione delle misure di contenimento dei costi previste dalle legge 24 giugno 2014, n. 89.

La consistenza del personale, a fine 2014, registra quindi un decremento di 59 risorse (9 assunzioni e 68 cessazioni).

DIPENDENTI ASSUNTI E CESSATI NELL'ANNO SUDDIVISI PER GENERE

	2014		2013		2012	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
ASSUNTI	3	6	43	30	40	45
USCITI	32	36	3	4	5	4

ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE

	2014		2013		2012	
	ASS.	CES.	ASS.	CES.	ASS.	CES.
DIRIGENTI	–	5	3	1	–	2
QUADRI	3	2	2	–	7	1
IMPIEGATI	6	61	68	6	78	6
TOTALI	9	68	73	7	85	9

TURNOVER

2014	2013	2012
10,7%	1,2%	1,8%

TURNOVER PER GENERE

2014		2013		2012	
UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
10,0%	14,0%	1,0%	1,5%	1,8%	1,8%

Nota: numero di dipendenti cessati nell'anno rispetto al totale dei dipendenti in organico all'inizio dell'anno.

Le cessazioni totali registrate nel 2014 sono 68, di cui 36 donne. In termini di categoria d'inquadramento le uscite hanno riguardato prevalentemente gli impiegati e in 10 casi si riferiscono a dipendenti con età superiore ai 40 anni.

Nel 2014 il tasso di turnover negativo riferito al personale dipendente si attesta al 10,7%.

Prosegue il rapporto con le Università e gli Istituti di formazione per offrire opportunità di stage a giovani risorse motivate ad intraprendere un percorso formativo on the job nell'ambito delle fonti rinnovabili.

PROGETTO	DESCRIZIONE DEL PROGETTO
Employer Branding: **BEST**	Nell'ambito delle politiche e strategie di Employer Branding, anche nel 2014, GSE ha partecipato alla fase del round nazionale, tenutosi presso l'Università degli Studi Tor Vergata, della competizione EBEC (European Best Engineering Competition) promossa da BEST (network che contribuisce alla formazione internazionale di studenti universitari d'eccellenza). Le squadre vincitrici dei round locali (tenutisi nelle sette Università italiane aderenti al network) si sono sfidate nella gara del Team Design aziendale per la costruzione di un prototipo. GSE come nelle precedenti edizioni, si è avvalsa della collaborazione di diversi "partner" aziendali.
Employer Branding: **#GSEORIENTA**	GSE ha realizzato un'iniziativa di formazione e orientamento per le scuole collaborando con alcuni Istituti Tecnici di Roma. Nell'arco di 3 settimane 23 studenti, suddivisi in gruppi, hanno affrontato temi relativi alle attività di GSE e hanno avuto la possibilità di visitare gli impianti tecnologici delle sedi aziendali. La formazione si è conclusa con una giornata di orientamento, curata da docenti interni, finalizzata ad un futuro ingresso nel mondo del lavoro ovvero alla prosecuzione del percorso formativo.
Employer Branding: **Scienza senza frontiere**	In collaborazione con "Corrente", la Società ha aderito a "Scienza senza frontiere", progetto del Governo brasiliano che si propone di favorire la mobilità internazionale degli studenti e ricercatori brasiliani verso università e centri di ricerca di alta qualificazione nel resto del mondo, con una particolare attenzione alle attività di tirocinio formativo che gli stessi devono svolgere presso Università e imprese. Nell'ambito di questa iniziativa, GSE ha ospitato studenti universitari in discipline ingegneristiche dell'Università Tecnologica di Paranà, per un tirocinio della durata di circa tre mesi.
TALEO	Nei primi mesi del 2014 si è portato a compimento il progetto relativo all' implementazione del nuovo sistema di raccolta e gestione delle candidature attraverso il software TALEO. TALEO è una piattaforma *cloud/based* attraverso la quale è possibile pubblicare i profili professionali ricercati, acquisire i dati dei candidati, effettuare screening delle candidature ricevute, gestire ciascun candidato in tutte le fasi del processo di selezione, predisporre l'offerta al candidato prescelto e avere un'interfaccia integrata con gli altri sistemi aziendali. L'obiettivo è quello di rendere sempre più efficace ed efficiente il processo di recruiting sia verso l'esterno, anche favorendo un più efficace processo di comunicazione con i candidati, sia verso l'interno per una sempre maggiore condivisione. Come software on cloud, l'impatto della piattaforma TALEO incide anche sull'obiettivo di raggiungere livelli sempre più alti di sostenibilità ambientale. Il rapporto Carbon Disclosure Project ha, infatti, evidenziato che l'adozione del computing "a nuvola" può portare a una riduzione delle emissioni di carbonio, a cui si potrebbero aggiungere i tagli alle spese in forniture hardware e una rilevante riduzione del consumo energetico annuo.

Diversità, pari opportunità e benessere del personale

GSE orienta le proprie scelte in base ai principi di imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza, riconducibili all'Etica "propria" del servizio pubblico. Il Codice Etico Aziendale formalizza come impegno prioritario e costante, nonché elemento essenziale dell'agire aziendale, la tutela delle pari opportunità in ogni sua forma.

Anche in ottica di sostenibilità, GSE si impegna a garantire il rispetto dei diritti delle persone in un ambiente di lavoro sicuro e privo di alcun tipo di discriminazione.

Particolare attenzione è rivolta alla valorizzazione delle potenzialità individuali, alla crescita professionale e al bilanciamento tra vita lavorativa e privata.

L'impegno attivo nel promuovere il valore della "diversità" è confermato anche nelle politiche di promozione e sviluppo di carriera che si ispirano ai criteri di meritocrazia ed equità.

Nel 2014 la percentuale del personale femminile è pari al 45%. L'anzianità aziendale media è di 8,2 anni.

Si riporta, di seguito, il rapporto percentuale tra la retribuzione annua lorda delle donne rispetto agli uomini per categoria contrattuale.

I dipendenti appartenenti a categorie protette sono 41, di cui 15 donne.

LA COMMISSIONE PARI OPPORTUNITÀ (CPO) NASCE CON L'OBIETTIVO DI PROMUOVERE INIZIATIVE VOLTE A DIFFONDERE UNA MAGGIOR CULTURA DELLA DIVERSITÀ. E' STATA COSTITUITA NEL 2010 ED È FORMATA DA 6 COMPONENTI: 3 NOMINATI DALLA SOCIETÀ E 3 DALLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI.
OBIETTIVO DEI RAPPRESENTANTI CHE LA COMPONGONO È QUELLO DI ASSICURARE LA DOVUTA ATTENZIONE ALLE PARI OPPORTUNITÀ IN ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, FORMAZIONE, SVILUPPO DELLA LEADERSHIP E RICERCA DI UNA MAGGIORE CONCILIAZIONE TRA VITA LAVORATIVA E VITA PRIVATA.
IN TALE OTTICA È STATO DEFINITO UN "PIANO DI ATTIVITÀ" CHE DEFINISCE GLI STRUMENTI E LE INIZIATIVE PROPOSTE PER IMPLEMENTARE POLITICHE DI PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ DI GENERE, NONCHÉ PER SUPERARE OGNI POSSIBILE FORMA DI DISCRIMINAZIONE E FAVORIRE IL CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL LAVORO E DELLA VITA PROFESSIONALE E PERSONALE DEI DIPENDENTI.

RAPPORTO % RETRIBUZIONE ANNUA LORDA MEDIA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI PER CATEGORIA CONTRATTUALE*

	2014	2013	2012
DIRIGENTI	63%	67%	–
QUADRI	94%	95%	95%
IMPIEGATI	100%	89%	93%

* Il dato è ottenuto dal rapporto % tra la retribuzione base delle donne e la retribuzione base degli uomini

GSE, in applicazione del CCNL, riconosce, in materia di assenze per maternità e congedi parentali, un trattamento di maggior favore rispetto a quello previsto dalle Legge.

In particolare:

- per i 5 mesi di congedo retribuito per maternità eroga il 100% della retribuzione (rispetto all'80% previsto dalla legge);
- per il primo mese di congedo parentale riconosce il 45% della retribuzione e il 40% per il secondo e terzo mese (a fronte del 30% riconosciuto dalla legge);
- ulteriore giorno di permesso retribuito per nascita figlio riconosciuto al papà (oltre a quelli di congedo riconosciuti dalla legge).

Nel corso del 2014 ha usufruito di congedi parentali per la nascita di un figlio circa il 42% (36 dipendenti) degli aventi diritto (86 dipendenti) con una prevalenza del personale femminile (pari all'81% dei beneficiari). Tutte le persone che hanno fruito dei suddetti congedi sono rientrati al lavoro e risultano ancora impiegati trascorsi dodici mesi dal termine del congedo, ad eccezione di una dipendente cessata per scadenza naturale del contratto.

Il trattamento dei dipendenti di GSE (rapporto di lavoro, orario di lavoro, retribuzioni ecc.) è, come per le altre società del settore elettrico, sostanzialmente migliore di quello medio italiano. In particolare, sono previsti numerosi benefit per la generalità dei dipendenti quali:

- previdenza integrativa (attraverso una adesione volontaria);
- assicurazione per infortuni extraprofessionali;
- assistenza sanitaria integrativa;
- associazioni ricreative e culturali;
- trattamento di maternità più favorevole rispetto alla legge;
- prestiti agevolati per acquisto prima casa e gravi necessità familiari;
- ristorante aziendale e buoni pasto;
- rimborso spese di parcheggio;
- rimborso abbonamento mezzi pubblici.

Nel 2014, nell'ottica di individuare strumenti di armonizzazione tra vita lavorativa ed esigenze personali o familiari, sono state introdotte nuove forme di flessibilità dell'orario di lavoro, nonché l'avvio sperimentale del Telelavoro.

Le politiche di formazione e sviluppo

L'attenzione rivolta alle politiche di sviluppo e crescita delle persone si è tradotta, anche quest'anno in un'offerta formativa ampia che ha tenuto conto sia delle necessità di aggiornamento normativo sia tecnico specialistico.

Nel 2014 sono state erogate 10.616 ore di formazione, per un totale di 2,3 giornate formative medie a dipendente.

In particolare, rispetto al 2013, è stato registrato un significativo incremento della formazione normativa (circa 3.400 ore), che è stata erogata anche attraverso l'utilizzo della piattaforma e-learning "We-learning in GSE", consentendo al personale di accedere ai corsi in modo nuovo, autonomo e flessibile, minimizzando l'impatto sulle attività quotidiane e permettendo alla Società di perseguire obiettivi formativi attraverso strumenti a basso costo.

L'utilizzo della piattaforma e-learning sarà prevista anche in altre aree tematiche.

Nel corso dell'anno sono stati attivati corsi sulla responsabilità amministrativa e, nel primo trimestre del 2015, è programmata la formazione su Sicurezza e Privacy, argomenti ai quali GSE ha sempre posto la massima attenzione.

Nel 2014 le modalità formative rivolte alle giovani risorse assunte con contratti di apprendistato, sono caratterizzate da incontri di orientamento e accoglienza, nonché da iniziative rivolte sia all'approfondimento di competenze specialistiche sia allo sviluppo di comportamenti organizzativi fondamentali per un percorso lavorativo in azienda.

Infine, è stato avviato un progetto di "Faculty Interna" che, attraverso le docenze dei colleghi, ha permesso di soddisfare i fabbisogni formativi riducendo in maniera selettiva l'acquisto di servizi esterni.

Tale iniziativa oltre a garantire un efficace processo formativo aziendale ha consentito la valorizzazione, in chiave formativa, delle competenze professionali presenti in azienda.

		2014	2013	2012
FORMAZIONE EROGATA PER QUALIFICA (ORE)	DIRIGENTI	279	518	308
	QUADRI	1.170	2.737	5.745
	IMPIEGATI	9.167	9.076	13.839
	TOTALE	10.616	12.330	19.891
FORMAZIONE EROGATA PER AREA FORMATIVA (ORE)	SPECIALISTICA	1.814	2.314	1.561
	NORMATIVA	3.401	1.728	3.905
	MANAGERIALE/SVILUPPO	3.270	3.747	7.854
	LINGUISTICA	899	3.051	4.217
	INFORMATICA	1.232	1.512	2.478
	TOTALE	10.616	12.351	20.015

I sistemi di valutazione e incentivazione

Gli ultimi anni hanno visto GSE protagonista di cambiamenti in un contesto in forte e rapida evoluzione.

In quest'ottica, le attività di sviluppo dedicate alle risorse sono sempre più orientate al consolidamento e alla valorizzazione delle competenze professionali, al fine di renderle flessibili alle evoluzioni del contesto.

Nel 2014 il set di competenze trasversali è stato aggiornato ed integrato, attraverso workshop con il Management, e costituisce ad oggi la base per definire le politiche gestionali e di sviluppo delle persone. Nell'anno 2014, l'83% del personale è stato coinvolto in processi di valutazione.

Tali processi, basati sul nuovo modello di competenze, hanno consentito di elaborare piani di sviluppo e di crescita, a seconda delle specifiche esigenze, con azioni di tipo formativo e organizzativo.

I percorsi di carriera sono strutturati valutando il pieno presidio del ruolo svolto, anche in termini di autonomia e responsabilità, slegando così l'avanzamento di livello da una logica basata sulla mera anzianità anagrafica e/o aziendale.

Per le progressioni di carriera vengono inoltre valutati elementi qualitativi imprescindibili, quali: l'accrescimento di competenze specialistiche e trasversali, il consolidamento di elevati livelli di autonomia e responsabilità, il presidio di processi rilevanti, lo svolgimento di funzioni di gestione e coordinamento di processi ed eventualmente di collaboratori, nonché la riconosciuta visibilità all'interno dell'azienda e verso interlocutori esterni.

IL SISTEMA RETRIBUTIVO E DI INCENTIVAZIONE

La politica retributiva di GSE si ispira a criteri meritocratici legati al conseguimento dei risultati. Gli interventi sulla retribuzione, costituiti prevalentemente da incentivi variabili, possono realizzarsi sia attraverso politiche di incentivazione individuale, basati sul livello delle performance raggiunto durante l'anno, che collettiva (premio di risultato), basata sul raggiungimento di obiettivi di produttività.

Attraverso colloqui strutturati di approfondimento volti a monitorare e supportare l'andamento di performance e motivazione, sono definite azioni di sviluppo quali ad esempio percorsi di mobilità interna, attività formative, Development & Training Center.

ALTRI SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

Il sistema premiante applicato al management, ovvero Direttori, Responsabili e Quadri in posizioni "apicali", prevede uno strumento di incentivazione variabile legato a obiettivi specifici (Management by Objectives), per meglio legare la performance individuale ai risultati di business. La definizione degli obiettivi avviene adottando un approccio di tipo "*balanced scorecard*".

MBO – PRINCIPALI DATI[1]

	2014	2013	2012
DESTINATARI	43	40	37
OBIETTIVI STRUTTURATI	18[2]	76	85
LIVELLI DI PRESTAZIONE "ECCELLENTI"	84%	83%	80%

[1] I dati riportati sono al netto del personale distaccato.
[2] Nel 2014 è cambiato il sistema di attribuzione degli obiettivi prediligendo KPI su processi "Core".

L'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro

GSE, al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro a tutti i lavoratori e in tutte le sedi aziendali, ha definito una politica per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL), in conformità ai requisiti della norma BS OHSAS 18001:2007.

La Società ha inoltre rinnovato la certificazione del proprio SGSL tramite il CERMET, organismo riconosciuto presso ACCREDIA, unico Ente nazionale di accreditamento. L'organismo di certificazione ha rilasciato al GSE il certificato n° 9747-I, valido per tre anni dal 07/05/2012.

Nel corso dell'anno è stata effettuata la verifica di mantenimento prevista, che ha confermato per il sesto anno consecutivo, la certificazione del SGSL implementato.

In conformità a quanto richiesto dalla BS OHSAS 18001:2007, GSE ha:

- individuato un Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza;
- attribuito ruoli e responsabilità dei diversi attori aziendali sul tema della garanzia della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- individuato formalmente i soggetti responsabili degli specifici processi che hanno impatto sul tema;
- definito le modalità di gestione dei processi considerati a rischio per la salute e sicurezza.

Nell'ambito del SGSL gli audit rappresentano uno strumento importante per la valutazione delle prestazioni conseguite.

Le azioni di audit, nel 2014, sono state pianificate e svolte con regolarità, sia per mezzo delle funzioni interne preposte all'attività di verifica, sia mediante l'organismo di certificazione esterno.

Tali azioni hanno permesso di valutare la conformità del SGSL alla norma e la sua efficacia nel conseguire gli obiettivi fissati in relazione a specifici aspetti identificati dall'azienda.

In particolare gli obiettivi hanno riguardato:

- il monitoraggio di tutti i processi aziendali, nonché della conformità a tutti gli aspetti legislativi in tema di salute e sicurezza sul lavoro e del sistema documentale del SGSL;
- l'attuazione di verifiche congiunte con i lavoratori che svolgono attività di verifica su impianti esterni al fine di verificare le condizioni di sicurezza in fase di sopralluogo;
- la formazione continua sul tema della sicurezza e in particolare per l'emergenza e il primo soccorso;
- il monitoraggio degli infortuni sui luoghi di lavoro.

Durante le azioni di audit sono state coinvolte tutte le funzioni che coordinano le attività di interesse nell'ambito del SGSL, al fine di monitorare l'andamento degli obiettivi e il loro raggiungimento, nonché le evidenze documentali e oggettive riscontrabili.

GSE, nell'ambito del SGSL, ha definito le modalità di gestione e coordinamento di tutti i fornitori esterni, comprese le ditte che svolgono attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, con particolare attenzione alla verifica degli adempimenti e delle condizioni di sicurezza durante l'esecuzione delle lavorazioni nelle sedi di interesse.

Il Datore di Lavoro, coadiuvato dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, ha redatto il Documento Valutazione dei Rischi (DVR), comprendente la valutazione di tutti i rischi sia in relazione alle strutture aziendali gestite, sia in funzione delle attività lavorative svolte dall'organizzazione.

Nel corso del 2014 è stata emessa una nuova revisione del DVR che ha recepito alcune importanti novità organizzative occorse nel tempo (nuovo Dirigente Delegato e medico competente, nuova struttura organizzativa) e integrato in una specifica valutazione i risultati delle campagne effettuate con i lavoratori addetti all'attività di verifica su impianti di terzi.

In funzione dei rischi valutati, tutti i lavoratori risultati esposti a specifici fattori di rischio svolgono adeguata formazione e sono sottoposti a sorveglianza sanitaria, così come prescritto dalla legislazione vigente.

Nel 2014 sono state realizzate in tutte le sedi GSE campagne di indagini ambientali per verificare i fattori fisici (illuminamento, microclima, campi elettromagnetici,

rumore qualità dell'aria, radon) e biologici (legionella, carica batterica totale, carica micetica totale).

Inoltre, al fine di migliorare la gestione sanitaria delle emergenze, dal 2013 è stato attivato un presidio medico ambulatoriale nella sede di viale M. Pilsudski, 92, che per centralità rimane usufruibile da tutte le sedi limitrofe.

GSE non ha identificato un Comitato formale per la Salute e Sicurezza.

In conformità con quanto previsto dall'art. 35 del D.Lgs. 81/08, come tutti gli anni, anche nel corso del 2014 GSE ha tenuto la Riunione periodica di prevenzione cui hanno preso parte:

- il Dirigente Delegato per le società del Gruppo GSE, GME e AU;
- il Medico competente del Gruppo GSE;
- il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione del Gruppo GSE;
- l'Unità Gestione Formazione e Sviluppo Risorse di GSE;
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) del Gruppo GSE;

La rappresentanza della forza lavoro in sede di Riunione Periodica, intesa come Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza, è stata di circa il 30% del totale dei presenti (3 RLS su 11 partecipanti totali).

Nell'ambito della riunione sono state analizzate alcune tematiche di Salute e Sicurezza relative a tutte le sedi e le società del Gruppo GSE con particolare rilievo sull'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi (DVR), sull'andamento annuale degli infortuni e i risultati della Sorveglianza sanitaria, nonché sui programmi di formazione ed informazione previsti.

MALATTIE E INFORTUNI

Tutti gli infortuni che comportano un'assenza di almeno un giorno sono cronologicamente annotati su un registro gestito dalla Direzione Risorse Umane e Servizi Generali, regolarmente conservato sul luogo di lavoro a disposizione degli organi di vigilanza, e notificati al Servizio di Prevenzione e Protezione.

Nel corso del 2014 non è stato rilevato alcun incidente nelle sedi aziendali; inoltre, sono diminuiti gli infortuni in itinere rispetto all'anno precedente.

Non sono stati segnalati infortuni al personale di imprese appaltatrici.

Nell'ambito del SGSL vengono costantemente monitorati gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni, calcolati secondo la Norma UNI 7249:2007.

Sono proseguiti, pertanto, i percorsi formativi volti a sostenere la cultura aziendale su tali tematiche.

È stato implementato, inoltre, il progetto di formazione e-learning che vedrà coinvolto, nel 2015, sulla base delle differenti tipologie di corso, delle figure di riferimento e delle indicazioni normative, tutto il personale GSE su tali tematiche (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.).

	2014	2013	2012
INFORTUNI (N.)	5	14	6
DI CUI: IN ITINERE	5	14	4
SUL LAVORO	0	0	2
ASSENZE PER INFORTUNI (GIORNATE PERSE)	39	256	174,28
DI CUI: IN ITINERE	39	256	109
SUL LAVORO	0	0	65,28
TASSO DI FREQUENZA (%)	0	0	2,4
TASSO DI GRAVITÀ (%)	0	0	0,0793

LA FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA

Nel corso del 2014 GSE ha mantenuto costante l'attenzione e la sensibilità sulle tematiche inerenti la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, investendo in corsi di formazione e aggiornamento anche in virtù delle disposizioni previste dal sistema di gestione OHASAS.

È proseguita, infatti, la formazione (base e aggiornamento) per tutte le figure previste dalla normativa.

Inoltre è stato implementato il progetto di formazione e-learning che vedrà coinvolto, nel 2015, sulla base delle differenti tipologie di corso, del target di riferimento e delle indicazioni normative, tutto il personale GSE sulle tematiche inerenti alla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08 e s.m.i.)."

187

NUMERO DI DIPENDENTI FORMATI SULLE TEMATICHE DELLA SSL

NUMERO DI PERSONE FORMATE SULLE TEMATICHE DELLA SSL

	2014	2013	2012
DIPENDENTI	187	169	441
ALTRI (STAGE)	4	11	27

La gestione delle relazioni industriali

Le Relazioni Industriali sono basate sul dialogo di alto profilo, volto a consentire alle parti di raggiungere una sinergia in ordine alle tematiche di interesse comune, fatta salva la distinzione dei rispettivi ruoli e responsabilità.

In GSE le relazioni con i sindacati sono disciplinate dal CCNL per i lavoratori addetti al settore elettrico e dal Protocollo di relazioni sindacali, che definisce un sistema di Relazioni Industriali e di Assetti contrattuali articolati sulla contrattazione, confronto ed informazione preventivi e/o periodici.

Il CCNL individua le materie oggetto di rinvio alla contrattazione aziendale e i soggetti abilitati; la titolarità della contrattazione a livello aziendale spetta alle strutture territoriali delle OO.SS. e alle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU).

All'intera popolazione aziendale con contratto di lavoro subordinato si applicano le disposizioni contenute nel CCNL per i lavoratori addetti al settore elettrico.

Nei casi in cui la Società programmi significativi cambiamenti organizzativi, è cura dell'Unità Amministrazione del Personale e Relazioni Industriali darne apposita informativa alle organizzazioni sindacali competenti, normalmente convocando un incontro volto al confronto in relazione alle modifiche da apportare. Di norma, il citato incontro si svolge circa un mese prima rispetto all'attuazione dei cambiamenti programmati.

Nel corso del 2014 è stato rinnovato l'accordo per il **Premio di Risultato Aziendale (PRA)** che ha recepito quanto previsto dal "**protocollo per la competitività e lo sviluppo delle aziende elettriche**" del 18 febbraio 2013 riguardo le erogazioni aggiuntive.

Inoltre, nell'ottica di individuare strumenti di armonizzazione tra vita lavorativa ed esigenze personali o familiari introducendo nuove formule di flessibilità dell'orario di lavoro atte a favorire un migliore equilibrio vita-lavoro (c.d. "**work life balance**"), sono stati firmati gli accordi relativi alla nuova flessibilità dell'orario di lavoro ed **all'introduzione del Telelavoro**.

La percentuale di lavoratori che ha aderito ad un sindacato è pari al 17%. In aumento le ore di assenza per assemblee e permessi sindacali; non si registrano numeri significativi per scioperi connessi a vertenze aziendali.

PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ SINDACALE

	2014	2013	2012
ORE DI ASSENZA PER ASSEMBLEE E PERMESSI SINDACALI	2.081	1.890	1.927
ORE DI ASSENZA PER SCIOPERI	98,8	6,8	–

Con riferimento al tasso di assenteismo del personale dipendente, nel 2014, si registra una diminuzione rispetto all'anno precedente.

TASSO DI ASSENTEISMO

2014	2013	2012
0,048	0,054	0,048

Tasso di assenteismo: (n. giorni di assenza/giorni lavorabili)

La comunicazione interna

GSE è consapevole che qualsiasi strategia comunicativa e qualsivoglia processo di cambiamento, risulteranno efficaci solo se percepiti e condivisi da chi vive, quotidianamente e dall'interno, la realtà aziendale: le nostre risorse.

Il compito della comunicazione interna costituisce per GSE esattamente questo: un elemento fondamentale, che coinvolge anche il management, per diffondere internamente la *mission*, l'identità ed i valori che sono alla base del suo modo di fare impresa e di essere al servizio della collettività.

Un approccio che ha permesso di migliorare l'efficienza organizzativa, sviluppando il know-how ed i rapporti di collaborazione, e incrementare il processo di integrazione e coinvolgimento dei dipendenti, sviluppando il senso di appartenenza e la motivazione di ognuno.

L'INTRANET "INGSE"

Su tali premesse, l'intranet aziendale è divenuto uno strumento concreto, un punto di riferimento nell'attività lavorativa dei dipendenti, per stimolare il senso di appartenenza aziendale. "InGSE" rappresenta oggi il canale informativo più completo di cui la Società dispone, ma anche un valido supporto alla comunicazione organizzativa e istituzionale.

Costantemente aggiornata con informazioni e contenuti "**dell'ultima ora**" è divenuta, negli anni, la "**voce**" in grado di fare comunità, informando tempestivamente di tutto quello che accade nel mondo GSE.

On-line da dicembre 2013, la nuova intranet ripensata, oltre che nella struttura e nei contenuti, anche nella veste grafica, ora più semplice ed intuitiva, è stata arricchita di strumenti e funzioni Web 2.0 tra i quali il "Calendario condiviso", la personalizzazione dell'home page e le funzioni Alerts, "Mi piace" e "Commenta", "RSS" dal mondo.

Senza contare l'immancabile **what's up!** un servizio di "messaggistica istantanea" interna che consente a tutti gli utenti di GSE di scambiare brevi messaggi e condividere informazioni sia lavorative sia extra lavorative.

Nel 2014 sono state introdotte ulteriori funzionalità tra le quali:

- "**Top Mi Piace**", permette di visualizzare le news più votate con il "mi piace" e di conoscere i colleghi che hanno espresso il proprio gradimento;
- "**Feed RSS News**" permette di ricevere in tempo reale, via mail, l'aggiornamento delle news pubblicate nell'intranet tra le quali: GSE news, News Organizzative, Convegni ed eventi, Rassegna di Pari opportunità, Diario normativo.
- "**GSEPedia**" una sorta di glossario con indicati i termini più comuni e più utilizzati in azienda, e condividere uno stesso linguaggio tra tutti i colleghi;
- "**Sale riunioni on-line**", applicativo realizzato internamente, per la rapida prenotazione e gestione delle sale riunioni da parte di tutti gli utenti;
- "**Job posting**", strumento disponibile in un'apposita sezione dell'intranet, che permette un'autocandidatura rispetto ai profili professionali pubblicati, velocizzando in tal modo i processi di selezione e favorendo la mobilità interna.
- "**Bacheca annunci**", tutti i dipendenti sono abilitati alla pubblicazione in autonomia del proprio annuncio.

L'OPINIONE DEGLI STAKEHOLDER

GSE è consapevole che il proprio impegno per la sostenibilità sarà maggiormente efficace se il contributo verrà anche da chi vive quotidianamente la realtà aziendale. In tal senso i dipendenti forniscono le indicazioni necessarie per favorire il miglioramento delle attività aziendali, anche e soprattutto con riferimento al profilo di sostenibilità.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità ha fornito un valido esempio in tal senso.

Durante l'anno appena trascorso infatti, GSE ha raccolto commenti, idee o anche solo richieste, importanti per implementare, e migliorare, l'attività di rendicontazione, il contenuto complessivo e la semplicità di lettura del Bilancio.

Un buon risultato ottenuto grazie al contributo di tutti. Un'autovalutazione, partecipata e condivisa, che ha consentito di esprimere la propria opinione e che, anche attraverso un apposito spazio nella nostra intranet aziendale, ha permesso di registrare alcuni feedback.

Quest'anno infatti abbiamo apportato ulteriori cambiamenti nella redazione del Bilancio. In particolar modo abbiamo cercato di "avvicinare" il testo anche ai non addetti ai lavori, semplificando i contenuti, laddove possibile, e riducendo il numero delle pagine.

La sostenibilità in GSE è anche questo: una cultura aziendale sempre più orientata alla trasparenza, al dialogo, e alla partecipazione di tutti.

Nel corso del 2014 sono stati realizzati 2 sondaggi on-line somministrati ai dipendenti attraverso l'accesso all'intranet aziendale.

RICERCA SUL WELFARE AZIENDALE E BENESSERE DEI LAVORATORI NELLE IMPRESE DEL SETTORE ELETTRICO

L'indagine ha avuto l'obiettivo di conoscere le azioni e gli strumenti adottati dalle imprese del settore elettrico nell'ambito del welfare aziendale.

I risultati contribuiranno a suggerire percorsi di miglioramento e innovazione sul tema della qualità della vita dei lavoratori.

Worldwide Intranet CHALLENGE
Free intranet benchmarking
www.worldwideintranetchallenge.com

GSE Intranet

QUESTIONARIO SULLA NUOVA INTRANET PER UNA COMUNICAZIONE INTERNA SEMPRE PIÙ EFFICACE

A tre mesi dalla nascita della nuova intranet "InGSE", progettata per facilitare la navigazione e agevolare lo scambio di informazioni, abbiamo chiesto ai nostri colleghi di fornirci un parere su alcuni aspetti quali la reperibilità delle informazioni, il layout, l'efficacia dello strumento, ecc.

È stato utilizzato il questionario **WIC** (**Worldwide Intranet Challenge**) con il quale ogni anno più di **200 aziende** confrontano le proprie intranet con quelle di altre organizzazioni partecipanti, per valutarne il livello qualitativo e adottare eventuali azioni di miglioramento. Hanno risposto al questionario **189 persone**, **circa il 35% dei dipendenti** di GSE.

Risultati:

- Al 98% piace molto sia l'home page sia l'aspetto grafico della nuova intranet.
- Il 78% dichiara di trovare sempre le informazioni di cui ha bisogno.
- Circa il 55% utilizza la intranet almeno 2/3 volte a settimana per svolgere attività amministrative (Sipert)
- Il 97% risponde che l'intranet è molto efficiente nel fornire informazioni sui colleghi.
- Circa l'80% dichiara che l'intranet viene costantemente aggiornata e migliorata.
- Il 77% ritiene che il supporto alle attività lavorative sia un'area da migliorare.

LE RELAZIONI CON L'ASSOCIAZIONISMO

GSE promuove la cultura della solidarietà e dell'integrazione diffondendo tra i dipendenti la conoscenza delle Onlus e delle loro attività, nella convinzione che il valore di un'azienda sia legato all'operato professionale quanto alle azioni sociali e umane delle proprie risorse. In quest'ottica GSE ha pensato uno spazio condiviso, nell'intranet aziendale, nel quale i colleghi possono segnalare le iniziative a favore di Associazioni di Volontariato e Onlus.

GSE PROMUOVE LA RACCOLTA DI SCARPE DA CALCIO PER I RAGAZZI DELL'ASSOCIAZIONE ASINITAS

Dopo il successo della partecipazione al corso sulle manovre di disostruzione pediatrica, GSE ha supportato il "**progetto calcio**" dell'Associazione Asinitas di Roma.

Asinitas Onlus promuove percorsi volti all'inserimento sociale e all'apprendimento della lingua italiana a favore di donne e madri straniere, rifugiati, richiedenti asilo e migranti. Oltre a gestire una scuola di italiano, laboratori manuali ed espressivi per bambini e adulti, l'Associazione ha anche istituito una squadra di calcio per favorire l'incontro e l'integrazione con i ragazzi italiani, cercando di superare attraverso lo sport differenze e pregiudizi.

I ragazzi dell'Asinitas vivono in centri di accoglienza, sono prevalentemente disoccupati e non hanno la possibilità di acquistare materiale tecnico per giocare, in particolare c'è la necessità di reperire scarpini da calcio.

Per sostenere il progetto è stato allestito un punto di raccolta di scarpini usati, in buono stato, da donare ai ragazzi di Asinitas. Inoltre è stata disputata l'amichevole di calcio a 8 tra GSE e la squadra dell'Associazione Asinitas e con l'occasione sono stati consegnati ai ragazzi gli scarpini raccolti da GSE consentendo finalmente a questi ultimi di giocare con i "tacchetti" ai piedi.

L'Asinitas è riuscita a battere GSE 6 a 3 grazie alla doppietta di Abubakar e ai goal di Hassan, Yussef, Henok e Bashir.

Al di là del risultato, la partita è stata un'occasione importante per sostenere l'Onlus che promuove, anche attraverso lo sport, percorsi di inserimento sociale per migranti, rifugiati politici, stranieri e italiani bisognosi in difficoltà economiche.

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

GSE ha attivato alcuni progetti volti a sensibilizzare il personale sulla riduzione degli impatti ambientali legati agli spostamenti casa-lavoro, promuovendo modalità di trasporto alternative.

Inoltre ha aderito ad un evento della Commissione Europea, per focalizzare l'attenzione sui temi dell'energia sostenibile e ha partecipato al "Bike to Work day" (illustrato nel capitolo "Il rispetto dell'Ambiente").

CAR POOLING

Nel 2014 nasce il "Car Pooling GSE", una modalità di trasporto che favorisce l'incontro tra chi cerca e offre un passaggio, ottimizzando gli spostamenti da casa alla sede di lavoro e viceversa.

Con **l'applicativo «Car pooling», realizzato internamente e utilizzabile tramite l'intranet aziendale**, GSE mette a disposizione uno strumento semplice ed intuitivo per la condivisione di automobili private tra un gruppo di persone, in questo caso colleghi, con l'obiettivo di razionalizzare i costi del trasporto e di contribuire alla riduzione dell'inquinamento.

SETTIMANA DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE 2014

Nell'ottica di un agire quotidiano sempre più sostenibile, orientato anche ad una progressiva riduzione dell'inquinamento urbano, GSE ha aderito alla **Settimana della Mobilità Sostenibile 2014**, promossa dalla Commissione Europea, **organizzando un seminario interno** in cui sono stati illustrati i temi della mobilità elettrica e di quella ciclista, rispettivamente da alcuni colleghi di RSE e dall'associazione BiciRoma.it.

Durante il seminario è stato presentato un progetto realizzato in collaborazione con un'azienda produttrice di veicoli elettrici. L'azienda automobilistica, per avvicinare gli utenti all'utilizzo delle auto elettriche, ha offerto la possibilità a **55 dipendenti GSE** di effettuare un *TestDrive* con una **macchina 100% elettrica**, concessa in comodato d'uso gratuito.

SUSTAINABLE ENERGY WEEK

La nostra Azienda ha partecipato alla 9ª edizione del Sustainable Energy Week (EUSEW), l'iniziativa della Commissione Europea, ideata per focalizzare l'attenzione sui temi dell'energia sostenibile e il raggiungimento degli obiettivi del 2020.

GSE ha partecipato all'evento organizzando un seminario nel corso del quale i nostri colleghi hanno illustrato i temi della riqualificazione e diagnosi energetica degli edifici.

La riqualificazione energetica degli edifici è considerata ormai, da molti Stati europei, la chiave di volta in ambito edilizio, per la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute e del benessere dell'uomo.

Nel corso del seminario è stato illustrato anche il progetto "Data Center GSE", in cui l'innovazione tecnologica si coniuga con la tutela dell'ambiente e con l'efficienza energetica.

WORKLIFE BALANCE

GSE è promotore di una serie di iniziative rivolte a tutti i dipendenti, per contribuire al loro benessere, per creare valore per la società e per le persone che la compongono.

Ha realizzato nel corso degli anni un sistema di "welfare interno", che prevede diverse tipologie di servizi e *benefit*, stipulando una serie di convenzioni con aziende o esercizi commerciali nel settore degli acquisti, della salute e dei servizi, per supportare i dipendenti al di là del contesto professionale.

- **11 categorie di servizi**: abbigliamento, ag. viaggi – B&B – hotel, assicurazione – banche, auto e moto, bambini, associazioni culturali, corsi di formazione e università, casa e arredamento, ristorazione, mobilità, sport, salute e benessere, tecnologia
- **79 convenzioni attive**
- **149 convenzioni stipulate in 3 anni**
- **oltre 100 dipendenti** hanno usufruito del servizio di lavanderia

PROMOZIONE DELLA SALUTE

La campagna "Piccoli Gesti per la nostra salute" nasce nella convinzione che la condizione fisica di chi lavora sia interesse di tutti: dei lavoratori in primo luogo, delle loro famiglie, di GSE, del Servizio Sanitario e, più in generale, della collettività.

Attraverso la campagna di comunicazione interna "Piccoli Gesti per la nostra salute" la Società promuove stili di vita sani offrendo ai dipendenti opportunità per riflettere e sperimentare i benefici di abitudini salutari.

"LEZIONE TEORICO/PRATICA SULLE MANOVRE DI DISOSTRUZIONE DELLE VIE RESPIRATORIE DEI BAMBINI E DEGLI ADULTI"

Nel 2014 è stata organizzata una lezione interattiva, tenuta dal Dott. Marco Squicciarini, medico e Formatore Nazionale Rete Scientifica Sanitaria della FIMP (Federazione Italiana Medici Pediatrici), con l'obiettivo di diffondere le nuove linee guida internazionali sulla disostruzione delle vie respiratorie e sulle manovre di rianimazione cardiopolmonare a esse collegate.

L'iniziativa è stata accolta positivamente, tra i dipendenti del Gruppo GSE, e ha riscosso grande interesse e partecipazione.

"GSE SENZA FUMO"

Il fumo continua a rappresentare, secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, la prima causa di morte facilmente evitabile. Le molTEPlici strategie di prevenzione del tabagismo infatti, promosse anche in sede comunitaria, non escludono i luoghi di lavoro che anzi rappresentano ambiti particolarmente sensibili a questo tipo di iniziative.

GSE pertanto, coerentemente con la propria politica di *Corporate Social Responsability*, ha avviato, in collaborazione con INAIL – Dipartimento di Medicina del Lavoro, una campagna informativa dedicata ai colleghi fumatori.

"GSE senza fumo" rappresenta la risposta della Società alla dipendenza dal tabacco.

GSE ha organizzato, sempre con il sostegno dell'INAIL, seminari e incontri propedeutici ad analizzare l'atteggiamento verso il fumo dei dipendenti e, successivamente, gruppi motivazionali per la disassuefazione, gestiti dalla LILT e dedicati ai colleghi realmente motivati a smettere.

Il percorso, della durata di 9 incontri da un'ora ciascuno, ha previsto l'intervento di una psicologa e l'adozione di tecniche e strategie psico/comportamentali di gruppo.

A maggio 2014 si è svolto il follow up, che ha evidenziato **come su 20 partecipanti, 7 dichiarano di essersi liberati dal vizio del fumo**, proprio grazie a questa iniziativa.

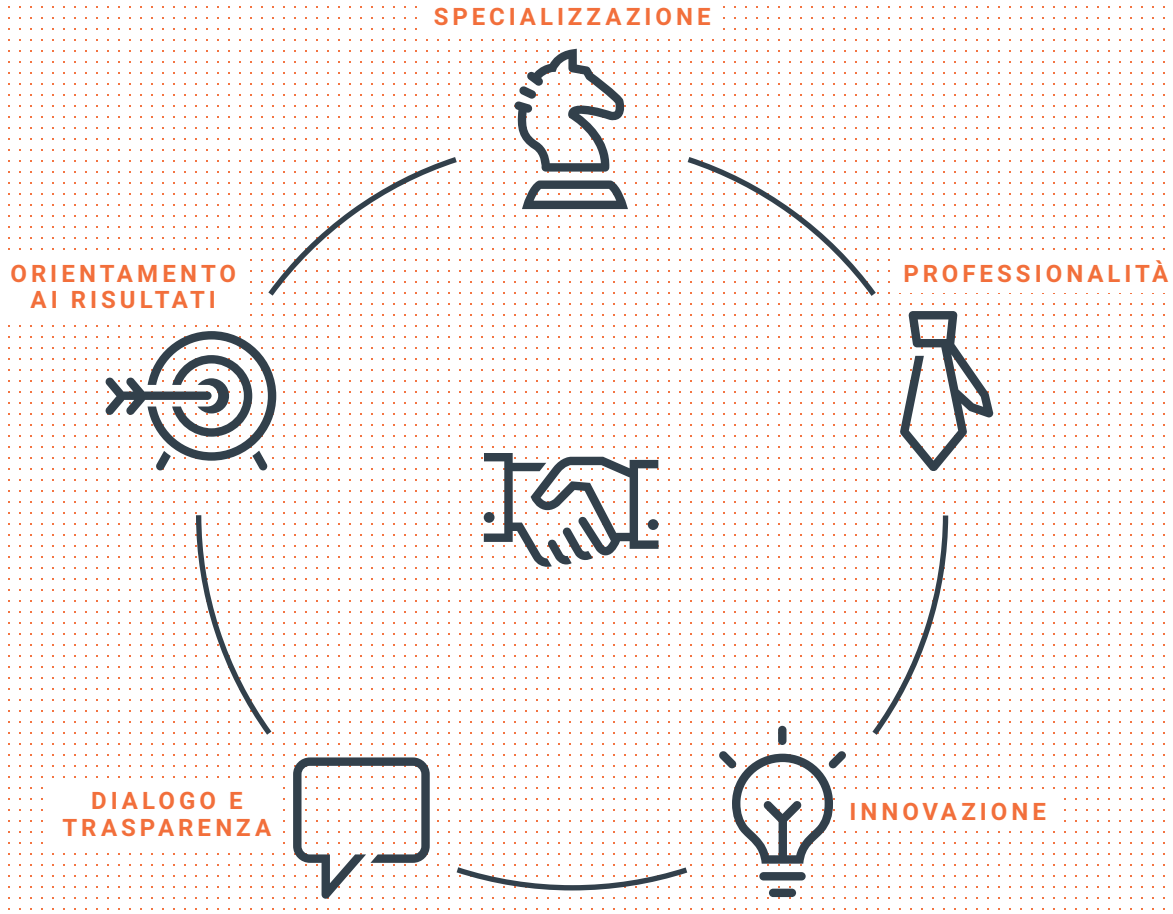
Anche chi non ha raggiunto l'ambito obiettivo, ha ammesso però di aver rivisto drasticamente il suo rapporto con il tabacco, diminuendo il numero di sigarette fumate durante l'arco della giornata lavorativa. Non da ultimo i colleghi partecipanti hanno percepito il reale interesse della Società alla salute delle proprie persone.

La gestione della relazione con i clienti

Un elevato livello di servizio e una comunicazione trasparente sono per GSE elementi fondamentali per garantire lo sviluppo di relazioni solide e costruttive con i propri clienti. Un rapporto consolidato nel tempo mediante la specializzazione, l'innovazione, la professionalità e l'orientamento ai risultati che da sempre caratterizzano l'immagine di GSE.

Tali competenze garantiscono, inoltre, quel processo di innovazione, gestionale e organizzativo, necessario per reagire prontamente alla continua evoluzione normativa sui temi energetici, svolgendo sempre con la massima professionalità le attività gestite.

I PUNTI DI FORZA DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI



Incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

CONTO ENERGIA

Il Conto Energia è stato introdotto in Italia nel 2005 e, nel corso degli anni, è stato disciplinato da 5 differenti meccanismi incentivanti:

- Primo Conto Energia – Decreti attuativi del 28 luglio 2005 e del 6 febbraio 2006
- Secondo Conto Energia – D.M. 19 febbraio 2007
- Terzo Conto Energia – D.M. 6 agosto 2010
- Quarto Conto Energia – D.M. 5 maggio 2011
- Quinto Conto Energia – D.M. 5 luglio 2012

Tutte le disposizioni di incentivazione della fonte solare hanno cessato di applicarsi **il 6 luglio 2013** ovvero decorsi trenta giorni dalla data di raggiungimento di un costo indicativo cumulato annuo degli incentivi pari a **6,7 miliardi di euro**.

Inoltre GSE nell'ambito delle sue funzioni ha la responsabilità di verificare, per gli impianti ammessi al Conto Energia, il **permanere dei requisiti** che hanno garantito l'accesso alle tariffe incentivanti, gestendo pertanto tutte le comunicazioni, presentate dai soggetti responsabili dopo la sottoscrizione della convenzione, riferite ad esigenze di gestione degli impianti durante l'esercizio.

IL CONTO ENERGIA È IL PROGRAMMA CHE INCENTIVA IN CONTO ESERCIZIO L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI CONNESSI ALLA RETE ELETTRICA.

[i] Per maggiori informazioni su conto energia: **www.gse.it**

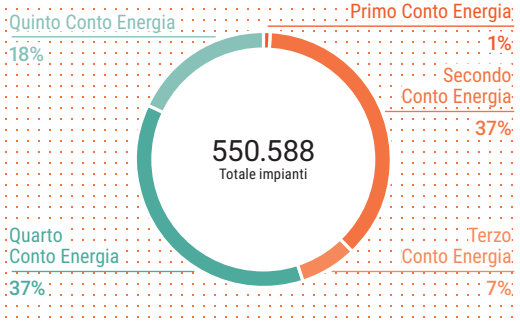
Per le comunicazioni che perverranno a partire dal 1° gennaio 2015, gli operatori dovranno corrispondere al GSE un corrispettivo a copertura delle spese di istruttoria.

Dall'avvio del meccanismo d'incentivazione, l'attività di GSE legata alla gestione del Conto Energia è cresciuta in modo esponenziale: a fine 2014 gli impianti entrati in esercizio con il Conto Energia risultano essere **550.588**, per una potenza di circa **17.713 MW.**

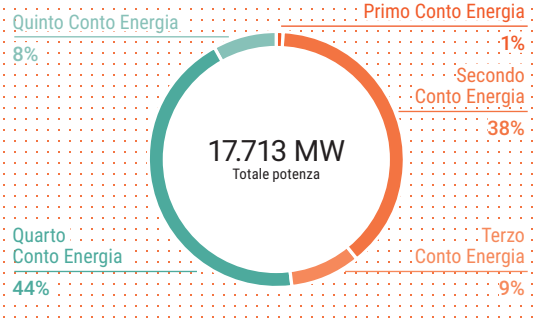
Nel 2014 la nuova potenza fotovoltaica istallata è stata pari a circa 96 MW e i nuovi impianti entrati in esercizio sono circa 750.

Di seguito la ripartizione, per Conto Energia e per anno di riferimento, del numero e della potenza degli impianti entrati in esercizio nel periodo 2006-2014, aventi diritto agli incentivi:

RIPARTIZIONE PER CONTO ENERGIA DEL NUMERO DEGLI IMPIANTI INCENTIVATI



RIPARTIZIONE PER CONTO ENERGIA DELLA POTENZA DEGLI IMPIANTI INCENTIVATI



Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

MECCANISMI PREMIALI

Tra le altre attività di GSE, rientra la valutazione delle richieste del premio per **impianti fotovoltaici abbinati a un uso efficiente dell'energia** che consiste in una maggiorazione della tariffa incentivante già riconosciuta.

Al 31 dicembre 2014 sono pervenute complessivamente **3.053 richieste** di ammissione al premio, di queste **il 38% relative** ad impianti realizzati su nuovi edifici.

IL "QUARTO CONTO ENERGIA" HA INOLTRE INTRODOTTO UNA MAGGIORAZIONE ALLE TARIFFE INCENTIVANTI PER GLI IMPIANTI CHE UTILIZZANO COMPONENTI REALIZZATI ALL'INTERNO DI PAESI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA O CHE SIANO PARTE DELL'ACCORDO SULLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (UE/SEE), CHE È STATA POI CONFERMATA NEL "QUINTO CONTO ENERGIA". AL 31 DICEMBRE 2014 CIRCA 200.000 IMPIANTI FOTOVOLTAICI RISULTANO BENEFICIARE DEL PREMIO.

IMPIANTI SOLARI TERMODINAMICI

Il meccanismo di incentivazione in **Conto energia** per gli impianti **solari termodinamici,** remunera, con apposite tariffe incentivanti, l'energia elettrica prodotta da un impianto solare termodinamico, per un periodo di 25 anni.

Il Decreto dell'11 Aprile 2008, modificato dal **D.M. 6 luglio 2012,** prevede che GSE effettui una verifica preventiva del progetto dell'impianto solare termodinamico dandone comunicazione all'interessato entro 90 giorni dalla richiesta.

NEL CORSO DEL 2014 È STATO PUBBLICATO IL DOCUMENTO TECNICO INFORMATIVO "INCENTIVAZIONE DEGLI IMPIANTI SOLARI TERMODINAMICI" DOVE VENGONO FORNITI CHIARIMENTI IN MERITO ALLE DISPOSIZIONI DEI DECRETI DI RIFERIMENTO.

[i] Link al documento: **http://goo.gl/M61BRo**

Al 31 dicembre 2014 sono pervenute al GSE complessivamente 24 richieste di verifica preventiva, di cui solo per 2 impianti è stata presentata richiesta di accesso al sistema incentivante.

ATLASOLE
Atlante degli impianti Fotovoltaici

GSE DAL 2007, HA REALIZZATO UN SISTEMA INFORMATIVO GEOGRAFICO DENOMINATO "ATLASOLE" CONTENENTE DATI E INFORMAZIONI SUGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI CHE RISULTANO INCENTIVATI MEDIANTE IL CONTO ENERGIA. L'ATLANTE DEGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI DISPONIBILE SUL SITO DI GSE, RIPORTA CON AGGIORNAMENTO MENSILE LA DISTRIBUZIONE DEGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI PER AREA GEOGRAFICA (REGIONE, PROVINCIA E COMUNE) SUDDIVISI PER POTENZA E PER NUMEROSITÀ. "ATLASOLE" RAPPRESENTA DINAMICAMENTE LA DIFFUSIONE DEGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI INCENTIVATI CON IL CONTO ENERGIA.

[i] Per maggiori informazioni su Atlasole: **http://atlasole.gse.it**

QUALIFICA IMPIANTI

IMPIANTI ALIMENTATI DA FONTI RINNOVABILI DIVERSE DAL FOTOVOLTAICO (IAFR)

LE NUOVE MODALITÀ INTRODOTTE DAL D.M. 6 LUGLIO 2012

Il D.M. 6 luglio 2012 ha definito nuove modalità di incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico rispetto ai meccanismi previsti dal D.M. 18 dicembre 2008.

Hanno accesso al nuovo meccanismo di incentivazione gli impianti con potenza non inferiore a 1 kW entrati in esercizio a partire dal 1° gennaio 2013 secondo le modalità operative disciplinate dal Decreto, di seguito descritte.

L'accesso al meccanismo di incentivazione, determinato in funzione della categoria d'intervento, della tipologia e della potenza dell'impianto, può avvenire per **accesso diretto** o **previa iscrizione a specifici registri** o partecipazione **a procedure d'asta** al ribasso e successiva ammissione alle relative graduatorie in posizione tale da rientrare nei contingenti annui di potenza incentivabile.

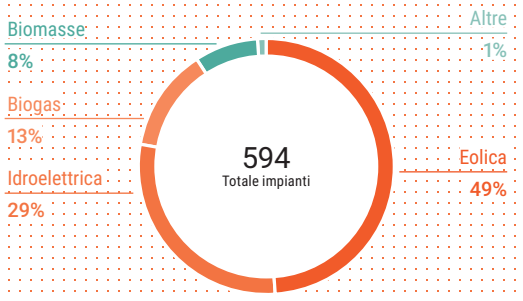
GSE è responsabile della gestione dei registri e delle procedure d'asta a ribasso e di accertare la conformità degli impianti ai requisiti previsti dal Decreto.

Dall'avvio del meccanismo sono stati pubblicati tre bandi per l'iscrizione ai registri e per la partecipazione alle procedure d'asta, rispettivamente l'8 settembre 2012, il 13 marzo 2013 e il 29 marzo 2014.

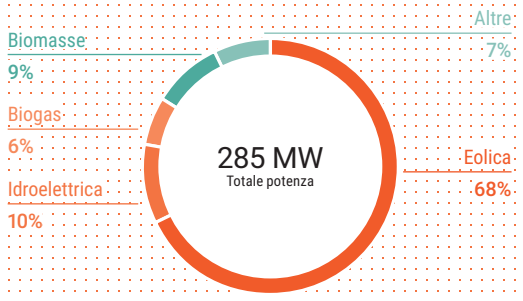
Le richieste accolte al 31 dicembre 2014 **sono 594 per una potenza complessiva di circa 285 MW.**

Nei grafici seguenti è rappresentata la ripartizione per fonte energetica del numero e della potenza degli impianti ammessi agli incentivi al 31 dicembre 2014.

RIPARTIZIONE PER FONTE DEL NUMERO DEGLI IMPIANTI AMMESSI AGLI INCENTIVI



RIPARTIZIONE PER FONTE DELLA POTENZA DEGLI IMPIANTI AMMESSI AGLI INCENTIVI



Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

Gli operatori, al momento della richiesta di iscrizione ai registri o di partecipazione alle procedure d'asta o di accesso diretto agli incentivi, sono tenuti a corrispondere a GSE un corrispettivo a copertura delle spese di istruttoria costituito da una quota fissa e da una quota variabile definita in funzione della potenza dell'impianto.

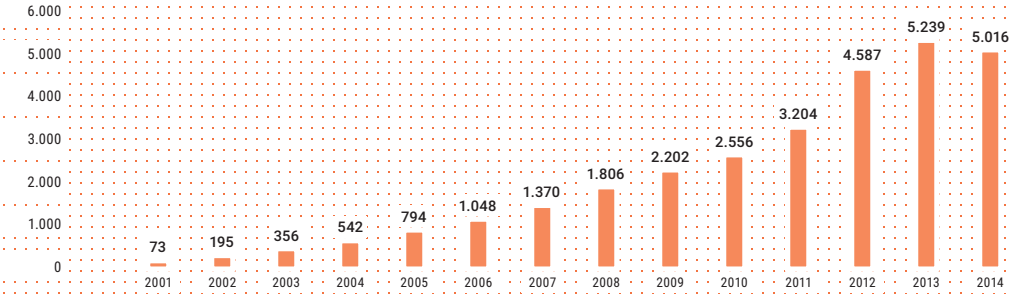
QUALIFICA IMPIANTI INCENTIVATI AI SENSI DEL D.M. 18 DICEMBRE 2008 E PRECEDENTI (IAFR)

La qualifica IAFR, rilasciata da GSE, è un riconoscimento tecnico necessario per l'ammissione ai meccanismi di incentivazione precedenti il D.M. 6 luglio 2012, ovvero al meccanismo dei Certificati Verdi o della Tariffa Omnicomprensiva, in funzione dell'energia elettrica netta prodotta ed immessa in rete.

Le qualifiche **rilasciate nel 2014 sono state 87**, a fronte delle 631 del 2013.

Nel grafico seguente è illustrata la progressione cumulata degli impianti qualificati e in esercizio.

NUMERO IMPIANTI QUALIFICATI IAFR (DATI CUMULATI AL 31 DICEMBRE 2014)

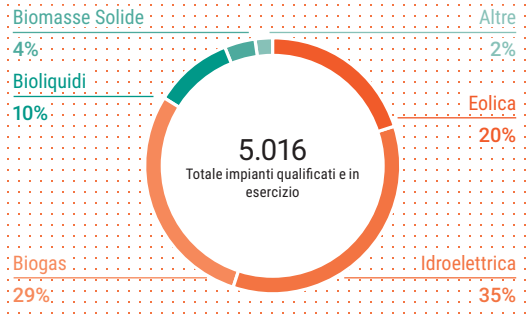


Al 31 dicembre 2014 il numero di impianti qualificati IAFR e in esercizio è risultato pari a **5.016**, per una potenza installata di **21.290 MW**, in diminuzione quindi rispetto al 2013 per effetto del termine del periodo di incentivazione di oltre 200 impianti.

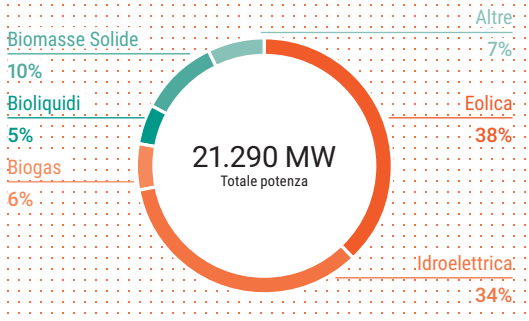
Nei grafici seguenti è rappresentata la ripartizione per fonte energetica degli impianti qualificati IAFR e in esercizio al 31 dicembre 2014.

I titolari degli impianti che richiedono gli incentivi ai sensi del D.M. 18 dicembre 2008 sono tenuti a corrispondere a GSE un contributo a copertura delle spese d'istruttoria.

RIPARTIZIONE PER FONTE DELLA POTENZA DEGLI IMPIANTI QUALIFICATI E IN ESERCIZIO



TOTALE POTENZA IMPIANTI QUALIFICATI E IN ESERCIZIO



Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

CERTIFICATI VERDI

Il meccanismo di incentivazione consiste nell'obbligo, per i produttori e gli importatori di energia da fonti non rinnovabili, di immettere annualmente nel sistema elettrico nazionale una quota minima di energia generata da fonti rinnovabili. I produttori e gli importatori possono adempiere a tale obbligo, introdotto dal D.Lgs. 79/99, immettendo in rete energia elettrica proveniente da Impianti Alimentati da Fonti Rinnovabili (IAFR), oppure acquistando sul mercato da altri produttori i Certificati Verdi emessi da GSE.

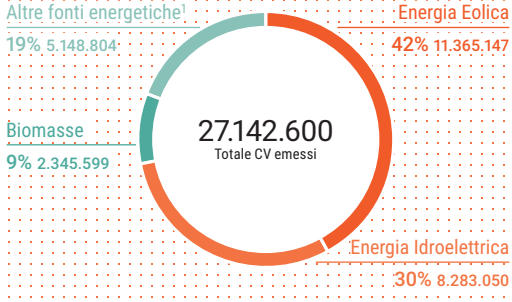
Nel corso del 2014, sono stati emessi complessivamente **40 milioni di Certificati Verdi, di cui 13 milioni a conguaglio** delle produzioni 2013, e 27 relativi alla produzione 2014.

Secondo quanto previsto dal D.Lgs. 28/11, GSE ritira annualmente i CV rilasciati per le produzioni da fonti rinnovabili degli anni dal 2011 al 2015, eventualmente eccedenti quelli necessari per il rispetto della quota d'obbligo.

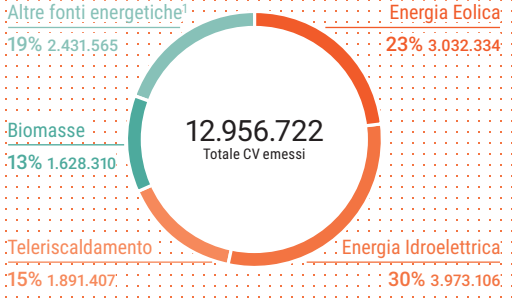
Il prezzo di ritiro dei predetti certificati è pari al 78% del prezzo risultante dalla differenza tra 180 euro/MWh e il valore medio annuo del prezzo di cessione dell'energia elettrica definito dall'Autorità pari a 55,10 Euro/MWh per il 2014 (65,54 Euro/MWh per il 2013). GSE ritira inoltre i CV riconosciuti agli impianti di cogenerazione abbinati a teleriscaldamento per le produzioni relative agli anni 2011-2015.

Nel 2014 GSE ha ritirato circa 35 milioni di Certificati Verdi per un valore complessivo di oltre 3 miliardi di Euro.

CV EMESSI IN RELAZIONE ALL'ENERGIA PRODOTTA NEL 2014



CV EMESSI NEL 2014 PER CONGUAGLIO ALL'ENERGIA PRODOTTA NEL 2013



1 Biogas, bioliquidi, rifiuti, fonti geotermiche e fonti solari

Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

I CERTIFICATI VERDI (CV) SONO TITOLI NEGOZIABILI CHE ATTESTANO LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI E SONO RILASCIATI DA GSE IN MISURA PROPORZIONALE ALL'ENERGIA PRODOTTA DA TALI FONTI E DA IMPIANTI COGENERATIVI ABBINATI AL TELERISCALDAMENTO, IN NUMERO DIFFERENZIATO A SECONDA DEL TIPO DI FONTE E D'INTERVENTO IMPIANTISTICO REALIZZATO (NUOVA COSTRUZIONE, RIATTIVAZIONE, POTENZIAMENTO E RIFACIMENTO). I CV SONO NEGOZIABILI SEPARATAMENTE RISPETTO ALL'ENERGIA PRODOTTA E ATTESTANO LA PRODUZIONE DI 1 MWH DI ENERGIA DA FONTE RINNOVABILE.

40M

40 MILIONI DI CERTIFICATI VERDI EMESSI COMPLESSIVAMENTE PER LE PRODUZIONI DEL 2014

[i] Per maggiori informazioni sui Certificati Verdi **http://www.gse.it**

Certificazione dell'energia

GARANZIA D'ORIGINE

La Garanzia d'Origine (GO), introdotta dal D.Lgs.387/03, che attesta la certificazione di 1 MWh di energia elettrica immessa in rete, prodotta da fonti rinnovabili rappresenta l'unica garanzia di origine dell'energia generata da queste fonti.

Le imprese di vendita hanno pertanto l'obbligo di approvvigionarsi, per ogni contratto di vendita di energia rinnovabile, di una quantità di GO pari alla quantità di energia elettrica venduta come rinnovabile nell'ambito del medesimo contratto. Pertanto, ciascuna impresa di vendita, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, è tenuta ad annullare una quantità di GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile e riferita al medesimo anno.

GSE è responsabile della gestione del meccanismo delle GO, della certificazione della quota di energia rinnovabile utilizzata dalla società e della loro emissione su richiesta dei produttori, previo riconoscimento della qualifica IGO dell'impianto.

I certificati possono essere negoziati tra i produttori, i trader e le imprese di vendita, sulle piattaforme organizzate da GME oppure essere assegnate tramite procedure d'asta concorrenziali.

Le procedure d'asta hanno ad oggetto le GO di proprietà di GSE, riconducibili a titoli riconosciuti agli impianti alimentati da fonti rinnovabili in regime di Scambio sul Posto, Ritiro Dedicato, CIP6 e Tariffa Omnicomprensiva rientranti nel contratto di dispacciamento della società.

A partire dal 1° gennaio 2013, le GO hanno sostituito i titoli CO-FER ed è diventata oggetto di negoziazione sia in Italia, con le stesse modalità previste in precedenza dai CO-FER, sia a livello internazionale.

Nel 2014 GSE ha rilasciato **802 qualifiche IGO**, emesso circa 24 milioni di GO (18 nel 2013) e annullato 29 milioni di titoli GO (3 milioni nel 2013). Inoltre, ha organizzato 5 aste concorrenziali aventi ad oggetto GO di sua proprietà.

MIX ENERGETICO NAZIONALE

IL MIX ENERGETICO È L'INSIEME DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA, FORNITA DALLE IMPRESE DI VENDITA AI CLIENTI FINALI. LE IMPRESE DI VENDITA SONO TENUTE A FORNIRE AI CLIENTI FINALI, TRAMITE DOCUMENTI DI FATTURAZIONE, SITI INTERNET E MATERIALE PROMOZIONALE, INFORMAZIONI SULLA COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO IMPIEGATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA VENDUTA E SULL'IMPATTO AMBIENTALE DELLA STESSA.

Nello specifico, i produttori sono tenuti a comunicare i dati di anagrafica dei propri impianti e il mix energetico entro il 31 marzo di ciascun anno ed in riferimento ai due anni precedenti. Con la medesima tempistica le imprese di vendita devono comunicare ai clienti finali i quantitativi di energia venduta nell'ambito delle offerte verdi.

GSE, in qualità di soggetto responsabile del processo di tracciatura delle fonti energetiche primarie, ha un ruolo chiave nel processo di definizione delle modalità operative atte a consentire ai produttori e alle imprese di vendita di adempiere a tali obblighi.

La Società ha pertanto definito delle procedure che consentono di calcolare le composizioni dei mix energetici utilizzati dai produttori per produrre l'energia elettrica che viene, successivamente, immessa in rete e venduta dalle imprese di vendita ai clienti finali.

COMPOSIZIONE DEL MIX NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO ITALIANO NEL 2013*	
FONTI RINNOVABILI	37,5%
CARBONE	18,5%
GAS NATURALE E PRODOTTI PETROLIFERI	34,7%
NUCLEARE	4,7%
ALTRE FONTI	4,6%

* Dati elaborati nel mese di febbraio 2015

Acquisto e vendita di energia elettrica sul mercato

ACQUISTO DI ENERGIA

Le operazioni di acquisto di energia effettuate da GSE sono collegate al ritiro dell'energia elettrica prodotta e immessa in rete da due categorie di impianti di produzione:

- impianti che accedono a meccanismi di incentivazione che prevedono una remunerazione a prezzi amministrati dell'energia immessa in rete attraverso l'acquisto da parte di GSE (CIP 6, Tariffe Fisse Omnicomprensive);
- impianti che, attraverso i servizi di Ritiro Dedicato e Scambio sul Posto, richiedono l'intermediazione di GSE per collocare sul mercato l'energia prodotta e immessa in rete.

ENERGIA CIP6

Il Provvedimento del Comitato Interministeriale Prezzi 6/92 (CIP6) ha introdotto un meccanismo di incentivazione dell'energia prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, che consiste in una forma di remunerazione amministrata dell'energia attraverso una tariffa incentivante il cui valore è periodicamente aggiornato.

Attualmente, salvo specifiche disposizioni normative, non è più possibile accedere a questo meccanismo di incentivazione, che continuerà comunque a produrre i suoi effetti nei confronti di quegli impianti che hanno sottoscritto la convenzione durante la vigenza del provvedimento.

A fine 2014 risultano **attive 68 convenzioni** (**84** a fine 2013) con **potenza complessiva di 1,5 GW**. La riduzione è riconducibile alla naturale scadenza delle convenzioni oltre che alla risoluzione anticipata di 3 di esse.

L'energia acquistata nel 2014 proviene per circa il 78,5% da impianti alimentati da fonti assimilate e per circa il 21,5% da impianti alimentati da fonti rinnovabili.

Nel corso del 2014, GSE ha ritirato dai produttori CIP6 un volume complessivo pari a **11,5 TWh**, circa il 28,3% in meno rispetto all'anno precedente (15,9 TWh nel 2013).

Si conferma, dunque, il trend negativo dei volumi di energia ritirata per il **triennio 2012-2014.** Nel 2014, il prezzo medio unitario di ritiro dell'energia è stato pari a 119 Euro/MWh, per un costo complessivo pari a Euro 1.375 milioni, cifra che include l'effetto del conguaglio del costo evitato di combustibile (CEC) del valore di circa 9,3 milioni di Euro.

Si riporta nella tabella che segue il confronto dell'energia acquistata per tipologia di impianto nell'anno 2014 rispetto all'anno 2013.

ACQUISTO ENERGIA EX ART. 3 D.LGS. 79/99 PER TIPOLOGIA DI IMPIANTI (TWH)

	2014	2013	VARIAZIONE
IMPIANTI ALIMENTATI A COMBUSTIBILI DI PROCESSO O RESIDUI O RECUPERI DI ENERGIA	6,4	9,2	(2,8)
IMPIANTI ALIMENTATI A COMBUSTIBILI FOSSILI O IDROCARBURI	2,6	3,4	(0,8)
FONTI ASSIMILATE	9,0	12,6	(3,6)
PERCENTUALI	*78,5%*	*79,2%*	
IMPIANTI ALIMENTATI A BIOMASSE, BIOGAS E RIFIUTI	2,5	3,3	(0,8)
FONTI RINNOVABILI	2,5	3,3	(0,8)
PERCENTUALI	*21,5%*	*20,8%*	
TOTALE	11,5	15,9	(4,4)

TARIFFA OMNICOMPRENSIVA

Il meccanismo della Tariffa Onnicomprensiva, alternativo al regime dei Certificati Verdi, consiste in tariffe di ritiro dell'energia elettrica immessa in rete, differenziate a seconda della fonte rinnovabile, il cui valore include sia la componente incentivante sia una componente di valorizzazione dell'energia elettrica immessa in rete. L'energia elettrica incentivata attraverso tale tariffa è ritirata da GSE.

Il produttore può richiedere la **Tariffa Onnicomprensiva** a valle dell'esito positivo della procedura di **qualifica di impianto alimentato da fonti rinnovabili** (qualifica IAFR).

A fine 2014, le convenzioni attive risultano essere oltre 2.800, per una potenza superiore a 1.600 MW, corrispondente a oltre 9 TWh di energia incentivata. Gli incentivi erogati ammontano a circa Euro 2.378 milioni (1.976 milioni nel 2013).

FER ELETTRICHE

Il meccanismo di incentivazione delle FER Elettriche (D.M. 6 luglio 2012) definisce le modalità di incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonti rinnovabili, diverse da quella solare fotovoltaica, con potenza non inferiore a 1 kW.

Il sistema prevede due tipologie di incentivi ammessi a seconda della potenza, della fonte rinnovabile e della tipologia degli impianti.

Da una parte viene applicata una Tariffa Fissa Omnicomprensiva (TFO) per gli impianti di potenza fino a 1 MW, dall'altra, per gli impianti di potenza superiore a 1 MW, è stato introdotto un incentivo pari alla differenza tra la tariffa di riferimento e il prezzo zonale orario.

L'accesso agli incentivi stabiliti dal D.M. 6 luglio 2012 è **alternativo** ai meccanismi dello Scambio sul posto e del Ritiro Dedicato.

Il Decreto prevede, inoltre, un tetto massimo al costo cumulato degli incentivi per un valore di Euro **5,8 miliardi annui**.

Alla fine del periodo di rendicontazione, risultano gestite oltre 400 convenzioni per una potenza superiore a 200 MW. Nel 2014 sono stati riconosciuti **incentivi per circa 83 milioni di euro (7 milioni di Euro nel 2013)**.

RITIRO DEDICATO

IL RITIRO DEDICATO, È UNA MODALITÀ SEMPLIFICATA A DISPOSIZIONE DEI PRODUTTORI PER LA VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE, CHE OFFRE UN'ALTERNATIVA RISPETTO AI CONTRATTI BILATERALI O ALLA VENDITA DIRETTA IN BORSA.

GSE provvede al ritiro e alla remunerazione dell'energia elettrica immessa in rete, corrispondendo al produttore un determinato prezzo per ogni kWh ritirato.

L'energia elettrica immessa in rete dai produttori e ritirata da GSE, tramite il meccanismo del Ritiro Dedicato viene valorizzata da GSE al "**prezzo medio zonale orario**", ovvero al prezzo medio mensile per fascia oraria – formatosi sul mercato elettrico – corrispondente alla zona di mercato in cui è connesso l'impianto.

Dal 1° gennaio 2014, i produttori di piccola taglia, con impianti di potenza nominale elettrica fino a 1 MW, possono ricevere da GSE una remunerazione garantita (i cosiddetti "**prezzi minimi garantiti**") per i primi 2 milioni di kWh annui immessi in rete, senza pregiudicare la possibilità di ricevere di più nel caso in cui la remunerazione a prezzi orari zonali dovesse risultare più vantaggiosa. I prezzi minimi garantiti sono aggiornati annualmente dall'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. (AEEGSI).**

Gli impianti che accedono ai meccanismi di incentivazione previsti dai Decreti Interministeriali del 5 luglio 2012 (Quinto Conto Energia) e del 6 luglio 2012 (incentivi per fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico) non possono accedere al Ritiro Dedicato.

A fine 2014 le convenzioni attive risultano essere oltre **54 mila** (59 mila nel 2013), per una potenza superiore a 13 mila MW (19 mila MW nel 2013), corrispondente a **oltre 23 TWh** di energia ritirata. Il controvalore dell'energia ritirata ammonta a circa Euro 1.164 milioni (1.815 milioni nel 2013).

Per il 2014, i corrispettivi a copertura degli oneri di gestione, di verifica e di controllo sostenuti da GSE ammontano a **circa Euro 8.493 mila** (Euro 9.858 mila nel 2013).

SCAMBIO SUL POSTO

LO SCAMBIO SUL POSTO È UNA MODALITÀ DI **VALORIZZAZIONE DELL'ENERGIA** ELETTRICA, CHE CONSENTE AL "PRODUTTORE/ CONSUMATORE", CHE ABBIA LA TITOLARITÀ O LA DISPONIBILITÀ DI UN IMPIANTO, LA **COMPENSAZIONE** TRA IL VALORE ECONOMICO ASSOCIABILE ALL'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA E IMMESSA IN RETE, E IL VALORE ECONOMICO ASSOCIABILE ALL'ENERGIA ELETTRICA PRELEVATA E CONSUMATA IN UN PERIODO DIFFERENTE DA QUELLO IN CUI AVVIENE LA PRODUZIONE.

GSE riconosce all'utente un contributo correlato ai volumi di energia immessa e prelevata nell'anno solare e ai rispettivi valori di mercato.

Lo Scambio sul Posto non è compatibile con i regimi di Ritiro Dedicato e di Tariffa Omnicomprensiva. Gli impianti che rientrano nei nuovi meccanismi di incentivazione, previsti dai D.M. 5 e 6 luglio 2012, non possono più accedere a tale regime.

I soggetti che hanno potuto beneficiare di tale servizio dispongono di impianti alimentati da fonti rinnovabili con potenza fino a 20 kW o fino a 200 kW, se entrati in servizio dopo il 2007, e quelli di Cogenerazione ad Alto Rendimento di potenza fino a 200kW.

A fine 2014 le convenzioni gestite sono oltre **470 mila** (389 mila nel 2013) per una potenza di oltre **4 mila MW** (3.721 MW nel 2013). Il controvalore dell'energia scambiata è pari a circa **Euro 233 milioni** (Euro 168 milioni nel 2013).

Per il 2014, i corrispettivi a copertura degli oneri di gestione, di verifica e di controllo sostenuti da GSE ammontano a circa **Euro 12.046 mila** (Euro 10.241 mila nel 2013).

VENDITA

GESTIONE DELLE MISURE DELL'ENERGIA ELETTRICA

I processi di incentivazione e di ritiro dell'energia sono caratterizzati dall'esigenza di acquisire un complesso di dati, relativi agli impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, tramite il supporto di appositi strumenti informatici.

Nel corso del 2014 il volume delle misure gestite, per i processi di incentivazione e di ritiro dell'energia, in termini di dati acquisiti dalla società, ha registrato un'ulteriore crescita rispetto all'anno precedente. In particolare, GSE ha gestito **19 milioni** di dati relativi alle misure dell'energia elettrica e **oltre 2,5 miliardi di dati puntuali**, trasmessi dai gestori di rete, per la determinazione delle partite energetiche e commerciali d'incentivazione e di ritiro dell'energia.

ENERGIA COLLOCATA SUL MERCATO

GSE vende sul mercato elettrico l'energia ritirata sia dai produttori incentivati nell'ambito del CIP6 e delle Tariffe Omnicomprensive, sia dai produttori ammessi al regime del Ritiro Dedicato e dello Scambio sul Posto, attraverso la partecipazione al Mercato del Giorno Prima (MGP) e al Mercato Infragiornaliero (MI), entrambi compresi nell'ambito del mercato a pronti, gestiti da GME.

La vendita dell'energia sul mercato MGP, nonché le azioni di acquisto e vendita eseguite sui Mercati Infragiornalieri, **contribuiscono alla riduzione degli oneri di sistema** sostenuti per l'acquisto e l'incentivazione dell'energia prodotta dagli impianti che rientrano nel contratto di dispacciamento in immissione di GSE.

Nel 2014 l'ammontare di energia collocato sul mercato MGP e comprensivo delle azioni effettuate sui Mercati Infragiornalieri è stato pari a **47,4 TWh** per un controvalore di Euro **2.335 milioni** cui si aggiunge il quantitativo di energia venduta da Enel Produzione per l'impianto incentivato CIP6 Sulcis pari a **0,1 TWh** (stesso valore nel 2013), per un totale di **47,5 TWh** (50,3 TWh nel 2013). I ricavi associati a tali quantità sono stati rispettivamente pari a circa Euro **2.335 milioni**, cui si aggiungono Euro **4,1 milioni** relativi all'impianto Sulcis, per un totale di Euro **2.339 milioni**. Nel dettaglio, il controvalore dell'energia venduta su MI è stata pari a Euro **3,1 milioni** per **0,06 TWh**, mentre il controvalore dell'energia acquistata sullo stesso mercato è stato pari a Euro **7,1 milioni** per **0,1 TWh**.

PREVISIONE DELLE IMMISSIONI DI ENERGIA

La previsione di immissione di energia per le unità a fonti rinnovabili non programmabili è un'attività di supporto all'elaborazione delle offerte sui mercati, per le unità che fanno parte del contratto di dispacciamento di GSE e, per le unità non rilevanti che non fanno parte del contratto di dispacciamento di GSE, al processo di ottimizzazione dell'acquisizione delle risorse per il dispacciamento da parte di Terna.

UNA PREVISIONE DELLE IMMISSIONI ACCURATA PER LE UNITÀ A FONTE RINNOVABILE NON PROGRAMMABILE, CONSENTE A TERNA DI RIDURRE LE QUANTITÀ DI ENERGIA MOVIMENTATA A COPERTURA DEL RISCHIO DI SBILANCIAMENTO E UNA RAPPRESENTAZIONE PIÙ REALISTICA DEI FLUSSI ENERGETICI SULLE VARIE SESSIONI DI MERCATO.

Complessivamente il perimetro di previsione a fine 2014 si attesta **intorno a 622.700** impianti per **circa 24,5 GW** di potenza installata, di cui oltre 621.000 impianti per più di 21 GW di potenza sul contratto di dispacciamento di GSE.

Nel 2014 GSE ha elaborato complessivamente per i propri compiti di istituto previsioni per oltre **617.500 impianti fotovoltaici** per una potenza installata pari a circa **17,6 GW.** Il restante numero di impianti comprende quelli idroelettrici (2.700 impianti idroelettrici pari a circa 2,8 GW di potenza installata), eolici (circa 1.100 impianti pari a circa 3,1 GW di potenza installata) e alimentati a biogas e/o gas di discarica (circa 1.400 impianti per una potenza installata di circa 1 GW).

SERVIZIO DI DISPACCIAMENTO

Il servizio di dispacciamento, svolto da Terna, è la gestione coordinata delle immissioni e dei prelievi di energia elettrica sulla rete di trasmissione per garantire il bilanciamento del sistema elettrico. Terna monitora i flussi elettrici e corregge i livelli di immissione e prelievo di energia, in modo che siano perfettamente bilanciati in ogni momento, inviando ordini in tempo reale per richiedere alle unità di produzione la riduzione o l'aumento dell'energia immessa in rete. La differenza tra l'energia ritirata da GSE e quella collocata sui mercati MGP e MI viene definita energia di sbilanciamento e viene valorizzata nell'ambito dei servizi di dispacciamento.

Nel 2014 le posizioni orarie di sbilanciamento, valorizzate dal gestore di rete di trasmissione nazionale, hanno generato per GSE un saldo netto attivo pari a **circa Euro 12,6 milioni** (Euro 150 milioni nel 2013, dato comprensivo anche delle sessioni dei conguagli).

DETERMINAZIONE DELLA MANCATA PRODUZIONE EOLICA

La Mancata Produzione Eolica o "MPE" è la quantità di energia elettrica non prodotta da un impianto eolico per effetto dell'attuazione degli ordini di riduzione o azzeramento della produzione impartiti da Terna.

GSE ha il compito di determinare la quantità di energia elettrica producibile dalle unità di produzione eolica convenzionate per la successiva valorizzazione della mancata produzione.

Nel 2014 la Mancata Produzione Eolica, per **le 214 unità di produzione** aventi convenzione attiva con GSE, è stata di **circa 92 GWh** (124 GWh nel 2013). Parte di questa energia non prodotta è riferita a unità operanti sul mercato libero e pertanto regolata in termini economici direttamente da Terna.

Il valore della mancata produzione per **le 73 unità per le quali GSE nel 2014** è stato utente di dispacciamento, è stato pari circa a **29 GWh** (70 GWh nel 2013), per un controvalore economico, fatturato a Terna, pari a circa Euro 0,83 milioni quasi interamente trasferito (Euro 0,8 milioni) agli operatori titolari di unità di produzione sul contratto di dispacciamento di GSE.

Nonostante il numero di unità convenzionate per la MPE sia passato dalle 140 del 2013 alle 214 del 2014, l'energia complessivamente oggetto di **"mancata produzione" è diminuita rispetto all'anno precedente di oltre il 25%**. Questo fenomeno si spiega, oltre che con la riduzione delle problematiche su alcune delle dorsali di trasporto più congestionate, anche con un differente algoritmo di limitazione attuato da Terna che tende a limitare un maggior numero di unità di produzione per periodi di tempo più brevi.

METERING SATELLITARE

Il progetto di Metering Satellitare, avviato da GSE nel corso del 2010, ha come obiettivo il **miglioramento della prevedibilità delle immissioni dell'energia elettrica** prodotta da tutte le unità di produzione non rilevanti (cioè di potenza inferiore a 10 MVA), alimentate da fonti rinnovabili non programmabili, incluse anche quelle per cui GSE non è utente del dispacciamento.

Al 31 dicembre 2014 sono state realizzate **4.160 installazioni** (oltre 5,7 GW di potenza), di cui 3.697 su impianti fotovoltaici (circa 3 GW di potenza), 376 su impianti idroelettrici ad acqua fluente (oltre 0,7 GW di potenza), 82 su impianti eolici (quasi 2 GW di potenza) e 5 su impianti a biogas (3 MW di potenza).

I dati provenienti dagli impianti integrati, nell'ordine di milioni di campioni raccolti su base giornaliera, permettono da un lato il costante monitoraggio e miglioramento delle previsioni e degli oneri di sbilanciamento ad esse associati, dall'altro di stimare, con un buon livello di precisione, l'immissione della generazione distribuita già il giorno dopo l'avvenuta consegna.

Per avere una indicazione del beneficio indotto a livello di sistema dall'utilizzo dei dati provenienti dal sistema di Metering Satellitare, la tabella seguente rappresenta lo sbilanciamento effettivo (differenza tra misura e programma), con riferimento alle unità non programmabili sul contratto di dispacciamento di GSE.

Da luglio 2012 GSE ha iniziato ad impiegare i dati del Metering Satellitare per l'ottimizzazione delle previsioni. Come si può notare, a partire dal 2012, l'incidenza dello sbilanciamento rispetto alla misura dell'immesso è diminuita in modo sensibile.

SBILANCIAMENTO EFFETTIVO UNITÀ DI PRODUZIONE NON PROGRAMMABILI SUL CONTRATTO GSE

	MISURA (MWH)	SBILANCIAMENTO (MWH)	INCIDENZA %
2010	13.213.694	3.996.021	30,24%
2011	21.789.132	9.186.904	42,16%
2012	31.966.959	3.268.285	10,22%
2013	34.528.225	1.375.427	3,98%
2014	46.652.678	-664.244	-1,42%

Attività di verifica e controllo

GSE effettua, secondo criteri di trasparenza, efficienza, efficacia, non discriminazione, proporzionalità e ragionevolezza, verifiche mediante controlli documentali e sopralluoghi sugli impianti.

Gli impianti oggetto delle attività di verifica e controllo, sono quelli di produzione di energia elettrica e termica alimentati da fonti rinnovabili, quelli che operano in regime di cogenerazione ad alto rendimento e gli impianti di cogenerazione abbinati al teleriscaldamento e agli interventi di efficienza energetica.

L'attività di controllo svolta da GSE ha assunto negli anni crescente importanza, in relazione alla rilevanza degli incentivi erogati e in presenza di limiti di spesa oramai raggiunti per gli impianti fotovoltaici (tetto **di 6,7 miliardi di euro** raggiunto il 6 giugno 2013) o prossimi al raggiungimento (**5,8 miliardi di euro** per gli altri impianti alimentati a fonti rinnovabili).

Nel 2014, a seguito sia della riorganizzazione aziendale che ha costituito la Direzione Verifiche ed Ispezioni, con l'obiettivo di consolidare le attività di verifica, sia dell'emanazione del D.M. 31 gennaio 2014 (c.d. D.M. Controlli), che ha fissato obiettivi quantitativi sulle verifiche da svolgere, l'attività di verifica di GSE ha raggiunto un **incremento del 43% rispetto al 2013**.

Il potenziamento dell'azione di controllo è derivato anche dall'esigenza di rendere più selettivi gli obiettivi di verifica applicando, già nella fase di programmazione delle verifiche per l'anno 2014, la nuova metodologia formalizzata nel documento "Linee Guida per la pianificazione e programmazione dell'attività di verifica e ispezione nel periodo 2014-2016".

VERIFICHE EFFETTUATE NELL'ANNO 2014

Nel corso del 2014 GSE ha effettuato **3.792** verifiche, di cui 3.008 con sopralluoghi e 784 documentali, con un **incremento del 43%** rispetto al consuntivo 2013 (2.654).

Le verifiche hanno interessato impianti per una potenza installata pari a 4.858 MW, a fronte dei 3.760 MW verificati nel 2013 **(+29%).**

Con riferimento agli **obiettivi di potenza** stabiliti dall'art. 6, comma 3, **del D.M. Controlli**, nel 2014 sono stati oggetto di sopralluogo 1.332 MW, di cui 541 MW relativi ad impianti fotovoltaici e 791 MW relativi ad impianti FER/IAFR, rispetto ai 1.154 previsti dal Piano comunicato al MiSE **(+ 15,4%).**

VERIFICHE

TIPOLOGIA IMPIANTI/MECCANISMI INCENTIVANTI	2014		2013		2012	
NV=N. VERIFICHE P(MW)=POTENZA (MW)	NV	P(MW)	NV	P(MW)	NV	P(MW)
FOTOVOLTAICO	3.188	569	2.508	402	1.546	884
IMPIANTI ALIMENTATI DA FONTI RINNOVABILI (IAFR/FER)	432	1.086	99	783	135	3.766
CERTIFICATI BIANCHI (D.M. 28 12.2012)	56	(1)	–	–	–	–
CONTO TERMICO (D.M. 28.12.2012)	55	(2)	–	–	–	–
IMPIANTI CIP 6/92 IN AVVALIMENTO PER CONTO AEEGSI	22	1.916	27	2.149	35	1.793
COGENERAZIONE ABBINATA AL TELERISCALDAMENTO	2	12	2	399	2	31
IMPIANTI CAR – CERTIFICATI BIANCHI (D.M. 05.09.2011)	37	1.275	18	27	–	–
TOTALE VERIFICHE	3.792	4.858	2.654	3.760	1.718	6.474

1 Interventi di efficienza energetica incentivati ai sensi del D.M. 28.12.2012 (Certificati Bianchi), cui sono stati riconosciuti 40,600 TEE/anno per il 2014.
2 Interventi di efficienza energetica incentivati ai sensi de D.M. 28.12.2012 (Conto Termico), cui sono stati corrisposti incentivi per un ammontare pari a € 130.000,00.

IL D.M. CONTROLLI

ELEMENTO DI RILIEVO NEL 2014 È L'EMANAZIONE DEL DECRETO 31 GENNAIO 2014 DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO (CD. D.M. CONTROLLI), CHE HA INTRODOTTO UNA DISCIPLINA ORGANICA DEI CONTROLLI PER GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA ALIMENTATI DA FONTI RINNOVABILI.
IL D.M. CONTROLLI DISPONE LE MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO, LE MODALITÀ OPERATIVE DI EFFETTUAZIONE DI CONTROLLI CON SOPRALLUOGO, LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO IN CAPO AI GESTORI DI RETE, INDIVIDUANDO LE VIOLAZIONI RILEVANTI CHE COMPORTANO LA DECADENZA DAGLI INCENTIVI CON L'INTEGRALE RECUPERO DELLE SOMME GIÀ EROGATE E L'EVENTUALE SEGNALAZIONE ALL'AEEGSI PER I SEGUITI SANZIONATORI.
IN ATTUAZIONE DELL'ART. 6 COMMA 5 DEL D.M. CONTROLLI, NEL CORSO DEL 2014 SONO STATI SOTTOSCRITTI:
– UN PROTOCOLLO DI INTESA CON LA GUARDIA DI FINANZA
– UN PROTOCOLLO DI INTESA CON IL MIPAF
– UNA LETTERA DI INTENTI CON IL CORPO FORESTALE DELLO STATO
A QUESTI SI ASSOCIA L'INTENSA COLLABORAZIONE CON GLI ORGANI INQUIRENTI, LE FORZE DELL'ORDINE E L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA IN MATERIA DI CONTROLLI, GIÀ IN ESSERE DA TEMPO.

Nel corso dell'anno 2014 sono stati conclusi 2.936 procedimenti di verifica e sono stati accertati importi indebitamente percepiti per un valore pari a 70,27 mln €, di cui 24,66 nel segmento IAFR/FER, 23,37 nel segmento Cip 6 e verifiche in avvalimento AEEGSI, 16,97 nel segmento fotovoltaico e 5,25 nel segmento cogenerazione CAR e CHP +TLR.

Nel 2014 l'attività di controllo è stata potenziata a seguito della piena operatività della nuova Direzione Verifiche.

NUOVE TIPOLOGIE DI VERIFICA SVOLTE NELL'ANNO 2014

Nel 2014 sono state effettuate **verifiche in nuovi settori** quali quelli:

- degli **interventi di efficienza energetica negli usi finali** (di cui ai due D.M. del 28 dicembre 2012 in materia di Certificati Bianchi e Conto Termico);
- della **mancata conformità e contraffazione dei moduli fotovoltaici**, in intensificazione rispetto alle prime verifiche svolte nel 2013;
- dei **sopralluoghi sugli impianti senza preavviso**, in attuazione di quanto richiesto dall'art. 6, comma 3 del D.M. Controlli, allo scopo di verificare e mettere a punto le procedure applicabili e valutare l'efficacia di tale modalità di controllo.

NEL 2014
EFFETTUATE
3.792 VERIFICHE
SUGLI IMPIANTI

+43%

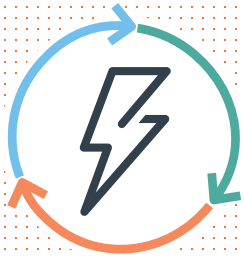
RISPETTO AL 2013

Efficienza energetica

COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO

Le unità di cogenerazione, per le quali è stato riconosciuto il funzionamento in Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR), secondo il D.M. 4 agosto 2011, hanno diritto ai seguenti benefici:

- l'esonero dall'obbligo di acquisto dei Certificati Verdi (CV);
- la priorità, nell'ambito del dispacciamento, dell'energia elettrica prodotta da unità "prevalentemente" CAR rispetto a quella prodotta da fonti convenzionali;
- la possibilità di accedere al servizio di Scambio sul posto dell'energia elettrica prodotta da impianti CAR con potenza fino a 200 kW;
- la possibilità di applicare condizioni tecnico-economiche semplificate per la connessione alla rete elettrica;
- l'esenzione dal pagamento degli oneri generali di sistema.



LA COGENERAZIONE È LA PRODUZIONE COMBINATA, IN UN UNICO PROCESSO, DI ENERGIA ELETTRICA E DI CALORE UTILIZZABILE PER RISCALDAMENTO E/O PER PROCESSI PRODUTTIVI E INDUSTRIALI

Inoltre il D.M. 5 settembre 2011, sulla base dei principi direttivi del D.Lgs. 20/2007, ha introdotto l'accesso ai Certificati Bianchi di tipologia II (CB-CAR) per interventi tecnologici effettuati su unità di cogenerazione.

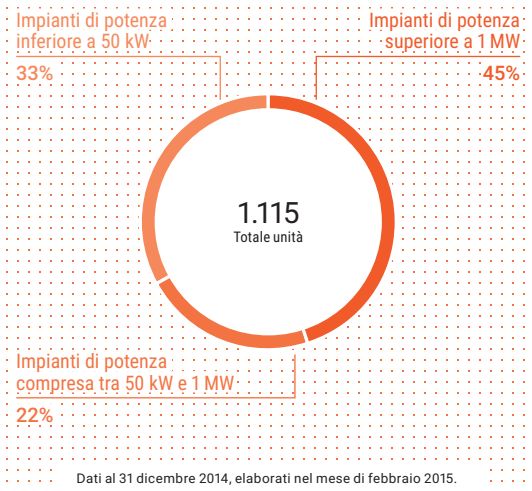
I produttori, per accedere alle agevolazioni, sono tenuti a presentare annualmente, tra il 1° gennaio e il 31 marzo, le richieste di riconoscimento delle unità di cogenerazione dichiarando i dati a consuntivo relativi alla produzione dell'anno precedente.

GSE è il soggetto incaricato di riconoscere, a seguito della verifica dei requisiti tecnici, che un'unità abbia funzionato in regime di CAR, di accertare i requisiti per il rilascio dei Certificati Bianchi e di qualificare le unità di cogenerazione abbinate a rete di teleriscaldamento.

Nel 2014, relativamente alla produzione 2013 ed alle richieste di valutazione preliminare, per circa 1.115 unità di produzione, sono state presentate **1.163 richieste**, di cui: 533 relative a richieste per il solo riconoscimento del funzionamento dell'unità in regime CAR, 517 per l'accesso al regime di sostegno dei CB ai sensi del D.M. 5 settembre 2011, e 113 per il riconoscimento alle unità qualificate di cogenerazione abbinate a rete di teleriscaldamento.

Di seguito la ripartizione delle unità di cogenerazione suddivise per classi di potenza. La **capacità di generazione complessiva** è pari a **circa 13.800 MW elettrici** e la taglia, in quasi la metà dei casi**, è superiore a 1 MW.**

UNITÀ DI COGENERAZIONE



Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (CERTIFICATI BIANCHI)

I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA O "CERTIFICATI BIANCHI" SONO TITOLI NEGOZIABILI CHE CERTIFICANO IL CONSEGUIMENTO DI RISPARMI ENERGETICI NEGLI USI FINALI DI ENERGIA REALIZZATI ATTRAVERSO INTERVENTI E PROGETTI DI INCREMENTO DI EFFICIENZA ENERGETICA.

Il meccanismo si fonda sull'**obbligo** per le aziende distributrici di gas e/o di energia elettrica con più di 50.000 clienti finali (di seguito "Soggetti Obbligati") **di raggiungere annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria**, espressi in **Tonnellate Equivalenti di Petrolio (TEP).** Un certificato equivale al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio.

Le aziende possono assolvere al proprio obbligo r**ealizzando progetti di efficienza energetica** che danno diritto ai Certificati Bianchi **oppure reperirli sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica** organizzato da GME o attraverso contratti bilaterali.

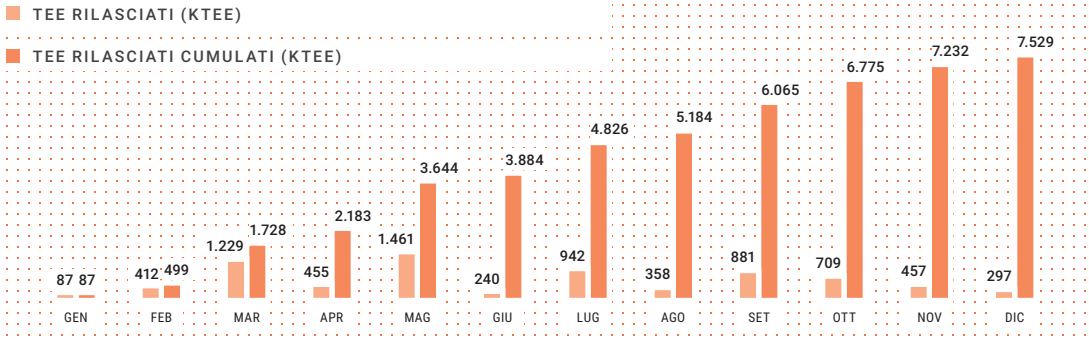
GSE è responsabile, come previsto dal D.M. 28 dicembre 2012, di valutare e certificare, a partire dall'anno d'obbligo 2013, i risparmi energetici correlati a progetti di efficienza energetica, nonché di effettuare l'istruttoria tecnico-economica relativa alla verifica preliminare di conformità dei progetti alle disposizioni del Decreto. Per le attività in oggetto il Decreto prevede inoltre che la società possa avvalersi del supporto operativo di ENEA ed RSE.

A GSE è attribuito inoltre il compito, a partire dal 2014, di verificare che ciascun Soggetto Obbligato possegga **un numero di certificati corrispondenti alla quota d'obbligo annua**.

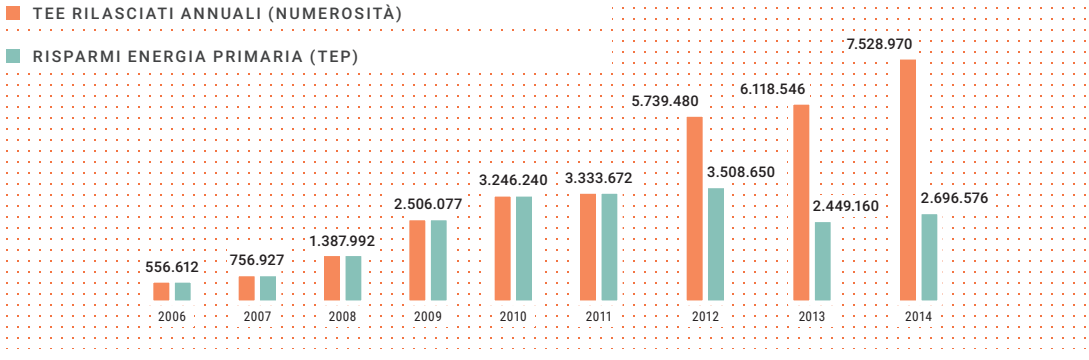
GSE provvede alle attività propedeutiche all'annullamento dei titoli mentre l'erogazione del contributo tariffario annuo, spettante a ciascun distributore adempiente, viene effettuata dalla CCSE su richiesta di GSE. La CCSE riconosce i costi sostenuti per lo svolgimento di tali attività gestionali e amministrative, non coperte da altre fonti di finanziamento o a carico delle tariffe dell'energia elettrica e del gas.

L'Autorità ha il compito di definire le modalità di copertura dei suddetti oneri a carico del conto per la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali.

DISTRIBUZIONE MENSILE DEI TEE RILASCIATI ANNO 2014 (DATI IN KTEE)



TEE RILASCIATI E RISPARMI ANNUALI



Nel corso del 2014 sono stati presentati **circa 14.751 progetti**. GSE, anche con il supporto operativo di Enea e RSE, ha autorizzato l'emissione di **circa 6.590 mila Certificati Bianchi (5.932 mila nel 2013) corrispondenti a circa 2,3 milioni di TEP (2 milioni nel 2013).**

Nel 2014, considerando anche le emissioni trimestrali afferenti a progetti standardizzati i cui risparmi sono stati certificati negli anni precedenti di gestione del meccanismo, sono stati emessi complessivamente **7.529 mila Certificati Bianchi** corrispondenti a circa 2,7 milioni di TEP di risparmi di energia primaria.

L'EROGAZIONE RELATIVA AI CONTRATTI ATTIVATI ENTRO IL 30.06.2014 È STATA EFFETTUATA IL 31 LUGLIO 2014, MENTRE PER I CONTRATTI ATTIVATI NEL SECONDO SEMESTRE 2014 È STATA EFFETTUATA IL 31 GENNAIO 2015, IN LINEA CON QUANTO STABILITO DALLA DELIBERAZIONE DELL'AEEGSI DEL 25/7/2013 38/2018/R/EFR.

CONTO TERMICO

Il Decreto Ministeriale del 28 dicembre 2012, emanato dal MiSE di concerto con il MATT e il MiPAAF, ha introdotto il regime di sostegno per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili ed interventi di efficienza energetica di piccole dimensioni noto come "Conto Termico".

Possono beneficiare degli incentivi del Conto Termico sia le Pubbliche Amministrazioni, sia i soggetti privati, limitatamente, questi ultimi, agli interventi di piccole dimensioni per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili e l'efficienza energetica.

È definito un tetto di spesa annua cumulata, pari a Euro 200 milioni, per gli interventi realizzati o da realizzare dalle Amministrazioni pubbliche, e a Euro 700 milioni, per gli interventi realizzati dai Soggetti privati. Tali spese sono poste a carico del conto alimentato dalle componenti tariffarie sul gas.

GSE, soggetto attuatore del meccanismo, a seguito della verifica del rispetto dei requisiti di ammissibilità previsti dalla normativa, eroga gli incentivi, valutati in funzione della tipologia di intervento o come percentuale dell'investimento sostenuto o come valorizzazione dell'energia termica prodotta, attraverso rate annuali costanti aventi durata di 2 o 5 anni, in funzione della tipologia e della taglia degli interventi, oppure in soluzione unica per importi limitati.

Per la gestione dematerializzata dell'intero processo di incentivazione, GSE ha sviluppato l'applicativo **informatico "Portaltermico"**, tramite il quale gli operatori hanno inviato, in base alle varie procedure previste, più di **6.500 richieste nel corso del 2014**. Quasi tutte le richieste di concessione

LE NUOVE MODALITÀ DI ACCESSO E LA SEMPLIFICAZIONE PROCEDURALE

IL D.LGS. 102/14, ENTRATO IN VIGORE IL 19 LUGLIO 2014, HA APPORTATO ALCUNE MODIFICHE AL D.M. 28 DICEMBRE 2012, RIDEFINENDO LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA PRENOTAZIONE DEGLI INCENTIVI DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE, ALLARGANDO IL PERIMETRO DEI SOGGETTI AMMESSI PRIVATI, TRA GLI ALTRI, ANCHE ALLE ONLUS E INTRODUCENDO UN MASSIMALE ALL'INCENTIVO RICONOSCIUTO, PARI AL 65% DELLA SPESA SOSTENUTA.
ANCHE IL D.L. 133/2014 "SBLOCCA ITALIA" È INTERVENUTO SUL CONTO TERMICO, PROMUOVENDO UNA MAGGIORE SEMPLIFICAZIONE PROCEDURALE DELLO STRUMENTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI MODULISTICA PREDETERMINATA, NONCHÉ UNA DIVERSIFICAZIONE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA CHE FAVORISCA IL MASSIMO ACCESSO ALLE RISORSE PER IMPRESE, FAMIGLIE E SOGGETTI PUBBLICI.

dell'incentivo inviate a partire dal 15 luglio 2013 (attivazione del Portaltermico) sono state contrattualizzate, a valle dell'ammissione all'incentivazione, nel corso del 2014.

Pertanto, per il 2014 risultano **attivi 7.720 contratti** (per un importo complessivo dell'incentivo di **circa 23,7 mln**. di Euro.)

Il numero delle richieste di concessione degli incentivi pervenute nel 2014 risente ancora della fase di avvio del meccanismo e della proroga di meccanismi di incentivazione che insistono sullo stesso ambito, come le detrazioni fiscali per la riqualificazione energetica (c.d. ecobonus) e per la ristrutturazione degli edifici.

BIOCARBURANTI

I biocarburanti sono carburanti liquidi o gassosi, ricavati da fonti rinnovabili (per esempio coltivazioni, rifiuti, ecc.) e utilizzabili nel settore dei trasporti, come accade per i più diffusi biodiesel e bioetanolo, quest'ultimo viene anche utilizzato per la produzione di ETBE (biocarburante rinnovabile).

Da alcuni anni l'Italia, in linea con le direttive europee, ha introdotto l'obbligo per i fornitori di carburanti fossili (benzina e gasolio) di immettere anche una quota minima di biocarburanti al fine di aumentarne l'utilizzo nell'ambito dei trasporti e limitare l'immissione di CO_2 in atmosfera.

La quota minima di miscelazione annuale, in aumento nel corso degli anni, è stabilita per legge come percentuale del contenuto energetico della benzina e del gasolio immessi in consumo nell'anno precedente. L'immissione di tale quantitativo da diritto al rilascio, da parte di GSE, dei Certificati di Immissione in Consumo (CIC) di biocarburanti, i quali possono essere liberamente scambiati tra i fornitori di carburanti fossili (i cosiddetti "Soggetti Obbligati").

I Soggetti Obbligati che non ottemperano al proprio obbligo, al fine di non incorrere in sanzioni economiche, possono acquistare, da eventuali soggetti che ne abbiano in eccesso, i certificati necessari al raggiungimento della soglia minima annuale.

PRESUPPOSTO PER CONSIDERARE VALIDO IL BIOCARBURANTE AI FINI DEL RISPETTO DELL'OBBLIGO È LA SUA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE, CHE DEVE ESSERE ATTESTATA DA APPOSITI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE INDIPENDENTI. IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ INVESTE L'INTERO CICLO DI VITA DEL BIOCARBURANTE, A PARTIRE DALLE SEMENTI DELLE PIANTE UTILIZZATE PER PRODURRE BIOCARBURANTE, FINO ALLA MISCELAZIONE DEL BIOCARBURANTE STESSO PRIMA DELL'IMMISSIONE IN CONSUMO.

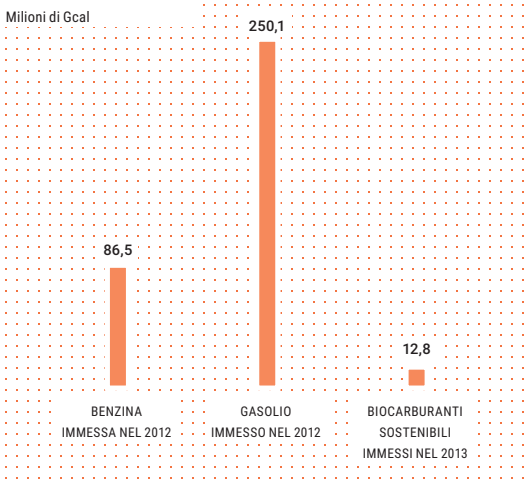
GSE, in particolare, oltre ad essere membro del Comitato tecnico-consultivo, presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico, e a svolgerne le funzioni di Segreteria tecnica, opera per conto dello stesso Ministero nell'attuazione operativa delle varie fasi del sistema di immissione.

Nel 2014 sono stati emessi **oltre 1,5 milioni di Certificati di Immissione in Consumo**, riferiti ai biocarburanti sostenibili immessi in consumo nell'anno 2013, suddivisi fra le diverse tipologie esistenti, per un contenuto energetico complessivo di circa **12,8 milioni di Gcal.**

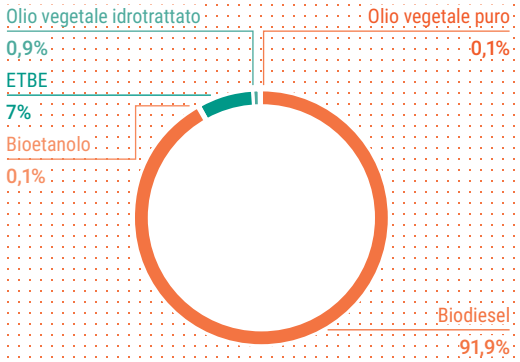
In ottemperanza a Direttive comunitarie, inoltre, i soggetti tenuti al pagamento dell'accisa sui carburanti per autotrazione – Soggetti Obbligati e fornitori di GPL e metano – devono ridurre al 2020 le emissioni di CO_2.

Per tale scopo gli stessi operatori trasmettono annualmente al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, per il tramite dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), una relazione con valore di autocertificazione, contenente i quantitativi di carburanti e biocarburanti immessi in consumo nell'anno di riferimento e le relative emissioni di gas serra (CO_2).

IMMISSIONI DI CARBURANTI E BIOCARBURANTI



BIOCARBURANTI SOSTENIBILI IMMESSI IN CONSUMO NEL 2013

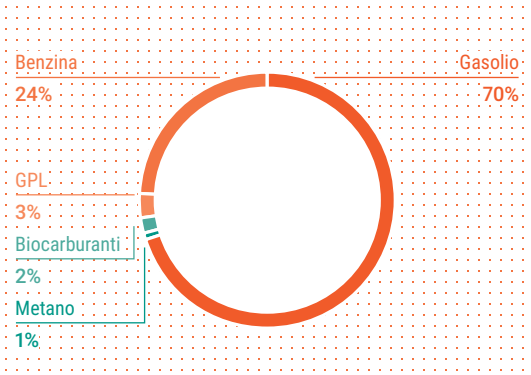


Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

Nel nostro Paese il legislatore ha previsto l'irrogazione di ingenti sanzioni per coloro che non effettuano le autocertificazioni secondo le modalità di legge.

A partire dal 1° gennaio 2014, GSE è subentrato nella raccolta informatica di dette autocertificazioni e dei relativi dati, attuando così il raccordo dei flussi informativi con l'ISPRA al fine di semplificare gli adempimenti a carico degli operatori.

EMISSIONI DI GAS SERRA 2013



Dati al 31 dicembre 2014, elaborati nel mese di febbraio 2015.

Con le autodichiarazioni del 2014:

- **47 società fornitrici di GPL e/o Metano**, inclusi i Soggetti Obbligati, hanno dichiarato l'immissione di oltre 991 mila tonnellate di GPL e di circa 557 milioni di Sm^3 di metano, per un totale di **quasi 5 milioni di tonnellate di CO_2eq emesse nel 2013;**
- nello stesso 2013, **55 Soggetti Obbligati** hanno dichiarato di aver immesso in consumo oltre 1,4 milioni di tonnellate di biocarburanti e circa 31,8 milioni di tonnellate di carburanti fossili, per un totale di quasi **117 milioni di tonnellate di CO_2eq**, di cui oltre 2 milioni di tonnellate riferite ai biocarburanti e quasi 115 milioni di tonnellate riferite ai carburanti fossili.

I dati di dettaglio delle suddette dichiarazioni sono stati successivamente comunicati da GSE all'ISPRA, come previsto dalla normativa di settore, per le valutazioni e le verifiche di competenza da parte dell'Istituto Superiore stesso.

Altre attività

STOCCAGGIO VIRTUALE DEL GAS

Il D.Lgs. 130/10 assegna a GSE un ruolo centrale nella gestione dei meccanismi e dei servizi per lo stoccaggio virtuale, introducendo misure finalizzate a incentivare la realizzazione in Italia di ulteriori 4 miliardi di metri cubi di capacità di stoccaggio, di cui 3 miliardi destinati a consumatori industriali ed un miliardo destinato ai produttori termoelettrici.

L'obiettivo è quello di aumentare la concorrenzialità nel mercato del gas naturale attraverso l'accesso dei clienti industriali ai servizi di stoccaggio, trasmettendo i benefici di questa apertura ai consumatori finali.

Per stimolare la partecipazione di soggetti privati alla realizzazione di questa ulteriore capacità di stoccaggio, è stato predisposto un insieme di strumenti che permettono di anticipare i benefici ottenibili mediante il possesso di una quota di un sito di stoccaggio gas operativo, cioè di poter acquistare il gas al prezzo più basso, stoccarlo e riutilizzarlo nel momento in cui il prezzo sui mercati organizzati è maggiore.

La realizzazione delle nuove infrastrutture o il potenziamento di quelle esistenti, entro e non oltre il 31 marzo 2015, è stata affidata al principale operatore del mercato, ENI S.p.A.

Nel corso dell'anno 2014 GSE ha utilizzato 5 applicativi informatici predisposti per la gestione dei meccanismi istituiti con il D.Lgs. n.130/2010:

- 2 portali informativi per gli operatori (soggetti investitori e stoccatori virtuali);
- 1 portale per la gestione delle aste telematiche per la selezione degli stoccatori virtuali;
- 2 applicativi interni per la gestione operativa e amministrativa dei contratti stipulati con gli operatori.

I soggetti investitori industriali in possesso degli idonei requisiti di consumo di gas, selezionati da Stogit con apposita procedura concorsuale, hanno presentato a GSE una richiesta di partecipazione al meccanismo di Stoccaggio Virtuale che prevede, per tali soggetti, la possibilità di beneficiare immediatamente delle nuove capacità di stoccaggio, nelle stesse condizioni che si avrebbero con l'effettiva realizzazione di tali opere (misure transitorie). I soggetti **selezionati sono stati 34.**

GSE eroga a favore di tali soggetti il servizio di stoccaggio virtuale, articolato in misure transitorie finanziarie e misure transitorie fisiche.

MISURE TRANSITORIE FISICHE

A partire dall'anno di stoccaggio 2012-2013, i soggetti investitori industriali possono consegnare il gas in estate e ritirarlo nell'inverno successivo, a fronte di un corrispettivo regolato dall'Autorità e scontato rispetto alle tariffe di stoccaggio. In questo modo, è quindi possibile accedere al gas acquistandolo nei periodi di maggiore disponibilità e a minor prezzo (prezzo estivo) per poi utilizzarlo nella stagione invernale quando il prezzo è più elevato.

Per l'erogazione delle misure transitorie fisiche ai soggetti investitori industriali, GSE, con cadenza annuale e sulla base delle richieste dei medesimi soggetti, si avvale di stoccatori virtuali, ovvero soggetti abilitati a operare sui mercati europei del gas e a ritirare il gas in estate per riconsegnarlo nel periodo invernale.

Con riferimento all'anno di stoccaggio 2013-2014, la quantità complessiva da approvvigionare, così come richiesta dai soggetti investitori industriali, è stata pari a circa 0,27 milioni di MWh.

Sono stati selezionati 3 stoccatori virtuali ai fini della fornitura del servizio e sono stati calcolati ricavi netti pari a circa Euro 299 mila al netto degli esborsi a favore degli stoccatori virtuali.

Nuove attività

BIOMETANO

IL BIOMETANO È UN GAS CHE CONTIENE ALMENO IL 95% DI METANO ED È PRODOTTO DA FONTI RINNOVABILI. DERIVA DAL BIOGAS PRODOTTO DALLA DIGESTIONE ANAEROBICA DI BIOMASSE IN AMBIENTE CONTROLLATO (DIGESTORE) O IN DISCARICA, IN SEGUITO ALLA DECOMPOSIZIONE DEI RIFIUTI, O DAL GAS DERIVANTE DALLA GASSIFICAZIONE DELLE BIOMASSE. SOTTOPOSTO AD UN PROCESSO DI PURIFICAZIONE E DI UPGRADING, RAGGIUNGE LA QUALITÀ DEL GAS NATURALE E, RISPETTANDO LE CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE PREVISTE NELLE DIRETTIVE DELL'AEEGSI, È IDONEO ALLA SUCCESSIVA FASE DI COMPRESSIONE PER L'IMMISSIONE NELLA RETE DEL GAS NATURALE.

GSE avrà il compito di gestire nei prossimi anni il sistema di incentivazione degli impianti che producono e utilizzano il biometano.

L'incentivazione del biometano immesso nella rete del Gas naturale è disciplinata dal D.M. 5 dicembre 2013 che, in attuazione del D.Lgs. 28/2011, rappresenta uno strumento per facilitare il **raggiungimento degli obiettivi al 2020** in materia di quota di energia da rinnovabili sul consumo finale lordo di energia e di quota di energia da fonti rinnovabili nei trasporti.

In particolare si segnala l'intenzione del legislatore nel sostenere l'uso del biometano nei trasporti come biocarburante e **promuovere lo sviluppo di nuovi impianti di distribuzione** di metano per autotrazione nell'ottica di ridurre le emissioni di gas serra e quelle generate dai trasporti. Inoltre la produzione di biometano a partire dai sottoprodotti di rifiuti è stata privilegiata, coerentemente con quanto disposto nella normativa per l'incentivazione dell'energia elettrica e dei biocarburanti e con l'intento di favorire la partecipazione delle aziende agricole tradizionali.

PER RETE DEL GAS NATURALE SI INTENDONO: LE RETI DI TRASPORTO E DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE IN CONCESSIONE; LE ALTRE RETI DI TRASPORTO (RETI PRIVATE); I SISTEMI DI TRASPORTO MEDIANTE CARRI BOMBOLAI; I DISTRIBUTORI DI CARBURANTI PER AUTOTRAZIONE SIA STRADALI SIA A USO PRIVATO, COMPRESO L'USO AGRICOLO, ANCHE NON CONNESSI ALLE RETI DI TRASPORTO E DISTRIBUZIONE.

A GSE è stato affidato il compito di predisporre e applicare le regole per l'ammissione agli incentivi, qualificare gli impianti di produzione a biometano, gestire l'erogazione degli incentivi, ritirare, ove previsto, il biometano prodotto e immesso nella rete di trasposto e distribuzione del gas naturale.

Sono previste tre tipologie di incentivazione per il biometano immesso nella rete del gas naturale, a seconda della sua destinazione d'uso:

- **un incentivo monetario per il biometano immesso nella rete di trasporto** o di distribuzione del gas naturale, senza specifica destinazione d'uso;
- **il rilascio di Certificati di Immissione in Consumo (CIC)** per il biometano immesso nella rete del gas naturale con destinazione specifica per i trasporti;
- **un incentivo monetario per il biometano immesso nella rete del gas naturale** e utilizzato in impianti di cogenerazione ad alto rendimento.

SEU E SEESEU

I Sistemi Efficienti di Utenza (SEU e SEESEU)[1] sono Sistemi Semplici di Produzione e Consumo costituiti da almeno un impianto di produzione e da un'unità di consumo direttamente connessi mediante un collegamento privato senza obbligo di connessione a terzi e collegati, direttamente o indirettamente, alla rete pubblica.

In considerazione del ruolo che riveste, a GSE è stato affidato, dal 2014, il compito di qualificare i Sistemi che ne fanno richiesta come SEU (Sistemi Efficienti di Utenza) o come (SEESEU) Sistemi Esistenti Equivalenti ai Sistemi Efficienti di Utenza.

L'ottenimento della qualifica di SEU o SEESEU, rilasciata da GSE attraverso un portale dedicato, comporta il

riconoscimento di condizioni tariffarie agevolate sull'energia elettrica consumata e non prelevata dalla rete, limitatamente alle parti variabili degli oneri generali di sistema (come previsto dal D.lgs n. 115/08 e dall'articolo 25-bis del decreto legge n. 91/14 convertito con legge n. 116/14).

L'Autorità, con Delibera 609/2014/R/eel, ha inoltre definito le modalità di attuazione dell'applicazione degli oneri generali di sistema per l'anno 2015, in misura del 5%, per la quota di energia elettrica consumata e non prelevata dalla rete pubblica per i sistemi qualificati SEU e SEESEU.

SMALTIMENTO MODULI A FINE VITA (ART. 40)

Il Decreto Legislativo n. 49/2014 stabilisce che GSE tratterrà dai meccanismi incentivanti negli ultimi dieci anni di diritto all'incentivo, **una quota finalizzata a garantire la copertura dei costi di gestione dei rifiuti prodotti da tali pannelli,** allo scopo di garantire il finanziamento delle operazioni di ritiro, raccolta, trasporto, trattamento adeguato, recupero e smaltimento "ambientalmente compatibile" di tali rifiuti RAEE.

Il Decreto prevede inoltre che **GSE verifichi l'effettivo smaltimento dei pannelli fotovoltaici** incentivati, provvedendo a restituire ai Soggetti Responsabili la somma inizialmente trattenuta laddove accerti l'avvenuto adempimento a tale obbligo.

SISTEMI DI ACCUMULO

UN SISTEMA DI ACCUMULO È UN INSIEME DI DISPOSITIVI, APPARECCHIATURE E LOGICHE DI GESTIONE E CONTROLLO, FUNZIONALE AD ASSORBIRE E RILASCIARE ENERGIA ELETTRICA, PREVISTO PER FUNZIONARE IN MANIERA CONTINUATIVA IN PARALLELO CON LA RETE CON OBBLIGO DI CONNESSIONE DI TERZI O IN GRADO DI COMPORTARE UN'ALTERAZIONE DEI PROFILI DI SCAMBIO CON LA RETE ELETTRICA (IMMISSIONE E/O PRELIEVO).[2]

I sistemi di accumulo possono essere installati su impianti che accedono ai meccanismi incentivanti e/o commerciali speciali (prezzi minimi, Ritiro Dedicato, Scambio sul posto) previsti dal quadro normativo di riferimento, sempre che GSE verifichi la permanenza dei requisiti in ragione dei quali l'impianto è stato ammesso a beneficiarne.

La presenza dei sistemi di accumulo, che consentono di prelevare energia dalla rete, accumularla e, in seguito, reimmetterla in rete, rende più complessa la corretta determinazione dell'energia incentivabile da GSE.

La Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 574/2014/R/eel, del 20 novembre 2014, definisce le modalità di integrazione nel sistema elettrico nazionale dei sistemi di accumulo di energia elettrica.

L'Autorità stessa specifica che le prescrizioni contenute nella Delibera sono da intendersi come prime disposizioni finalizzate a consentire la normale gestione dei sistemi di accumulo nell'ambito dell'erogazione del servizio elettrico e che, pertanto, possono essere oggetto di revisione e completamento a seguito delle fasi iniziali di implementazione.

In particolare, la Delibera definisce le condizioni per l'utilizzo di sistemi di accumulo in presenza di:

- impianti incentivati (Conto Energia, Tariffe Onnicomprensive e Certificati Verdi).
- impianti che accedono allo Scambio sul Posto, al Ritiro Dedicato o che beneficiano dei prezzi minimi garantiti [3];
- impianti di Cogenerazione ad Alto Rendimento.

GSE, entro il 31 marzo 2015, ha il compito di aggiornare le regole tecniche relative all'erogazione degli incentivi per le fonti rinnovabili, le modalità di rilascio della qualifica di impianto di cogenerazione ad alto rendimento e le modalità di riconoscimento dei prezzi minimi garantiti in presenza di sistemi di accumulo.

L'erogazione degli incentivi e/o dei benefici agli impianti di produzione gestiti da GSE che installano sistemi di accumulo è subordinata all'esito positivo dell'istruttoria GSE, effettuata a partire dalla ricezione della comunicazione di avvenuta installazione di sistemi di accumulo, e all'adozione di un provvedimento espresso di accoglimento dell'intervento.

Le regole tecniche definiscono i nuovi algoritmi che verranno utilizzati da GSE per la quantificazione dell'energia

1 Sistemi Semplici di Produzione e Consumo sono *"l'insieme dei sistemi elettrici, connessi direttamente o indirettamente alla rete pubblica, all'interno dei quali il trasporto di energia elettrica per la consegna alle unità di consumo che li costituiscono non si configura come attività di trasmissione e/o di distribuzione, ma come attività di autoapprovvigionamento energetico."*

2 Non rientrano nella definizione i sistemi utilizzati in condizioni di emergenza che, pertanto, entrano in funzione solo in corrispondenza dell'interruzione dell'alimentazione dalla rete elettrica per cause indipendenti dalla volontà del soggetto che ne ha la disponibilità.

3 Si segnala che l'installazione dei sistemi di accumulo non è compatibile con l'erogazione dell'incentivo agli impianti fotovoltaici fino a 20 kW in Scambio sul Posto aderenti al I Conto Energia.

elettrica che ha diritto agli incentivi, garanzie d'origine e/o ai prezzi minimi garantiti a decorrere dalla data di attivazione delle apparecchiature di misura ovvero dalla data di primo parallelo con la rete elettrica del sistema di accumulo (se più recente).

CABINA DI REGIA

Il Decreto Legislativo 102/2014 ha istituito una cabina di regia, composta da rappresentanti del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, per **assicurare il coordinamento delle politiche e degli interventi di miglioramento dell'efficienza energetica** che verranno finanziati mediante il Fondo nazionale di cui all'art. 15 del medesimo Decreto (pubblicato il 9 gennaio 2015).

La cabina di regia avrà l'incarico di:

- promuovere l'attuazione coordinata del **piano di interventi di medio-lungo termine** per il miglioramento della prestazione energetica degli edifici;
- contribuire alla definizione **del Programma per la Riqualificazione Energetica** degli Edifici della Pubblica Amministrazione Centrale (PREPAC);
- assicurare il **coordinamento delle misure per l'efficienza energetica** attivate attraverso i vari fondi dedicati;
- coordinare interventi **di formazione, di supporto** alla predisposizione dei progetti e di pubblicità dei risultati;
- **favorire sinergie con le Regioni** per favorire lo sviluppo omogeneo dell'efficienza energetica;
- sostenere occasioni di **dialogo con gli operatori del settore** e con il mondo bancario;
- formulare **proposte ai Ministri responsabili** per migliorare l'efficacia delle misure per la promozione dell'efficienza energetica e riferire sulle politiche in materia.

GSE fornirà supporto tecnico alle attività della cabina di regia, insieme ad ENEA e ciascuno nelle rispettive competenze istituzionali.

In particolar modo, GSE ha avviato il lavoro di supporto al MISE per l'istruttoria tecnica delle proposte progettuali relative al primo anno del programma di interventi di miglioramento dell'efficienza energetica delle PA centrali, pervenute a seguito dell'invito inoltrato dal citato Ministero il 15 settembre 2014.

Le proposte verranno presentate dalle Pubbliche Amministrazioni centrali con cadenza annuale entro il 30 giugno di ogni anno e contribuiranno al raggiungimento dell'obiettivo nazionale di risparmio energetico al 2020.

La soddisfazione del cliente: il Contact Center

Il *Contact Center* dal 2005, svolge un ruolo di interfaccia con i clienti e gli operatori del settore, fornendo a questi ultimi informazioni sulle modalità di accesso agli incentivi e offrendo supporto in merito alla gestione delle convenzioni in essere.

L'incremento del numero dei clienti e l'evoluzione della normativa hanno portato ad una razionalizzazione dei processi aziendali volta ad una più efficace interazione all'interno dell'Azienda.

Il *Contact Center* fornisce informazioni sulle modalità di accesso agli incentivi e supporto relativamente alle convenzioni in essere.

Le attività principali del *Contact Center* sono quelle di:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace agli utenti;
- assicurare una comunicazione orientata alla massima trasparenza nei confronti dell'utenza e coerente con le finalità e gli obiettivi del servizio;
- provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza e/o informazione;
- informare l'utente sullo stato della pratica o della domanda;
- risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito dei servizi gestiti, nonché il sostegno previsto nel servizio di gestione conduzione e supporto;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
- produrre ed analizzare le statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di ottimizzazione dei processi o di prevenzione dei problemi;
- tenere costantemente aggiornata la Knowledge Base.

Il servizio viene svolto da un unico Fornitore in outsourcing, in completa autonomia organizzativa ed è comprensivo delle risorse specializzate e delle infrastrutture hardware e software necessarie.

Nel 2014, la *Governance* GSE del *Contact Center* fornisce le indicazioni procedurali ed operative, definite dalle strutture GSE competenti, al Fornitore e ne controlla la corretta applicazione ed i livelli di servizio.

ANCHE PER IL 2014, LE TEMATICHE DI SEGUITO RIPORTATE, HANNO RAPPRESENTATO I PRINCIPALI "SERVIZI" PER I QUALI IL CONTACT CENTER FORNISCE ASSISTENZA:

CONTO ENERGIA	SCAMBIO SUL POSTO	RITIRO DEDICATO	FER ELETTRICHE	COGENERAZIONE
COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO (CAR)	CERTIFICATI VERDI	CERTIFICATI BIANCHI	CONTO TERMICO	BIOCARBURANTI
GARANZIE D'ORIGINE	MANCATA PRODUZIONE EOLICA	METERING SATELLITARE	MIX ENERGETICO	SISTEMA EU ETS

Il *Contact Center inbound* e *outbound*, opera su tutti i canali e con diversi livelli di attività: servizi di supporto telefonico e asincrono, accoglienza in sede e presso eventi/fiere o manifestazioni di settore, lavorazioni in back office specialistico.

CONTATTI 2014 PER CANALE	2014	2013	2012
TELEFONO	610.880	785.961	780.683
EMAIL/FAX	199.221	305.847	300.831
PRIORITARIO	4.895	1.176	10
BACK OFFICE LIVELLO SUPERIORE*	107.151	–	–
CANALI DERIVATI*	65.984	–	–
OUTBOUND TELEFONICO/MAIL	1.919	309	–
CALL BACK TELEFONICO*	2.766	–	–
TOTALE CONTATTI	992.816	1.093.293	1.081.524

* Canali/contatti considerati negli altri canali e gestiti singolarmente nel 2014.

Nel 2014, il numero di contatti, in termini di richieste pervenute e lavorazioni effettuate si è mantenuto sul milione circa, registrando una leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

Il dettaglio delle richieste per servizio evidenzia come il Conto Energia rappresenti la tematica per la quale GSE continua ad avere il maggior numero di contatti effettivamente gestibili.

Inoltre, nella seconda metà dell'anno, è stato gestito il flusso delle comunicazioni relative all'acquisizione, da parte di GSE, della documentazione Antimafia, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 99, comma 2-bis del D.Lgs. 159/2011.

La gestione delle convenzioni in essere, in particolar modo le fasi relative ai pagamenti e alla fatturazione, rappresenta la maggiore percentuale di contatti effettivamente gestibili.

Nell'ottica di migliorare sempre più la relazione col cliente e in considerazione della continua evoluzione della normativa di riferimento, si è reso necessario razionalizzare i processi del *Contact Center*.

Pertanto nel 2013 il *Contact Center* ha sostituito il sistema di CRM in uso con un nuovo sistema di CRM, denominato "CContact" che ha apportato dei miglioramenti sia in termini di gestione delle richieste pervenute attraverso i canali messi a disposizione da GSE (email, telefono, fax, twitter, fiere di settore) sia in termini di raccolta delle informazioni del cliente (dati anagrafici, cronologia delle richieste etc.).

Il nuovo sistema ha inoltre potenziato l'interazione tra il *Contact Center* e Unità di GSE, sempre più coinvolte nella risoluzione dei problemi sollevati dai clienti, permettendo inoltre di monitorare lo stato di avanzamento del "ticket" (segnalazione) generato a seguito di indicazione da parte del cliente.

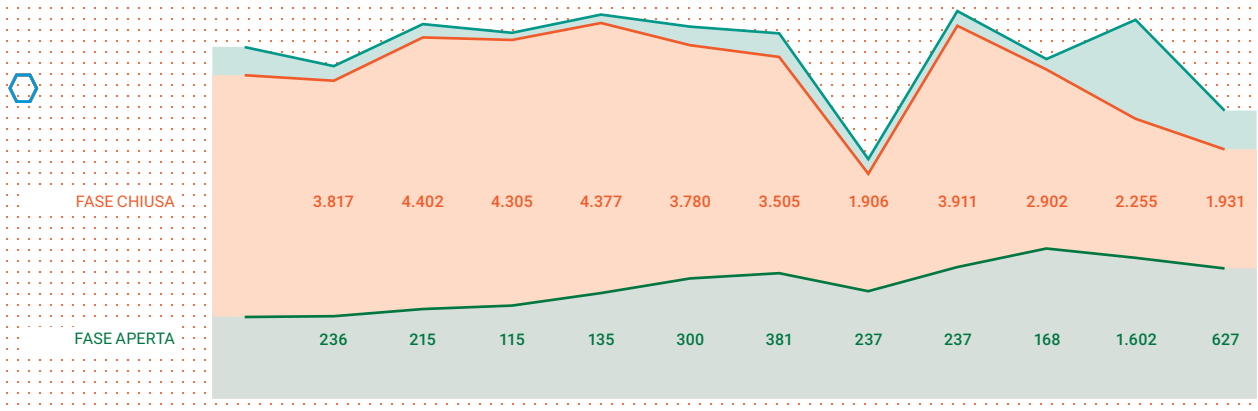
I dati evidenziano che la maggior parte dei quesiti vengono risolti e chiusi dal *Contact Center*; circa il 9% di richieste, afferenti novità, interpretazioni normative o gestioni complesse, viene indirizzato a risorse GSE, veri e propri "poli" per competenze e responsabilità, per la più opportuna risoluzione.

ANDAMENTO DEI CONTATTI IN ENTRATA PER L'ANNO 2014 PER MESE CON DETTAGLIO PER SERVIZIO

2014	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
724.578	58.539	57.894	69.025	56.070	51.144	67.307	82.053	45.163	59.582	65.127	73.781	38.893
VALUTAZ. DICH. ANTIMAFIA	2.238	2.834	2.706	2.023	1.701	11.009	27.121	14.119	10.456	7.326	14.526	3.088
SEU SEESEU	17	10	17	40	30	19	35	17	44	61	81	65
SERVIZI ENERGETICI	360	844	4.225	755	234	279	117	52	95	156	92	66
SCAMBIO SUL POSTO	11.310	11.271	11.608	10.296	12.277	13.103	14.281	6.847	11.520	15.234	11.295	6.990
RITIRO DEDICATO E TO 2008	4.567	3.656	7.766	4.302	3.093	2.298	2.170	1.571	2.311	3.409	2.274	1.872
INFO GENERALI GSE	1.319	1.490	3.690	2.513	1.280	1.432	1.164	943	1.181	2.319	1.700	995
GIACENZA	–	–	–	–	–	2	39	12	13	48	363	–
FER	2.052	2.129	2.172	2.261	2.103	2.716	1.926	1.326	2.048	1.979	1.519	1.258
EFFICIENZA	2.827	2.854	3.155	2.708	3.089	3.005	3.048	1.619	3.071	4.128	3.151	2.299
CONTO ENERGIA	27.379	27.142	27.612	25.465	22.141	26.070	24.058	14.423	22.291	21.414	26.106	17.136
AREA CLIENTI E ANTIMAFIA	6.470	5.664	6.074	5.707	5.196	7.374	8.094	4.234	6.552	9.053	12.674	5.124

STATO LAVORAZIONE POLO

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
	4.446	4.138	4.818	4.677	4.972	4.777	4.668	2.633	5.029	4.252	4.888	3.417
NOTIFICA AL POLO	72	85	201	257	460	697	782	490	881	1.182	1.031	859
FASE CHIUSA		3.817	4.402	4.305	4.377	3.780	3.505	1.906	3.911	2.902	2.255	1.931
FASE APERTA		236	215	115	135	300	381	237	237	168	1.602	627



Nell'arco del 2014, si è consolidato l'utilizzo del sistema **CContact** e sono state apportate nuove e diverse funzionalità in risposta a specifiche esigenze tipiche dell'attività di GSE.

Anche le procedure e i livelli di servizio sono stati rivisti e affinati sia nelle definizioni che nelle modalità di controllo, nell'ottica di migliorare l'esistente e gestire eventuali cambiamenti futuri.

GSE verifica la qualità dei servizi adottando il modello previsto dalla Delibera AEEG 139/07 e dalla Norma UNI 11200:2010 in linea con le best practices focalizzate sul cliente e sulla qualità dei servizi.

La Società, infine, per il 2014 ha conseguito la certificazione della gestione ed erogazione di servizi del *Contact Center* in conformità alla normativa UNI EN 9001:2008.

È in fase di aggiornamento la certificazione secondo la norma UNI 11200 ed EN 15838.

Le attività di dialogo con i clienti e le associazioni di consumatori

LA CONSULTAZIONE

GSE è consapevole che sollecitare un confronto aperto, e costruttivo, con gli stakeholder coinvolti nei processi gestiti in ambito societario, continui a rappresentare un valore aggiunto per entrambi.

Anche nel 2014 la Società ha considerato la consultazione pubblica lo strumento più idoneo per consentire la partecipazione attiva degli operatori, a vario titolo interessati, alla definizione delle procedure tecniche e/o operative relative ai differenti processi.

LE ATTIVITÀ DI DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

GSE dedica da sempre particolare attenzione al dialogo con i propri stakeholder. Un ruolo di primo piano lo rivestono le associazioni dei consumatori con le quali la Società ha cercato di mantenere una relazione costante.

Una forma di comunicazione aperta, utile quindi per rispondere alle aspettative dell'utenza ma anche, attraverso incontri periodici, per sviluppare proposte, idee e suggerimenti relativi alla promozione, e incentivazione, della sostenibilità energetica.

Il gruppo di lavoro Clienti e Consumatori (C&C) nato nel 2008 con il patronato dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, si occupa nello specifico di:

- individuare i meccanismi normativi di accesso agli incentivi;
- incrementare la partecipazione qualificata ai tavoli di consultazione;
- individuare proposte per sviluppare il comparto delle rinnovabili;
- integrare le fonti rinnovabili con la Cogenerazione ad Alto Rendimento;
- monitorare le opinioni e i comportamenti dei consumatori e degli operatori;
- promuovere le FER e l'efficienza energetica.

Si segnala che il Gruppo di lavoro è stato sciolto nel giugno 2014 in vista di nuove modalità di interlocuzione con le Associazioni dei Consumatori.

LE RECENTI CONSULTAZIONI DI GSE

2014	2014	FEBBRAIO 2015	APRILE 2015	APRILE 2015
CONSULTAZIONE CON I PRODUTTORI SULLE MODALITÀ DI TRASFERIMENTO DEI CORRISPETTIVI DI SBILANCIAMENTO	CONSULTAZIONE DELLE REGOLE APPLICATIVE AI FINI DEL RILASCIO DELLA QUALIFICA DI SEU O SEESEU PER IL PERIODO TRANSITORIO	CONSULTAZIONE SUI CRITERI PER IL MANTENIMENTO DEGLI INCENTIVI IN CONTO ENERGIA	CONSULTAZIONE DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE PER LO SMALTIMENTO DEI PANNELLI FOTOVOLTAICI INCENTIVATI IN CONTO ENERGIA	CONSULTAZIONE DELLE PROCEDURE APPLICATIVE PER L'INCENTIVAZIONE DEL BIOMETANO

[i] Le consultazioni sono disponibili sul sito istituzionale GSE **www.gse.it**

La sostenibilità delle relazioni con i fornitori

Il processo degli acquisti di GSE è orientato, nel pieno rispetto della legislazione in materia, a garantire un contributo alla promozione dello sviluppo sostenibile. GSE ha infatti previsto che l'affidamento in appalto di lavori, forniture o servizi, sia regolato dal Codice Etico e dallo specifico "Regolamento aziendale per la disciplina dei contratti di appalto di lavoro, servizi e fornitura" e dai principi di pubblicità, trasparenza, economicità, buona fede, parità di trattamento e non discriminazione tra i concorrenti.

L'affidamento dei contratti è regolato dal "Codice dei Contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", che recepisce le direttive CEE 17 e 18 del 2004, e dal DPR 207/2010. Per quanto riguarda invece la scelta dei fornitori, questa è permessa dall'**Albo Fornitori** che rappresenta un sistema di registrazione e classificazione dei soggetti maggiormente idonei per rispondere alle specifiche esigenze della Società. La domanda d'iscrizione all'Albo che dura tre anni, a decorrere dalla data di ricezione, può essere presentata, rinnovata o aggiornata in qualsiasi momento.

La qualifica delle imprese che partecipano alle gare sotto soglia, è effettuata consultando l'Albo Fornitori istituito a fronte di un avviso pubblicato sul sito istituzionale di GSE ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. 163/06.

I criteri di selezione che GSE ritiene prioritari sono:

- le esperienze contrattuali registrate da GSE nei confronti del candidato;
- l'idoneità operativa rispetto al luogo di esecuzione della prestazione;
- il sorteggio pubblico;
- l'attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto;
- il principio della rotazione.

LA PROMOZIONE DEGLI ACQUISTI VERDI

ESIGENZE SOCIALI, TUTELA DELLA SALUTE E RISPETTO DELL'AMBIENTE. QUESTI SONO I PRINCIPI CHE CONTRADDISTINGUONO LA POLITICA DI GSE ANCHE IN MATERIA DI ACQUISTI. LA SOCIETÀ, IN ADESIONE A QUANTO STABILITO DAL PAN GPP (PIANO D'AZIONE NAZIONALE PER IL GPP), INDIVIDUA ALL'INTERNO DEI PROPRI BANDI, DEI REQUISITI MINIMI VOLTI A FAVORIRE LA DIFFUSIONE E L'IMPLEMENTAZIONE DI PRATICHE D'ACQUISTO ECO-SOSTENIBILI, PRIVILEGIANDO BENI E SERVIZI SECONDO I CRITERI DI SELEZIONE ECOLOGICI IN LINEA CON GLI SVILUPPI NORMATIVI DEL SETTORE.
GLI ACQUISTI VERDI DI GSE INCLUDONO QUELLI RELATIVI A CARTA E CANCELLERIA, A MOBILI E ARREDI, PERSONAL COMPUTER E MACCHINE PER UFFICIO, ALCUNI SERVIZI E CONSULENZE.
OLTRE ALLA FORNITURA DI PRODOTTI DI CANCELLERIA ETICHETTATI "FSC", SI SEGNALA L'ACCORDO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI, L'ACQUISTO DI ATTREZZATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE CON MARCHIO ENERGY STAR. NEGLI APPALTI DI LAVORI, GSE PRIVILEGIA L'IMPIEGO DI MATERIALI CHE PROVENGONO DA IMPIANTI PRODUTTIVI DEFINITI COME ECO-COMPATIBILI, OSSIA CHE ADOTTANO UNA GESTIONE COMPATIBILE CON L'AMBIENTE PER L'UTILIZZO DI ENERGIA, PRODUZIONE DI RIFIUTI O EMISSIONI IN ATMOSFERA.

FORNITORI CERTIFICATI (NUMERO)

	2014	2013	2012
CERTIFICAZIONE ISO 9001	270	213	104
CERTIFICAZIONE ISO14001	61	43	20
CERTIFICAZIONE AI SENSI DELLA OHSAS18001	30	10	8
CERTIFICAZIONE SA8000	12	9	7
CERTIFICAZIONE EMAS	1	1	0
	374	276	139

Non solo. GSE inserisce nei bandi elementi in grado di premiare le offerte presentate da concorrenti in possesso di sistemi e certificati di gestione:

- della garanzia della qualità (ISO 9000);
- di eticità (SA 8000);
- ambientale (ISO 14000);
- di sicurezza sui luoghi di lavoro (OHSAS 18000);
- certificazioni di prodotto (marchi CE e IMQ, FSC, Ecolabel, ecc).

I fornitori in possesso delle certificazioni sopra indicate rappresentano il 46% del numero totale degli iscritti all'albo GSE. Nel corso del 2014, sono stati **emessi 16 contratti** con requisiti riconducibili alla tutela ambientale, per circa **2.556 milioni di euro**.

Nel corso dell'anno, GSE ha introdotto, tra i criteri di valutazione delle offerte tecniche, la cosiddetta clausola sociale di assorbimento della manodopera, al fine di mantenere i livelli occupazionali e le competenze tecniche nello specifico settore. Questa clausola è stata adottata nella modulazione dei parametri di valutazione delle offerte concernenti gli appalti dei servizi documentali, contact center e assistenza tecnica informatica, riguardanti complessivamente circa 200 lavoratori delle ditte appaltatrici. L'importo complessivo a base d'asta ammonta a circa **54 milioni di euro**, per una durata complessiva di 5 anni.

Le aziende intenzionate a partecipare alle procedure di affidamento, di qualsiasi importo, non devono trovarsi in una delle cause di esclusione dalle gare di appalto e devono, quindi adempiere agli obblighi, in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di assunzione di lavoratori appartenenti alle categorie protette.

Alla chiusura del periodo di rendicontazione non risultano contenziosi con i fornitori.

RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

COERENTEMENTE AI PRINCIPI ENUNCIATI IN PRECEDENZA, GSE, NELLA FASE DI SELEZIONE DEI FORNITORI, PONE PARTICOLARE ATTENZIONE AL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI. NEL CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO INFATTI È SEMPRE PRESENTE LA CLAUSOLA DI "CONFORMITÀ A STANDARD SOCIALI MINIMI" CHE STABILISCE CHE "I BENI/SERVIZI/LAVORI OGGETTO DEL CONTRATTO DEBBANO RISPETTARE GLI STANDARD SOCIALI MINIMI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI E DI CONDIZIONI DI LAVORO LUNGO LA CATENA DI FORNITURA".
PERTANTO IN TUTTI I CONTRATTI DI APPALTO, PER RIDURRE AL MINIMO IL RISCHIO DI INFRAZIONE DEI DIRITTI UMANI E DEL LAVORO A DANNO DEI DIPENDENTI DELLE IMPRESE APPALTATRICI, GSE INSERISCE UNA CLAUSOLA CHE IMPONE ALL'APPALTATORE IL RISPETTO DELLE NORME IN TEMA DI SALUTE, SICUREZZA E IGIENE DEL LAVORO.
GSE INOLTRE VERIFICA IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRIBUTIVI ATTRAVERSO LA RICHIESTA, AGLI ORGANI COMPETENTI, DEL RILASCIO DEL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA (DURC).

Gli acquisti di GSE

Sono **343 i fornitori** a cui, nel corso dell'anno, è stato commissionato almeno un ordine, in diminuzione di circa il 28% rispetto all'anno precedente. L'ultimo triennio è stato infatti caratterizzato da una riduzione (-38%) del numero di fornitori di cui GSE si è avvalso.

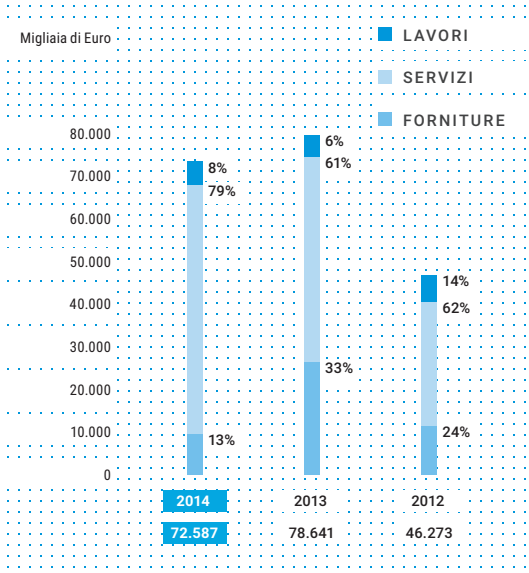
VALORE COMPLESSIVO DELLE FORNITURE DI BENI, SERVIZI E PRESTAZIONI LAVORATIVE PER TIPOLOGIA DI FORNITURA (MIGLIAIA DI EURO)

	2014	2013	2012
LAVORI	5.486	4.984	6.255
SERVIZI	57.654	47.544	28.755
FORNITURE	9.447	26.113	11.263
TOTALE	72.587	78.641	46.273

Oltre alla riduzione del numero di fornitori, si è registrato anche un calo (**-7,7%**) del **valore complessivo degli acquisti**. Ne è derivato un valore complessivo degli appalti pari a circa **72,6 milioni di Euro**, quasi esclusivamente attribuibili a fornitori nazionali (oltre il 98% del valore complessivo degli appalti).

In funzione dell'ambito di operatività e della normativa applicabile in materia, per "fornitori locali" si intendono quelli con sede sociale nel Lazio. Questi ultimi sono stati il 46% sul totale, contribuendo per un importo complessivo superiore a **33,6 milioni di Euro**.

Rispetto al valore complessivo degli acquisti si segnala una prevalenza di quelli relativi ai servizi (79%), seguiti dalle spese per forniture (13%) e per lavori (8%).



Networking e relazioni con enti e Istituzioni

GSE, si è posto da tempo come interlocutore attivo di enti, istituzioni e mondo associativo e imprenditoriale, favorendo l'attività di dialogo e supporto per specifiche iniziative, nell'ambito della filiera delle energie rinnovabili e, più in generale, del settore energetico. Le partnership avviate hanno generato una serie di relazioni di scambio tra le differenti professionalità, con la volontà di condividere esperienze e di favorire futuri ambiti di sviluppo.

Per le convenzioni in essere al 2013 fare riferimento al "Bilancio di sostenibilità 2013" pag. 85.

DATA ED ENTE COINVOLTO	OBIETTIVI
02/2014 Ministero dell'Ambiente della tutela del Territorio e del Mare	Rafforzamento della cooperazione istituzionale, strategica e operativa; realizzazione congiunta di campagne di informazione e formazione sui temi delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, della mobilità sostenibile e dell'educazione ambientale; Formazione tecnico – specialistica sulle fonti rinnovabili e l'efficienza energetica.
03/2014 Roma Capitale	Incremento dell'efficienza energetica e riduzione dei costi energetici e le emissioni di CO_2 degli edifici comunali; realizzazione dei "Progetti Pilota" volti alla riqualificazione energetica degli edifici pubblici e delle scuole; attivazione di iniziative informative e formative specialistiche rivolte al personale di Roma Capitale sui temi dello sviluppo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica anche con riferimento al tema della certificazione energetica degli edifici della PA.
03/2014 Associazione Nazionale Energia del Vento – Anev	Realizzazione congiunta di attività mirate a sostenere lo sviluppo della filiera italiana nel settore della produzione di energia elettrica, e in particolare nel settore eolico, al fine di garantire l'interazione tra gli attori interessati, la valorizzazione del patrimonio informativo conferendogli maggiore accessibilità e l'attenuazione i rischi di contraddittorio e di incomprensione tra i soggetti coinvolti. Tra le altre finalità si evidenziano: • promozione di studi e attività congiunte nel settore eolico; • tavolo di confronto normativo-regolatorio; • creazione di un canale telematico GSE dedicato all'associazione per fornire specifica assistenza e supporto tecnico; • organizzazione di corsi di formazione per gli associati ANEV sulle tematiche energetiche connesse al risparmio energetico e all'utilizzo delle fonti rinnovabili e in particolare il settore eolico.
05/2014 Associazione Italiana Leasing – Assilea	Attuazione di accordi di interesse comune tra le società associate ed altre organizzazioni ed enti per concorrere alla soluzione delle problematiche del settore finanziario con particolare attenzione, al finanziamento degli impianti di produzione elettrica da fonti rinnovabili.
10/2014 AssoRinnovabili (Associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili)	Realizzazione congiunta di attività mirate a sostenere lo sviluppo della filiera italiana del settore delle energie rinnovabili al fine di garantire l'interazione tra gli attori interessati; valorizzazione del patrimonio informativo conferendogli maggiore accessibilità e attenuazione i rischi di contraddittorio e di incomprensione tra i soggetti coinvolti. Tra le altre finalità si evidenzia che: • GSE fornirà, su richiesta di AssoRinnovabili, informazioni e chiarimenti sull'interpretazione della normativa che GSE è chiamato ad applicare; • AssoRinnovabili si impegna a diffondere presso i propri Soci le Procedure applicative, le Regole tecniche o le altre discipline regolatorie definite da GSE e a raccogliere e veicolare verso GSE stesso le eventuali problematiche riscontrate dai medesimi Soci; • AssoRinnovabili, in particolare, si impegna a trasmettere a GSE report periodici che contengono segnalazioni di criticità applicative o quesiti relativi alle discipline incentivanti che AssoRinnovabili ritiene particolarmente rilevanti o che sono stati oggetto di numerose segnalazioni da parte dei Soci.

DATA ED ENTE COINVOLTO	OBIETTIVI
10/2014 **MiPAAF** Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali	Consolidamento del rapporto di collaborazione relativamente alle attività di promozione, divulgazione ed informazione in materia d'incentivazione della produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili, nonché dell'efficienza energetica nel settore agricolo. Fra le altre finalità si segnala: • Predisposizione da parte di GSE di documenti informativi dedicati, nei settori di interesse del MiPAAF, dai quali trarre dati ed informazioni, inerenti le diverse tecnologie per la produzione di energia rinnovabile nel settore agricolo ed agroalimentare, utili per la corretta applicazione dei relativi meccanismi di incentivazione e per un più efficace monitoraggio del settore; • Fornitura da parte di GSE al MiPAAF di assistenza e supporto tecnico-giuridico specialistico per la promozione e lo sviluppo delle fonti rinnovabili, in attuazione dei relativi meccanismi di incentivazione, nei settori di specifico interesse del Ministero; • Fornitura da parte del MiPAAF a GSE, di prestazioni ed informazioni specifiche riguardanti il settore agricolo ed agroalimentare che consentano a GSE il corretto riconoscimento, il monitoraggio e il controllo delle incentivazioni nel settore della produzione di energia da fonti rinnovabili, interessanti il settore agricolo ed agroalimentare; • Effettuazione di controlli congiunti GSE/MiPAAF sulle serre fotovoltaiche incentivate ai sensi dei decreti ministeriali di riferimento, al fine di verificare la conformità delle stesse ai requisiti, sia di natura impiantistico/strutturale e sia di natura agronomica, previsti per il riconoscimento degli incentivi; • Attivazione di un tavolo operativo congiunto inerente il settore di produzione di energia termica e del raffrescamento ottenuto da biomasse.
10/2014 **CIB** **Consorzio italiano biogas e gassificazione**	• Avvio di un confronto strutturato e permanente in merito all'evoluzione del settore del biogas e del biometano, delle relative applicazioni quali, la produzione di energia elettrica da biogas e lo sfruttamento in forma utile dell'energia termica recuperata dai processi di combustione del biogas a beneficio dell'efficienza energetica; le varie forme di utilizzo del biometano e lo svolgimento dei mercati connessi allo sfruttamento del biometano, nonché in merito allo sviluppo della normativa di settore e della sua relativa applicazione. • Realizzazione congiunta di attività mirate a sostenere lo sviluppo della filiera italiana del settore delle energie rinnovabili e, in particolare nel settore del biogas e del biometano prevalentemente in ambito agricolo, al fine di garantire l'interazione tra gli attori interessati, valorizzare il patrimonio informativo conferendogli maggiore accessibilità anche in considerazione dello standard di certificazione per la produzione di biogas messo a punto da CIB (Consorzio Italiano Biogas e Gassificazione); • Istituzione di un tavolo tecnico permanente di consultazione per l'attuazione delle regole applicative di competenza di GSE e per il confronto sull'interpretazione della normativa di settore; • Diffusione presso gli associati CIB delle regole applicative definite da GSE; • Condivisione di studi e attività che possano contribuire allo sviluppo dell'industria di settore.
PRIMI MESI DEL 2015	**FINALITÀ E OBIETTIVI**
01/2015 **ANPEB** Associazione Nazionale di categoria tra le imprese produttrici di energia elettrica da bioliquidi di taglia superiore a 1 MW	Collaborazione, attraverso la realizzazione congiunta di attività mirate a sostenere lo sviluppo della filiera italiana nel settore della produzione di energia elettrica da bioliquidi, al fine di garantire l'interazione tra gli attori interessati, valorizzare il patrimonio informativo conferendogli maggiore accessibilità e attenuare i rischi di contraddittorio e di incomprensione tra i soggetti coinvolti.
02/2015 **Associazione ASSOESCo**	Avvio di un confronto strutturato e permanente sull'evoluzione e l'applicazione della normativa in materia di efficienza energetica. Tra le altre finalità: • Istituzione di un tavolo tecnico di consultazione nella definizione delle regole applicative di competenza di GSE e di confronto sull'interpretazione della normativa la cui applicazione è ad esso attribuita; • Organizzazione di seminari e corsi di formazione rivolti agli Enti Pubblici e alle imprese nell'ambito delle tematiche dell'efficienza energetica e del monitoraggio dei Titoli di Efficienza Energetica; • Promozione di progetti pilota nel settore dell'efficienza energetica e dell'energia rinnovabile a livello nazionale; • Istituzione di un canale telematico GSE dedicato ad ASSOESCo, al fine di fornire specifica assistenza e supporto tecnico.

Servizi specialistici alle Pubbliche Amministrazioni

Promuovere azioni congiunte nei campi dell'efficienza energetica e della sostenibilità ambientale è oramai divenuta una priorità anche per la Pubblica Amministrazione italiana. Un settore che è inoltre chiamato ad adeguarsi alle nuove disposizioni europee – Direttiva 2012/27/UE – in materia di riqualificazione energetica degli edifici. L'efficientamento energetico viene quindi riconosciuto come leva strategica e volano di sviluppo e competitività, anche per il comparto pubblico.

Uno scenario in cui hanno assunto importanza, soprattutto in un'ottica di medio – lungo periodo, la definizione di programmi di riqualificazione energetica e l'individuazione di piani di intervento finalizzati ad incrementare l'efficienza degli immobili della P.A.

In quest'ottica, a fine 2013, GSE ha avviato una serie di attività per supportare il settore nel percorso di transizione verso un'edilizia più efficiente dal punto di vista energetico. Le azioni di supporto e consulenza, sui temi dell'efficienza energetica e delle fonti rinnovabili, sono però continuate anche nel corso del 2014.

Gli interventi, definiti da protocolli di intesa e convenzioni, si sono concretizzati nella fornitura di servizi specialistici e azioni informative/formative miranti a diffondere la cultura della sostenibilità. Particolare rilevanza hanno avuto l'analisi dello scenario di attuazione delle norme europee in materia, e quella sui principali meccanismi di incentivazione attualmente vigenti.

I servizi specialistici hanno riguardato:

- il supporto alle P.A. per la redazione di avvisi pubblici riguardanti la produzione di energia elettrica, e termica, da fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica;
- il supporto alle P.A. per l'analisi dei consumi energetici degli edifici di proprietà;
- il supporto tecnico specialistico al MISE nell'ambito delle attività del programma operativo interregionale "Energie rinnovabili e risparmio energetico" 2007 – 2013;
- le attività di informazione/formazione alle P.A. in tema di sviluppo delle energie rinnovabili, cogenerazione ed efficienza energetica alle Regioni e Province Autonome.

Attività internazionali

AREA CLIMA-ENERGIA SOSTENIBILE

L'ambizioso obiettivo del Consiglio Europeo del "20-20-20" ha evidenziato la stretta correlazione tra le azioni finalizzate alla riduzione dei gas climalteranti e allo sviluppo delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica. Nel 2008, GSE è stato coinvolto nella gestione nazionale dell'EU – ETS, il sistema europeo per lo scambio di quote di emissione che, oggi, rappresenta un importante strumento di stimolo e incentivo alla sostenibilità energetica.

L'apprezzamento del lavoro svolto ha portato, nel 2011, alla nomina di GSE quale Responsabile del collocamento delle quote italiane di emissione nel sistema di aste dell'EU – ETS (Auctioneer), introdotto con il "Pacchetto Clima Energia" per promuovere l'ulteriore sinergia tra gli obiettivi europei in materia di efficientamento energetico e la lotta ai cambiamenti climatici.

Questo conferimento ha, di fatto, completato il ventaglio di competenze operative che GSE può vantare nell'attuazione, in Italia, delle politiche europee finalizzate alla graduale transizione del sistema energetico verso un modello più sostenibile e sicuro, per cittadini ed imprese.

In quest'ottica, la Società svolge anche un'azione di monitoraggio e analisi dei mercati del carbonio, considerati oggi fondamentali per lo sviluppo della "low-carbon economy", a livello internazionale.

Nel corso del 2014, GSE è stata chiamata a rafforzare il suo contributo alle attività internazionali intensificando l'assistenza tecnico-specialistica e il supporto ai Ministeri dello Sviluppo Economico e degli Affari Esteri, in materia di energia sostenibile.

IEA (INTERNATIONAL ENERGY AGENCY) AGENZIA INTERNAZIONALE DELL'ENERGIA, IL CUI SCOPO È FACILITARE IL COORDINAMENTO DELLE POLITICHE ENERGETICHE DEI PAESI MEMBRI PER ASSICURARE LA STABILITÀ DEGLI APPROVVIGIONAMENTI ENERGETICI E LA DIVERSIFICAZIONE DELLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO.

IRENA (INTERNATIONAL RENEWABLE ENERGY AGENCY) L'AGENZIA INTERNAZIONALE PER LE ENERGIE RINNOVABILI È UN'ORGANIZZAZIONE INTERGOVERNATIVA NATA NEL 2009 CON L'OBIETTIVO PRINCIPALE DI PROMUOVERE E FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLE ENERGIE DA FONTI RINNOVABILI A LIVELLO INTERNAZIONALE, E IN PARTICOLARE NEI PAESI IN VIA DI SVILUPPO. IN TALE AMBITO GSE È *FOCAL POINT* TECNICO NAZIONALE.

AIB (ASSOCIATION OF ISSUING BODIES) CHE PROMUOVE LO SCAMBIO INTERNAZIONALE DEI TITOLI DI CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA EECS – EUROPEAN ENERGY CERTIFICATE SYSTEM; IN TALE ORGANISMO GSE È MEMBRO SIA DEL GENERAL MEETING SIA DEL BOARD.

OME (OBSERVATOIRE MÉDITERRANÉEN DE L'ENERGIE) ASSOCIAZIONE FONDATA NEL 1988 CHE PROMUOVE LA COOPERAZIONE NELL'AMBITO DEL BACINO DEL MEDITERRANEO, FACENDO DELL'ENERGIA UN ELEMENTO DI INTEGRAZIONE REGIONALE, VEDE IL COINVOLGIMENTO DI GSE NEL RENEWABLE ENERGY COMMITTEE (REC) E NELL'ELECTRICITY COMMITEE, NELL'AMBITO DEI QUALI CONDIVIDE LA PROPRIA ESPERIENZA NEL CAMPO DELLA PROMOZIONE DELLA GENERAZIONE ELETTRICA DA FONTI ENERGETICHE RINNOVABILI.

RES4MED (RENEWABLE ENERGY SOLUTIONS FOR THE MEDITERRANEAN) CHE SI OCCUPA DI PROMUOVERE IL DIALOGO CON LE ISTITUZIONI E DI ELABORARE SOLUZIONI PER FAVORIRE GLI INVESTIMENTI ENERGETICI DEI PRINCIPALI OPERATORI DEL SETTORE NELL'AREA DEL MEDITERRANEO CHE SI OCCUPA DI PROMUOVERE.

Sono stati sviluppati in particolar modo:

- i processi negoziali internazionali legati a energia, clima e sviluppo della low-carbon economy;
- la partecipazione alla governance di IRENA e alla definizione di specifiche pubblicazioni in materia di energia;
- i processi di definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda post-2015;
- la partecipazione ai gruppi di lavoro in tema energia del G-20 e del G-8.

Quale interlocutore tecnico nazionale di IRENA e AIE, GSE ha condiviso i propri innovativi sistemi di monitoraggio a sostegno delle attività di previsione della produzione di energia elettrica da impianti a fonti rinnovabili non programmabili utili a ottimizzare l'offerta di energia sui mercati e sulla rete, a beneficio di produttori e consumatori finali. Inoltre, su indicazione dei Ministeri competenti, la Società ha ospitato i vertici e rappresentanti delle due agenzie intergovernative, per far conoscere, anche all'estero, i protagonisti del sistema energetico nazionale, ed in particolare, quelli fra essi che operano per renderlo più sostenibile.

PROGETTO	DESCRIZIONE DEL PROGETTO
1. Supporto nell'attuazione nazionale di politiche e programmi per il clima con impatto sul settore energetico e sullo sviluppo della filiera industriale delle rinnovabili e dell'efficienza energetica	• Collocamento all'asta delle quote di CO_2 in qualità di Auctioneer per il Governo Italiano e temporanea custodia dei relativi proventi d'asta; • Partecipazione all'attività operativa del Comitato ETS nell'ambito della Segreteria tecnica; • Partecipazione a gruppi di lavoro e riunioni nell'ambito dei processi legislativi e regolatori nazionali ed europei; • Supporto analitico, inclusa elaborazione di strumenti, elaborazione di dati e rapporti periodici con cadenza trimestrale ed annuale sul Sistema EU ETS; • Attività di comunicazione pubblica sui temi dell'ETS, orientate alla sensibilizzazione del pubblico; • Partecipazione ad eventi formativi ed informativi organizzati da istituzioni, enti di ricerca nazionali ed internazionali, associazioni di settore sulle aste.
2. Supporto alle Istituzioni nazionali coinvolte nella definizione delle politiche climatiche a livello europeo e nazionale	L'attività è stata condotta a livello informale nel corso degli ultimi sei anni con riferimento alla Direttiva ETS: • partecipazione al processo normativo in sede europea (Comitato per i cambiamenti climatici e sui gruppi di lavoro); • supporto al MiSE nell'attività pre-negoziale a livello nazionale, per arrivare a posizioni condivise tra le amministrazioni competenti.
3. Politiche globali e scenari energetici legati al dibattito internazionale sui cambiamenti climatici	Partecipazione a processi/conferenze/incontri in contesti internazionali rilevanti in materia di energia, cambiamenti climatici e low carbon economy, in supporto alla Direzione Generale per la Mondializzazione e i Temi Globali del Ministero degli Affari Esteri e/o del Dipartimento Energia del Ministero dello Sviluppo Economico. Partecipazione al Concerted Action on Renewable Energy Sources Directive II ("CA-RES II"), progetto europeo cofinanziato, avente l'obiettivo di effettuare una ricognizione sullo stato dell'arte dell'attuazione della Direttiva 2009/28/CE nell'Unione Europea. Supporto ai Ministeri nell'ambito di iniziative internazionali, quali l'International Partnership for Energy Efficiency Cooperation per la promozione di misure di efficienza energetica, la Clean Energy Ministerial per promuovere la green economy e le buone pratiche di settore, l'Energy Sustainability Working Group del G20 nell'ambito della discussione sui temi energetici e l'Energy Community Treaty per la definizione degli obiettivi e piani di sviluppo delle rinnovabili nei paese balcanici. Nel corso dell'anno si sono, inoltre, intensificate le sinergie con il progetto **Corrente**, favorendo il dialogo con le organizzazioni e le associazioni internazionali di settore.
4. Analisi delle politiche per il clima sviluppate nei diversi contesti nazionali	L'attività è stata condotta come corollario delle attività di partecipazione e monitoraggio ai processi negoziali internazionali e completata con la partecipazione in rappresentanza del Ministero degli Affari Esteri ai lavori di un fondo multilaterale gestito da Banca Mondiale (*Partnership for Market Readiness*) che ha consentito il monitoraggio puntuale delle politiche climatiche basate su strumenti derivanti dal mercato del carbonio nei principali paesi industrializzati e nelle economie emergenti.
5. Networking e collaborazione con le organizzazioni internazionali di settore finalizzato a contribuire allo sviluppo di servizi e progetti di interesse per la filiera italiana delle rinnovabili	L'attività, in generale, si propone di valorizzare le attività di supporto ai Ministeri nella partecipazione a forum internazionali e il capitale relazionale sviluppato negli anni per contribuire allo sviluppo di servizi per la filiera italiana delle rinnovabili e dell'efficienza energetica nell'ambito del Progetto **Corrente**, in particolare stimolando la partecipazione nazionale in attività di cooperazione collegate a organizzazioni internazionali attive nel settore, tra cui iniziative di stampo tecnologico di AIE e IRENA.

Il progetto "Corrente"

GSE, in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico, ha avviato nel 2011 il Progetto "Corrente". Una rete ad adesione volontaria aperta a imprese, start-up e centri di ricerca attivi nel settore della green economy, nata per aggregare, valorizzare e promuovere la filiera italiana delle rinnovabili e dell'efficienza energetica.

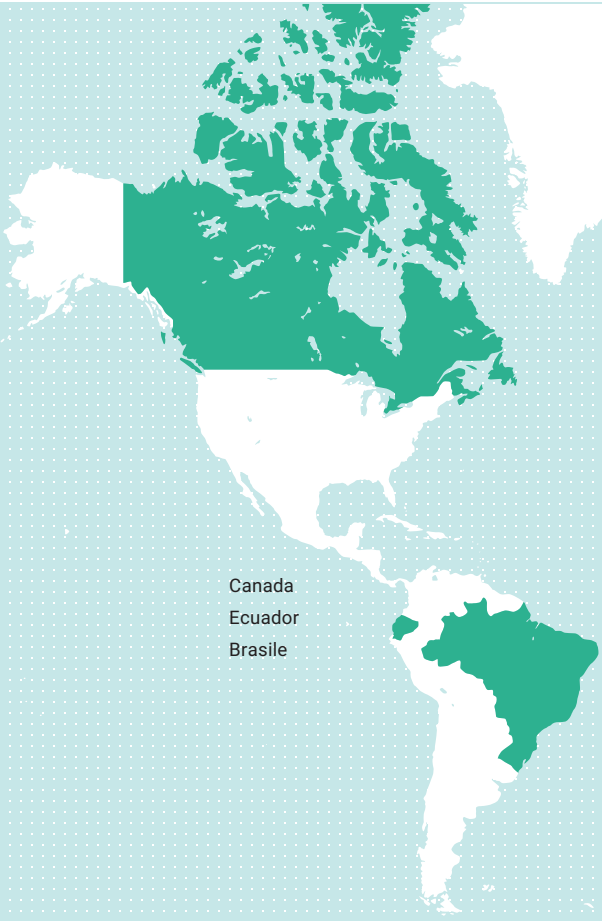
Sono **2.200 le imprese iscritte a Corrente a fine 2014**.

Le attività di Corrente, con la partnership del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero degli Affari Esteri, dell'Agenzia ICE e di Confindustria, hanno portato all'organizzazione **di 30 iniziative, 8 missioni internazionali** e più di **1.000 incontri bilaterali**, che hanno permesso alle aziende iscritte, di cogliere le opportunità offerte dai mercati internazionali.

Singoli gruppi di lavoro hanno sviluppato attività settoriali in Arabia Saudita, Cina, Brasile, India, Messico e Ucraina, promuovendo la sostenibilità "Made in Italy" nel mondo.

Particolarmente importante, nell'ambito del Protocollo d'Intesa MiSE-GSE-Agenzia ICE, la gestione dell'"Osservatorio India" per favorire l'ingresso delle imprese italiane nel mercato indiano.

Corrente ha, inoltre, promosso la partecipazione delle aziende italiane a Horizon 2020, in collaborazione con RSE e APRE – Agenzia per la Ricerca Europea, e ai più importanti bandi/progetti europei del settore.



corrente
il mondo italiano dell'Energia

2.200
IMPRESE ADERENTI A FINE 2014

25MLD
DI EURO DI FATTURATO

Tra le numerose iniziative avviate si segnalano:

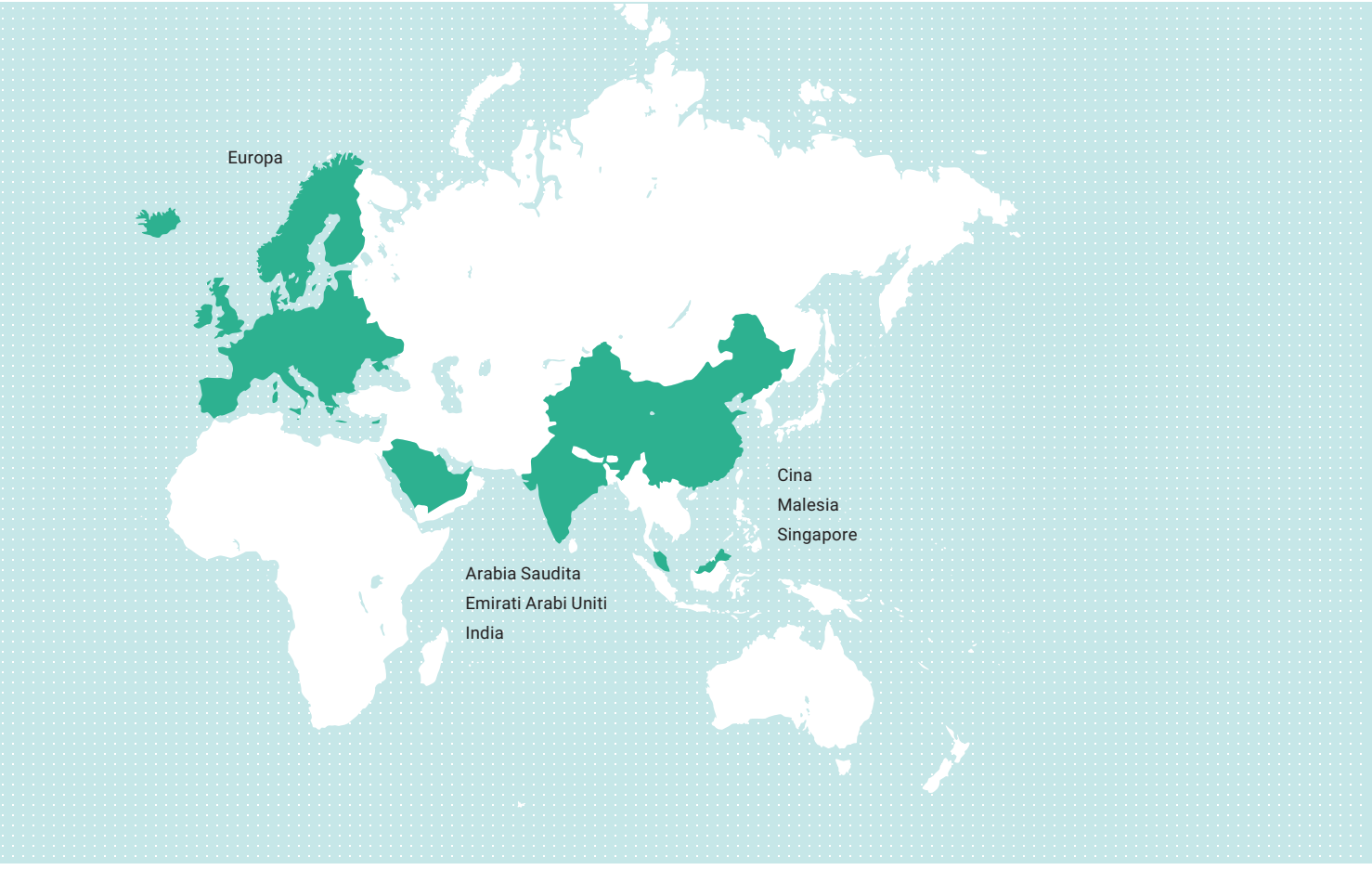
- Manuale «Opportunità di finanziamento dell'U.E. per la Ricerca e l'innovazione 2014-2020»;
- Newsletter «Bollettini Energia-Europa»;
- 2 Corsi di Europrogettazione;
- 6 Iniziative di approfondimento;
- Tutoraggio nel settore dei bandi/progetti comunitari offerto a tutte le aziende interessate.

A seguito di indicazioni ricevute dal MISE, *Corrente* ha dedicato, inoltre, alle *start-up* iscritte all'apposita sezione speciale del Registro delle imprese come da Decreto "Crescita 2.0", l'iniziativa *Cleanstart* con l'obiettivo di promuoverne la visibilità e lo sviluppo.

Tra i vari servizi offerti alle *start-up*, in particolare si segnalano:

- iniziative di formazione finalizzate alla partecipazione ai bandi europei;
- assistenza nella ricerca di partner tecnologici, finanziari e commerciali;
- assistenza nella ricerca di *venture capital* in collaborazione con Agenzia ICE e MISE.

Corrente, infine, ha contribuito a monitorare, per conto del MISE, il Registro Speciale delle imprese, identificando le *start-up* innovative attive nel settore *cleantech* (circa 300 su 3.000).



Rapporto con i media

GSE è una realtà istituzionale da sempre orientata a condividere, sensibilizzare e diffondere, le proprie attività, e la cultura della sostenibilità presso gli operatori del settore e gli stakeholder. Questo elemento, unitamente al ruolo assunto nell'ambito dello sviluppo sostenibile "made in Italy" e internazionale, hanno portato GSE a definire una strategia comunicativa specifica.

L'obiettivo di assicurare un dialogo chiaro, trasparente e tempestivo nei confronti dei differenti interlocutori esterni, siano essi portatori d'interesse, semplici utenti o i media.

GSE infatti, in linea con gli indirizzi istituzionali che una realtà pubblica deve porsi, considera questi ultimi la cassa di risonanza ed il volano in grado di assicurare un'informazione ed una comunicazione aperta, condivisa e trasparente con tutti i nostri interlocutori. Una relazione che, consolidatasi nel tempo, si è rivelata funzionale ad incrementare la credibilità di GSE quale realtà operante nell'ambito dello sviluppo sostenibile del sistema Italia.

LA RIVISTA "ELEMENTI"

La grande attualità dei temi trattati da Elementi e l'alto profilo dei personaggi che nel corso degli anni sono intervenuti, hanno reso il quadrimestrale un punto di riferimento nell'ambito dell'informazione sul mondo energetico, ambientale e, soprattutto, delle energie rinnovabili.

La disponibilità delle principali aziende italiane del settore e non, ad affidare le loro campagne pubblicitarie ad Elementi, è la riprova dell'interesse e della fiducia che, negli anni, la rivista ha saputo conquistare.

Nel 2014 sono stati realizzati **3 numeri di Elementi**. Le copie stampate, rispetto all'anno precedente, sono diminuite per effetto della revisione di spesa. Oggi si attestano intorno alle **25.000 copie**, con 200.000 utenti raggiunti. 29 sono i giornalisti che hanno collaborato alla realizzazione degli articoli presenti nei diversi numeri del periodico.

Il magazine aziendale, disponibile in modalità cartacea e diffuso in formato digitale sul sito web, è inoltre pubblicato su **Issuu**, il "*social utility network*" che consente di condividere e sfogliare la rivista con un elevato standard qualitativo, contribuendo a diffondere gli argomenti trattati e a favorire approfondimenti e ricerche sui temi più importanti del settore energetico nazionale e internazionale.

Elementi è inoltre distribuito nelle sale vip di Nuovo Trasporto Viaggiatori (Italo) ed è visibile, con banner cliccabili, e scaricabile, nelle testate telematiche più importanti del settore energetico, quali: Staffetteonline, Quotidiano energia, Rinnovabili.it , City Life, Qualenergia, Adnkronos, E-Gazette, Centro Documentazione Giornalistica.

Il sito web e i social media

Anche nel 2014 è proseguito l'impegno nel rafforzare la comunicazione online sia attraverso l'aggiornamento costante dei contenuti informativi in ottica multi-canale (sito web e social media) sia attraverso la valorizzazione di contenuti digitali quali dati, statistiche e reportistica, con l'obiettivo di fornire un quadro conoscitivo ampio e aggiornato sulla diffusione delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica in Italia e sull'andamento dei principali meccanismi incentivanti gestiti da GSE.

Il sito web istituzionale, attualmente disponibile in italiano e in inglese, è organizzato per aree tematiche relative ai meccanismi incentivanti e ai servizi energetici erogati dall'Azienda. Oltre agli approfondimenti tecnici e alla documentazione di carattere più specialistico, l'obiettivo di GSE è sempre più quello di orientarsi nella direzione di una comunicazione non solo per "addetti ai lavori", attraverso la condivisione di presentazioni, Guide alle Energie Rinnovabili, informazioni e strumenti che consentano, ad esempio, di cercare la normativa vigente in tema di energia e ambiente e visualizzare, per Regione, gli iter procedurali per realizzare impianti a fonti rinnovabili ("Area Energia Facile").

Attraverso i "Contatori" posizionati in home page è inoltre possibile verificare il numero di impianti, la potenza e il costo annuo degli incentivi erogati agli impianti fotovoltaici incentivati in Conto Energia ("Contatore Fotovoltaico"), il costo indicativo cumulato annuo degli incentivi riconosciuti agli impianti a fonti rinnovabili diversi dai fotovoltaici ("Contatore FER Elettriche") e i dati aggregati e di sintesi sull'andamento delle aste di quote di emissione italiane nel mercato primario europeo del carbonio ("Contatore Aste CO_2").

Tra gli strumenti web a disposizione degli utenti vi sono anche due atlanti geografici navigabili che consentono di visualizzare, con mappe interattive, gli impianti fotovoltaici incentivati in Conto Energia aggregati su base regionale, comunale e provinciale ("Atlasole") e gli impianti eolici, censiti statisticamente, distribuiti a livello mondiale, europeo ed italiano ("Atlavento").

Attraverso la comunicazione digitale GSE intende infine diffondere i principi, le prassi e l'educazione allo sviluppo sostenibile, attraverso specifiche aree web dedicate alle Buone Pratiche, alla Sostenibilità d'impresa e ai

SOCIAL NETWORK

@GSErinnovabili fornisce in modo veloce ed immediato comunicazioni e assistenza sui servizi erogati da GSE e sulla normativa di settore

La pagina ufficiale del Gestore dei Servizi Energetici con aggiornamenti rivolti a un network di professionisti interessati al mondo delle rinnovabili e dell'efficienza energetica

Il canale ufficiale di GSE con i video degli eventi istituzionali, le interviste e i tutorial per utilizzare gli applicativi dell'Area Clienti

Il principale strumento di diffusione delle presentazioni ufficiali e dei documenti pubblicati da GSE sul sito web

Tutte le edizioni del Magazine di GSE ELEMENTI in formato digitale

SITO WEB – 2014

200

DOCUMENTI PUBBLICATI
(procedure applicative, regole tecniche, istruzioni operative, manuali web, modulistica, presentazioni, ecc.)

150

NEWS E AGGIORNAMENTI
sui meccanismi incentivanti e i servizi energetici gestiti

10

REPORT STATISTICI
(relazione attività sui servizi erogati, fotovoltaico, Certificati Bianchi, aste CO_2, ecc.)

comportamenti eco-sostenibili che possono contribuire ad alimentare una corretta gestione dell'energia.

Per potenziare la comunicazione con Clienti e portatori d'interesse, evidenziando lo sforzo di attenzione e "micro-ascolto" delle loro istanze, nel 2014 GSE ha continuato a consolidare la propria presenza sui social media, con l'obiettivo di considerare gli stakeholders sempre più come ricettori attivi delle informazioni, recependo e attuando, laddove possibile, le loro osservazioni e suggerimenti.

Ad oggi GSE è presente sui social network con 5 account ufficiali:

- **Twitter**, utilizzato sia come canale informativo che come piattaforma di customer care;
- **LinkedIn**, per veicolare gli aggiornamenti istituzionali e i dati statistici di settore;
- **YouTube**, dedicato alla diffusione di video sugli eventi, interviste e tutorial sugli applicativi;
- **SlideShare**, per la diffusione di documenti e presentazioni ufficiali;
- **Issuu**, per diffondere in formato digitale e di alta qualità il magazine aziendale Elementi.

LA «TRASPARENZA» OLTRE IL WEB

Da gennaio 2014, GSE, uniformandosi alle direttive in tema di trasparenza e anticorruzione, ha pubblicato sul sito internet istituzionale una specifica sezione web denominata «Trasparenza», permettendo così ai propri stakeholder l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai dati riguardanti l'organizzazione, il suo funzionamento, le attività e gli attori che operano per il perseguimento della mission istituzionale.

La Legge 190/2012 (anticorruzione) e il successivo **D.Lgs 33/2013** hanno fatto della "**trasparenza"** uno degli strumenti cardine a disposizione degli Enti Pubblici e delle Società partecipate. Ciò non solo incrementandone la capacità di intervento sul mercato ma contribuendo anche a prevenire la corruzione e la cattiva gestione delle risorse pubbliche. Si tratta di un'ottica innovativa e strategica di «*accountability*», con il fine di costruire un rapporto aperto e proficuo con cittadini e utenti-clienti.

Uno degli obiettivi fondamentali di questo scenario è la possibilità di trasformare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, migliorando l'erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita dell'Istituzione.

Con lo sviluppo del web 2.0, anche nella Pubblica Amministrazione la comunicazione on line ha assunto un ruolo sempre più centrale, divenendo strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino. Le istituzioni sono così in grado di dialogare attivamente e con continuità con i cittadini, rilevando più facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento sui servizi e sulle informazioni diffuse.

Nello specifico, il posizionamento della *label* «**Trasparenza**», collocata direttamente nella *home page* del sito GSE, all'interno del menù istituzionale, consente l'accesso alle informazioni e ai documenti di interesse in modo semplice ed intuitivo e da tutte le pagine del sito.

Come richiesto dalla normativa, anche nel sito GSE le pubblicazioni sono in formato «*open*», ovvero disponibili in un formato aperto, standardizzato e leggibile da un'applicazione informatica per facilitarne la consultazione e incentivarne il riutilizzo, garantendo così piena accessibilità a tutti i cittadini.

La sezione web **«Trasparenza»**, come definito dal D.Lgs 33/2013, presenta un'architettura dell'informazione organizzata in sezioni e sotto sezioni di primo livello, con la finalità di ottimizzare la navigazione, garantendo non solo semplicità e immediatezza nell'accesso ai contenuti, ma anche facendo emergere realmente l'approccio comunicativo e l'immagine istituzionale di GSE.

Le informazioni e i dati presenti sono pienamente integrati con il resto del sito web mediante il *linking* interno tra i contenuti e i documenti, favorendo così il costante aggiornamento di questi ultimi.

La sezione presenta la stessa veste grafica del portale **www.gse.it** rendendo quindi le ricerche degli utenti molto più agevoli e fruttuose. Per facilitare la navigazione, sono presenti le stesse funzionalità disponibili nelle altre pagine web del sito aziendale.

Per GSE, il valore della trasparenza va ben oltre il mero adeguamento alle disposizioni legislative di riferimento. Esso rappresenta, infatti, l'elemento caratterizzante non solo le sezioni del sito web ma dell'"azione organizzativa" aziendale nella sua totalità, in una logica di apertura, condivisione e ascolto dei propri utenti-clienti.

GSE su Twitter: informare, ascoltare, rispondere

Per potenziare il confronto con gli *stakeholder* e rendere sempre più immediata l'interazione con i clienti, dal 2012 GSE ha attivato un canale istituzionale su Twitter.

Consapevole della rapidità con cui i clienti adottano le nuove tecnologie e del sistema di interazione – sempre più paritario tra le Aziende e i loro interlocutori – che si è affermato negli ultimi anni a livello globale, nel 2014 GSE ha curato e rafforzato la propria presenza su Twitter potenziandone l'integrazione con i canali tradizionali e sfruttandone al massimo il potenziale dialogico e "partecipativo".

Seguito da oltre 6.600 followers, il canale @GSErinnovabili diffonde quotidianamente e in tempo reale news e aggiornamenti sui servizi erogati, evoluzioni normative di settore, pubblicazioni, dati statistici ed eventi legati al mondo delle rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Dal 2012 il canale è attivo anche come piattaforma di customer care, per offrire ai clienti e a tutti i soggetti interessati la possibilità di interagire pubblicamente con l'Azienda per ricevere informazioni ed assistenza sui servizi erogati.

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE SU @GSERINNOVABILI

Nel 2014 sono proseguite le attività di comunicazione istituzionale su Twitter, con oltre 400 tweet pubblicati per potenziare il più possibile la diffusione di news e aggiornamenti divulgati attraverso il sito web e per diffondere, in ottica multi-canale, pubblicazioni ufficiali, dati statistici ed eventi legati al mondo delle rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Nel 2014 GSE ha confermato, in misura crescente, la capacità di attrarre nuovi utenti (> 1900 followers in più rispetto al 2013), con la pubblicazione di contenuti basati sulle tematiche di interesse per gli stakeholder, anche grazie ai feedback e ai suggerimenti ricevuti dagli utenti.

#GSECOLLABORA: LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

NEL 2014 GSE HA RICEVUTO OLTRE 100 FEEDBACK POSITIVI SULL'EFFICACIA E LA VELOCITÀ DELLE RISPOSTE FORNITE CON IL SERVIZIO DI SOCIAL CUSTOMER CARE. LA COLLABORAZIONE RECIPROCA CON I FOLLOWERS, ANCHE GRAZIE ALL'IMPEGNO QUOTIDIANO DELL'AZIENDA NELL'ASCOLTARE E RISPONDERE RAPIDAMENTE AI QUESITI SEGNALATI DAGLI UTENTI, HA PORTATO ALLA NASCITA DELL'HASHTAG #GSECOLLABORA.
NEL 2014 SONO STATI PUBBLICATI OLTRE 170 TWEET CON L'HASHTAG #GSECOLLABORA, CON L'OBIETTIVO DI STIMOLARE L'AZIENDA A MIGLIORARE SEMPRE DI PIÙ L'ASCOLTO E LA COLLABORAZIONE SU TEMATICHE CONDIVISE.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI CON LA "SENTIMENT ANALYSIS"

Per monitorare le esigenze degli utenti e metterle in primo piano nella scelta dei contenuti da pubblicare, oltre che nella risoluzione tempestiva delle problematiche, dal 2014 GSE si avvale di una piattaforma di monitoraggio delle "conversazioni" sul web riguardanti GSE e i differenti meccanismi incentivanti gestiti.

L'osservazione si avvale di uno strumento di ricerca e analisi semantica degli argomenti più discussi in rete e di un'analisi del "tono" delle conversazioni (sentiment) relative a GSE e ai servizi erogati.

L'obiettivo è quello di conoscere tempestivamente la percezione di clienti e stakeholder al fine di avviare un approfondimento sulle criticità emerse, con la finalità di individuare le azioni di miglioramento più efficaci.

93%

RICHIESTE CHE HANNO RICEVUTO RISPOSTA NEL 2014

IL SOCIAL CUSTOMER CARE

Nel 2014 GSE ha dedicato particolare impegno a migliorare l'assistenza ai clienti attraverso le modalità del *social customer care*.

Dall'attivazione del servizio ad oggi le richieste di informazioni e assistenza ricevute sono sensibilmente aumentate (+ 180%), segno dell'elevato livello di gradimento dimostrato nei confronti di questa nuova modalità di interazione con l'Azienda.

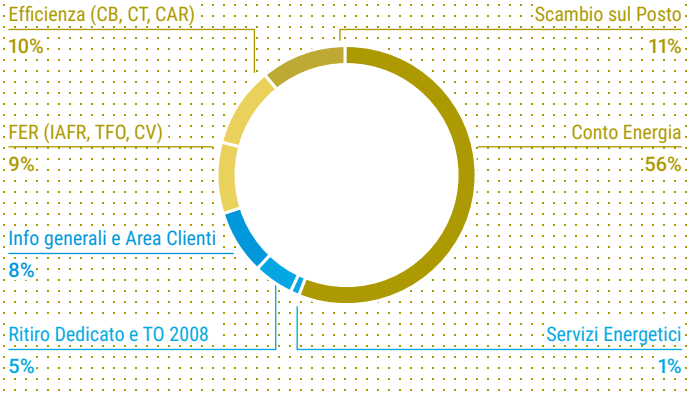
Nel 2014 sono state gestite oltre 2.200 segnalazioni relative, principalmente, a richieste di informazioni sui servizi erogati e sui meccanismi incentivanti gestiti da GSE e a richieste di assistenza sulla stipula/gestione delle convenzioni in essere da parte degli operatori.

La maggior parte delle richieste gestite nel 2014 ha riguardato i seguenti servizi: Conto Energia (56%), Scambio sul Posto (11%), Rinnovabili Elettriche (9%), Efficienza Energetica (10%).

Su **Twitter** le richieste che ricorrono più di frequente sono:

- Informazioni sullo stato di valutazione della pratica;
- Info/Segnalazioni su pagamenti e fatturazione;
- Informazioni generali sui meccanismi incentivanti gestiti da GSE;
- Rettifica dati e modifiche alle convenzioni;
- Informazioni sulle modifiche impiantistiche;
- Richieste di verifica sulla ricezione delle misure dell'energia prodotta;
- Assistenza sui portali applicativi dell'Area Clienti.

RICHIESTE RICEVUTE NEL 2014 CON DETTAGLIO PER SERVIZIO



Iniziative socio-culturali e attività di educazione

GSE, nel corso degli anni, ha dedicato particolare importanza all'organizzazione di percorsi formativi rivolti, in maniera specifica, agli studenti delle scuole medie e superiori. Questo, nella consapevolezza che la sensibilizzazione dei più giovani verso una cultura energetica, realmente più attenta e rispettosa dell'ambiente, possa essere la garanzia per un futuro migliore.

In quest'ottica, la Società ha messo a disposizione il suo know – how per promuovere, attraverso un linguaggio semplice ed immediatamente comprensibile, la cultura della sostenibilità e della razionalizzazione energetica. GSE ritiene infatti che la transizione da un'economia basata sulle risorse fossili ad un sistema più orientato all'utilizzo di quelle rinnovabili, debba passare attraverso una presa di coscienza dei più giovani.

Saranno loro infatti ad essere chiamati, in un prossimo futuro, a contribuire al cambiamento dell'intero sistema energetico nazionale. E saranno loro a risentire maggiormente delle conseguenze derivanti sull'ecosistema, da un utilizzo non sostenibile delle risorse ambientali.

PROGETTO FORMATIVO SULLE FONTI RINNOVABILI PER LE SCUOLE MEDIE E LE SCUOLE SUPERIORI

Alla luce di queste considerazioni, GSE pianifica e organizza progetti didattico/formativi, focalizzati sul risparmio energetico, il rispetto dell'ambiente e l'utilizzo delle fonti rinnovabili.

È proseguito, per il 4° anno consecutivo, il progetto didattico pensato per i giovani studenti accolti presso la sede aziendale. Nel corso delle giornate a loro dedicate infatti, i piccoli ospiti, guidati dai nostri colleghi, hanno potuto "toccare con mano" e capire il reale funzionamento dell'impianto fotovoltaico posizionato all'ultimo piano della sede GSE.

Per l'occasione, e per rendere più semplice l'approccio a queste tematiche abbiamo realizzato una piccola guida esplicativa, divulgata a tutti i partecipanti prima dell'inizio della giornata formativa. Questa, attraverso semplici spiegazioni, tabelle e immagini, di facile ed immediata comprensione, si è dimostrata particolarmente idonea a rendere familiare ai ragazzi il mondo delle fonti rinnovabili, il loro funzionamento e la cultura del loro utilizzo.

I diversi incontri organizzati dalla Società hanno riscosso notevole successo, facendo registrare anche una buona media di partecipanti. Un percorso formativo, che ha permesso ai ragazzi di capire le differenze tra le varie tecnologie (solare, eolica, idraulica…) che ci permettono di produrre energia in maniera sostenibile, ma non solo.

I ragazzi inoltre, "interrogati" al termine di ogni incontro formativo, hanno ben assimilato quanto spiegato dai docenti, dimostrando un interesse ed una capacità di ascolto che, considerate le tematiche affrontate, non sempre di immediata e semplice comprensione, non erano scontate.

L'aspetto però maggiormente rilevante, e positivo, agli occhi di chi, come GSE, da anni si occupa di promuovere l'utilizzo delle fonti rinnovabili in Italia e nel mondo, è la sensibilità che i giovani studenti hanno dimostrato di avere rispetto al problema ambientale e del risparmio energetico.

11

11 INCONTRI EFFETTUATI

15

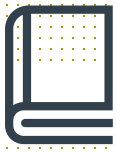
15 SCUOLE COINVOLTE

720

720 RAGAZZI OSPITATI

3

3 ORE DI FORMAZIONE EROGATE A CIASCUN RAGAZZO



+2.500

OLTRE 2.500 OPUSCOLI CONSEGNATI IN 4 ANNI

#GSEORIENTA

GSE HA REALIZZATO UN'INIZIATIVA DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO A FAVORE DELLA 4ª CLASSE AD INDIRIZZO "ENERGIA" DELL'ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE «E. FERMI» DI ROMA. NELL'ARCO DI 3 SETTIMANE, 23 STUDENTI SUDDIVISI IN GRUPPI HANNO AFFRONTATO TEMI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ DI GSE, E HANNO AVUTO LA POSSIBILITÀ DI VISITARE GLI IMPIANTI TECNOLOGICI DELLE SEDI AZIENDALI. LA FORMAZIONE SI È CONCLUSA CON UNA GIORNATA DI ORIENTAMENTO, FINALIZZATA AL FUTURO INGRESSO NEL MONDO DEL LAVORO OVVERO ALLA PROSECUZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO.

Attività di studio, statistiche, eventi, convegni e fiere

ATTIVITÀ DI STUDIO

Il contesto globale della sostenibilità energetica è in continuo divenire. Un settore il cui sviluppo, avrà delle positive ricadute dal punto di vista sociale, ambientale ed anche economico. GSE quindi, conformemente a quanto richiesto dalla normativa e dal ruolo di interfaccia istituzionale, che ad oggi riveste ha, negli anni, dedicato un impegno crescente nella predisposizione di studi e analisi, inerenti le energie rinnovabili e l'efficienza energetica. Questo nella consapevolezza che la promozione di una cultura maggiormente attenta al risparmio energetico, debba passare anche dalla pubblicazione di Rapporti periodici, in grado di analizzare, trasversalmente, il variegato e complesso, panorama energetico, nazionale ed internazionale.

Nel corso dell'anno appena trascorso è proseguita, inoltre, la raccolta dati e la rielaborazione dei diversi Rapporti, cosi come previsti dal D.lgs 28/2011 e dai D.M. del 5 e 6 luglio 2012, in fase di pubblicazione nel primo semestre 2015, in particolar modo incentrati su:

- i costi di produzione da fonti rinnovabili;
- le ricadute industriali e occupazionali dello sviluppo delle rinnovabili;
- le emissioni evitate grazie allo sviluppo delle rinnovabili;
- i sistemi incentivanti adottati nei paesi europei per lo sviluppo delle energie rinnovabili.

Le attività di approfondimento derivano dalla *partnership* con IEA e IRENA, sono il frutto della rete di esperti, operativa dal 2010, nell'ambito del progetto CARES (*Concerted Action on Renewables Directive*).

PRINCIPALI STUDI PUBBLICATI NEL 2014

1
AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO SULLA REGOLAZIONE REGIONALE DELLA GENERAZIONE ELETTRICA DA FER.

2
STUDI SULLE OPPORTUNITÀ DI INVESTIMENTO IN ALCUNI MERCATI INTERNAZIONALI (BRASILE E ARABIA SAUDITA).

3
STUDIO "*IMPACT OF PROMOTION MECHANISMS OF ADVANCED AND LOW-ILUC BIOFUELS ON BIOMASS MARKETS*", REALIZZATO IN COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI PAESI PARTNER DELL'*IMPLEMENTING AGREEMENT* SULLE BIOENERGIE DELL'*INTERNATIONAL ENERGY AGENCY*.

ATTIVITÀ STATISTICHE

GSE ha collaborato con TERNA anche alla predisposizione della "Statistica annuale della produzione e del consumo dell'energia elettrica". L'analisi, focalizzata sull'evoluzione del settore elettrico italiano, dal punto di vista della domanda e dell'offerta, contiene anche i dati relativi agli impianti fotovoltaici, e a quelli alimentati dalle altre rinnovabili e convenzionali, di potenza fino a 200 kW.

Nel 2014 è stata, inoltre, definita l'impostazione del primo Rapporto generale di monitoraggio statistico, in cui saranno indicati i dati relativi alle fonti rinnovabili, nei settori Elettrico, Termico e Trasporti, che saranno funzionali alla verifica degli obiettivi nazionali di consumo energetico da FER, fissati per l'Italia dalla Direttiva 2009/28/CE e, a livello regionale, dal D.M. 15 marzo 2012 (*Burden Sharing*).

I dati di monitoraggio sono elaborati e gestiti nell'ambito del Sistema Italiano per il Monitoraggio delle Energie Rinnovabili "SIMERI" e consultabili nell'apposita sezione del sito web di GSE.

PRINCIPALI LAVORI STATISTICI NEL 2014

1. RAPPORTO STATISTICO SOLARE FOTOVOLTAICO 2013
2. PREDISPOSIZIONE DEL PRIMO RAPPORTO STATISTICO SULLE FER, RELATIVO AI SETTORI ELETTRICO, TERMICO E TRASPORTI
3. PROSECUZIONE E AGGIORNAMENTO DEI PROGETTI:
   - SIMERI
   - ATLAIMPIANTI
   - MONITORAGGIO TAVOLO BURDEN SHARING

PROGETTO ATLAIMPIANTI

SEMPRE NEL 2014 È STATO AVVIATO LO STUDIO DI FATTIBILITÀ DEL PROGETTO "ATLAIMPIANTI", CHE PREVEDE LA GEOREFERENZIAZIONE DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE ELETTRICA, ALIMENTATI DA FONTI RINNOVABILI, IN ESERCIZIO SUL TERRITORIO ITALIANO. NELLA FASE INIZIALE, IL PROGETTO RIGUARDERÀ I SOLI IMPIANTI INCENTIVATI DA GSE, MA È GIÀ PREVISTA UN'ESTENSIONE DELL'INIZIATIVA, A TUTTE LE INSTALLAZIONI PRESENTI SUL TERRITORIO NAZIONALE.

COLLABORAZIONI IN AMBITO STATISTICO

GSE HA PARTECIPATO AD ALCUNI TAVOLI DI LAVORO INTERNAZIONALI, ORGANIZZATI DA EUROSTAT E DALLA COMMISSIONE EUROPEA, PER DEFINIRE E MIGLIORARE LE METODOLOGIE DI CALCOLO PREVISTE DALLA DIRETTIVA 28/2009 E DAL REGOLAMENTO 1099/2008. GSE HA PARTECIPATO AI CIRCOLI DI QUALITÀ DEL SISTAN PER LE TEMATICHE AFFERENTI ALLE ENERGIE RINNOVABILI, NELL'AMBITO DEI QUALI SONO STATI PRESENTATI ALCUNI LAVORI CHE SARANNO INSERITI NEL PROGRAMMA STATISTICO NAZIONALE (PSN).

EVENTI, CONVEGNI E FIERE

Per diffondere una corretta informazione sulle tematiche d'interesse aziendale e per consolidare i rapporti con i propri interlocutori, GSE utilizza una molTEPlicità di strumenti di comunicazione tra cui la partecipazione a fiere di settore, l'organizzazione degli eventi in sede, gli incontri con le delegazioni estere, i seminari tecnici e gli eventi fuori sede.

L'Auditorium GSE è stabilmente caratterizzato come luogo di confronto e dibattito tra le diverse realtà che compongono il mondo dell'energia, alla presenza di importanti personalità del settore.

Gli eventi organizzati presso la nostra sede nel 2014 sono stati 18; in questo numero sono da considerare sia gli eventi organizzati direttamente da GSE che quelli organizzati da altri enti, a cui GSE ha preso parte, sia nell'organizzazione sia nel panel dei relatori.

~1.600

GLI ARTICOLI SU GSE
il dato comprende le agenzie di stampa, i quotidiani nazionali, quelli locali e di settore, i periodici nazionali

18

COMUNICATI STAMPA REDATTI

EVENTI RILEVANTI NEL 2014

ROMA, 14/15 MAGGIO – AUDITORIUM FINTECNA V CONFERENZA DI DIRITTO DELL'ENERGIA: "LA TUTELA DEI CONSUMATORI NEI MERCATI ENERGETICI" PROMOSSA DA GSE E DALL'UNIVERSITÀ DI ROMA TRE, IN COLLABORAZIONE CON IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO. GIUNTA ALLA QUINTA EDIZIONE, LA CONFERENZA HA PREVISTO NELLA PRIMA GIORNATA L'APPROFONDIMENTO DEGLI ASPETTI NORMATIVI ED ECONOMICI, MENTRE LA SECONDA HA VISTO PROTAGONISTE LE MAGGIORI IMPRESE DEL SETTORE ENERGETICO, LE ASSOCIAZIONI E I RAPPRESENTATI DELLE ISTITUZIONI. L'EVENTO HA OTTENUTO IL PATROCINIO DI ROMA CAPITALE E DEL CONSIGLIO NAZIONALE FORENSE. GLI INTERVENTI DEI RELATORI, GLI ATTI E I RISULTATI DELLA RICERCA ANNUALE SONO STATI RACCOLTI NELL'ANNUARIO DI DIRITTO DELL'ENERGIA.

ROMA 16 APRILE – MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO: "IL MECCANISMO DEI CERTIFICATI BIANCHI: UN VOLANO DI COMPETITIVITÀ PER LE IMPRESE ITALIANE" – PRESENTAZIONE DEL NUOVO RAPPORTO ANNUALE A CURA DI GSE"
IL CONVEGNO È STATO ORGANIZZATO DA GSE, IN COLLABORAZIONE CON IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO, PER PRESENTARE IL PRIMO RAPPORTO ANNUALE SUI CERTIFICATI BIANCHI. AL CONVEGNO HANNO PRESO PARTE I RAPPRESENTANTI DEI MINISTERI DELLO SVILUPPO ECONOMICO, DELL'AMBIENTE E DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO.

ROMA, 8 LUGLIO – AUDITORIUM GSE – "THE POWER OF TRANSFORMATION: WIND, SUN AND THE ECONOMICS OF FLEXIBLE POWER SYSTEMS" – PRESENTAZIONE DEL RAPPORTO IEA SULL'INTEGRAZIONE DELLE FONTI RINNOVABILI CON LA RETE". NELL'AMBITO DELLA COLLABORAZIONE CON L'AGENZIA INTERNAZIONALE DELL'ENERGIA (IEA) GSE HA ORGANIZZATO L'EVENTO, PRESSO LA PROPRIA SEDE, NEL QUALE SONO INTERVENUTI IL DIRETTORE ESECUTIVO IEA MARIA VAN DER HOEVEN E IL VICE MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO CLAUDIO DE VINCENTI.

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

La tutela dell'ambiente è un obiettivo che GSE realizza promuovendo modelli di vita ecocompatibili e diffondendo al proprio interno la cultura della sostenibilità.

GSE
Gestore
Servizi
Energetici

L'attenzione all'ambiente e ai cambiamenti climatici

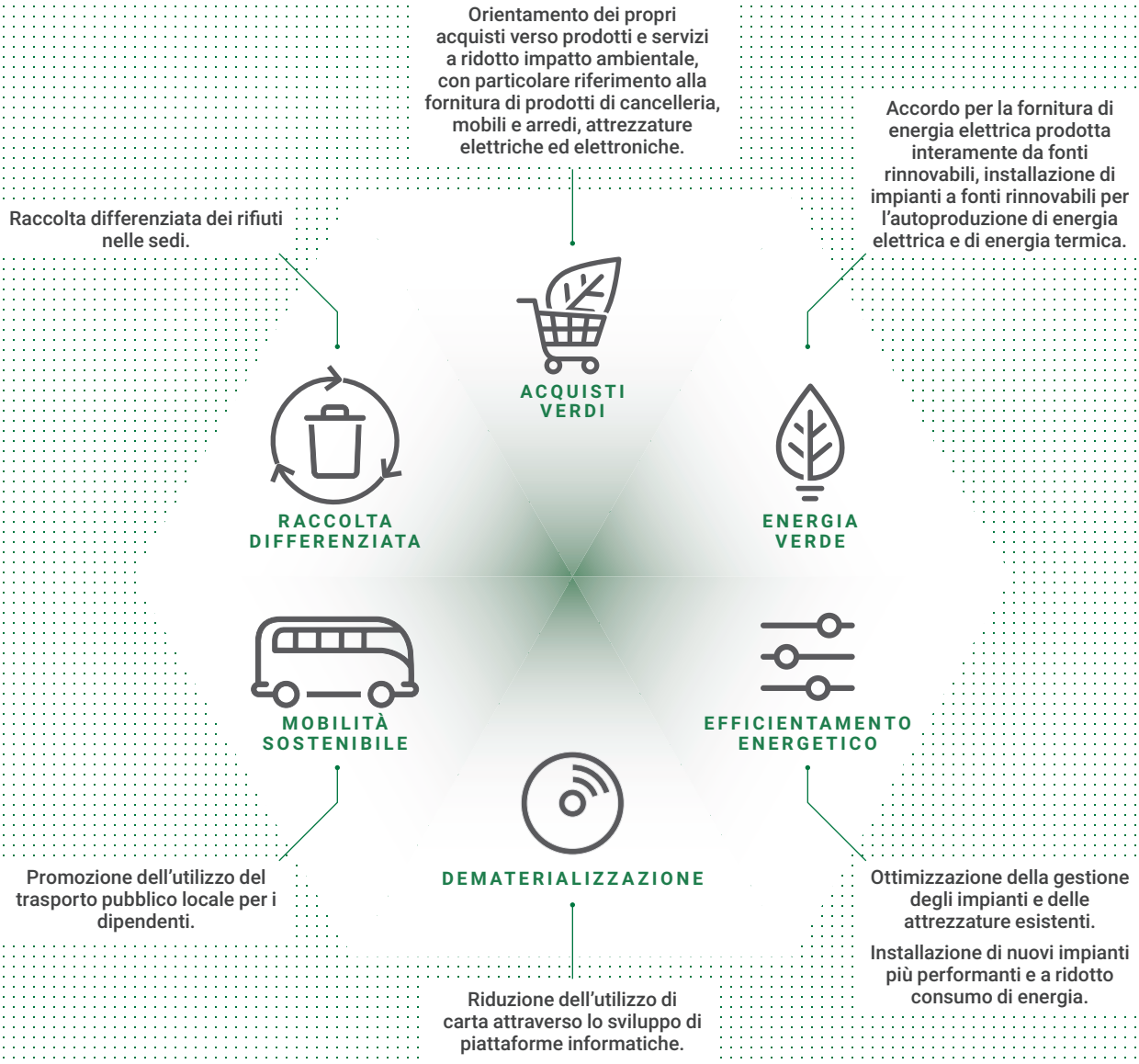
GSE persegue lo sviluppo sostenibile delle sue attività attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali ed energetiche. Consapevole che la responsabilità ambientale caratterizza la propria *vision*, GSE ha adottato le migliori *best practices* con l'obiettivo di ottimizzare la gestione ambientale in modo economicamente efficace.

GSE è da sempre aperto alle esigenze di un settore in costante evoluzione quale quello energetico ma ha saputo guardare anche al proprio interno rendicontando attraverso il Bilancio di Sostenibilità, le iniziative messe in atto per migliorare la performance ambientale delle proprie attività.

L'analisi preventiva ed il monitoraggio dei consumi, ma anche le iniziative di sensibilizzazione presso le risorse interne, rappresentano gli strumenti che GSE ha ritenuto indispensabili, per conseguire gli obiettivi di razionalizzazione energetica interna.

Particolare importanza nella definizione di queste politiche ha avuto il processo di dematerializzazione che, oramai avviato da alcuni anni, ha permesso una gestione più efficiente dei processi di business aziendali ma anche la strutturazione di rapporti più semplici e immediati con i propri stakeholder.

AREE D'INTERVENTO RILEVANTI DELLA PERFORMANCE AMBIENTALE DI GSE



Gestione e utilizzo delle risorse

I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Un aspetto rilevante della gestione ambientale, anche dal punto di vista dei costi, è rappresentato dai consumi energetici.

Per lo svolgimento delle proprie attività, GSE dal 2009 ha scelto di acquistare energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili. Inoltre, per una più efficiente gestione dei consumi energetici, ha adottato anche un sistema di monitoraggio e di analisi dei consumi. A livello energetico GSE può quindi vantare importanti risultati.

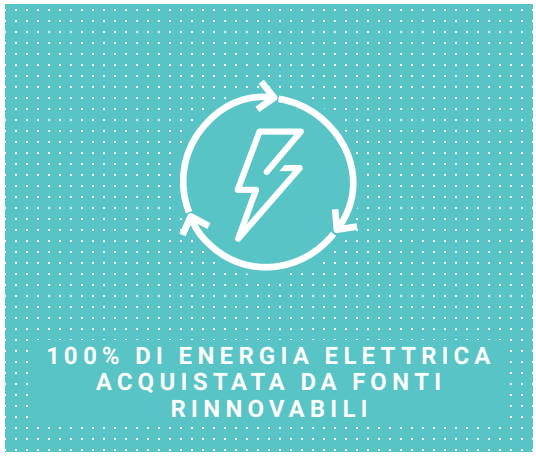
L'energia elettrica acquistata da terzi viene utilizzata principalmente per il funzionamento di tutti gli impianti, per l'illuminazione e l'utilizzo delle attrezzature elettroniche da ufficio. La struttura impiantistica delle sedi è tale da prevedere l'utilizzo di energia elettrica come unico vettore energetico. I consumi indiretti (consumo di energia elettrica per gli uffici e gli impianti di stazione) sono oggi, al 100% derivanti da fonti rinnovabili. Le emissioni di CO_2 provenienti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi risultano pertanto nulle. Ma anche i consumi diretti (benzina e gasolio per automezzi e gruppi elettrogeni), grazie alla riduzione del parco macchine e delle trasferte, sono sensibilmente calati.

I differenti trend energetici sono chiaramente visibili nelle tabelle a seguire ed evidenziano un risultato certamente importante che è stato costruito nel tempo.

Nel 2009, GSE ha acquistato energia verde per la sola sede di Viale Maresciallo Pilsudski, ma già nel biennio 2010-2011 ha ritenuto opportuno estendere questa politica anche alle altre sedi aziendali e ai nuovi edifici presi in gestione.

Oltre all'acquisto di energia proveniente da fonti rinnovabili e all'installazione degli impianti fotovoltaico e solare termico per l'autoproduzione di energia verde, l'obiettivo di GSE è di contenere i consumi tramite interventi di efficientamento e di ottimizzazione delle risorse utilizzate.

Nel corso del 2014 è proseguito il programma di razionalizzazione dei consumi messo in atto già nel corso del 2013.



Nella sede di Guidubaldo Del Monte, sono stati effettuati degli interventi che hanno permesso di ridurre i consumi energetici: l'installazione di convogliatori in poliuretano nelle pareti attrezzate, la coibentazione delle condotte esterne dei liquidi caldo e freddo afferenti al gruppo frigo polivalente, e infine la sostituzione del boiler esterno con uno a carico volumetrico minore.

Nella sede di Pilsudski, sono stati installati, altri due ascensori di nuova generazione a recupero d'energia e sono stati sostituiti numerosi sistemi di illuminazione tradizionali con nuovi impianti completamente a led.

Per quanto riguarda i consumi di Gasolio per la produzione di elettricità, competono ai gruppi elettrogeni presenti nelle sedi di Viale Pilsudski (una unità) e Via Guidubaldo del Monte (due unità). Si precisa che i gruppi elettrogeni entrano in funzione in condizioni di emergenza o durante le attività di manutenzione e prova dell'impianto, producendo emissioni in atmosfera non significative.

L'azienda ha attualmente a disposizione un'auto aziendale con sistema di alimentazione ibrido metano/benzina per attività relative alla gestione degli stabili aziendali, azzerando in tal modo i consumi di gasolio per trazione.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2

Le politiche di efficientamento interno avviate dalla Società hanno, non solo favorito il contenimento dei consumi diretti e indiretti, ma anche contribuito

Consumi indiretti di energia

20.880 GJ

	TOTALE GJ	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA TERZI – DA FONTI RINNOVABILI	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA TERZI – DA FONTI NON RINNOVABILI
2014	**20.880**	**5,8**	**–**
2013	20.160	5,6	–
2012	18.720	5,2	–

Perimetro: Consumi di energia elettrica relativi alle seguenti sedi gestite da GSE: Pilsudski 92, Tiziano 25, Pilsudski 124 e del Monte 45. L'incremento dei consumi di energia elettrica acquistata da terzi, registrato nell'ultimo triennio, è riconducibile all'ampliamento del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda.

Consumi diretti di energia

Dati calcolati su consuntivi di spesa.

41 GJ

	TOTALE GJ	CONSUMI PER ELETTRICITÀ E CALORE – GASOLIO litri	CONSUMI PER ELETTRICITÀ E CALORE – GASOLIO GJ	CONSUMI PER TRAZIONE (ESCLUSIVAMENTE PER AUTO AZIENDALI) – BENZINA litri	BENZINA GJ	GASOLIO litri	GASOLIO GJ	METANO kg	METANO GJ
2014	**41**	**800**	**28**	**360**	**12**	**0**	**0**	**26**	**1**
2013	51	900	32	385	12	180	6	20	1
2012	61	1.000	36	350	11	300	11	72	3

Emissioni totali di CO_2 (ton)

Dati calcolati su consuntivi di spesa.

	EMISSIONI TOTALI INDIRETTE DI CO_2 – ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA TERZI	EMISSIONI TOTALI DIRETTE DI CO_2 – EMISSIONI DIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI – GASOLIO	EMISSIONI DIRETTE DA CONSUMI PER TRAZIONE – BENZINA	GASOLIO	METANO
2014	**0**	**2,1**	**0,95**	**0**	**0,07**
2013	0	2,3	0,88	0,27	0,06
2012	0	2,6	0,80	0,80	0,20

alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra. Gli interventi che hanno reso possibile anche questo risultato sono stati in particolare:

- l'acquisto di energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili (certificata CO-FER);
- l'installazione di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili;
- l'installazione di impianti per la produzione di energia termica;
- la riduzione degli sprechi mediante l'efficientamento degli impianti e la riqualificazione degli edifici.

Ad oggi non si registrano emissioni di sostanze nocive per l'ozono. Anche gli impianti di climatizzazione e gli impianti frigoriferi presenti nelle sedi della Società infatti, con particolare riferimento all'area dedicata alla ristorazione aziendale, utilizzano prevalentemente il gas R407C e R410A considerati non lesivi dell'ozono.

Gli impegni per la riduzione degli impatti ambientali

L'approccio strategico sostenibile che GSE ha adottato sin dalla sua nascita, si è concretizzato con l'installazione, presso la sede di Viale M. Pilsudski di un impianto fotovoltaico e un impianto solare termico.

In particolare i fabbisogni di energia elettrica, dal 2004, vengono coperti da un impianto fotovoltaico di potenza nominale di circa 20 kW in grado di produrre annualmente quasi 10.000 kWh, interamente destinati al consumo aziendale. La minor produzione nel 2014 è dovuta al normale decadimento prestazionale dell'impianto.

Anche l'acqua calda sanitaria è quasi completamente prodotta internamente, derivando da un impianto solare termico, costituito da una superficie captante di 22 m², per la produzione di calore tramite lo sfruttamento diretto dell'energia solare. L'impianto solare termico garantisce infatti una copertura dei fabbisogni media annuale di circa il 70%.

MONITORAGGIO E RAZIONALIZZAZIONE DEI CONSUMI

Nell'ottica della progressiva razionalizzazione dei consumi energetici, hanno contribuito il bilancio energetico e l'analisi economica; due strumenti particolarmente utili per ricostruire e analizzare le caratteristiche dei consumi interni.

La politica di razionalizzazione energetica ha riguardato anche la sede di Guidubaldo Del Monte dove sono stati

Risultati 2014
Impianti installati nella sede GSE di Viale Pilsudski 92

9 MWh

1 IMPIANTO FOTOVOLTAICO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

14,7 MWh

1 IMPIANTO SOLARE TERMICO PER LA PRODUZIONE DI CALORE
(COPERTURA DEI FABBISOGNI MEDI ANNUI DELLA SEDE DEL 70%)

RELATIVAMENTE AI CONSUMI DI COMBUSTILI PER AUTOTRAZIONE, L'AZIENDA HA RIDOTTO PROGRESSIVAMENTE IL PARCO AUTO, LASCIANDO A DISPOSIZIONE SOLO UN'AUTOVETTURA, CON SISTEMA DI ALIMENTAZIONE IBRIDO METANO/BENZINA, CON CONSEGUENTE **AZZERAMENTO** DEL CONSUMO DI GASOLIO.

installati dei convogliatori in poliuretano nelle pareti attrezzate, ed è stata realizzata la coibentazione delle condotte esterne dei liquidi caldo e freddo afferenti al gruppo frigo polivalente, con notevole riduzione degli sprechi energetici. Anche la sostituzione del boiler esterno con uno a carico volumetrico minore, ha permesso di razionalizzare i consumi per la generazione di acqua calda sanitaria.

Per quanto riguarda invece la sede di Viale Pilsudski si è provveduto ad installare, ad integrazione di quelli già presenti, altri due ascensori di nuova generazione a recupero d'energia e a sostituire numerosi sistemi di illuminazione tradizionali con nuovi impianti a led.

Altri interventi significativi hanno riguardato:

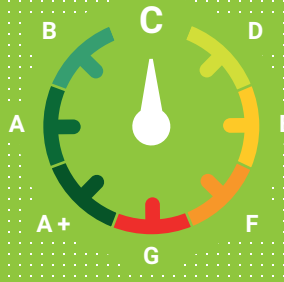
- la sostituzione degli impianti di ventilazione meccanica che non prevedono sistemi di recupero energetico;
- l'insufflaggio di materiali isolanti nell'intercapedine delle pareti;
- la coibentazione delle porzioni di parete sottofinestra;
- la sostituzione delle lampade fluorescenti con lampade a led;
- la sostituzione delle lampade alogene non a basso consumo.

La sostituzione degli umidificatori ad elettrodi installati sulle unità di trattamento aria con sistemi più efficienti e la sostituzione dei circolatori dell'impianto idronico dell'edificio con sistemi a giri variabili, hanno, per ora, completato il programma.

Consumi da energia autoprodotta

	DA PANNELLI FOTOVOLTAICI DI PROPRIETÀ		DA PANNELLI SOLARI TERMICI DI PROPRIETÀ	
	kWh	GJ	kWh termici	GJ
2014	**9.720**	**35**	**14.769**	**53**
2013	10.157	37	13.000	47
2012	15.306	55	14.500	52

Consumo di energia elettrica da pannelli fotovoltaici di proprietà: cessione in rete nulla.



ALLA FINE DEL 2012 È STATO OTTENUTO IL CERTIFICATO ENERGETICO (ACE) DELL'EDIFICIO DI VIALE PILSUDSKI, CUI È STATA ASSEGNATA LA **CLASSE C** (12,69 KWH/M³ANNO), OVVERO UN FABBISOGNO ENERGETICO PER IL RISCALDAMENTO E PER LA PRODUZIONE DI ACQUA CALDA SANITARIA MEDIO-BASSO.

I Rifiuti prodotti

Lo smaltimento dei rifiuti è un aspetto importante nella più generale politica di contenimento degli impatti ambientali avviata da GSE. La Società è infatti consapevole che la corretta gestione dei rifiuti, più o meno pericolosi per l'ambiente, debba essere parte integrante del suo approccio alla sostenibilità ambientale.

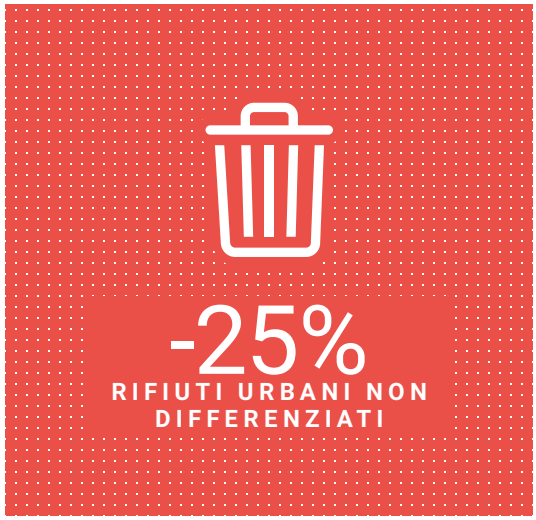
Un impegno importante al quale ogni risorsa interna è chiamata a contribuire.

La gestione dei rifiuti è quindi una priorità per GSE, che ha investito nel tempo risorse e personale per coordinare e monitorare il processo. Particolare attenzione è stata dedicata alla separazione dei "Rifiuti Speciali non pericolosi", assimilabili agli urbani, da quelli "Speciali Pericolosi", ma anche alla raccolta differenziata.

La quasi totalità dei rifiuti prodotti in ambito aziendale deriva da attività di tipo amministrativo e rientra, quindi, nella categoria dei Rifiuti Speciali non pericolosi (imballaggi, residui e scarti di alimenti, carta e cartone, plastica/lattine, bancali di legno e piccole attrezzature non RAEE fuori uso). La gestione ordinaria prevede che questi rifiuti vengano raccolti quotidianamente e conferiti a smaltimento al termine della giornata lavorativa, attraverso contenitori posti negli spazi comuni e nelle adiacenze delle aree di ristoro.

Per tale categoria di rifiuti, attraverso la campagna di Comunicazione Interna "piccoli GESTI per l'ambiente" GSE ha introdotto la raccolta differenziata mediante le "eco-isole" collocate negli spazi comuni delle sedi di Viale Pilsudski e Viale Tiziano. È previsto in futuro il loro impiego presso tutte le sedi GSE.

Solo una parte dei rifiuti prodotti è costituita da rifiuti considerati pericolosi (toner/cartucce esausti, batterie alcaline, filtri dell'impianto di climatizzazione e tubi al neon) provenienti dalle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. GSE ha ritenuto opportuno, seguendo scrupolosamente la normativa di settore, trattare questa tipologia di rifiuti in modo appropriato. Considerata la particolare pericolosità per l'ambiente, le procedure interne hanno predisposto la loro raccolta separata ed il loro conferimento in discariche autorizzate allo smaltimento e successivamente affidata ad una impresa di pulizie certificata ISO 14001:2004.



-25%

RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI

PICCOLI GESTI PER L'AMBIENTE

Rifiuti prodotti per tipologia (kg)

2014 74.543 KG | 2013 96.482 KG | 2012 159.454 KG

	CARTA E IMBALLAGGI IN CARTA/CARTONE	PLASTICA, LATTINE	VETRO	TONER	APPARECCHIATURE ELETTRONICHE
2014	**24.612**	**1.060**	**5.913**	**1.150**	**600**
2013	35.096	315	6.823	100	1.070
2012	15.958	–	–	1.090	2.611

	BATTERIE	OLIO	RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI	FILTRI	ALTRO (LEGNO, CAVI, TUBI FLUORESCENTI, RIFIUTI INGOMBRANTI)
2014	**184**	**–**	**39.120**	**310**	**1.594**
2013	–	–	52.236	–	842
2012	7	–	90.433	650	48.705

In particolare, per i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), quali ad esempio personal computer e computer portatili, server e rack, monitor, stampanti e fax, GSE è orientato, laddove tecnologicamente possibile, al riutilizzo interno, previo ripristino e cancellazione dei dati mentre, per lo smaltimento di attrezzature obsolete o giunte al termine del loro ciclo di vita, la Società si avvale di una ditta esterna per la dismissione delle attrezzature ritenute non più necessarie.

Nel 2014 GSE ha inoltre proseguito la raccolta delle batterie, iniziata nel 2011 e ha inoltre attivato una campagna per il recupero e il riciclo della carta.

I dati certificano una riduzione del totale dei rifiuti smaltiti rispetto all'anno precedente pari al 23%. In particolare si evidenzia un calo dei rifiuti urbani non differenziati del 25% e della carta pari al 30%. La riduzione della raccolta della carta, può essere attribuita al suo minor acquisto e conseguente consumo.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DERIVANTI DAL SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE È IN CAPO ALLA DITTA APPALTATRICE CHE PROVVEDE ALLA LORO RACCOLTA E SMALTIMENTO IN MODO AUTONOMO E CON PROPRIE RISORSE. GSE INOLTRE, NEL CORSO DEL 2014, HA ATTIVATO, ATTRAVERSO LA **ONLUS BANCO ALIMENTARE**, IL SERVIZIO DI **RECUPERO E DISTRIBUZIONE** DEI PRODOTTI ALIMENTARI IN ESUBERO, ALTRIMENTI DESTINATI A DISCARICA.

I Consumi idrici

Le politiche che GSE ha avviato in tema di efficientamento energetico, non potevano escludere l'ottimizzazione idrica. La Società è infatti consapevole che semplici accorgimenti, non solo tecnologici ma anche comportamentali, relativi alle nostre abitudini quotidiane, possano contribuire a tutelare il nostro ambiente, riducendo il consumo di una risorsa preziosa e sempre più essenziale: l'acqua.

In quest'ottica, la misurazione del consumo dell'acqua prelevata dalla rete pubblica, sia per usi civili del personale che per l'impianto antincendio, è monitorata attraverso appositi contatori. Buoni risultati in termini di risparmio idrico sono stati ottenuti anche attraverso l'utilizzo di aeratori rompigetto e di miscelatori temporizzati, applicati ai rubinetti dei bagni. Nel corso del 2014 si è riscontrata, a riprova, una diminuzione del consumo di acqua **pari al 6%.**

La campagna di sensibilizzazione "piccoli GESTI" avviata allo scopo di coinvolgere il personale ad un uso più consapevole e razionale dell'acqua, ha favorito questo risultato.

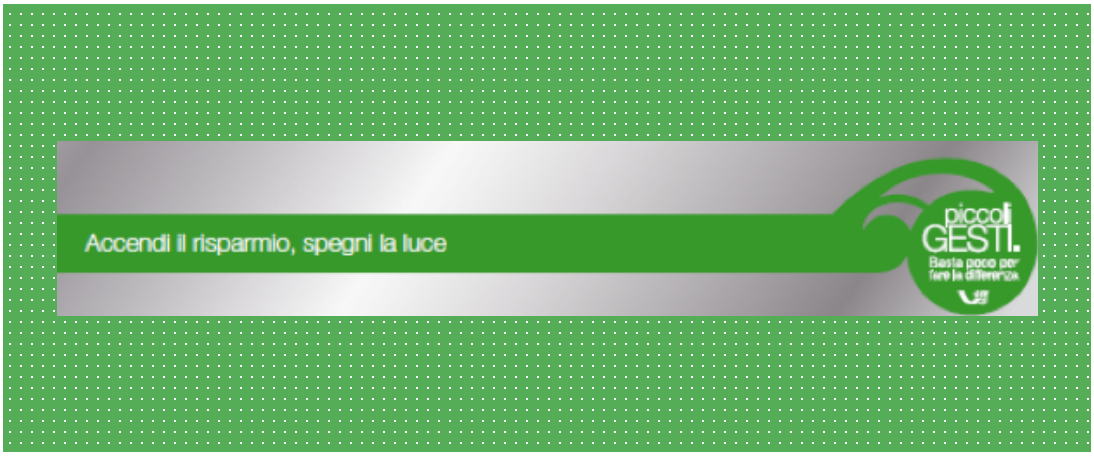
Per il 2015 si ipotizza un ulteriore riduzione dovuta alla dismissione di alcune sedi aziendali.

Consumi di acqua

45.335 M³

	TOTALE M³	ACQUA PER CONSUMI CIVILI	IMPIANTO ANTINCENDIO
2014	**45.335**	**45.330**	**5**
2013	48.269	48.260	9
2012	30.000	30.000	–

Fonte Dati: Fatture emesse. Perimetro: Consumi idrici per uso civile e uso antincendio relativi alle sedi GSE: Pilsudski 92, Pilsudski 124, G. del Monte 45.



Dematerializzazione, acquisto e utilizzo di carta

La dematerializzazione è un processo che, oltre a comportare una gestione più sostenibile ed efficiente delle attività aziendali, ha permesso la riduzione dell'utilizzo di carta. La Società ha avviato, già dal 2010, importanti iniziative in tal senso e la dematerializzazione è stata estesa, nel corso dell'anno, alla maggior parte dei processi aziendali.

La gestione informatizzata del Conto Energia avviata dal 2010, è probabilmente quella che ha risentito maggiormente delle iniziative intraprese, in termini di riduzione di spazi e carta, di risparmio di tempo, di maggiore efficienza e tracciabilità delle attività svolte e di maggiore sicurezza e integrità dei dati.

CON LA DEMATERIALIZZAZIONE DAL 2010 A FEBBRAIO 2014, GSE **HA RISPARMIATO** 446 TONNELLATE DI CARTA CHE **EQUIVALGONO** A 6.685 ALBERI, 196 MILIONI DI LITRI DI ACQUA, 3.387 MWH DI ENERGIA ELETTRICA.

CARTA

-446

TONNELLATE

ALBERI

+6.685

UNITÀ

ACQUA

-196

MILIONI DI LITRI

ENERGIA

-3.387

MWH

Consumi di carta (kg)

26.082 KG

	TOTALE	CARTA A4	CARTA A3	CARTA A5	ALTRI CONSUMI (CARTELLINE, BIGLIETTI DA VISITA, BUSTE, QUOTIDIANI E RIVISTE ACQUISTATE)
2014	**26.082**	**24.948**	**500**	**–**	**634**
2013	39.322	37.422	500	–	1.400
2012	31.615	29.950	500	–	1.165

Nota: Dati interni - I consumi di carta A3-A4-A5 e di toner/cartucce, sono stati calcolati sulla base dei rifornimenti effettuati nel corso di ogni anno ipotizzando l'intero consumo del quantitativo approvvigionato. Si registra rispetto al 2013 un decremento dei consumi di cancelleria (carta e stampati vari, –34%) mentre si registra un incremento dei materiali consumabili (toner e cartucce, +40%).

Consumi di toner (unità)

2014	**1.150**
2013	820
2012	775

Fonte: L'incremento dei consumi dei toner può essere attribuita alla campagna di raccolta toner/cartucce negli armadi effettuata nel corso dell'anno, la quale ha fatto registrare la presenza di materiale obsoleto o scaduto, destinato a smaltimento.

Con riferimento al materiale cartaceo per uso interno, la carta acquistata proviene al 100% da un'Azienda certificata ISO 14001, che utilizza legname proveniente da foreste gestite secondo lo standard FSC (*Forest Stewardship Council*) e PEFC (*Pan European Forest Certification Council*). GSE ha orientato i propri acquisti verso prodotti/servizi a ridotto impatto ambientale, aderendo al sistema *GPP – Green Public Procurement*.

Gli acquisti di carta e di cancelleria rientrano pertanto nei cosiddetti acquisti verdi.

Oltre alla fornitura di prodotti di cancelleria "FSC", si segnala l'accordo per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche con marchio Energy Star. Anche nel caso di appalti di lavori, GSE dà preferenza all'impiego di materiali che provengano da impianti produttivi certificati come "eco compatibili".

100% DELLA CARTA DA UN'AZIENDA CERTIFICATA ISO 14001

Gli impatti ambientali della mobilità

Nell'ottica della progressiva riduzione dell'inquinamento atmosferico, GSE ha pianificato una serie di attività per sensibilizzare le risorse interne verso un utilizzo più razionale dell'auto privata o dei mezzi di trasporto alternativi negli spostamenti, da e verso l'ufficio. La predisposizione di questionari e focus group finalizzati all'analisi delle abitudini dei dipendenti, hanno permesso di individuare le azioni di miglioramento da intraprendere. L'azienda ha inoltre promosso l'utilizzo del trasporto pubblico locale, con conseguente riduzione della CO_2 emessa per gli spostamenti casa-lavoro, attraverso agevolazioni per gli abbonamenti.

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

In riferimento alla mobilità locale, essendo l'area urbana di riferimento caratterizzata da un'elevata incidenza di transiti, risulta difficile dare una stima esatta di quanto l'apporto aziendale abbia inciso nel complesso globale della mobilità, sia locale che metropolitana.

GSE ha aderito anche nel 2014 al **"Bike to work day"**, la giornata dedicata a tutti coloro che si recano sul luogo di lavoro in bicicletta o sono interessati a sperimentare le due ruote come mezzo di trasporto quotidiano.

Tra le altre iniziative che GSE ha realizzato per favorire la mobilità sostenibile si evidenziano il **Car Pooling** e l'adesione alla **Settimana della Mobilità Sostenibile 2014,** illustrate nel paragrafo dedicato alla Comunicazione Interna.

I fattori che incidono sulla mobilità dei dipendenti sono gli spostamenti per recarsi al lavoro e quelli relativi alle missioni di verifica ispettiva sugli impianti oggetto di incentivazione.

Il confronto tra il 2014 e il 2013, a fronte di una sensibile riduzione delle trasferte, ha registrato un calo del totale dei chilometri percorsi. In particolare si evidenzia una diminuzione:

- del 5% per l'utilizzo di auto personali per missione;
- del 6% per i Treni;
- del 23% per i voli domestici;
- del 27% per i voli a breve percorrenza.

Al contrario si registra un incremento significativo per i voli a lunga percorrenza.

Tali variazioni hanno generato, nel complesso, una lieve diminuzione delle emissioni di CO_2 in atmosfera.

Emissioni totali indirette (ton CO_2)

166 TONNELLATE

	TOTALE	AUTO PERSONALI PER MISSIONE	TRENI	VOLI DOMESTICI (MAX 500 KM)	VOLI A BREVE PERCORRENZA (500~1600 KM)	VOLI A LUNGA PERCORRENZA (+1600 KM)
2014	**166**	**9**	**30**	**28**	**44**	**56**
2013	172	9	32	36	60	35
2012	184	12	32	45	52	43

APPENDICE

Obiettivi di miglioramento

NEL 2013 AVEVAMO DETTO DI...		NEL 2014 ABBIAMO...
PERFORMANCE SOCIALE		
IL CAPITALE UMANO		
Attivare la piattaforma per la formazione on-line.	✓	La formazione on-line è stata avviata con l'erogazione di alcuni corsi.
Avviare un percorso progettuale per l'identificazione e la valutazione dei potenziali rischi di corruzione (analisi dei presidi di controllo; definizione di eventuali azioni necessarie al rafforzamento degli stessi al fine di prevenire condotte illecite).	−	Avviato il Gruppo di Lavoro anticorruzione che ha svolto l'analisi sui processi più soggetti a rischio.
Attivare ulteriori corsi di formazione sulle tematiche delle Pari Opportunità.	✗	Non è stata realizzata la formazione sulle Pari Opportunità.
Realizzare la mobilità interna dei dipendenti tramite il job posting.	✓	La mobilità interna è stata effettuata attraverso la pubblicazione di circa 10 profili.
Implementare strategie e azioni di *Employer Branding* come partecipazione a Carreer day e progetto EBEC_BEST.	✓	Partecipazione a Progetto EBEC_BEST.
Intraprendere iniziative volte alla promozione e tutela della salute dei lavoratori (alimentazione, attività fisica, prevenzione della salute, ecc.).	✓	Attivate diverse iniziative per la tutela e salute dei lavoratori (campagna contro il fumo, manovre disostruttive, ecc.).
Sviluppare una Policy sui Diritti Umani.	✗	Non è stata sviluppata una Policy dei Diritti Umani.
LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI		
Proseguire con le trattative volte alla sottoscrizione di un accordo, finalizzato a migliorare la conciliazione tra vita lavorativa e vita privata. Mediante la sottoscrizione del citato accordo si provvederà, inoltre, alla ricognizione e sistematizzazione di tutti i permessi allo stato riconosciuti al personale.	✓	Sono stati firmati e resi operativi gli accordi relativi alla nuova flessibilità dell'orario di lavoro ed all'introduzione del Telelavoro.
CLIENTI		
Modificare i processi di gestione delle richieste pervenute al *Contact Center* al fine di chiudere i ticket solo a fronte della completa risoluzione della problematica da parte di GSE.	✓	Modificati i processi di gestione delle richieste.
I FORNITORI		
Integrare le tipologie di acquisti verdi sulla base delle indicazioni fornite dal MATTM.	✓	Le varie tipologie di acquisti sono state integrate.
Estendere anche agli appalti di servizi e forniture con posa in opera il pagamento diretto ai subappaltatori, come già avviene per gli appalti di lavori.	✓	Pagamento diretto ai subappaltatori esteso a tutti gli appalti.
Richiedere il rilascio della certificazione di "appalto genuino" per almeno un contratto caratterizzato da alta incidenza di manodopera.	−	Nel 2014 non si è realizzata la circostanza di appalti con elevata fornitura di manodopera e con importo considerevole.
Istituire nuovi specifici albi per aumentare la platea di nuovi fornitori per appalti di importo inferiore ad € 40.000.	✓	L'albo è stato istituito.
ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO		
Coinvolgere maggiormente il GdL "Clienti e Consumatori" nella stesura del Bilancio di Sostenibilità 2014 chiedendo un *feedback* rispetto al documento del 2013 e strutturando un calendario di incontri ed eventualmente realizzare un progetto in comune.	−	IL GdL è stato chiuso a giugno 2014 in vista di nuova modalità di interlocuzione con le Associazioni dei Consumatori.
Disponibilità ad ospitare tirocini formativi e di orientamento per gli studenti delle scuole medie superiori.	✓	Sono stati ospitati diversi studenti delle scuole medie superiori per tirocini formativi e di orientamento.
Proseguire il Progetto didattico per le scuole medie e superiori con una nuova guida alle energie rinnovabili dotata di contenuti sull'efficienza energetica.	✓	Continua il progetto didattico per le scuole medie superiori. La guida è in corso di redazione.
PERFORMANCE AMBIENTALE		
Realizzare una nuova server farm presso lo stabile di viale Pilsudski 124, che permetterà di raggiungere elevati livelli di efficienza energetica in termini di raffrescamento ed alimentazione elettrica (*Power Usage Effectiveness* inferiore ad 1,3).	−	Il progetto di realizzazione di una nuova server farm allo stato attuale risulta sospeso. E' stata ampliata la *Server Farm* esistente presso l'edificio di Viale M. Pilsudski 92 ed è in pianificazione la sostituzione delle unità presenti con server di moderna concezione e a basso assorbimento energetico.
Installare, presso la sede in Pilsudski 92, rilevatori di presenza per l'automazione delle luci nei bagni e nelle sale riunioni (sostituendo le lampade fluorescenti con lampade a led) e sostituzione delle lampade alogene, non a basso consumo, nella stessa sede.	−	Per l'edificio di Viale M. Pilsudski, 92 sono stati attuati solo alcuni interventi tra quelli previsti - rilevatori di presenza nei bagni del 7° piano. Nella riqualificazione dell'immobile di Viale M. Pilsudski, 124 sono state installate sia lampade a led che sistemi di rilevazione della presenza nei servizi igienici.
Ridurre i consumi energetici degli edifici anche attraverso azioni legate all'incremento dell'efficienza energetica di alcuni impianti e la realizzazione di un sistema di *Building Automation*.	✓	Il sistema di Building Automation è operativo nella sede di Pilsudski, 92 e nella sede di Via G. Del Monte, 45. Nella sede di Pilsudski 124 sono state adottate alcune soluzioni tecnologiche per incrementare l'efficienza energetica degli impianti di climatizzazione – sensori di rilevazione apertura finestre che disattivano l'erogazione della climatizzazione e sistema di controllo dell'illuminazione. In tutti gli edifici sono state adottate nuove politiche di regolazione degli impianti di climatizzazione che permettono il raggiungimento di obiettivi di risparmio energetico.

✓ Obiettivo raggiunto — − Obiettivo parzialmente raggiunto — ✗ Obiettivo non raggiunto

PER IL 2015 INTENDIAMO...

PERFORMANCE SOCIALE

GOVERNANCE

Proseguire l'attuazione del "Piano di prevenzione della Corruzione", anche a seguito dei chiarimenti contenuti nelle Linee Guida ANAC e MEF ancora in fase di consultazione.

IL CAPITALE UMANO

Rafforzare il processo di selezione con il coinvolgimento dei candidati in prove tecniche specialistiche, in *Assessment Center* strutturati su prove individuali e di gruppo e con l'introduzione di test di abilità e di personalità.

Sviluppare iniziative di *employer branding* attraverso la partecipazione a *Career day*.

Incremento dei rapporti con le Università anche attraverso l'attivazione di stage e tirocini, in particolare curricolari.

Ampliare l'offerta formativa della "*faculty* interna".

Realizzare una Policy sui Social Media.

Progettare iniziative sui valori di GSE e relative iniziative a supporto del *Change Management*.

Intraprendere iniziative volte alla promozione e tutela della salute dei lavoratori (alimentazione, attività fisica, prevenzione della salute, ecc.).

Sviluppare iniziative di sensibilizzazione sui Diritti Umani.

LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

Rivedere l'accordo sulla flessibilità per migliorare la conciliazione tra vita lavorativa e vita privata.

Revisione dell'accordo sulla produttività.

Prorogare l'accordo sul telelavoro e avviare interlocuzione con OO.SS.

CLIENTI

Favorire la relazione con i clienti tramite iniziative volte a coinvolgerli maggiormente sui Canali Social.

Individuazione, tramite gara europea, del fornitore *outsourcer* idoneo per l'erogazione del servizio di *Contact Center*, garantendo più elevati criteri di trasparenza, con l'obiettivo di mantenere i più alti livelli di servizio.

Incremento del numero delle verifiche con particolare attenzione alla distribuzione geografica e alla tipologia di impianto.

I FORNITORI

Realizzare un portale fornitori al quale possono accedere direttamente gli operatori economici interessati per l'iscrizione all'albo d'interesse.

Richiedere il rilascio della certificazione di "appalto genuino" per almeno un contratto caratterizzato da alta incidenza di manodopera.

Inserimento della clausola sociale di assorbimento del personale, nei bandi di gara, qualora l'appalto lo consenta.

ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO

Proseguire il percorso della Consultazione on-line.

Accrescere il numero dei *followers* di *twitter* e il *response rate* fin al 90%.

Disponibilità ad ospitare tirocini formativi e di orientamento per giovani studenti delle scuole medie superiori.

Proseguire il progetto didattico per le Scuole medie e superiori portando il progetto all'esterno di GSE presso eventi o fiere su tematiche affini.

PERFORMANCE AMBIENTALE

Progetto di smaltimento della carta – in collaborazione con la Croce Rossa Italiana.

Sostituire nella sede di Viale M. Pilsudski, 92 le lampade fluorescenti/alogene con lampade a led.

Installare nella sede di Viale M. Pilsudski, 92 rilevatori di presenza nei bagni e nelle sale riunioni per l'automazione dell'illuminamento. Sostituzione dei rompigetto degli erogatori di acqua nei servizi igienici.

Campagne di sensibilizzazione sul corretto utilizzo dell'illuminazione e del condizionamento.

Indice dei contenuti GRI-G3 e UN Global Compact

Per una più agevole ricerca delle informazioni all'interno del documento è stato compilato un indice analitico degli indicatori previsti dalle Linee Guida GRI-G3.

Per ogni indicatore si riporta una descrizione sintetica del contenuto, il livello di copertura raggiunto e il riferimento alla pagina del Bilancio di Sostenibilità o il rimando ad altri documenti.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
PROFILO				
1. Strategia e analisi				
1.1	Core	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Totale	8
1.2	Core	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	Totale	9; 22; 33-34; 114-117
2. Profilo dell'organizzazione				
2.1	Core	Nome dell'organizzazione	Totale	Copertina
2.2	Core	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Totale	16-17
2.3	Core	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	Totale	20-21; 26
2.4	Core	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Totale	Quarta di copertina
2.5	Core	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Totale	Le attività ed i servizi sono svolti da GSE in Italia
2.6	Core	Assetto proprietario e forma legale	Totale	11; 16
2.7	Core	Mercati serviti	Totale	65; 102
2.8	Core	Dimensione dell'organizzazione	Totale	6-7; 38-39
2.9	Core	Cambiamenti significativi	Totale	11-12
2.10	Core	Riconoscimenti/premi ricevuti	Totale	18-19
3. Parametri del bilancio				
		PROFILO DEL BILANCIO		
3.1	Core	Periodo di rendicontazione	Totale	11-12
3.2	Core	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Totale	11-12
3.3	Core	Periodicità di rendicontazione	Totale	11-12
3.4	Core	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Totale	Quarta di Copertina
		OBIETTIVO E PERIMETRO DEL BILANCIO		
3.5	Core	Processo per la definizione dei contenuti del bilancio	Totale	11-12

Legenda:

Totale	Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
3.6	Core	Perimetro del bilancio	Totale	11-12; 33-34
3.7	Core	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	Totale	11-12
3.8	Core	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Totale	11-12
3.9	Core	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	Totale	11-12
3.10	Core	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/ acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	Totale	11-12
3.11	Core	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Totale	11-12
		INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI		
3.12	Core	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina in cui è possibile rintracciare le informazioni	Totale	130-136
		ASSURANCE		
3.13	Core	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Totale	Il Bilancio di Sostenibilità non è sottoposto ad attività di verifica esterna
4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder				
		GOVERNANCE		
4.1	Core	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti quali la definizione della strategia o il controllo organizzativo	Totale	24; 29-32
4.2	Core	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Totale	29-32
4.3	Core	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	Totale	29-32
4.4	Core	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Totale	La Società è interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e svolge le attività in conformità agli indirizzi strategici ed operativi definiti dal Ministero dello Sviluppo Economico. In coerenza con la disciplina societaria vigente e la composizione dell'azionariato, non sono previsti meccanismi specifici a disposizione dei dipendenti per fornire raccomandazioni o suggerimenti diretti al più alto organo di governo
4.5	Core	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	Totale	29-32
4.6	Core	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	Totale	29-32
4.7	Core	Determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	Totale	La nomina dei componenti del più alto organo di governo avviene in conformità con quanto previsto dai processi di nomina propri delle Società Pubbliche, nel rispetto dei criteri di professionalità e competenza definiti dallo Statuto. Il curriculum vitae del Presidente e Amministratore Delegato è disponibile sul sito internet della Società
4.8	Core	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	Totale	9; 23-25
4.9	Core	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	Totale	Il Consiglio di Amministrazione nel corso delle sue riunioni svolge attività di controllo e verifica sulla performance finanziaria della Società
4.10	Core	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	Totale	Il Consiglio di Amministrazione attribuisce gli obiettivi quantitativi del Presidente e Amministratore Delegato tenendo in considerazione anche gli aspetti socio-ambientali
		IMPEGNO IN INIZIATIVE ESTERNE		
4.11	Core	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Totale	9; 25; 29-32; 114-119
4.12	Core	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	Totale	25

Legenda:

Totale	Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
4.13	Core	Partecipazione ad associazioni di categoria e/o ad organizzazioni di carattere nazionale/internazionale nelle quali l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica	Totale	95-101
		COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
4.14	Core	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Totale	33-34
4.15	Core	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Totale	33-34
4.16	Core	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Totale	33-34
4.17	Core	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	Totale	33-34; 60; 87-90
PERFORMANCE ECONOMICA				
DMA EC				
		Performance economica	Totale	38-42
		Presenza sul mercato	Totale	Bilancio Consolidato pag. 14; 71-75; 95-96
Aspetti		Impatti economici indiretti	Totale	107-111
EC1	Core	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni ed altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	Totale	38-42
EC2	Core	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	Totale	9; 22; 114-125
EC3	Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	Totale	Bilancio Consolidato pag.88-89; Bilancio d'Esercizio pag.152-153
EC4	Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Totale	La Società è interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e svolge le attività in conformità con gli indirizzi strategici e operativi definiti dal Ministero dello Sviluppo Economico
EC5	Additional	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	No	
EC6	Core	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Totale	92-94
EC7	Core	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	No	
EC8	Core	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	Totale	107-111
EC9	Additional	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	No	
PERFORMANCE AMBIENTALE				
DMA EN				
		Materiali utilizzati	Totale	123-124
		Energia	Totale	116-119
		Acqua	Totale	122
		Biodiversità	Totale	114-115
		Emissioni, scarichi, rifiuti	Totale	116-117; 120-121
		Prodotti e servizi	Totale	Considerando l'attività svolta da GSE non si registrano impatti significativi sull'ambiente connessi allo svolgimento delle attività ed all'erogazione dei servizi
		Conformità	Totale	114-115
		Trasporto	Totale	116-118; 125; 62
Aspetti		Totale	Totale	114-115
EN1	Core	Materie prime utilizzate per peso o volume	Totale	123-124
EN2	Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Totale	123-124

Legenda:

Totale Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No Indicatore non coperto
Non rilevante Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
EN3	Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Totale	116-119
EN4	Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Totale	116-119
EN5	Additional	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Parziale	116-119
EN6	Additional	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	No	
EN7	Additional	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	Parziale	116-119
EN8	Core	Prelievo totale di acqua per fonte	Totale	122
EN9	Additional	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	Totale	122
EN10	Additional	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN11	Core	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Totale	GSE S.p.A. non possiede, né prevede di possedere, siti operativi, di proprietà, di locazione o in gestione, situati, vicini o contenenti aree protette e aree ad elevata biodiversità al di fuori di aree protette
EN12	Core	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE, non si registrano impatti significativi sulla biodiversità
EN13	Additional	Habitat protetti o ripristinati.	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN14	Additional	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN15	Additional	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN16	Core	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Totale	116-117; 125
EN17	Core	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	Totale	116-117; 125
EN18	Additional	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	No	
EN19	Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	Totale	Ad oggi non si registrano emissioni di sostanze nocive per l'ozono. Gli impianti di climatizzazione e gli impianti frigoriferi presenti nelle sedi della Società, con particolare riferimento all'area dedicata alla ristorazione aziendale, utilizzano prevalentemente il gas R407C e R410A considerati non lesivi dell'ozono
EN20	Core	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	Totale	Considerando l'attività svolta da GSE non si registrano emissioni significative
EN21	Core	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	Totale	Le acque di scarico sono assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni e sono pertanto immesse in fognature pubbliche
EN22	Core	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Totale	120-121
EN23	Core	Numero totale e volume di sversamenti significativi	Totale	In considerazione delle attività svolte e dei servizi erogati, ad oggi non sono presenti rischi significativi di sversamenti. La presenza di serbatoi per il contenimento del combustibile ad uso del Gruppo Elettrogeno è gestita attraverso un sistema di rilevazione delle perdite
EN24	Additional	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I,II,II, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	No	
EN25	Additional	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	No	
EN26	Core	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN27	Core	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	Non rilevante	Considerando l'attività svolta da GSE l'indicatore non è considerato rilevante
EN28	Core	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Totale	Non si segnalano sanzioni monetarie per violazione di leggi o regolamenti in materia ambientale
EN29	Additional	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	No	
EN30	Additional	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	No	

Legenda:
Totale Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No Indicatore non coperto
Non rilevante Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
PERFORMANCE SOCIALE				
DMA LA				
		Occupazione	Totale	46-47
		Relazioni tra lavoratori e management	Totale	58
		Salute e sicurezza sul lavoro	Totale	55-57
		Formazione ed istruzione	Totale	53
Aspetti		Diversità e pari opportunità	Totale	51-52
LA1	Core	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	Totale	46-48
LA2	Core	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Totale	49-50
LA3	Additional	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	Totale	51-52
LA4	Core	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Totale	58
LA5	Core	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Totale	58
LA6	Additional	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	No	
LA7	Core	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	Totale	55-57
LA8	Core	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	Parziale	55-57
LA9	Additional	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	Totale	58
LA10	Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	Totale	53
LA11	Additional	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	Parziale	53-54
LA12	Additional	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Totale	54
LA13	Core	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Totale	32; 46-48; 49-50
LA14	Core	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Totale	51
DIRITTI UMANI				
DMA HR				
		Investimenti ed approvvigionamenti	Totale	92-94
		Non discriminazione	Totale	51-52
		Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Totale	58
		Lavoro minorile	Totale	Si rimanda all'indicatore HR6
		Lavoro forzato	Totale	Si rimanda all'indicatore HR7
		Pratiche per la sicurezza	Totale	Si rimanda all'indicatore HR8
Aspetti		Diritti delle popolazioni indigene	Totale	Si rimanda all'indicatore HR9
HR1	Core	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	Totale	92-94, Nel corso del 2014 non sono stati conclusi accordi d'investimento che abbiano portato all'acquisizione di altra entità. Per gli aspetti relativi alle relazioni con i fornitori si rimanda alle pagine indicate
HR2	Core	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	Parziale	92-94

Legenda:

Totale	Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
HR3	Additional	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	No	
HR4	Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Totale	Durante l'anno non si sono verificati episodi di discriminazione
HR5	Core	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	Totale	GSE opera in Italia. In considerazione della particolare attenzione delle leggi nazionali a tali aspetti e della natura delle attività svolte, non sono state identificate attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva possono essere esposte a rischi significativi
HR6	Core	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Totale	GSE opera in Italia. In considerazione della particolare attenzione delle leggi nazionali a tali aspetti e della natura delle attività svolte, non sono state identificate operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile
HR7	Core	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Totale	GSE opera in Italia. In considerazione della particolare attenzione delle leggi nazionali a tali aspetti e della natura delle attività svolte, non sono state identificate attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato
HR8	Additional	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	Totale	In considerazione della natura delle attività svolte, non sono state identificate attività a rischio di mancato rispetto dei diritti umani da parte del personale addetto alla sicurezza
HR9	Additional	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Totale	GSE opera in Italia. In considerazione della particolare attenzione delle leggi nazionali a tali aspetti e della natura delle attività svolte, non sono stati identificati rischi di violazione dei diritti delle popolazioni indigene
IMPATTI SULLA SOCIETÀ				
DMA SO				
		Collettività	Totale	107-111
		Corruzione	Totale	29-32
		Contributi politici	Totale	Codice Etico 7
		Comportamenti anti-collusivi	Totale	Bilancio Consolidato 52-55
Aspetti		Conformità	Totale	Bilancio Consolidato 50-51
SO1	Core	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione	No	
SO2	Core	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Totale	29-32
SO3	Core	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	Totale	30; 51
SO4	Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	No	
SO5	Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Totale	22; 95-101
SO6	Additional	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	Totale	Codice Etico 7
SO7	Additional	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	No	
SO8	Core	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Totale	Non si segnalano sanzioni monetarie per violazione di leggi o regolamenti
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO				
DMA PR				
		Salute e sicurezza dei consumatori	Totale	In considerazione delle attività svolte da GSE, non si registrano particolari rischi connessi agli aspetti della salute e sicurezza dei clienti
		Etichettatura di prodotti e servizi	Totale	La contrattualistica utilizzata in relazione alle attività svolte ed ai servizi erogati da GSE risponde agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e normative
		Marketing e comunicazione	Totale	L'attività di comunicazione nei confronti dei clienti è svolta nel rispetto degli obblighi previsti da leggi, regolamenti e normative
		Privacy dei clienti	Totale	In relazione alle procedure associate allo svolgimento dei servizi erogati dal GSE, la raccolta ed il trattamento dei dati personali sono effettuati in esecuzione di obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria o da Organi di Vigilanza
Aspetti		Conformità	Totale	GSE opera nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle normative vigenti. Si rimanda all'indicatore PR9

Legenda:

Totale	Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

INDICATORE	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
PR1	Core	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	Totale	In considerazione delle attività svolte da GSE, non si registrano particolari rischi connessi ai temi della salute e sicurezza dei servizi erogati ai clienti
PR2	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	Totale	Non si segnalano casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi erogati ai clienti
PR3	Core	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Totale	La contrattualistica utilizzata in relazione alle attività svolte ed ai servizi erogati da GSE risponde agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e normative
PR4	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.	Totale	Non si segnalano casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni dei servizi erogati ai clienti
PR5	Additional	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	No	
PR6	Core	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Totale	87-90
PR7	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Totale	Non si segnalano casi di non conformità a regolamenti o codici nell'ambito delle attività di marketing e comunicazione
PR8	Additional	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Totale	Non si registrano reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti
PR9	Core	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	Totale	Non si segnalano sanzioni monetarie per violazione di leggi o regolamenti riguardanti la fornitura di servizi

Legenda:

Totale	Copertura totale – sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale – sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per GSE in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica.

GLOBAL COMPACT

Network Italy
WE SUPPORT

CATEGORIE	PRINCIPI	INDICATORI GRI
DIRITTI UMANI	**Principio 1** Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	LA4, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14, HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5, PR1, PR2, PR8
	Principio 2 Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5
	Principio 3 Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA4, LA5, HR1, HR2, HR5, SO5
	Principio 4 Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR1, HR2, HR7, SO5
	Principio 5 Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	HR1, HR2, HR7, SO5
LAVORO	**Principio 6** Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, HR4, SO5,
	Principio 7 Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	EC2, EN26, SO5
	Principio 8 Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN26, EN27, EN28, SO5, PR3, PR4
AMBIENTE	**Principio 9** Alle imprese è richiesto incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2, EN5, EN7, EN10, EN26, EN27, SO5
LOTTA ALLA CORRUZIONE	**Principio 10** Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	SO2, SO3, SO5, SO6

Fonte della corrispondenza tra i Principi del Global Compact e gli indicatori GRI: 'Making the Connections – The GRI Guidelines and the UNGC Communication on Progress' by GRI and Global Compact (www.globalreporting.org).

Glossario

Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico (AEEGSI)
L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

Bilancio di Sostenibilità
Strumento di accountability che rende conto degli impatti generati da un'organizzazione rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale (triple bottom line).

Biomassa
La frazione biodegradabile dei prodotti, rifiuti e residui di origine biologica provenienti dall'agricoltura (comprendente sostanze vegetali e animali), dalla silvicoltura e dalle industrie connesse, comprese la pesca e l'acquacoltura, nonché la parte biodegradabile dei rifiuti industriali e urbani.

Certificati Verdi
I Certificati Verdi sono titoli annuali emessi da GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. A partire dal 2002, in base al decreto 79/99, produttori e importatori hanno l'obbligo di immettere in rete energia da fonti rinnovabili, in quantità pari a una percentuale (per il 2008 è il 2%) del totale dell'elettricità prodotta o importata l'anno precedente da fonti convenzionali (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

Chilowatt (kW)
Multiplo dell'unità di misura della potenza, pari a 1.000 Watt.

Chilowattora (kWh)
Multiplo dell'unità di misura dell'energia, pari a 1.000 Wattora.

CIC
Certificati di immissione in consumo: vengono rilasciati ai soggetti obbligati che immettono in consumo biocarburanti sostenibili

CIP6
Provvedimento adottato nel 1992 dal Comitato Interministeriale Prezzi in attuazione della Legge 9/1/1991 n. 9. Fissa condizioni, prezzi e incentivi per la vendita dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e assimilate.

Cogenerazione
Prende generalmente il nome di cogenerazione la produzione combinata di energia elettrica e calore in uno stesso impianto. Più precisamente, la cogenerazione è la produzione combinata di energia elettrica e calore che garantisce un significativo risparmio di energia primaria rispetto agli impianti separati, secondo le modalità definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (Delibera AEEG 42/02 e s.m.i.).

Componente A3
Con la bolletta dell'energia elettrica si pagano, oltre ai costi del servizio e le imposte, anche alcune componenti previste per legge, il cui gettito è destinato a finalità particolari. Si tratta degli oneri generali del sistema elettrico, definiti dal decreto del 26 gennaio 2000 del Ministro dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato, di concerto con il Ministro del Tesoro del bilancio e della programmazione economica, che vengono pagati da tutti i clienti finali. Una di queste componenti, denominata A3, è destinata a promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate mediante un sistema di incentivi che garantiscono una remunerazione certa per l'energia prodotta e agevolazioni per l'allacciamento degli impianti alle reti.

CSR
Corporate Social Responsibility o Responsabilità Sociale delle Imprese può essere definita come "l'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle istanze sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".

Dispacciamento
È l'attività diretta a impartire disposizioni per l'utilizzazione e l'esercizio coordinati degli impianti di produzione, della rete di trasmissione e dei servizi ausiliari ai fini dell'equilibrio tra immissioni e prelievi di energia elettrica.

Energia eolica
È l'energia meccanica presente nel vento e che può essere sfruttata per produrre energia meccanica o elettrica. Le pale delle macchine eoliche vengono messe in rotazione dal movimento dell'aria. L'energia così ottenuta può azionare generatori elettrici.

Energia da fonti rinnovabili
Energia proveniente da fonti rinnovabili non fossili, vale a dire energia eolica, solare, aerotermica, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas.

Fotovoltaico
Impianto nel quale le cellule fotovoltaiche, assemblate in moduli, trasformano la luce solare in energia elettrica, sfruttando le proprietà fisiche di alcuni semiconduttori come il silicio.

Garanzia d'Origine
La Garanzia d'Origine (GO) è una certificazione, a carattere volontario, della produzione rinnovabile rilasciata da GSE su richiesta del produttore.

Gestore di rete elettrica
È la persona fisica o giuridica responsabile, anche non avendone la proprietà, della gestione di una rete elettrica con obbligo di connessione di terzi, nonché delle attività di manutenzione e di sviluppo della medesima.

Global Reporting Iniziative (GRI)
Standard di rendicontazione promosso nel 1997 dal CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) di Boston in partnership con UNEP (United Nation Environment Programme) per favorire la redazione di report di sostenibilità in cui vengono rendicontate in maniera integrata la dimensione economica, sociale e ambientale dell'attività dell'impresa.

Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)
Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale (GBS), composto da studiosi e professionisti, ha pubblicato nel 2001 le linee guida italiane per la stesura del Bilancio Sociale, che fanno riferimento ai più autorevoli standard internazionali.

Integrazione Architettonica
Comprende gli aspetti funzionali, architettonici e di sicurezza dell'integrazione dei moduli fotovoltaici nel contesto in cui vengono installati, attraverso i quali il DM 19/02/07 definisce le tipologie d'integrazione ai fini della determinazione della tariffa incentivante da riconoscere a ciascun impianto fotovoltaico: 1.impianto non integrato; 2. Impianto parzialmente integrato; 3. impianto con integrazione architettonica.

Impianto integrato
Impianto fotovoltaico con integrazione architettonica è l'impianto i cui moduli sono posizionati, secondo le tipologie elencate in allegato 2 del DM 19/02/2007, su elementi di arredo urbano e viario, superfici esterne degli involucri di edifici, fabbricati, strutture edilizie di qualsiasi funzione e destinazione.

Impianto parzialmente integrato
Impianto fotovoltaico parzialmente integrato è l'impianto i cui moduli sono posizionati, secondo le tipologie elencate in allegato 2 del DM 19/02/2007, su elementi di arredo urbano e viario, superfici esterne degli involucri di edifici, fabbricati, strutture edilizie di qualsiasi funzione e destinazione.

Pannello fotovoltaico
È l'insieme di più celle fotovoltaiche collegate in serie e incapsulate in una struttura rigida a copertura trasparente.

Produzione annua lorda
Somma delle quantità di energia elettrica prodotte da tutti i gruppi generatori interessati, come risultante dalla misura ai morsetti di uscita dei generatori elettrici e comunicata, ove previsto, all'Ufficio tecnico di finanza.

Produzione annua netta
Produzione annua lorda diminuita dell'energia elettrica assorbita dai servizi ausiliari e delle perdite nei trasformatori principali e delle perdite di linea fino al punto di consegna dell'energia alla rete elettrica con obbligo di connessione di terzi. L'energia elettrica assorbita dai servizi ausiliari, le perdite di linea e le perdite nei trasformatori principali sono valutate da GSE nell'ambito della qualifica come risultante dalle misure elettriche oppure come quota forfettaria della produzione lorda.

Sistema elettrico
Il complesso degli impianti di produzione, delle reti di trasmissione e di distribuzione, dei servizi ausiliari e dei dispositivi di interconnessione e dispacciamento presenti sul territorio nazionale.

Solare Termico
Impianto nel quale un pannello solare, o collettore, cattura l'energia del sole e la converte in calore, grazie a uno speciale fluido termovettore che poi riscalda l'acqua in un serbatoio.

Stakeholder
Sono tutti i soggetti che interagiscono con l'impresa nell'esercizio delle sue attività (azionisti, dipendenti, clienti, collettività, Stato, amministrazioni locali, fornitori, concorrenti, banche, investitori) che possono influenzare o essere influenzati dalle sue scelte e dai suoi comportamenti.

Stoccaggio virtuale del gas
Il Decreto Legislativo 13 agosto 2010 ha introdotto specifiche misure per incentivare la realizzazione in Italia di ulteriori 4 miliardi di metri cubi di capacità di stoccaggio, di cui 3 miliardi destinati a consumatori industriali ed un miliardo destinato ai produttori termoelettrici. L'obiettivo è quello di aumentare la concorrenzialità nel mercato del gas naturale attraverso l'accesso dei clienti industriali, anche in forma consortile, ai servizi di stoccaggio, trasmettendo i benefici di questa apertura ai consumatori finali.

Sviluppo sostenibile
Concetto che comprende al suo interno considerazioni ambientali e sociali, e mira a realizzare una crescita politica-economica che non comprometta l'ambiente e assicuri, nello stesso tempo, una equa distribuzione della ricchezza tra le popolazioni mondiali.

Tariffa incentivante
In via generale si tratta dell'incentivazione che viene riconosciuta da GSE alla produzione di energia elettrica o alla parte di produzione che viene immessa in rete, da impianti alimentati da fonti rinnovabili. In particolare le tariffe incentivanti vengono determinate in relazione alla tipologia di fonte utilizzata per la produzione dell'energia elettrica e alla potenza dell'impianto. Per la fonte solare la tariffa incentivante è riconosciuta in Conto Energia; per impianti qualificati IAFR di potenza inferiore a 1MW (200 kW se eolico) la tariffa incentivante è riconosciuta con Certificati Verdi o Tariffa Onnicomprensiva; per impianti diversi da quelli precedentemente citati sono riconosciuti i Certificati Verdi.

Valore Aggiunto
Rappresenta la ricchezza creata complessivamente dall'impresa e distribuita agli stakeholder (risorse umane, partner finanziari, Stato ed enti locali, soci/azionisti, comunità) o reinvestita all'interno dell'azienda (ammortamenti e utile non distribuito).

Watt (W)
Unità di misura della potenza elettrica.

Wattora (Wh)
Unità di misura di energia. È l'energia fornita dalla potenza di un watt per un'ora.

Acronimi

AEEGSI
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

AU
Acquirente Unico S.p.A.

BID
Banca Interamericana di Sviluppo

CIC
Certificati di Immissione in Consumo

CCNL
Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

CCSE
Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico

CHP-TLR
impianti di cogenerazione abbinati al teleriscaldamento

CIP
Comitato Interministeriale Prezzi

CPO
Commissione Pari Opportunità

CRM
Customer Relationship Management

CV
Certificati Verdi

DVR
Documento di Valutazione dei Rischi

EECS
European Energy Certificate System

ENEA
Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile

FER/CAR
Fonti Rinnovabili e Cogenerazione ad Alto Rendimento

GME
Gestore dei Mercati Energetici S.p.A.

GO
Garanzia di Origine dell'elettricità prodotta da fonti rinnovabili

GRI
Global Reporting Initiative

GSE
Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A.

IAFR
Impianti Alimentati da Fonti Rinnovabili

IEA
Agenzia Internazionale dell'Energia

ISO
International Organization for Standardization

MGP
Mercato del Giorno Prima

MI
Mercato Infragiornaliero

MIPAAF
Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali

MISE
Ministero dello Sviluppo Economico

PAN
Piano di Azione Nazionale

PSV
Punto di Scambio Virtuale

RECS
Renewable Energy Certificate System

RID
Ritiro Dedicato dell'energia

RLS
Rappresentante del Lavoratori per la Sicurezza

RSE
Ricerca sul Sistema Energetico – RSE S.p.A.

RSPP
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

SGS
Sistema di Gestione della Sicurezza

SIMERI
Sistema Italiano per il Monitoraggio delle Energie Rinnovabili

SSP
Scambio sul Posto

TEE
Titoli di Efficienza Energetica

TO
Tariffa Onnicomprensiva

Finito di stampare nel mese di luglio 2015

A cura di Divisione Gestione e Coordinamento Generale
Unità Sviluppo Organizzativo

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del presente volume

GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI – GSE S.P.A
Socio Unico Ministero dell'Economia e delle Finanze
D.Lgs. 79/99

Sede legale in Roma,
Viale Maresciallo Pilsudski 92, 00197
Capitale sociale 26.000.000,00 Euro (i.v.)
R.E.A. di Roma n. 918934
Registro Imprese di Roma, C.F. e P. IVA n. 05754381001

Questa pubblicazione è stata realizzata utilizzando carta ecologica, stampa e inchiostro a basso impatto ambientale.
Pubblicazione fuori commercio.