# Bilancio di sostenibilità 2013

GSE
Gestore
Servizi
Energetici

www.gse.it

# INDICE


4 HIGHLIGHTS
6 LETTERA AGLI STAKEHOLDER
7 POLICY DI GSE SULLA SOSTENIBILITÀ
8 NOTA METODOLOGICA

## GSE 11

12 CHI SIAMO E COSA FACCIAMO
14 NASCITA, SVILUPPO DI GSE E PRINCIPALI TAPPE DELLA SOSTENIBILITÀ
16 LE SOCIETÀ DEL GRUPPO GSE
18 IL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI: ASPETTI DI RILIEVO E PRINCIPALI TENDENZE
19 MISSIONE E VALORI
22 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
24 DISEGNO STRATEGICO
26 GOVERNANCE DI GSE
32 RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER E TEMATICHE RILEVANTI DI SOSTENIBILITÀ

## LA CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO 35

36 L'ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO: DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE
37 GSE IN CIFRE: L'ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

## L'ATTENZIONE ALLE PERSONE 41

42 IL CAPITALE UMANO
42 LE PERSONE DI GSE
45 LE POLITICHE DI ASSUNZIONE
48 DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE DEL PERSONALE
50 LE POLITICHE DI FORMAZIONE E SVILUPPO
52 I SISTEMI DI VALUTAZIONE E INCENTIVAZIONE
53 L'ATTENZIONE ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
56 LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI
57 LA COMUNICAZIONE INTERNA

60 I FORNITORI
60 LA SOSTENIBILITÀ DELLE RELAZIONI CON I FORNITORI
61 GLI ACQUISTI DI GSE

62 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ
62 LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI
63 INCENTIVAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI
68 CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA
69 ACQUISTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA SUL MERCATO
75 ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO
77 EFFICIENZA ENERGETICA
80 ALTRE ATTIVITÀ
81 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: IL CONTACT CENTER
83 LE ATTIVITÀ DI DIALOGO CON I CLIENTI E LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

85 ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO
85 NETWORKING E RELAZIONI CON ENTI E ISTITUZIONI
86 SERVIZI SPECIALISTICI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
87 ATTIVITÀ INTERNAZIONALI
90 IL PROGETTO "CORRENTE"
92 RAPPORTO CON I MEDIA
94 GSE E LE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ
96 INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE
98 ATTIVITÀ DI STUDIO STATISTICHE, EVENTI, CONVEGNI E FIERE

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE 103

104 L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E AI CAMBIAMENTI CLIMATICI
105 GESTIONE E UTILIZZO DELLE RISORSE
108 GLI IMPEGNI PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
109 I RIFIUTI PRODOTTI
111 I CONSUMI IDRICI
112 DEMATERIALIZZAZIONE, ACQUISTO E UTILIZZO DI CARTA
114 GLI IMPATTI AMBIENTALI DELLA MOBILITÀ

APPENDICE 117

118 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
120 INDICE DEI CONTENUTI GRI-G3
128 UN GLOBAL COMPACT
129 GLOSSARIO
132 ACRONIMI

# HIGHLIGHTS

636
NUMERO DEI DIPENDENTI

~85%
DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO

46%
DONNE PRESENTI IN AZIENDA

12.351
ORE TOTALI DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2013

71%
DIPENDENTI IN POSSESSO DI LAUREA

2.654
2.654 VERIFICHE PER 3.761 MW DI POTENZA

67M€
RICHIESTA LA RESTITUZIONE DI 67 MILIONI DI EURO DI INCENTIVI INDEBITAMENTE PERCEPITI

95%
VERIFICHE DEGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI CON ESITO POSITIVO

1,1M

CIRCA 1,1 MILIONI DI CONTATTI RICEVUTI DAL CONTACT CENTER

17M

17 MILIONI I DATI GESTITI RELATIVI ALLE MISURE DELL'ENERGIA ELETTICA DEGLI IMPIANTI IN CONVENZIONE CON GSE

445T

445 TONNELLATE DI CARTA RISPARMIATE CON LA DEMATERIALIZZAZIONE DEL CONTO ENERGIA

550K

550 MILA IMPIANTI FOTOVOLTAICI INCENTIVATI PER UNA POTENZA DI 17.623 MW

389K

389 MILA CONVENZIONI GESTITE DI SCAMBIO SUL POSTO DELL'ENERGIA

5.799

IMPIANTI A ENERGIA RINNOVABILE QUALIFICATI IAFR

corrente
il mondo italiano dell'Energia

1.897

1.897 AZIENDE ADERENTI A FINE 2013 PER FAVORIRE IL NETWORKING TRA LE IMPRESE DELLA FILIERA ITALIANA DELLA *GREEN ECONOMY* E RAFFORZARNE LA COMPETITIVITÀ TECNOLOGICA E COMMERCIALE

GSE
Gestore Servizi Energetici

**NANDO PASQUALI**
PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO GSE

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio di sostenibilità, che pubblichiamo per il quarto anno consecutivo, rappresenta l'occasione per illustrare le azioni intraprese dall'Azienda per rendere i suoi obiettivi sempre più vicini e compatibili con le aspettative dei nostri interlocutori.

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.

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.

Dal 2013 ci è stato assegnato un ruolo fondamentale anche nella promozione delle fonti rinnovabili termiche, dei biocarburanti e dell'efficienza energetica. In particolare quest'ultima costituisce una delle principali leve della Strategia Energetica Nazionale per raggiungere gli obiettivi del Pacchetto europeo Clima-Energia "20-20-20".

In questo scenario di potenziamento delle politiche di riduzione dei consumi di energia primaria, GSE ha il compito di valutare e valorizzare, attraverso il meccanismo dei certificati bianchi, i risparmi ottenuti grazie a progetti di efficienza energetica. Nel 2013 abbiamo valutato oltre 21.000 progetti, per quasi 6 milioni di Titoli di Efficienza Energetica rilasciati e oltre 2.300.000 tonnellate equivalenti di petrolio risparmiate.

Abbiamo poi indirizzato i nostri sforzi nel garantire trasparenza e correttezza nell'allocazione degli incentivi, con circa 2.700 verifiche effettuate sugli impianti che porteranno al recupero di quasi 67 milioni di euro di incentivi indebitamente percepiti e 31 milioni di euro di sussidi recuperati nel 2013, grazie ai controlli effettuati negli anni precedenti.

In un periodo storico particolarmente difficile per l'economia del Paese, non abbiamo fatto mancare il nostro supporto anche alla filiera italiana delle rinnovabili e dell'efficienza energetica, ampliando le attività del progetto Corrente attraverso 30 iniziative – che hanno coinvolto 500 tra piccole e medie imprese italiane – finalizzate a presentare le opportunità offerte dai mercati esteri e a favorire la collaborazione tra aziende e centri di ricerca.

L'obiettivo di creare valore nel lungo periodo, grazie a un'etica quotidiana nella gestione dell'impresa, ci ha portati a confermare l'adesione al progetto *Global Compact* delle Nazioni Unite, nato per promuovere la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto dei diritti umani e del lavoro, oltre alla lotta alla corruzione.

A condividere questo approccio sono *in primis* i nostri dipendenti, che oggi hanno un età media di 38 anni e sono per il 46% donne. A loro abbiamo dedicato oltre 12.000 ore di formazione e numerose iniziative di sensibilizzazione sull'importanza di rafforzare l'impegno per la sostenibilità anche nella vita quotidiana, ad esempio attraverso la mobilità a zero emissioni, il risparmio energetico e la differenziazione dei rifiuti.

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.

# POLICY DI GSE SULLA SOSTENIBILITÀ

GSE, con lo svolgimento delle proprie attività, 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.

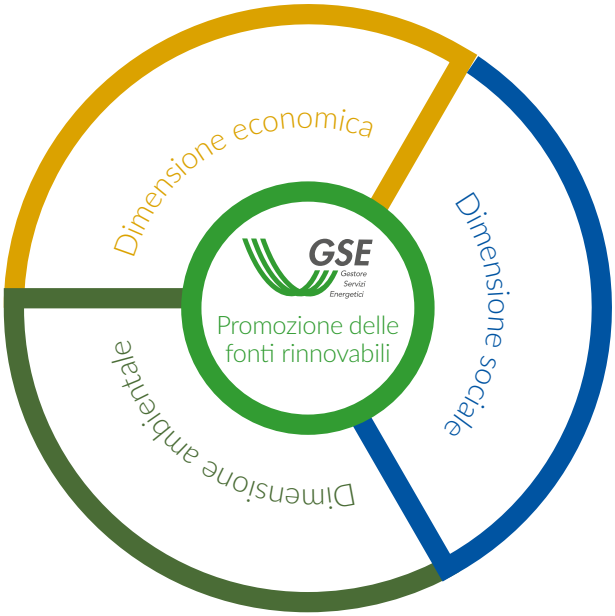
Con la consapevolezza dell'importanza strategica del proprio ambito di operatività per il progresso sociale ed economico dell'Italia, GSE è da sempre impegnato nel diffondere la corretta informazione e promuovere la consapevolezza su un utilizzo dell'energia compatibile con le esigenze dello sviluppo sostenibile.

In questa prospettiva, il contributo allo sviluppo sostenibile rappresenta l'elemento centrale della *mission* 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*.

**DIMENSIONE ECONOMICA**
Efficienza operativa
Economicità della gestione
Investimenti
Sviluppo delle attività

**DIMENSIONE SOCIALE**
Servizi e attività
Relazioni con le pubbliche istituzioni
Dialogo con gli stakeholder
Trasparenza
Relazioni con il personale

**DIMENSIONE AMBIENTALE**
Eco-efficienza interna ed esterna
Riduzione degli impatti ambientali
Energia verde
Acquisti verdi




| I VALORI DI GSE |
|---|
| GSE agisce nel pieno rispetto dei **valori di imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza** riconducibili all'etica propria del servizio pubblico |

| GLI IMPEGNI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Agire responsabilmente** per il perseguimento della *mission* aziendale nella piena consapevolezza dell'importaza 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

Con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità il Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A. (di seguito anche "la Società" o "GSE") intende favorire il dialogo con gli *stakeholder* presentando, oltre un quadro complessivo delle attività svolte, dei progetti realizzati e delle performance raggiunte nel 2013, l'approccio del GSE alla sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Il documento 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.

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).

I dati e le informazioni presenti nel documento si riferiscono a Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 e, laddove specificatamente esplicitati ad alcuni progetti di particolare rilievo avviati nei primi mesi del 2014.

## LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA DEL GRI

| LIVELLO DI APPLICAZIONE DEL REPORT | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Informativa Standard: Informativa sul Profilo G3 (OUTPUT) | Inclusione di:<br>1.1<br>2.1 – 2.10<br>3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12<br>4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15 | Report con *assurance* esterna | Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C più:<br>1.2<br>3.9 – 3.13,<br>4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17 | Report con *assurance* esterna | Stessi requisiti previsti per il Livello B | Report con *assurance* esterna |
| Informativa Standard: Informativa sulla modalità di gestione G3 (OUTPUT) | Non richiesto | | Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori | | Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori | |
| Informativa Standard: Indicatori di Performance G3 e Supplementi di Settore (OUTPUT) | 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 | |

(1) Versione finale del Supplementi di settore

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 *mission* 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 ECONOMICO

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 ricopre un ruolo fondamentale nella promozione dello sviluppo sostenibile sia attraverso il riconoscimento di incentivi alla produzione di energia da fonti rinnovabili sia mediante il riconoscimento di interventi volti all'incremento dell'efficienza energetica, diffondendo una cultura dell'energia compatibile con le esigenze dell'ambiente. Società per azioni interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, svolge le proprie attività in conformità agli indirizzi strategici e operativi definiti dal Ministero dello Sviluppo Economico.

In qualità di capogruppo, GSE esercita funzioni di indirizzo, coordinamento e *service* per le società Acquirente Unico (AU), Gestore dei Mercati Energetici (GME) e Ricerca sul Sistema Energetico (RSE), tutte operanti in ambito energetico e con finalità pubblicistiche.

Anche nel corso del 2013 le Società del Gruppo GSE continuano ad essere interlocutori di riferimento nel settore energetico, gestendo e sviluppando nuove attività, in virtù delle competenze e dell'efficacia d'azione dimostrata nel corso degli ultimi anni.

Interlocutore di rilievo nell'elaborazione di politiche energetiche sostenibili, GSE negli anni ha acquisito un ruolo sempre più strategico nel quadro della politica energetica nazionale e internazionale, aderendo a importanti organizzazioni di settore.

Nel 2013 sono stati introdotti nuovi strumenti e misure che hanno riordinato e potenziato i sistemi di incentivazione, assegnando a GSE nuove attività nell'ambito dell'efficienza energetica, della promozione delle fonti rinnovabili termiche e dei biocarburanti, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo delle rinnovabili e dell'efficienza energetica nel Paese, anche in vista del raggiungimento degli obiettivi comunitari al 2020.

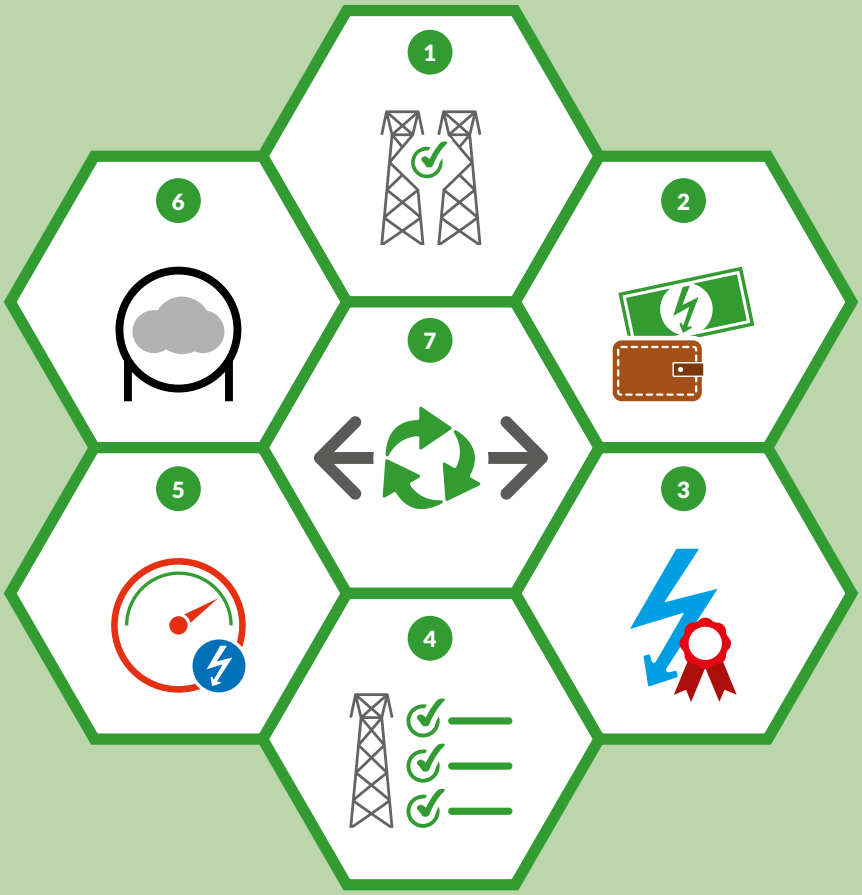
La forte crescita del volume delle attività, registrata negli ultimi anni, è confermata anche nel 2013.Il primo anno di gestione del meccanismo dei Certificati Bianchi da parte di GSE è stato caratterizzato da un crescente interesse degli operatori attraverso la presentazione di oltre 21.709 progetti ottenendo 5.932.441 TEE.

Il numero di impianti fotovoltaici gestiti è passato da oltre 476.000 nel 2012 a quasi 550.000 nel 2013. Inoltre, il regime dello Scambio sul Posto ha comportato la gestione di quasi 390 mila rapporti commerciali con altrettanti operatori. È pressoché stabile, rispetto al 2012, l'andamento medio dei contatti annuali del *Contact Center* GSE, che si attestano a poco sopra il milione tra telefonate, mail, fax, ecc. Infine, l'attività di verifica degli impianti ha permesso di accertare un ammontare d'incentivi indebitamente percepiti di oltre 67 milioni di euro.

636

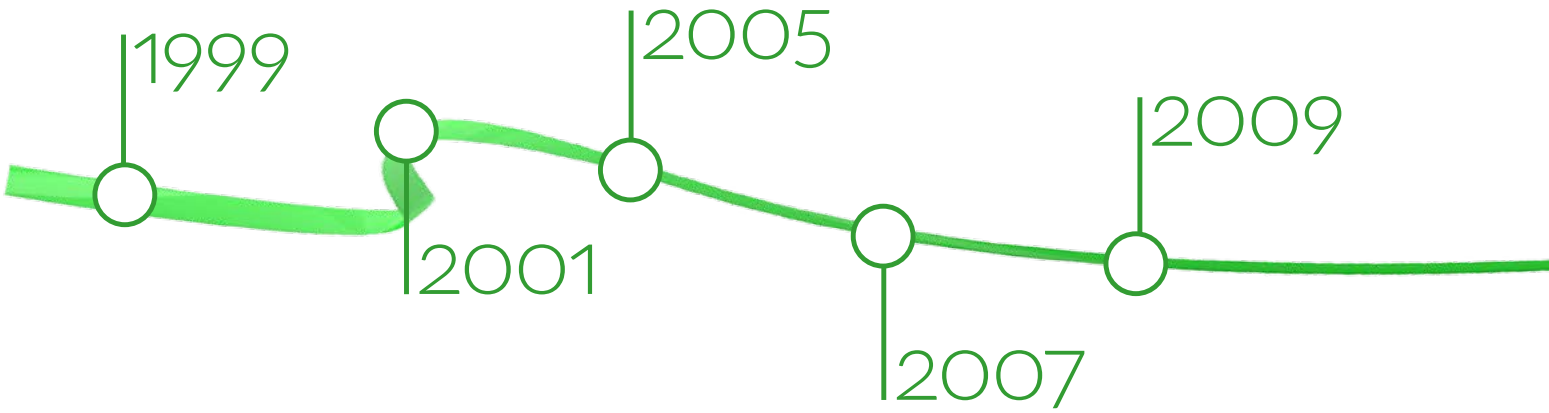
Numero dei dipendenti

## LE COMPETENZE ATTRIBUITE A GSE SI CONCRETIZZANO NELLO SVOLGIMENTO DELLE SEGUENTI ATTIVITÀ:




1. QUALIFICA IMPIANTI
2. INCENTIVAZIONE E COMPRAVENDITA DI ENERGIA ELETTRICA
3. CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA
4. VERIFICA DEGLI IMPIANTI
5. PROMOZIONE E INCENTIVAZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA E DELL'ENERGIA TERMICA
6. STOCCAGGIO VIRTUALE DEL GAS NATURALE
7. PROMOZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE PER DIFFONDERE LA CULTURA DELL'USO DELL'ENERGIA SOSTENIBILE

# 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.

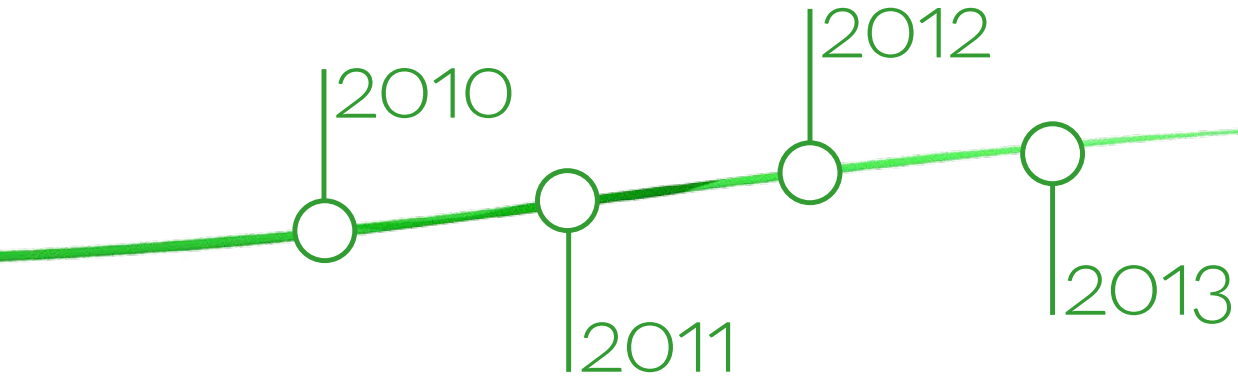
**2009** In linea con l'ampliamento del raggio di azione e in virtù dei nuovi compiti e attribuzioni, a novembre 2009 la Società ha cambiato la sua denominazione da Gestore dei Servizi Elettrici a **Gestore dei Servizi Energetici**.

**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 elettro-energetico, con particolare riferimento ai progetti strategici nazionali, di interesse pubblico generale, finanziati con il Fondo per la Ricerca di Sistema.

GSE Gestore Servizi Energetici




## 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. 28/11 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** (D.Lgs. n. 28 3/3/2011).

# LE SOCIETÀ DEL 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.

AU gestisce lo Sportello per il Consumatore di Energia per conto dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, 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.

## GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI S.P.A.

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

## 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.

1.277 Numero di dipendenti totali del gruppo al 31 dicembre 2013

70 TWh

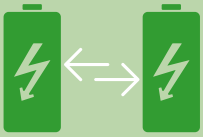
L'energia acquistata utile ad approvvigionare quasi un quarto del fabbisogno nazionale.

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.

25M

25 milioni i clienti del mercato tutelato gestiti a fine 2013



289,2 TWh

Volumi di energia elettrica scambiati sul mercato del giorno prima

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 a 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.

60+

Oltre 60 progetti europei di ricerca seguiti nel corso del 2013

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.

# IL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI: ASPETTI DI RILIEVO E PRINCIPALI TENDENZE

Negli ultimi anni gli sforzi messi in atto dall'Unione Europea per favorire una politica energetica più attenta alle tematiche ambientali sono stati intensificati con la scelta di incentrare sempre più la strategia energetica europea sullo sviluppo delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica. Il Consiglio Europeo nel 2013 ha confermato che la politica energetica dell'UE si propone di fornire alle famiglie e alle imprese un'energia a prezzi accessibili e competitivi, in modo sicuro e sostenibile.

La nuova Strategia Energetica Nazionale (SEN), approvata in Italia con il D.M. 8 marzo 2013, ha lo scopo di definire un quadro di riferimento chiaro e stabile per gli operatori del settore e individua 4 obiettivi prioritari:

- riduzione dei costi energetici
- pieno raggiungimento e superamento di tutti gli obiettivi europei in materia ambientale
- maggiore sicurezza di approvvigionamento
- sviluppo industriale del settore energia

La realizzazione della SEN consentirà un'evoluzione graduale del quadro energetico attuale e il superamento degli obiettivi europei previsti per l'Italia dal "Pacchetto 20-20-20". Ci si attende, inoltre, che entro il 2020 le energie rinnovabili diventino la prima fonte nel settore elettrico, al pari del gas, con un'incidenza del 35-38%.

La promozione dell'efficienza energetica e un mercato del gas competitivo, insieme allo sviluppo sostenibile delle energie rinnovabili, ricoprono un ruolo chiave per il conseguimento dei quattro obiettivi strategici.

In questo contesto GSE è chiamata ad assumere un ruolo di rilievo, come dimostra la progressiva estensione del perimetro delle attività gestite: incentivi e servizi per le energie rinnovabili (settore elettrico, termico e dei trasporti) e l'efficienza energetica, collocamento delle quote di emissione, supporto istituzionale, la cui attuazione è fondamentale per una piena realizzazione della Strategia Energetica Nazionale.

-21%

Riduzione delle emissioni di gas serra del 21% rispetto al 2005

**OBIETTIVO EUROPEO -18%**

-24%

Riduzione del 24% dei consumi primari rispetto all'andamento inerziale

**OBIETTIVO EUROPEO -20%**

-20%

Raggiungimento del 19-20% di incidenza dell'energia rinnovabile sui consumi finali lordi

**OBIETTIVO EUROPEO -17%**

# MISSIONE E VALORI

GSE favorisce in Italia la sostenibilità ambientale attraverso l'incentivazione e lo sviluppo delle fonti di energia rinnovabile, in linea con i valori aziendali dichiarati nel Codice Etico e nella Policy di sostenibilità.

Nella missione di GSE è implicito il concetto di responsabilità sociale di impresa, infatti la Società è quotidianamente impegnata nella diffusione di una cultura dell'uso dell'energia 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.

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.

## I VALORI DI GSE

Fedele ai valori di trasparenza, imparzialità, indipendenza e riservatezza, GSE favorisce, nello svolgimento della proprie attività, l'attivazione di processi gestionali volti al miglioramento continuo e all'efficienza dei propri processi operativi.

Il Codice Etico e la Policy di sostenibilità rappresentano per GSE una guida coerente sulle tematiche della social responsability e sono il risultato di una riflessione condivisa su valori, obiettivi perseguibili e strumenti necessari al raggiungimento degli stessi.

La rigorosa osservanza della normativa, il rispetto delle regole comportamentali contenute nel Codice Etico, la tutela delle pari opportunità, la prevenzione dei rischi, la salvaguardia dell'ambiente, nonché la salute e sicurezza delle proprie persone, costituiscono per GSE condizione imprescindibile per il conseguimento della *mission* istituzionale ad esso attribuita.

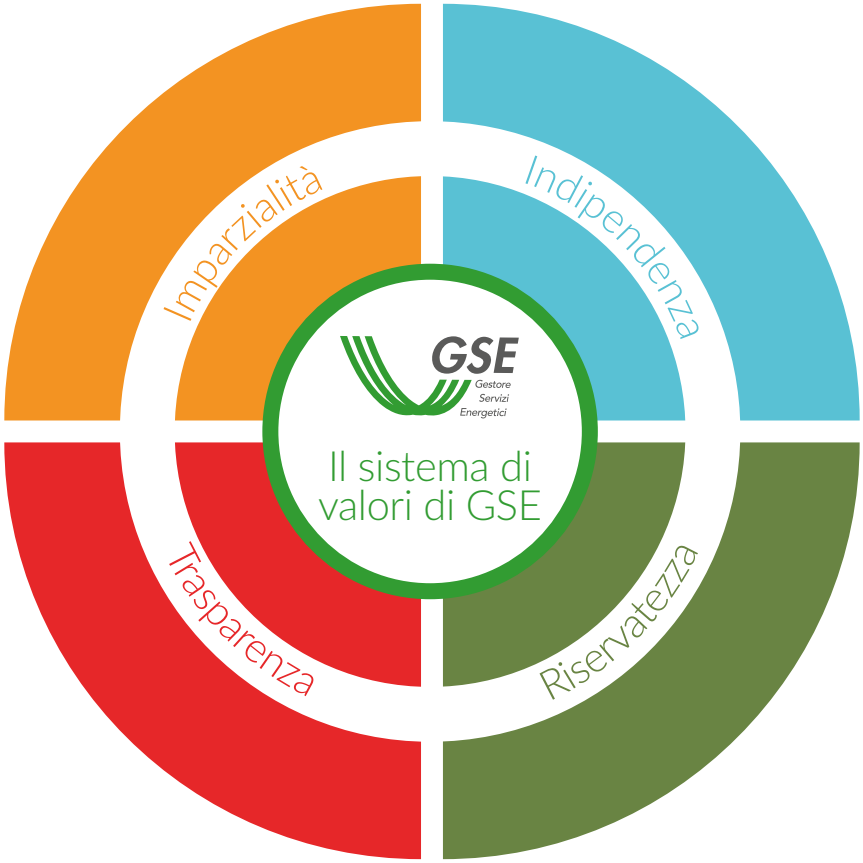
La Società si impegna inoltre nella costante diffusione tra tutti i suoi *stakeholder* dei principi e dei valori propri della responsabilità sociale d'impresa, favorendo così un clima aziendale basato sulla trasparenza, sul confronto e sul dialogo continuo.

## MISSIONE AZIENDALE

GSE Gestore Servizi Energetici

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.




## Principi di business

| INTEGRITÀ | EFFICACIA ED EFFICIENZA GESTIONALE | RESPONSABILITÀ | CENTRALITÀ DELLA PERSONA | RISPETTO DELL'AMBIENTE |
|---|---|---|---|---|
| Condurre tutte le nostre attività con integrità e rispetto per le persone, le organizzazioni e l'ambiente con cui veniamo a 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 | 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* | 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 | 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 | Promuoviamo modelli di vita ecocompatibili e diffondiamo una cultura dell'uso dell'energia nel rispetto dell'ambiente. 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 e sensibilizzare su tali principi |

**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.**

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

Dal 2011 GSE aderisce al Global Compact, l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più diffusa nel mondo. Proposta nel 1999, presso il World Economic Forum di Davos, dall'ex Segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan che ha invitato i leader dell'economia mondiale a sottoscrivere con le Nazioni Unite un "Patto Globale", allo scopo di affrontare, in una logica di collaborazione, gli aspetti più critici della globalizzazione.

L'iniziativa avvicina imprese, agenzie dell'ONU, organizzazioni del lavoro e della società civile nel promuovere la responsabilità sociale d'impresa attraverso il rispetto e la diffusione dei dieci principi universali relativi ai diritti umani, agli standard lavorativi, alla tutela dell'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Aderendo al Global Compact, GSE si impegna ad intraprendere un processo di integrazione consapevole dei dieci principi nelle strategie aziendali, a promuovere e diffondere la loro applicazione nell'ambito della sua sfera d'influenza e a condividere con gli *stakeholder* le migliori esperienze realizzate.

### GSE E IL GLOBAL COMPACT

I 10 principi 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:

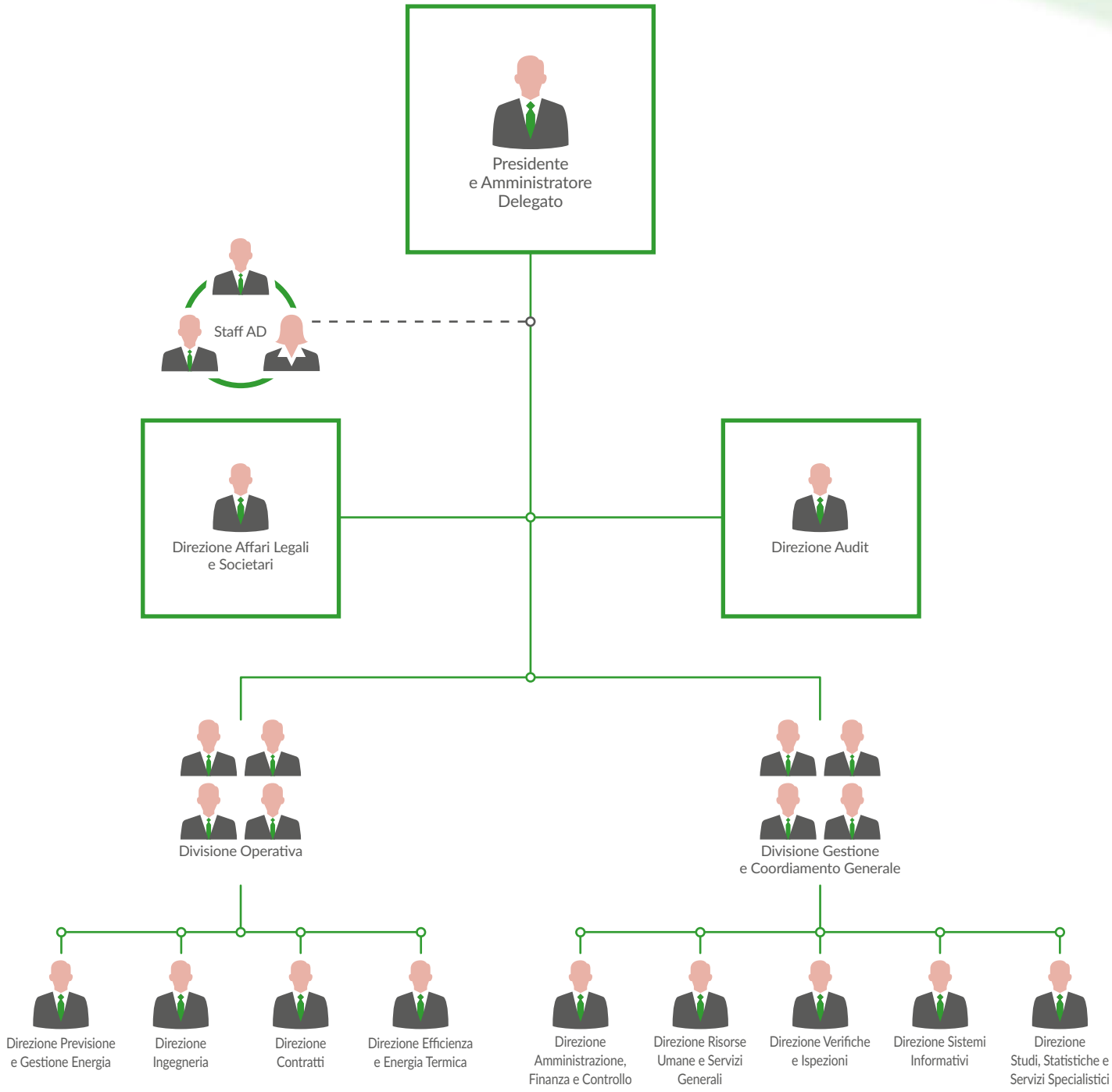
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DIRITTI UMANI** | **Principio I**<br>promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza | | **Principio II**<br>assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani | |
| **LAVORO** | **Principio III**<br>sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva | **Principio IV**<br>eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio | **Principio V**<br>eliminare in maniera effettiva il lavoro minorile | **Principio VI**<br>eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione |
| **AMBIENTE** | **Principio VII**<br>sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali | **Principio VIII**<br>intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale | **Principio IX**<br>incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente | |
| **LOTTA ALLA CORRUZIONE** | **Principio X**<br>Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti. | | | |

# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'ampliamento del perimetro delle attività affidate a GSE ha reso necessaria una nuova articolazione della struttura organizzativa della Società che aveva bisogno di essere potenziata per razionalizzare gli ambiti di responsabilità delle due Divisioni, per ridurre la disomogeneità degli elementi da governare e per concentrare in un unico presidio "integrato", la Divisione Operativa, le attività di ammissione e gestione degli incentivi per le fonti rinnovabili e l'efficienza energetica, anche attraverso la creazione della nuova Direzione Efficienza e Energia Termica.

Il consolidamento dell'unità Verifiche e Ispezioni in una Direzione dedicata, affidata alla Divisione Gestione e Coordinamento Generale, rientra nel progetto di focalizzazione e potenziamento per Aree di responsabilità, con l'obiettivo di inserire in un unico presidio dei processi di Staff le attività di carattere strategico e trasversale per l'Azienda.

Nell'ambito della Divisione Gestione e Coordinamento Generale, il presidio e la gestione delle attività 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.


Presidente
e Amministratore
Delegato
Staff AD
Direzione Affari Legali
e Societari
Direzione Audit
Divisione Operativa
Divisione Gestione
e Coordiamento Generale
Direzione Previsione
e Gestione Energia
Direzione
Ingegneria
Direzione
Contratti
Direzione Efficienza
e Energia Termica
Direzione
Amministrazione,
Finanza e Controllo
Direzione Risorse
Umane e Servizi
Generali
Direzione Verifiche
e Ispezioni
Direzione Sistemi
Informativi
Direzione
Studi, Statistiche e
Servizi Specialistici

# DISEGNO STRATEGICO

GSE assume sempre più un ruolo fondamentale nell'elaborazione di politiche energetiche sostenibili per il Sistema Paese, offrendo risposte puntuali agli scenari in continuo cambiamento a seguito di evoluzioni normative, riuscendo ad anticipare le mutevoli condizioni in atto nel mercato energetico.

La creazione di valore sostenibile nel tempo deve essere supportata da una chiara identificazione, analisi e valorizzazione degli elementi chiave posti alla base del focus strategico della Società. In quest'ottica è possibile garantire un allineamento tra gli ambiti d'azione di GSE e la più generale strategia societaria che deve essere fortemente connessa ai valori ed alla *mission* aziendale.

## FOCUS STRATEGICO ED AMBITI D'AZIONE DI GSE

Missione Valori

| ASSET STRATEGICI | AMBITI D'AZIONE |
|---|---|
| Competenze e know-how | Qualifica degli impianti, incentivazione dell'energia da fonti rinnovabili e attività di verifica |
| Networking | Ritiro commerciale e vendita dell'energia sul mercato |
| Controllo | Supporto alle Istituzioni e alla Pubblica Amministrazione |
| Servizio offerto | Promozione delle fonti rinnovabili e della filiera |
| Ricerca e innovazione | Stoccaggio virtuale del gas naturale |

Creazione di valore sostenibile per gli *stakeholder*

## COMPETENZE E KNOW-HOW

La valorizzazione del patrimonio di conoscenze rappresenta uno strumento per creare valore condiviso nel tempo. GSE è impegnato ad accrescere le competenze specialistiche di ciascun soggetto che collabora allo svolgimento delle proprie attività, promuovendo un'intensa attività di ricerca, favorendo la condivisione di esperienze ed offrendo occasioni di formazione.

## NETWORKING

La promozione dello sviluppo sostenibile attraverso la diffusione delle energie rinnovabili può essere realizzato pienamente attivando reti relazionali a livello territoriale tra operatori del settore, Pubbliche Amministrazioni ed enti nazionali ed internazionali. GSE punta a valorizzare e far comunicare le eccellenze italiane del settore, favorendo lo sviluppo di sinergie vincenti.

## CONTROLLO

La tutela della collettività passa attraverso un corretto svolgimento dei compiti che la legge attribuisce alla Società. Per questo motivo GSE garantisce che le attività di controllo svolte nell'ambito della propria operatività siano realizzate nel rispetto dei criteri di professionalità e in aderenza alle previsioni normative.

## SERVIZIO OFFERTO

GSE è impegnato nell'offrire un servizio efficiente ed efficace in grado di rispondere alle aspettative degli *stakeholder*. Attraverso le attività intraprese nel tempo la Società supporta i clienti, le Pubbliche Amministrazioni e i diversi interlocutori del settore, esercitando un ruolo attivo e di indirizzo.

## RICERCA E INNOVAZIONE

L'attività di ricerca ed innovazione assume un ruolo determinante nell'individuare i futuri ambiti di sviluppo del settore delle energie rinnovabili. Per questo motivo, anche alla luce delle competenze attribuite per legge, GSE svolge una costante azione di stimolo alla ricerca ed all'innovazione, realizzando studi, analisi statistiche ed offrendo avanzati servizi di informazione.

## CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER E COMPORTAMENTO SOCIALMENTE RESPONSABILE

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

# GOVERNANCE DI GSE

GSE, in qualità di attore istituzionale, ha sempre svolto i compiti attribuiti nel rispetto della legalità e in ottica di massima trasparenza verso i propri *stakeholders*.

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

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 dei sistemi di controllo della Società.

A rafforzare il modello di Governance, GSE ha previsto di avviare per l'anno 2014 un percorso progettuale, nell'ambito della propria organizzazione del lavoro, per 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 al fine di prevenire condotte illecite.

## 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 S.p.A., con delibera del 13 luglio 2012, ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione della Società, in carica per gli esercizi 2012, 2013 e 2014. Le funzioni del Comitato Compensi sono state attribuite direttamente al Consiglio di Amministrazione.

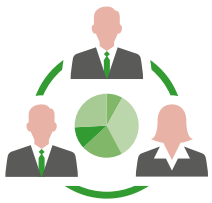
In coerenza con quanto previsto dal D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con L. 7 agosto 2012 n. 135, il Consiglio di Amministrazione di GSE è composto da tre membri, Presidente e Amministratore Delegato, concentrando in un'unica figura le due cariche, e da due Consiglieri, dipendenti delle amministrazioni titolari della partecipazione e dei poteri di indirizzo e vigilanza.

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 anche 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.

## LA GOVERNANCE SOCIETARIA E LE PRINCIPALI FUNZIONI

### ASSEMBLEA DEI SOCI



Approva il Bilancio, nomina il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, la Sociertà 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.

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 almeno ogni tre mesi 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.

Sul sito Internet della Società è consultabile il *curriculum vitae* del Presidente e Amministratore Delegato.

## MODELLO ORGANIZZATIVO

GSE, in coerenza con il 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 altri 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.

### COMPOSIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| **Linee Guida**, denominate "Principi di riferimento" | **Sezioni specifiche** ("Reati contro la Pubblica Amministrazione e altri reati"; "Reati societari") differenziate in relazione alle diverse fattispecie criminose previste nel Decreto | **Procedure aziendali** | **Codice Etico di GSE** | **Codice Disciplinare aziendale** |

Nel corso del 2013 il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 adottato dall'azienda è stato aggiornato al fine di recepire le seguenti evoluzioni normative:

- l'art. 25 è stato modificato dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190, introducendo il reato di "induzione indebita a dare o promettere utilità" e il reato di "peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e istigazione alla corruzione di membri degli organi delle Comunità europee e di funzionari delle Comunità europee e di Stati esteri";
- l'art. 25-ter è stato modificato dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190, introducendo il reato di "corruzione fra privati";
- l'art. 25-duodecies è stato modificato dal D.Lgs. 16 luglio 2012, n. 109, introducendo il reato di "impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare".

Nel luglio 2013 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le nuove Linee Guida e Sezioni Specifiche del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01, aggiornate coerentemente con le modifiche normative di cui sopra. Va evidenziato a tal riguardo che i processi che presentano il rischio di commissione di uno o più dei nuovi reati contemplati nei precedenti articoli, erano già stati precedentemente inseriti tra quelli sensibili ex D.Lgs. 231/01 e, perciò, opportunamente normati e monitorati.

# CORPORATE GOVERNANCE

## TOTALE MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 5 | 3 (1) | **3** (1) |

## CONSIGLIERI ESECUTIVI PRESENTI NEL C.D.A.

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 2 | 1 (1) | **1** (1) |

## CONSIGLIERI INDIPENDENTI PRESENTI NEL C.D.A.

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 0 | 0 | **0** |

## RIUNIONI DEL C.D.A.

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 12 | 8 (2) | **14** |

## RIUNIONI DEL COMITATO COMPENSI

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 2 | 0 (3) | **0** (3) |

Non è stato costituito il Comitato Compensi

## RIUNIONI DEL COLLEGIO SINDACALE

| 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| 7 | 10 | **7** |

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente e Amministratore Delegato
**DOTT. NANDO PASQUALI**

Consigliere
**DOTT. DOMENICO IANNOTTA**

Consigliere
**DOTT.SSA ROSARIA FAUSTA ROMANO**

## COLLEGIO SINDACALE

Presidente
**DOTT. FRANCESCO MASSICCI**

Sindaco effettivo
**DOTT. DIEGO CONFALONIERI**

Sindaco effettivo
**DOTT. SILVANO MONTALDO**

Sindaco supplente
**DOTT.SSA BARBARA FILIPPI**

Sindaco supplente
**DOTT. LUIGI ORLANDO**

## CORTE DEI CONTI

Magistrato Delegato
**DOTT. ALBERTO AVÒLI**

## PARTECIPAZIONE MEDIA DEI CONSIGLIERI ALLE RIUNIONI DEL C.D.A.

| 2013 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **98%** | 100% | 98% |

## NOTE

**(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.

**PILASTRI PER IL RISPETTO DEL MODELLO ORGANIZZATIVO**

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| Segregazione delle attività | Norme | Deleghe e procure | Tracciabilità delle attività |

## CODICE ETICO

GSE, nel 2001, con delibera del Consiglio d'Amministrazione, ha adottato il Codice Etico, che definisce i valori, i principi e le regole comportamentali che tutti coloro che hanno una relazione con GSE e agiscono per nome e per conto della Società sono chiamati ad osservare per garantire il rispetto dei valori di imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza riconducibili all'etica propria del pubblico servizio.

Il Codice Etico è parte integrante del Modello Organizzativo aziendale e per i dipendenti, il suo rispetto è da considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai dipendenti stessi.

La violazione di tali norme può costituire inadempimento grave e fonte di illecito civile.

## ORGANISMO DI VIGILANZA

Nel corso del 2013, l'Organismo di Vigilanza ha elaborato e somministrato a un campione rappresentativo di dipendenti di GSE, per il tramite della Direzione Audit, un questionario sul D.Lgs. 231/01 allo scopo di comprendere il livello di diffusione della conoscenza riguardo le tematiche inerenti al decreto e al Modello Organizzativo. A valle dell'analisi dei risultati ottenuti, è stato rilevato un soddisfacente grado di consapevolezza.

## ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza di GSE, nominato dal Consiglio di Amministrazione di GSE, ha il compito di vigilare sull'efficacia, sull'osservanza e sull'opportunità di aggiornamento del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 adottato dall'azienda e di coordinare la corretta ed omogenea attuazione del Modello stesso nell'ambito del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione di GSE 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. Nel corso del 2013, in particolare, sono stati oggetto di audit 18 processi

aziendali valutati sensibili ex D.Lgs.231/01, e sono state effettuate, da parte dei rispettivi responsabili, opportune autovalutazioni in merito alla gestione dei processi non sottoposti a puntuali verifiche di audit. È, pertanto, possibile affermare che nel corso del 2013 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.

## STRUMENTI DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

# RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER E TEMATICHE RILEVANTI DI SOSTENIBILITÀ

Il ruolo e le attività svolte da GSE presuppongono di considerare all'interno delle decisioni aziendali, le esigenze e le aspettative di una molteplicità di portatori di interesse, bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

La volontà di comunicare il profilo di responsabilità sociale e rendere conto agli *stakeholder* delle capacità di operare in coerenza con i propri valori e in linea con i principi dello sviluppo sostenibile, accompagna costantemente le attività di GSE. La relazione con gli *stakeholder* è da sempre per GSE uno degli elementi chiave per la creazione di valore condiviso.

Al fine di raccogliere e analizzare le istanze degli *stakeholder*, identificarne le legittime aspettative e garantire la soddisfazione dei loro interessi, la Società è impegnata a favorire un graduale percorso di ascolto e dialogo, sempre più aperto e trasparente, in un'ottica di integrazione con le proprie scelte strategiche. L'identificazione dei portatori di interesse, con cui GSE è quotidianamente chiamato al confronto, rappresenta un'attività essenziale del più generale percorso di sostenibilità, condotto sempre in ottica di trasparenza e collaborazione reciproca.

Il Bilancio di Sostenibilità consente, tra le differenti modalità e i diversi strumenti di dialogo utilizzati dall'Azienda, di fornire un'accurata rendicontazione dei risultati conseguiti e degli obiettivi di miglioramento che si intendono perseguire in ambito economico, sociale e ambientale.

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 il raggiungimento di una risposta responsabile e strategica 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 *mission* 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.

## MAPPATURA DEGLI *STAKEHOLDER* DI GSE

**AZIONISTI**

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

**GENERAZIONI FUTURE, AMBIENTE 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

**FORNITORI**

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

**DIPENDENTI**

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

**COMUNITÀ / ASSOCIAZIONI**

Sostegno alle iniziative, spirito di collaborazione, gestione aziendale responsabile.

**CLIENTI**

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

**SINDACATI**

Corretta gestione delle attività, comunicazione.

**ISTITUZIONI PUBBLICHE ENTI LOCALI**

Comunicazione trasparente, supporto, attenzione al territorio.

**COMUNITÀ SCIENTIFICA**

Collaborazione, partecipazione.

**AUTORITÀ / GOVERNO ENTI REGOLATORI**

Correttezza, collaborazione.

**ISTITUZIONI FINANZIARIE**

Solidità patrimoniale.

**CITTADINI**

Correttezza.

**ISTITUZIONI SOVRANAZIONALI**

Partnership.

**MEDIA**

Comunicazione trasparente.

# 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 risulta in crescita a causa del maggiore volume di attività che ha interessato la Società nell'ultimo triennio, pertanto nel 2013 il valore della produzione si è attestato a 15.127 milioni di euro, in aumento rispetto all'anno precedente.

GSE ha continuato a sostenere significativi investimenti al fine di offrire un elevato livello di servizio. Il valore totale degli investimenti nel 2013 è stato pari a 14,3 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 delle FER termiche, dei Certificati Bianchi e delle Garanzie d'Origine, oltre che la manutenzione evolutiva degli applicativi di business già esistenti per il coordinamento degli incentivi ad impianti fotovoltaici e ad impianti alimentati da fonti energetiche rinnovabili diverse dal fotovoltaico. Sono stati effettuati, inoltre, interventi volti alla definizione di nuovi sistemi informatici e 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 2013, 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. | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **DATI ECONOMICI (EURO MILIONI)** | | | |
| Valore della produzione | 11.518,5 | 14.786,9 | 15.127,3 |
| Margine operativo lordo | 6,5 | 10,3 | 8,4 |
| Risultato operativo | (0,9) | (0,8) | (4,9) |
| Utile netto | 19,0 | 19,2 | 14,4 |
| **DATI PATRIMONIALI (EURO MILIONI)** | | | |
| Immobilizzazioni nette | 96,5 | 99,7 | 102,9 |
| Capitale circolante netto | 254,9 | 285,5 | (427,2) |
| Fondi | (38,0) | (35,4) | (36,0) |
| Patrimonio netto | 134,2 | 141,5 | 143,8 |
| Indebitamento (Disponibilità) finanziario netto | 179,2 | 208,3 | (504,2) |
| **DATI OPERATIVI** | | | |
| Investimenti (Euro milioni) | 16,4 | 12,0 | 14,3 |
| Consistenza media del personale | 419 | 508 | 581 |
| Consistenza del personale al 31 dicembre | 494 | 570 | 636 |
| ROE | 14,1% | 13,6% | 10,0% |

# GSE IN CIFRE: L'ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

## LA RICCHEZZA CREATA

Nei seguenti prospetti viene rappresentata, per il triennio 2011 – 2013, la formazione e la distribuzione fra i vari *stakeholder* del valore aggiunto inteso come aggregato della ricchezza generata dall'azienda.

| PROSPETTO CREAZIONE VALORE AGGIUNTO<br>EURO/MILA | 2011 | 2012 | 2013 | VARIAZIONI<br>2012-20123 |
|---|---|---|---|---|
| **RICAVI CARATTERISTICI** | | | | |
| Ricavi da vendita di energia e proventi accessori | 3.991.214 | 4.554.852 | 3.587.429 | (967.423) |
| Componenente tariffaria A3 | 7.242.505 | 9.810.884 | 10.972.199 | 1.161.315 |
| Sopravvenienze attive | 197.112 | 270.847 | 288.879 | 18.032 |
| Ricavi per Stoccaggio Virtuale gas | 55.036 | 105.738 | 98.120 | (7.618) |
| Ricavi da vendita di Certificati Verdi e RECS | 3.618 | 8.667 | 68.826 | 60.159 |
| Corrispettivi diversi relativi all'energia | 13.482 | 18.835 | 92.915 | 74.080 |
| **TOTALE RICAVI CARATTERISTICI** | **11.502.967** | **14.769.823** | **15.108.368** | **338.545** |
| **COSTI CARATTERISTICI** | | | | |
| Costi per acquisto energia | 6.069.438 | 7.088.438 | 6.640.673 | (447.765) |
| Contributi per incentivazione del fotovoltaico | 3.931.020 | 6.024.983 | 6.485.137 | 460.154 |
| Costi di acquisto di Certificati Verdi | 1.359.853 | 1.422.073 | 1.423.319 | 1.246 |
| Costi per Stoccaggio Virtuale gas | 55.036 | 105.738 | 98.120 | (7.618) |
| Sopravvenienze passive | 34.989 | 62.914 | 377.535 | 314.621 |
| Costi per servizi | 30.726 | 35.524 | 49.400 | 13.876 |
| Costi per godimento beni di terzi | 1.663 | 2.069 | 2.780 | 711 |
| **TOTALE COSTI CARATTERISTICI** | **11.482.725** | **14.741.739** | **15.076.964** | **335.225** |
| **VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO** | **20.242** | **28.084** | **31.404** | **3.320** |
| Ricavi e proventi extra caratteristici | 15.857 | 17.118 | 17.829 | 711 |
| Proventi da partecipazioni | 13.104 | 12.288 | 9.862 | (2.426) |
| Proventi finanziari | 10.905 | 9.762 | 16.599 | 6.837 |
| Saldo della gestione straordinaria | (570) | 875 | 298 | (577) |
| **VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO** | **59.538** | **68.127** | **75.992** | **7.865** |
| Ammortamenti e svalutazioni | 7.375 | 9.194 | 11.711 | 2.517 |
| Accantonamenti per rischi ed oneri | 369 | 1.952 | 1.544 | (408) |
| **VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO** | **51.794** | **56.981** | **62.737** | **5.756** |

Si evidenzia che, a seguito di una riclassifica contabile effettuata per dare maggiore chiarezza al bilancio civilistico, a partire dall'esercizio 2013 gli accantonamenti ai fondi vengono evidenziati separatamente dai rilasci che interessano gli stessi fondi; per consentire un confronto significativo si sono adeguati anche i valori del 2011 e del 2012.

Con riferimento all'anno 2013, nel quale GSE ha realizzato un utile netto di Euro 14.382 mila, il valore aggiunto netto creato si attesta a Euro 62.737 mila con un aumento di Euro 5.756 mila rispetto al precedente esercizio. I ricavi della gestione caratteristica, riconducibili alle attività inerenti i settori dell'energia elettricae del gas, ammontano ad Euro 15.108.368 mila e risultano in crescita di Euro 338.545 mila rispetto all'anno 2012. Essi sono costituiti prevalentemente dai ricavi da vendita di energia per Euro 3.587.429 mila e dalla componente tariffaria A3, che GSE raccoglie ed impiega per incentivare le fonti rinnovabili, per Euro 10.972.199 mila.

I costi della gestione caratteristica sono costituiti dai costi per acquisto di energia (Euro 6.640.673 mila), dai contributi del fotovoltaico (Euro 6.485.137 mila) che denotano il maggiore incremento a seguito dell'entrata in esercizio di nuovi impianti, e dai costi per l'acquisto dei Certificati Verdi (Euro 1.423.319 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.

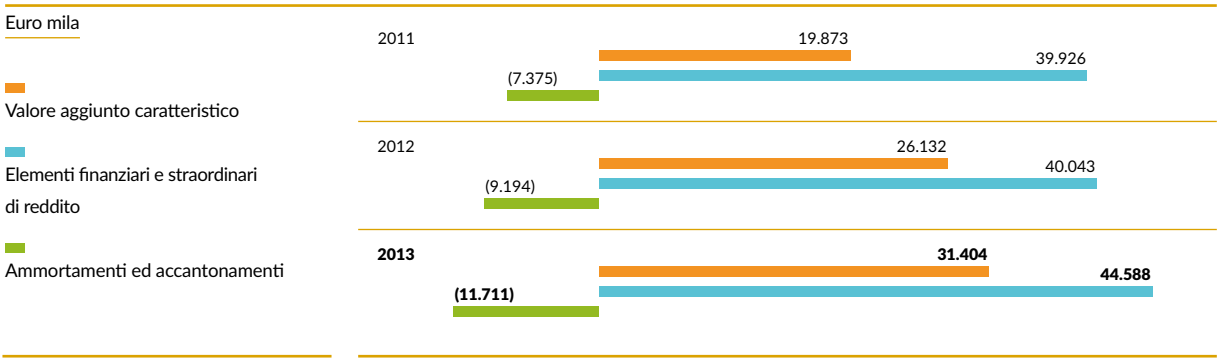
Relativamente alle partite di natura finanziaria, l'aumento dei proventi finanziari (Euro 6.837 mila) è dovuta alle maggiori disponibilità liquide societarie dell'esercizio, mentre il decremento dei proventi da partecipazioni (Euro 2.426 mila) non è indicativo dei risultati economici delle controllate, in quanto nell'esercizio precedente i dividendi corrisposti erano stati erogati in parte tramite l'utilizzo di riserve disponibili.

Si evidenzia che, a seguito di una riclassifica contabile effettuata per dare maggiore chiarezza al bilancio civilistico, a partire dall'esercizio 2013 gli accantonamenti ai fondi vengono evidenziati separatamente dai rilasci che interessano gli stessi fondi; per consentire un confronto significativo si sono adeguati anche i valori del 2011 e del 2012.

Il risultato dell'anno 2013, oltre a vedere la crescita del Valore Aggiunto Globale netto (+9,17% rispetto al 2012) segna anche il consolidamento dei margini della gestione caratteristica che contribuisce a determinare il Valore Globale netto nella misura del 50%.

Il grafico seguente evidenzia 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 2011 - 2013 è la seguente:

| **PROSPETTO DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO** EURO/MILA | 2011 | 2012 | **2013** | VARIAZIONI 2012-20123 |
|---|---|---|---|---|
| Remunerazione del personale: | (28.897) | (34.299) | **(40.066)** | (5.767) |
| *Remunerazione diretta* | *(22.354)* | *(26.560)* | ***(31.372)*** | *(4.812)* |
| *Remunerazione indiretta* | *(6.543)* | *(7.739)* | ***(8.694)*** | *(955)* |
| Remunerazione della Pubblica Amministrazione | (2.931) | (2.631) | **(4.021)** | (1.390) |
| Remunerazione del capitale di credito | (1.006) | (821) | **(4.268)** | (3.447) |
| Remunerazione del capitale proprio | (18.960) | (19.230) | **(14.382)** | 4.848 |
| **VALORE AGGIUNTO NETTO DISTRIBUITO** | **(51.794)** | **(56.981)** | **(62.737)** | **(5.756)** |

Il valore aggiunto generato è stato attribuito prevalentemente al personale, sia come remunerazione diretta sia indiretta, ed ammonta nel 2013 complessivamente ad Euro 40.066 mila. L'incremento che questa voce subisce in tale esercizio è ascrivibile alla maggiore consistenza del personale, in costante aumento nel corso degli anni per le maggiori attività svolte da GSE nel settore delle fonti rinnovabili.

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

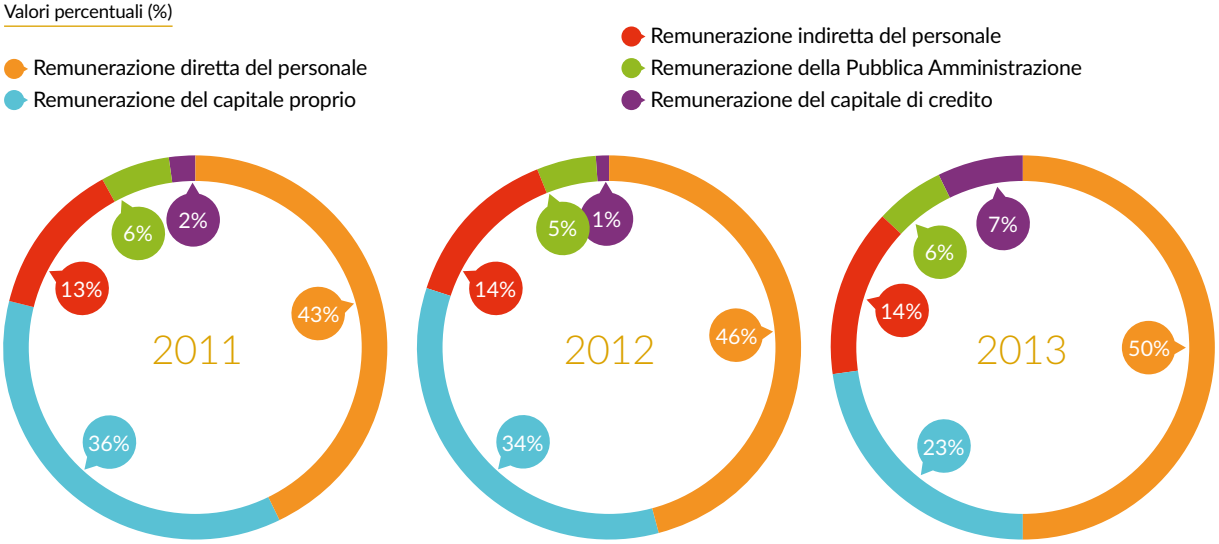
La remunerazione del capitale di credito consiste essenzialmente negli interessi versati per i finanziamenti concessi dalle banche; nell'esercizio 2013 questi oneri hanno registrato un aumento legato agli interessi maturati sulle somme che GSE ha incassato per il collocamento delle quote di $CO_2$ sulla 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 DA GSE**

Valori percentuali (%)



## L'ATTENZIONE ALLE PERSONE

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

# LE PERSONE DI GSE

Al 31 dicembre 2013 i lavoratori di GSE sono 636, di cui circa l'85% a tempo indeterminato.

Considerando anche le persone assunte con altri strumenti di flessibilità, la forza lavoro totale risulta pari a 662.

Le assunzioni effettuate nell'ultimo triennio sono state 283, di cui il 49% donne.

636

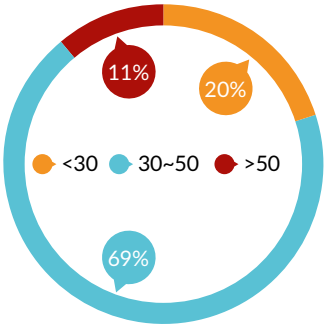
Numero dei dipendenti

**EVOLUZIONE CONSISTENZA DEL PERSONALE**

Triennio 2011-2013

Anche quest'anno si conferma la volontà della Società di limitare il ricorso a forme di contratto "atipiche" quali contratti di somministrazione e collaboratori a progetto, prediligendo forme di lavoro più stabili.

Dal 2013, inoltre, GSE ha iniziato ad avvalersi del *contratto di Apprendistato Professionalizzante*, quale canale di accesso per i giovani fino ai 29 anni. A fine anno infatti sono stati 21 i rapporti regolati con questa tipologia contrattuale. Costante, rispetto al 2012, la presenza femminile che rappresenta il 46% del totale.




Suddivisione del personale per fasce d'età – 2013

**PRINCIPALI TREND**

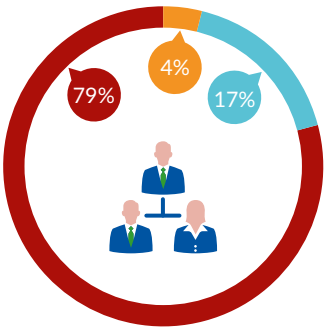
Il 79% dei lavoratori è inquadrato nella categoria "impiegato". A fine 2013 8 dipendenti, per la totalità donne, sono part-time.

Rispetto alla composizione del personale per età, oltre la metà dei dipendenti si colloca nella fascia compresa tra i 30 e i 50 anni.

**FORZA LAVORO TOTALE**

| Nr. dipendenti | 2011 uomini | 2011 donne | 2012 uomini | 2012 donne | 2013 uomini | 2013 donne |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Dipendenti | 271 | 223 | 306 | 264 | 346 | 290 |
| Somministrati | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Co.Pro – Co.Co.Co. – Stage | 13 | 7 | 7 | 3 | 15 | 6 |
| Totale per genere | 285 | 230 | 315 | 270 | 363 | 299 |
| **TOTALE** | **515** | | **585** | | **662** | |

**RIPARTIZIONE DIPENDENTI GSE** (%)

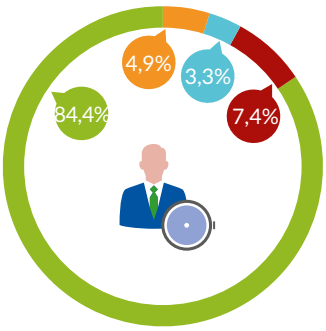



Dipendenti per categoria professionale

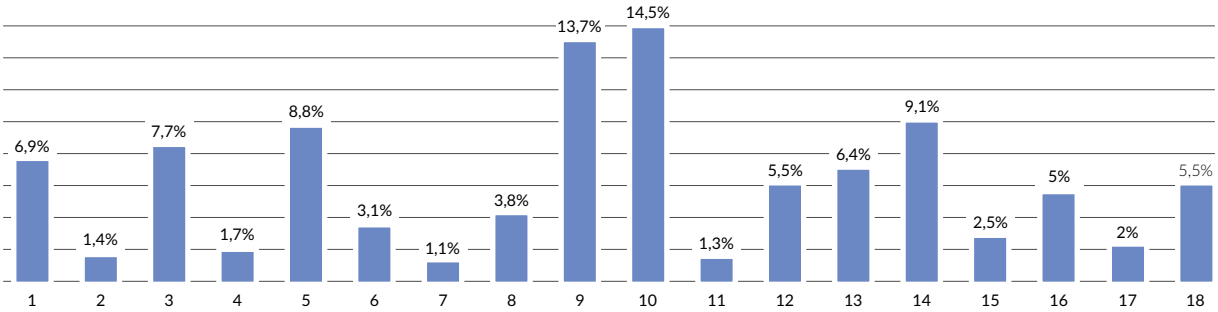
- Dirigenti (4%)
- Quadri (17%)
- Impiegati (79%)

Dipendenti per tipologia contrattuale

- Contratto di inserimento
- Contratto di apprendistato
- Tempo determinato
- Tempo indeterminato




**DIPENDENTI PER MACRO FUNZIONI AZIENDALI** (%)




1. Affari Legali e Societari
2. Affari Regolatori
3. Amministrazione Finanza e Controllo
4. Audit
5. Contratti
6. Divisione Gestione e Coordinamento Generale
7. Divisione Operativa
8. Efficienza ed Energia Termica
9. Ingegneria
10. Personale distaccato
11. Pianificazione e Innovazione
12. Previsione e Gestione Energia
13. Risorse Umane e Servizi Generali
14. Sistemi Informativi
15. Staff Vertice
16. Studi, Statistiche e Servizi Specialistici
17. Sviluppo Organizzativo
18. Verifiche e Ispezioni

# I NUMERI DEL CAPITALE UMANO DI GSE

## DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE SUDDIVISI PER GENERE

| Nr. dipendenti | 2011 uomini | 2011 donne | 2012 uomini | 2012 donne | 2013 uomini | 2013 donne |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Dirigenti | 20 | 1 | 18 | 1 | 21 | 3 |
| Quadri | 61 | 32 | 69 | 35 | 72 | 37 |
| Impiegati | 190 | 190 | 219 | 228 | 253 | 250 |
| Totale per genere | 271 | 223 | 306 | 264 | 346 | 290 |
| **TOTALE** | **494** | | **570** | | **636** | |

## DIPENDENTI PER FASCE DI ETÀ

| Nr. | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| <30 | 117 | 131 | 126 |
| 30~50 | 311 | 373 | 441 |
| >50 | 66 | 66 | 69 |
| **TOTALE** | **494** | **570** | **636** |

## DIPENDENTI PER LIVELLO DI ISTRUZIONE

| Nr. | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Laurea | 315 | 383 | 452 |
| Diploma | 163 | 172 | 169 |
| Altro | 16 | 15 | 15 |
| **TOTALE** | **494** | **570** | **636** |

## DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO

| Nr. dipendenti | 2011 uomini | 2011 donne | 2012 uomini | 2012 donne | 2013 uomini | 2013 donne |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Contratto di inserimento | 41 | 36 | 35 | 46 | 10 | 21 |
| Contratti di apprendistato | – | – | – | – | 11 | 10 |
| Tempo determinato | 11 | 10 | 22 | 20 | 22 | 25 |
| Tempo indeterminato | 219 | 177 | 249 | 198 | 303 | 234 |
| Totale per genere | 271 | 223 | 306 | 264 | 346 | 290 |
| **TOTALE** | **494** | | **570** | | **636** | |

## DIPENDENTI PART-TIME E FULL-TIME

| Nr. dipendenti | 2011 uomini | 2011 donne | 2012 uomini | 2012 donne | 2013 uomini | 2013 donne |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Full-time | 271 | 216 | 306 | 259 | 346 | 282 |
| Part-time | – | 7 | – | 5 | – | 8 |
| Totale per genere | 271 | 223 | 306 | 264 | 346 | 290 |
| **TOTALE** | **494** | | **570** | | **636** | |

# LE POLITICHE DI ASSUNZIONE

GSE si impegna da sempre a garantire l'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 internet che consente ai candidati di registrarsi per singoli profili ovvero presentare una candidatura spontanea. Nel 2013 sono pervenute sul sito oltre 5.500 candidature.

Una volta individuati i profili professionali ricercati, congiuntamente con le unità 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 modalità di assunzione di personale junior che è stato inserito in Azienda attraverso il contratto di apprendistato professionalizzante.

Anche nel 2013 continua 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.

L'incremento di personale registrato nel 2013 è pari a 66 risorse (73 assunzioni e 7 cessazioni).

Sono stati stipulati 21 contratti di apprendistato e attivati 19 rapporti formativi di stage.

**DIPENDENTI ASSUNTI E CESSATI NELL'ANNO, SUDDIVISI PER GENERE**

| | 2011 | | 2012 | | **2013** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nr. dipendenti | uomini | donne | uomini | donne | uomini | donne |
| Dipendenti assunti | 61 | 64 | 40 | 45 | 43 | 30 |
| Dipendenti usciti | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |

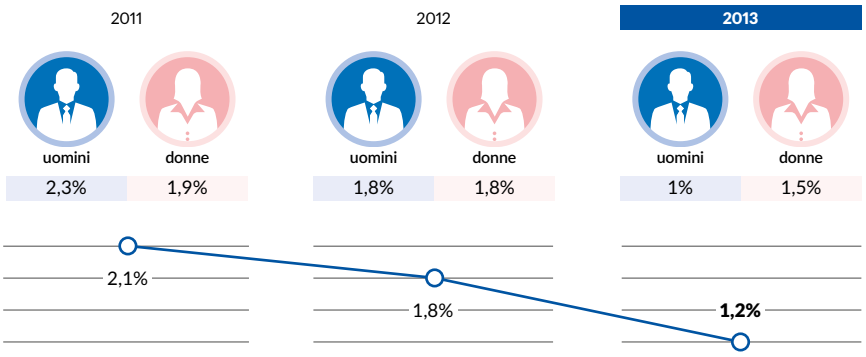
**ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE**

| Nr. dipendenti | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | assunzioni | cessazioni | assunzioni | cessazioni | assunzioni | cessazioni |
| Dirigenti | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 |
| Quadri | 3 | 4 | 7 | 1 | 2 | 0 |
| Impiegati | 120 | 4 | 78 | 6 | 68 | 6 |
| **TOTALE** | **125** | **8** | **85** | **9** | **73** | **7** |

Le cessazioni totali registrate nel 2013 sono state 7, di cui 4 donne. In termini di categoria d'inquadramento le cessazioni hanno riguardato prevalentemente gli impiegati, mentre 4 casi si riferiscono a dipendenti con età superiore ai 40 anni.

| PROGETTO | DESCRIZIONE DEL PROGETTO |
|---|---|
| **Green Generation 2.0** | Con particolare riferimento agli inserimenti e al successivo sviluppo delle risorse junior, prosegue il progetto *Green Generation* (GG) che evolve e diventa *Green Generation 2.0*. Un nuovo Progetto di crescita personale e professionale basato sullo scambio di conoscenze e competenze tra le risorse coinvolte.<br><br>Il progetto si replicherà anche nel 2014 con nuovi scambi di professionalità e con l'ideazione di nuove attività che coinvolgeranno altre risorse GG, entrate a far parte della complessa realtà di GSE. |
| **Employer Branding: BEST** | Nell'ambito delle politiche e strategie di Employer Branding, nei primi mesi del 2013 GSE ha preso parte all'EBEC – *European Best Engineering Competition*, progetto di incontro/confronto tra mondo accademico e aziende, organizzato da BEST (*Board of European Students of Technology*), *network* studentesco europeo che contribuisce alla formazione internazionale di studenti universitari d'eccellenza.<br><br>Obiettivo del progetto BEST è quello di rafforzare i rapporti tra le Università e il mercato del lavoro, cercando di avvicinare questi due mondi e colmare il naturale divario esistente.<br><br>Aderendo ai tre round (locale, nazionale ed europeo) della competizione, GSE ha ideato e realizzato tre *business game* che hanno permesso agli studenti italiani ed europei di immergersi nelle dinamiche del mercato energetico ed affrontare le tematiche delle fonti di energia rinnovabile e della sostenibilità, attraverso la modalità di formazione esperienziale del *Role Play*. |
| **Employer Branding: Career Day/ Diversitalavoro** | Il contatto con i candidati è stato rafforzato anche attraverso la partecipazione a 3 *Career Day*: Bologna, Cassino e L'Aquila, nel corso dei quali GSE ha potuto presentare le diverse opportunità professionali a giovani neolaureati in cerca di prima occupazione e incontrare persone con profili di conoscenze e competenze molto diverse fra loro.<br><br>Nel 2013, con il fine di valorizzare le buone pratiche messe in atto per promuovere le Pari Opportunità, la Società ha deciso altresì di aderire ad un evento dedicato alle categorie svantaggiate, tenutosi a Roma (Diversitalavoro). |

**TURNOVER PER GENERE**



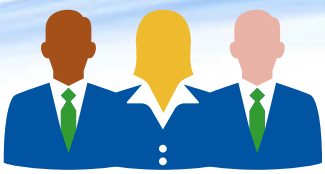

Valori percentuali (%)

Turnover

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

Nel 2013 il tasso di turnover negativo riferito al personale dipendente diminuisce ulteriormente attestandosi all'1,2%.

| PROGETTO | DESCRIZIONE DEL PROGETTO |
|---|---|
| | Diversitalavoro è un progetto che nasce con l'obiettivo di facilitare l'inserimento lavorativo di persone con disabilità, persone di origine straniera e transgender, coinvolgendo aziende ed istituzioni sensibili a valorizzare il capitale umano anche attraverso i valori della diversità e dell'inclusione sociale. |
| **Employer Branding: Uno Stage per la Terra** | Anche per il 2013, GSE ha aderito all'iniziativa promossa da ACTL – Sportello Stage, denominata "Uno stage per la Terra", con il preciso obiettivo di attivare progetti formativi nell'ambito delle tematiche ambientali.<br><br>La Società ha infatti presentato tre diversi progetti formativi, tra i quali uno in materia di bioenergia, con l'intento di diffondere la conoscenza sulle novità in tema di energie rinnovabili e offrire un percorso formativo *on the job* in materia di biocarburanti e sostenibilità ambientale. |
| **TALEO** | Negli ultimi mesi del 2013, ha preso il via il progetto sviluppato per l'implementazione del modulo Oracle Taleo Recruiting finalizzato all'attivazione e gestione del processo di selezione: dalla pubblicazione della *vacancy* all'assunzione del candidato. Taleo è una piattaforma *cloud-based*.<br><br>L'obiettivo è stato 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 a favore dei "clienti interni" all'Azienda per una sempre maggiore condivisione.<br><br>Come software *on cloud*, l'impatto della piattaforma Taleo incide anche sull'obiettivo di raggiungere livelli sempre più alti di sostenibilità ambientale.<br><br>Il rapporto *Carbon Disclosure Project* ha, infatti, rivelato che l'adozione del *computing* "a nuvola" potrebbe portare a una riduzione delle emissioni di carbonio, a cui potrebbero aggiungersi i tagli alle spese in forniture *hardware* e una rilevante riduzione del consumo energetico annuo. |



# DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE DEL PERSONALE

38

Età media dei dipendenti

GSE orienta le proprie scelte in base ai principi di imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza riconducibili all'Etica "propria" del pubblico servizio. 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 la tutela e 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.

Anche nel 2013 la percentuale del personale femminile è pari al 46%. L'anzianità aziendale media è pari a 7,5 anni.

Nel 2013 ha usufruito di congedi parentali per la nascita di un figlio circa il 50% (49 dipendenti) degli aventi diritto (99 dipendenti) con una prevalenza del personale femminile (pari all'84% 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.

I dipendenti appartenenti a categorie protette sono 43 nel 2013, di cui 15 donne.

Nel corso del 2013 sono stati nominati 3 dirigenti, di cui 2 donne.

Le politiche retributive garantiscono una parità di trattamento. Si riporta, di seguito, il rapporto tra la retribuzione annua lorda delle donne rispetto agli uomini per categoria contrattuale.

**REMUNERAZIONE ANNUA LORDA (RAL) MEDIA PER CATEGORIA CONTRATTUALE E GENERE**

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | – | – | 67% |
| Quadri | 90% | 95% | 95% |
| Impiegati | 94% | 93% | 89% |

Rapporto in percentuale tra la retribuzione base delle donne e la retribuzione base degli uomini per categoria contrattuale.

## LA COMMISSIONE PARI OPPORTUNITÀ

Con l'obiettivo di individuare un soggetto interno all'Azienda che promuovesse iniziative volte a diffondere una maggior cultura della diversità è stata costituita nel 2010 la Commissione Pari Opportunità (CPO) ed è composta da 6 membri, di cui 3 nominati dalla Società e 3 dalle Organizzazioni sindacali.

Obiettivo dei rappresentanti della commissione 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 2011–2013" 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**.

Il trattamento dei dipendenti di GSE prevede 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.

I benefit sono accessibili per la totalità dei dipendenti, al completamento del periodo di prova (inclusi part-time e contratto di inserimento). Inoltre i dipendenti di GSE (esclusi i dirigenti) sono automaticamente associati al fondo di assistenza sanitaria integrativa (FISDE). Il FISDE organizza, per i propri soci, campagne di prevenzione che comprendono visite preventive e sessioni informative sui principali rischi per la salute. Tra i temi oggetto di campagne informative si segnalano in particolare: fumo, alcool, tumori, malattie cardiovascolari, malattie oftalmologiche e disabilità.

Le cure mediche relative alle malattie sono in parte sostenute dal FISDE anche nei confronti dei familiari a carico dei soci.

## L'ATTENZIONE ALLA DIVERSITÀ E ALLE PARI OPPORTUNITÀ

**Il *Diversity LAB* di SDA BOCCONI**

A conferma della forte attenzione al *Diversity Management*, inteso come riconoscimento e valorizzazione delle specificità individuali, GSE ha aderito a fine 2011 all'Osservatorio sul *Diversity Management* – SDA Bocconi.

Anche nel 2013 l'Osservatorio ha somministrato, ad un campione di 100 dipendenti, un questionario anonimo riguardante tali tematiche. All'indagine ha risposto l'80% del campione con un buon livello di soddisfazione. I risultati hanno evidenziato un discreto orientamento della Società ai temi della *diversity* ed in linea con i risultati ottenuti dalle altre aziende partecipanti all'indagine.

Emerge comunque la necessità di una maggiore implementazione di strumenti e di azioni che permettano di porre tali tematiche al centro dell'organizzazione.

# LE POLITICHE DI FORMAZIONE E SVILUPPO

12.351

Ore totali di formazione erogate nel 2013

Nel 2013 sono state erogate 12.351 ore di formazione, per un totale di 3 giornate formative medie per dipendente.

In particolare, rispetto al 2012, è stato registrato un significativo incremento della formazione specialistica (2.314 ore).

Riguardo alle risorse neoassunte sono stati organizzati gli incontri di accoglienza e orientamento, nonché l'organizzazione di percorsi formativi rivolti allo sviluppo di competenze trasversali quali la Comunicazione Efficace e il *Team Working*.

Prosegue l'impegno, nei confronti delle risorse junior, per sviluppare competenze di tipo trasversale quali Time Management, Problem Solving, Comunicazione Efficace e *Team Working* per le risorse junior.

Riguardo alle competenze tecnico–specialistiche sono stati erogati corsi di informatica di base e avanzati sui sistemi di *business intelligence*.

## PROGETTO "I COLORI DEL GSE"

Con l'obiettivo di sviluppare e consolidare le competenze trasversali attraverso un unico filo conduttore che lega i progetti formativi, nasce il progetto "I Colori del GSE", che sarà interamente finanziato dai Fondi Interprofessionali.

Nell'ambito di tale progetto viene posta una forte attenzione ai nuovi contesti generazionali che hanno caratterizzato la Società nell'ultimo periodo e agli aspetti inerenti la tematica *Diversity*.

Il piano si articola in più percorsi formativi distinti ma integrati tra loro, volti a sviluppare competenze sulla base dei fabbisogni e dei target di riferimento (favorire lo sviluppo e il consolidamento di competenze trasversali focalizzate sulla crescita individuale, rafforzare i percorsi di sviluppo, già intrapresi, incentivare la motivazione di coloro che sono risorse consolidate e cresciute in Azienda, valorizzare il talento professionale femminile e supportare i giovani neoassunti).

### E-LEARNING

Nel corso del 2013 è stata implementata la prima piattaforma e-learning e progettato il primo programma di formazione *on line* in ambito normativo sulle seguenti tematiche: Responsabilità Amministrativa (D.Lgs. 231/01), Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08 e s.m.i.) e Privacy (D.Lgs. 196/03).

Nel 2014 è previsto l'avvio della formazione e-learning che coinvolgerà l'intera popolazione aziendale.

## LA FORMAZIONE NORMATIVA

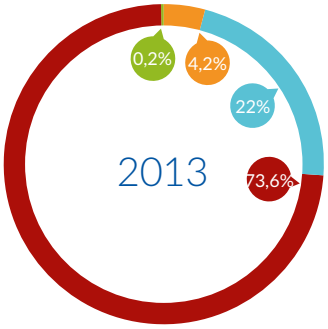
In considerazione dell'importanza rivolta al tema della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e dell'evoluzione della normativa di riferimento, sono proseguiti i percorsi formativi volti ad affermare una sempre maggiore cultura aziendale su tali tematiche.

Nel 2014 è prevista la formazione e-learning sulla "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti" (D.Lgs. 231/2001) che coinvolgerà l'intera popolazione aziendale.

Il Corso *on line* ha l'obiettivo di rendere le risorse pienamente consapevoli sui rischi di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni previste dal citato decreto, in un illecito passibile di sanzioni sul piano penale e amministrativo.

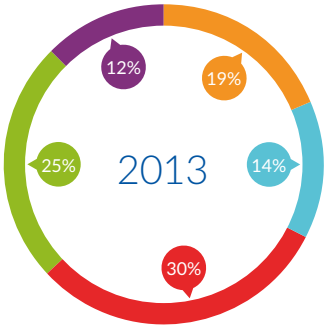
**ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER QUALIFICA**

| Ore | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 590 | 308 | 518 |
| Quadri | 2.874 | 5.745 | 2.736 |
| Impiegati | 12.473 | 13.838 | 9.076 |
| Altre tipologie contrattuali | 0 | 124 | 21 |
| **TOTALE** | **15.937** | **20.015** | **12.351** |




**ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER AREE FORMATIVE**

| Ore | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Specialistica | 2.966 | 1.561 | 2.314 |
| Normativa | 1.628 | 3.905 | 1.728 |
| Manageriale/sviluppo | 6.465 | 7.854 | 3.747 |
| Linguistica | 2.831 | 4.217 | 3.050 |
| Informatica | 2.047 | 2.478 | 1.512 |
| **TOTALE** | **15.937** | **20.015** | **12.351** |



# I SISTEMI DI VALUTAZIONE E INCENTIVAZIONE

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

Quadri e Impiegati con contratto a tempo indeterminato costituiscono il target di un processo annuale di valutazione. Nell'anno 2013, l'83% del personale è stato coinvolto in processi di valutazione.

I percorsi di carriera sono strutturati valutando il pieno presidio del ruolo svolto, anche in termini di autonomia e responsabilità, slegando così la promozione 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 essere effettuati sia attraverso politiche di incentivazione individuale, basate sul livello delle performance raggiunto durante l'anno, che collettiva (premio di risultato), basate sul raggiungimento di obiettivi strategici aziendali assegnati alle varie strutture.

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

Nel corso del 2013, inoltre, è stato implementato un processo di "*management review*" articolato in diverse fasi: valutazione delle competenze trasversali, analisi e pesatura delle posizioni e diagnostica retributiva. L'attività si è conclusa con la nomina di tre nuovi dirigenti, di cui due donne.

## 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 con i risultati di business. La definizione degli obiettivi avviene adottando un approccio di tipo "*balanced scorecard*".

Anche nel 2013 sono stati inseriti nel sistema di *balanced scorecard* obiettivi legati alla sostenibilità.

| MBO – PRINCIPALI DATI | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Destinatari | 37 | 37 | 40 |
| Obiettivi strutturati | 104 | 85 | 76 |
| Livelli di prestazione "eccellenti" | 59% | 80% | 83% |

I dati riportati sono al netto del personale distaccato

# L'ATTENZIONE ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GSE 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, al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro a tutti i lavoratori e in tutte le sedi aziendali.

Sistema di Gestione Certificato da KIWA CERMET secondo la norma BS OHSAS 18001:2007

Nel corso del 2013, GSE ha rinnovato per il quinto anno consecutivo la certificazione del proprio SGSL tramite il CERMET, organismo di certificazione riconosciuto presso ACCREDIA, unico Ente nazionale di accreditamento.

A seguito delle verifiche effettuate è stato confermato il certificato n. 9747-I, emesso il 07/05/2012 e valido fino al 06/05/2015.

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'arco dell'anno, le azioni di audit 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 di verifica 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, tali obiettivi comprendevano:

- 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'avvio di un'azione di sensibilizzazione del personale ai rischi per la salute connessi col tabagismo, attraverso una campagna antifumo;
- l'attuazione di indagini congiunte con i lavoratori che svolgono attività di sopralluogo su impianti esterni al fine di verificare le condizioni di sicurezza in fase di sopralluogo, in ottica di miglioramento continuo;
- 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.

Al fine di migliorare la gestione sanitaria delle emergenze, nel mese di settembre 2013 è stato realizzato un presidio medico ambulatoriale presso la sede di viale M. Pilsudski 92, che per centralità rimane usufruibile da tutte le sedi limitrofe.

Inoltre, alla data del 31 dicembre 2013, è stato avviato il processo di revisione del DVR, concluso nel primo trimestre 2014, per recepire alcune importanti novità organizzative occorse nel tempo (presenza di un nuovo medico competente, presidio ambulatoriale, nuova struttura organizzativa) e per integrare i risultati delle campagne di verifica con i lavoratori addetti all'attività di sopralluogo su impianti di terzi.

Infine GSE, sebbene non abbia identificato formalmente un Comitato per la Salute e Sicurezza, ha proceduto anche nel corso del 2013, in conformità con quanto previsto dall'art. 35 del D.Lgs. 81/08, ad effettuare la Riunione Periodica di prevenzione, per controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, 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;
- l'Unità Amministrazione del personale e Relazioni Industriali 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 Rappresentanti 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 2013 non è stato rilevato alcun incidente nelle sedi aziendali, mentre si è registrato un aumento degli infortuni in *itinere* rispetto all'anno precedente.

Non sono avvenuti infortuni per il 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.

| INFORTUNI | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| INFORTUNI | 8 | 6 | 14 |
| di cui: in itinere | 7 | 4 | 14 |
| sul lavoro | 1 | 2 | 0 |
| ASSENZE PER INFORTUNI (GIORNATE PERSE) | 174,69 | 174,28 | 256 |
| di cui: in itinere | 164,64 | 109 | 256 |
| sul lavoro | 10,05 | 65,28 | 0 |
| TASSO DI FREQUENZA | 1,5063 | 2,4 | 0 |
| TASSO DI GRAVITÀ | 0,0151 | 0,0793 | 0 |

## LA FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA

169

Dipendenti formati sulle tematiche della SSL

**ORE DI FORMAZIONE SSL EROGATE PER QUALIFICA**

| Ore | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 42 | 40 | 64 |
| Quadri | 200 | 577 | 390 |
| Impiegati | 876 | 3.257 | 1.272 |
| **TOTALE** | 1.118 | 3.874 | 1.726 |

Nel corso 2013 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 OHSAS.

# 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.

Le Relazioni Industriali di GSE si articolano, a seconda delle tematiche da trattare, su vari livelli di interlocuzione (Nazionale, Regionale, Rappresentanze Sindacali Unitarie). Tuttavia, successivamente all'elezione delle Rappresentanze Sindacali Unitarie, si predilige l'interlocuzione con le RSU stesse, anche in virtù della loro presenza costante nelle sedi aziendali.

All'intera popolazione aziendale con contratto di lavoro subordinato si applicano le disposizioni contenute nel CCNL per i lavoratori addetti al settore elettrico. Nel 2013 il CCNL è stato rinnovato a seguito del termine del periodo di copertura.

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.

I verbali di accordo sottoscritti con le organizzazioni sindacali, ad eccezione di alcuni specifici accordi applicabili a specifiche tipologie di lavoratori (ad es. lavoratori in turno o semiturno), si applicano a tutti i lavoratori dipendenti.

**PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ SINDACALE**

| Ore | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Ore di assenza per assemblee e permessi sindacali | 1.988 | 1.927 | 1.890 |
| Ore di assenza per scioperi | 91 | 0 | 6,8 |

**TASSO DI ASSENTEISMO**

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|
| Tasso di assenteismo: giorni di assenza / giorni lavorabili | 0,061 | 0,048 | 0,054 |

Costante la percentuale di lavoratori che ha aderito ad un sindacato con una quota di iscritti pari al 15%. In calo le ore di assenza per assemblee e permessi sindacali; non si registrano numeri significativi per scioperi connessi a vertenze aziendali.

Nel corso dell'anno non sono stati sottoscritti specifici accordi sindacali aventi ad oggetto la tematica della salute e sicurezza. Si segnala tuttavia che, nel corso delle trattative avviate con le OO.SS. per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato, è stata presa in esame l'opportunità di formalizzare un apposito Regolamento dell' "Organismo Bilaterale Salute, Sicurezza e Ambiente", organismo già previsto dal precedente Contratto Collettivo ma mai reso operativo.

Con riferimento al tasso di assenteismo del personale dipendente, nel 2013 si registra un aumento rispetto all'anno precedente.

# LA COMUNICAZIONE INTERNA

La Comunicazione interna costituisce per GSE un elemento fondamentale per favorire i processi di cambiamento, contribuendo inoltre alla diffusione della conoscenza per sviluppare il *know-how* dei dipendenti e la visione d'insieme. Rappresenta un'ulteriore strumento per migliorare l'efficienza organizzativa e accompagnare il processo di integrazione e coinvolgimento dei dipendenti favorendo un buon clima collaborativo.

## LA NUOVA INTRANET "*InGSE*"

L'Intranet di GSE è divenuto il canale informativo più completo in azienda, è un punto di riferimento nell'attività lavorativa, ma anche un valido supporto alla comunicazione organizzativa e istituzionale.

Strumento indispensabile di comunicazione, è costantemente aggiornato con informazioni e contenuti che contribuiscano a far sentire tutti i dipendenti partecipi di ciò che accade dentro e fuori GSE.

*On line* da dicembre 2013, la nuova Intranet "***InGSE***", ripensata oltre che nella struttura e nei contenuti anche nella veste grafica, è stata arricchita di strumenti e funzioni web 2.0 tra i quali calendario condiviso, personalizzazione dell'home page, Alerts, "Mi piace" e "Commenta", RSS dal mondo, *What's up*.

## L'OPINIONE DEGLI STAKEHOLDER

Le opinioni e i suggerimenti dei dipendenti da sempre costituiscono una valida indicazione per favorire il miglioramento delle attività aziendali, anche con riferimento al profilo di sostenibilità di GSE.

In tale ottica nel 2013 sono state raccolte opinioni, richieste e suggerimenti, in relazione all'attività di rendicontazione del Bilancio di sostenibilità 2012, al fine di migliorare il documento. Inoltre è stata data la possibilità a tutti i dipendenti di esprimere idee o suggerimenti mediante un apposito spazio nella Intranet. Dai *feedback* ricevuti si rileva un giudizio buono in merito alla completezza, alla chiarezza e alla rilevanza delle informazioni riportate nel Bilancio. Si evidenzia inoltre la necessità di rendere il documento più leggibile anche ai non addetti ai lavori alleggerendo il numero di pagine e semplificando parti troppo tecniche. Più in generale si rileva un giudizio positivo sulle tematiche della sostenibilità, che assume un aspetto sempre più rilevante in azienda per perseguire la *mission* della società e per consolidare la cultura aziendale sempre più orientata alla trasparenza al dialogo e alla partecipazione.

Nel corso del 2013 sono stati realizzati 3 sondaggi *on line* somministrati ai dipendenti attraverso l'accesso all'Intranet aziendale.

"**Questionario on-line su salute, sicurezza e ambiente fisico di lavoro**" per analizzare la percezione del personale sui temi di salute e sicurezza sul lavoro, per poter valutare eventuali iniziative di miglioramento e ridurre in tal modo infortuni, malattie professionali o eventuali condizioni di disagio.

"**Questionario GSE-Senza Fumo**" necessario per raccogliere alcune informazioni che hanno consentito di fotografare l'attuale situazione, rispetto al fumo di tabacco, all'interno dell'azienda.

"**Questionario sulla diffusione e conoscenza del modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001**" per indagare il livello di conoscenza della materia in oggetto.

## CONCORSO FOTOGRAFICO #GSEsiamoNOI

Per raccontare "l'originalità" di un momento della nostra attività quotidiana in Azienda, abbiamo pensato di realizzare il concorso fotografico **#GSEsiamoNOI**.

L'obiettivo del concorso è stato quello di interpretare, attraverso la fotografia e con uno sguardo aperto e curioso, il valore della condivisione e della collaborazione, elementi fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, in un'ottica di compartecipazione tra conoscenza, cultura e generazioni differenti.

Le fotografie hanno ritratto le persone di GSE, fotografate esclusivamente in gruppo (minimo tre persone) in qualsiasi momento della giornata, sia lavorativa sia extra lavorativa.

Le immagini inviate sono state pubblicate nella nostra nuova Intranet aziendale e votate attraverso una modalità "social" da tutti i colleghi che hanno potuto esprimere così il proprio apprezzamento per una o più fotografie.

Con le foto più votate sono stati realizzati dei pannelli, corredati dalla firma dell'autore che hanno costituito un'inedita mostra fotografica, **#GSEsiamoNOI**, esposta presso i nostri spazi comuni.

### WORKLIFE BALANCE

La volontà di creare valore sia per la società ma anche per le persone che la compongono ha portato GSE a farsi promotore di una serie di iniziative rivolte a tutti i dipendenti per contribuire al loro benessere. GSE ha infatti stipulato 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.

9
Categorie di servizi

abbigliamento
viaggi e hotel
assicurazione auto e moto
bambini
casa e arredamento
ristorazione
sport
salute
benessere

52
Convenzioni attive

105
Convenzioni stipulate

60+
Dipendenti che hanno usufruito del servizio di sartoria e lavanderia

sartoria
lavanderia

## BIMBI IN UFFICIO CON MAMMA E PAPÀ

Per il quarto anno consecutivo GSE ha aderito a "Bimbi in ufficio con mamma e papà" l'iniziativa dedicata ai genitori che tutti i giorni cercano di trovare il giusto equilibrio tra lavoro e vita privata. L'edizione è stata caratterizzata esclusivamente dal puro svago attraverso animazione, musica, intrattenimento e giochi che hanno divertito i nostri piccoli ospiti.

## 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 comunità. Attraverso la campagna "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.

## "PROMOZIONE DELLA SALUTE"

### Lezione teorico/pratica sulle manovre di disostruzione delle vie respiratorie dei bambini e degli adulti

Nel 2013 sono stati organizzati in GSE presso la sala Auditorium due lezione interattive, tenute dal Dott. Marco Squicciarini, medico e Formatore Nazionale Rete Scientifica Sanitaria della FIMP (Federazione Italiana Medici Pediatrici), che ha 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 e ha riscosso tra i dipendenti grande interesse e partecipazione.

### GSE senza fumo

È una delle iniziative in programma, progettata in collaborazione con INAIL – Dipartimento di Medicina del Lavoro, che si pone come obiettivo di informare sui danni provocati dal fumo, anche passivo e di sostenere con specifici percorsi i fumatori motivati a smettere.

# LA SOSTENIBILITÀ DELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

Il processo degli acquisti di GSE è predisposto per rispondere alle disposizioni legislative e garantire, allo stesso tempo, un contributo alla promozione dello sviluppo sostenibile. L'attività di affidamento in appalto di lavori, forniture o servizi, si basa su principi di pubblicità, trasparenza, economicità, buona fede, parità di trattamento e non discriminazione tra i potenziali concorrenti, in linea con le disposizioni del Codice Etico e dello specifico Regolamento Aziendale per la disciplina dei contratti di appalto di lavoro, servizi e forniture. L'affidamento dei contratti è effettuato in base alle procedure previste dal Codice dei Contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, dalle direttive CEE 17 e 18 del 2004 e dal DPR 207/2010.

Tra gli altri strumenti per la gestione delle attività con i fornitori, GSE ha costituito **l'Albo Fornitori**, un sistema di qualificazione e registrazione dei fornitori che attraverso la classificazione in categorie merceologiche, favorisce un accesso rapido alle informazioni dei fornitori più idonei con i quali instaurare rapporti di collaborazione. La domanda d'iscrizione all'Albo, di durata triennale dalla data di ricezione, può essere presentata, rinnovata o aggiornata in qualsiasi momento.

GSE nella fase di selezione dei fornitori pone particolare attenzione al rispetto dei diritti umani, provvedendo ad integrare il capitolato generale d'appalto, richiamato in tutti i contratti, della clausola "**conformità a standard sociali minimi**" con la quale si stabilisce che "i beni/servizi/lavori oggetto del contratto d'appalto devono essere prodotti in conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura".

GSE inserisce nei bandi elementi che premiano offerte presentate da concorrenti in possesso di sistemi certificati di gestione: della garanzia della qualità (ISO 9000) ed eticità (SA 8000), ambientale (ISO 14000), sicurezza sui luoghi di lavoro (OHSAS 18000) e certificazioni di prodotto (marchi CE e IMQ, FSC, Ecolabel, ecc). Nel corso del 2013 sono stati **emessi 27 contratti** con requisiti riconducibili alla tutela ambientale per circa **10,380 milioni di euro**.

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 adotta per individuare gli operatori economici da interpellare possono essere, a titolo indicativo, 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 da affidare e il principio della rotazione.

Le aziende che intendono partecipare alle procedure di affidamento di qualsiasi importo non devono trovarsi in una delle cause di esclusione dalle gare di appalto e devono essere in regola con l'adempimento degli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e adempiere alle prescrizioni in materia di assunzione di lavoratori appartenenti a categorie protette. Alla chiusura del periodo di rendicontazione non risultano in essere contenziosi con i fornitori.

## LA PROMOZIONE DEGLI ACQUISTI VERDI

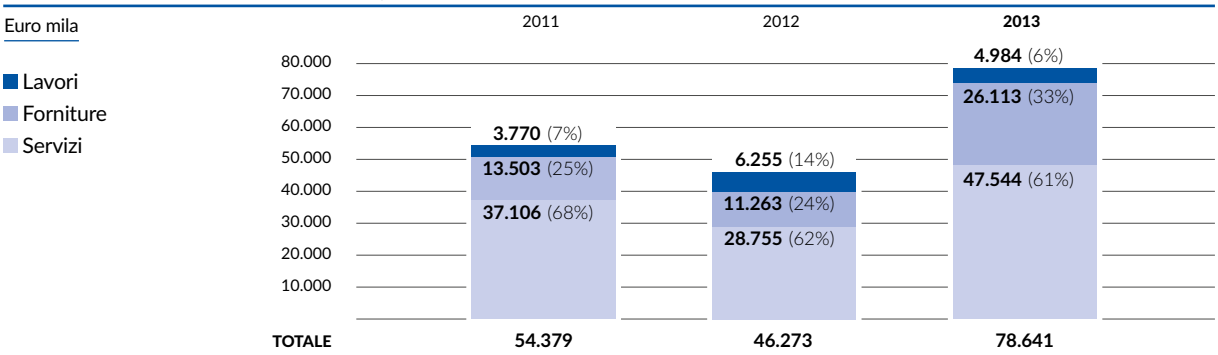
Anche nella gestione degli appalti, GSE pone attenzione alle esigenze sociali, alla tutela della salute e al rispetto dell'ambiente. Gli acquisti verdi di GSE includono quelli relativi a carta e cancelleria, a mobili e arredi, *personal computer* e macchine per ufficio, alcuni servizi e consulenze.

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 ecocompatibili, ossia che adottano una gestione compatibile con l'ambiente per l'utilizzo di energia, produzione di rifiuti o emissioni in atmosfera.

# GLI ACQUISTI DI GSE

Il numero di fornitori a cui è stato commissionato almeno un ordine nel corso del 2013 è di 478, in diminuzione di circa il 14% rispetto all'anno precedente. Si conferma, dunque, il trend negativo che ha caratterizzato l'ultimo triennio, concretizzandosi in una riduzione di circa il 30% del numero di fornitori di cui GSE si è avvalsa.

**VALORE COMPLESSIVO DELLE FORNITURE DI BENI, SERVIZI E PRESTAZIONI LAVORATIVE PER TIPOLOGIA**




Mentre il numero di fornitori è in diminuzione, il **valore complessivo degli acquisti è aumentato del 70%** rispetto all'anno precedente. Il valore complessivo delle forniture per l'anno oggetto di rendicontazione è stato pari a **78,6 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 hanno contribuito al valore delle forniture nel 2013 in misura del 46% sul totale, ovvero per un importo complessivo superiore a **35,6 milioni di Euro**.

Rispetto al valore complessivo degli acquisti si segnala una prevalenza di quelli relativi ai servizi (61%), seguiti dalle spese per forniture (33%) e per lavori (6%).

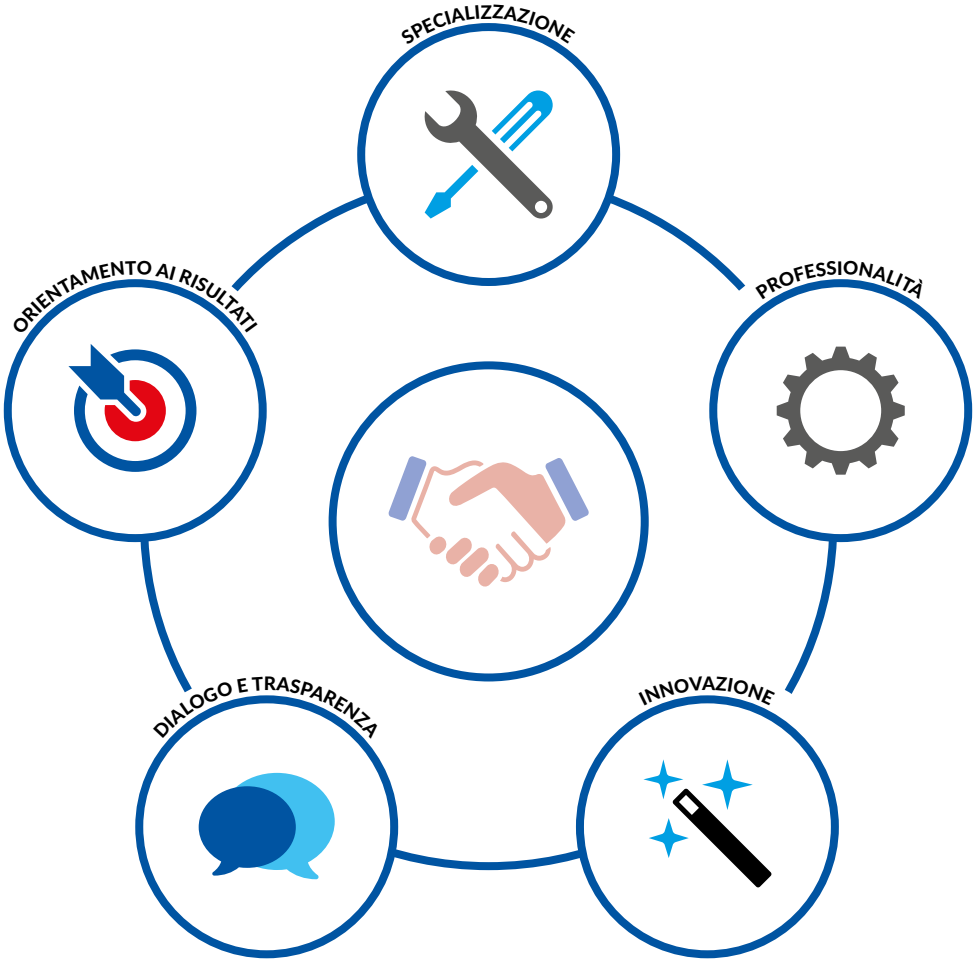
Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, in tutti i contratti di appalto, GSE inserisce una clausola che impone all'appaltatore il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza, ed inoltre, verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta, agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

# LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

GSE punta a creare rapporti duraturi e una relazione positiva con i propri clienti attraverso un elevato livello di servizio e una comunicazione trasparente.

Le relazioni con i clienti sono sviluppate attraverso competenze chiavi quali specializzazione, innovazione, professionalità e orientamento ai risultati. Tali competenze garantiscono un continuo processo di innovazione, sia gestionale che organizzativo, per poter prontamente reagire alla continua evoluzione normativa sui temi energetici e per svolgere 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

## IL CONTO ENERGIA

Il Conto Energia è il programma che incentiva in conto esercizio l'energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici connessi alla rete elettrica.

**Per maggiori informazioni su Conto Energia, visita www.gse.it**

## 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

Il **6 luglio 2013** tutte le disposizioni di incentivazione della fonte solare hanno cessato di applicarsi per effetto del raggiungimento del costo indicativo cumulato annuo degli incentivi pari a **6,7 miliardi di euro**.

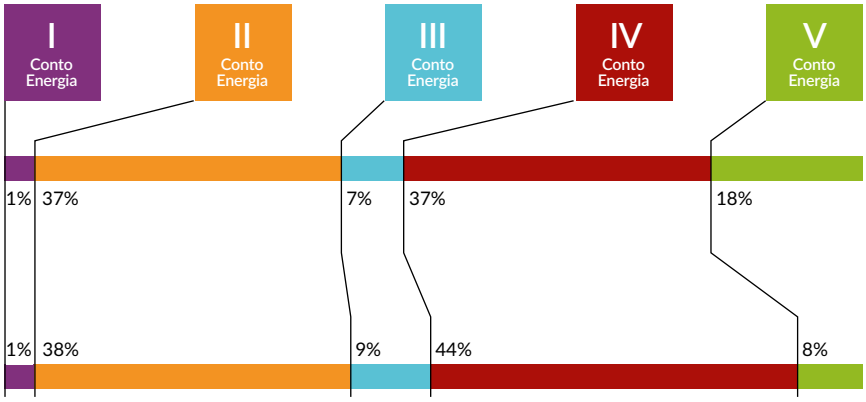
L'attività di GSE ha riguardato la gestione e l'esame della documentazione inviata dai soggetti responsabili, nonché il monitoraggio delle scadenze legate agli adempimenti previsti dalla normativa e la gestione commerciale/amministrativa dell'energia prodotta dagli impianti.

Dall'avvio del meccanismo d'incentivazione l'attività legata alla gestione del Conto Energia è cresciuta in modo esponenziale: a fine 2013 gli impianti entrati in esercizio con il Conto Energia risultano essere oltre **550 mila**, per una potenza installata pari a circa **17.623 MW**.

**Nel 2013** la nuova potenza fotovoltaica istallata è stata pari a circa 1.143 MW e i nuovi impianti entrati in esercizio **oltre 69.000**.

Complessivamente gli impianti entrati in esercizio fino al 31 dicembre 2013, suddivisi per Conto Energia, sono così ripartiti:

**RIPARTIZIONE PER NUMEROSITÀ IMPIANTI E PER POTENZA RELATIVA AI DIFFERENTI CONTI ENERGIA** AL 31 DICEMBRE 2013



Gli impianti complessivamente entrati in esercizio a fine 2013 sono concentrati in termini quantitativi in Lombardia e Veneto (14%), Emilia Romagna (10%), Puglia, Piemonte e Sicilia (7%); se si considera, invece, la potenza installata, la Puglia (14%) si attesta al primo posto, seguita da Lombardia (11%), Emilia Romagna (10%) e Veneto (9%).

Tra le altre attività svolte da GSE è prevista 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.

| RICONOSCIMENTO PREMIO EFFICIENZA ENERGETICA | DOMANDE PERVENUTE | | DOMANDE AMMESSE AL PREMIO | |
|---|---|---|---|---|
| | 2013 | TOTALE CUMULATO | 2013 | TOTALE CUMULATO |
| Edifici esistenti | 54 | 1.877 | 125 | 1.153 |
| Nuovi edifici | 75 | 1.171 | 112 | 540 |
| **TOTALE** | **129** | **3.048** | **237** | **1.693** |

**RICHIESTE D'INCENTIVAZIONE PER CLASSI DI POTENZA**

Classi di potenza (kW)

| | TOTALE | 1-3 | 3-20 | 20-200 | 200-1000 | 1000-5000 | >5000 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nr.** | **550.074** | **176.626** | **312.976** | **48.287** | **11.054** | **964** | **167** |
| **MW** | **17.622,8** | **489,7** | **2.422,4** | **3.770** | **7.241,8** | **2.188,8** | **1.510,1** |

## "ATLASOLE" DI GSE

L'atlante degli impianti fotovoltaici "Atlasole", disponibile sul sito di GSE, riporta con aggiornamento mensile la distribuzione degli impianti fotovoltaici per area geografica (regione, provincia e comune) suddivisi per potenza. "Atlasole" già dal 2007 rappresenta dinamicamente la diffusione degli impianti fotovoltaici incentivati con il Conto Energia.

## QUALIFICA IMPIANTI

631

Qualifiche rilasciate nel 2013

### QUALIFICA IMPIANTI IAFR (D.M. 18 DICEMBRE 2008)

La qualifica degli Impianti di produzione Alimentati da Fonti Rinnovabili (IAFR) è un riconoscimento necessario per l'ottenimento dei Certificati Verdi, in funzione dell'energia elettrica prodotta, o per l'accesso alla Tariffa incentivante Omnicomprensiva, in funzione dell'energia elettrica netta prodotta ed immessa in rete.

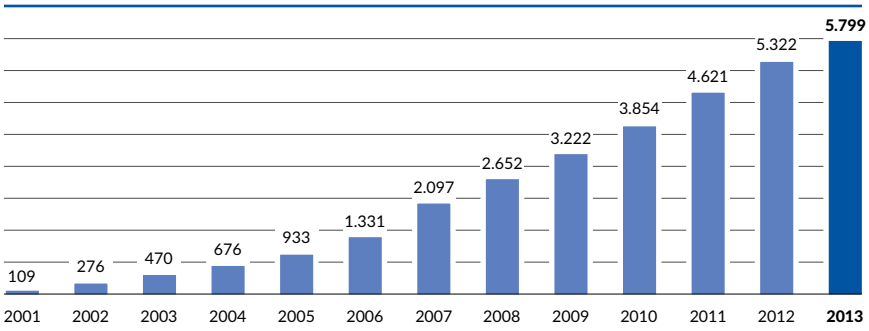
L'attività istruttoria di qualifica prevede sia l'analisi della documentazione progettuale/amministrativa inviata dai produttori, sia lo svolgimento di attività volte a favorire un'assistenza efficace ed efficiente a clienti e utenti.

Nel 2013, il numero di impianti qualificati IAFR è risultato pari a 5.799, di cui 5.239 in esercizio, per una potenza installata di 22.631 MW, e 560 a progetto, corrispondenti a una potenza teorica di 1.790 MW.

5.799

Totale impianti qualificati IAFR

**IMPIANTI QUALIFICATI IAFR** (VALORI CUMULATI)




Dati al 31 dicembre 2013, elaborati nel mese di febbraio 2014.

Nel corso del 2013 sono state **rilasciate 631 qualifiche** per l'ammissione a tali meccanismi incentivanti (qualifiche IAFR). Il numero di qualifiche IAFR rilasciate è **diminuito del 34%** (a fronte delle 957 rilasciate nell'anno 2012) per effetto dell'entrata in vigore del D.M. 6 luglio 2012 che ha definito nuove modalità di incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonte diversa dalla fotovoltaica, con potenza non inferiore a 1 kW, entrati in esercizio a partire dal 1° gennaio 2013.

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

Nuove modalità di accesso ai meccanismi di incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonti diverse da quella solare fotovoltaica, sono introdotte dal D.M. 6 luglio 2012. Gli incentivi previsti dal Decreto si applicano agli impianti nuovi, integralmente ricostruiti, riattivati, oggetto di intervento di potenziamento o di rifacimento, che sono entrati in esercizio dal 1° gennaio 2013.

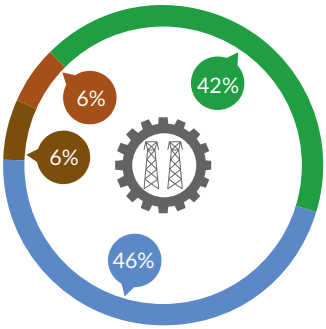
In particolare, l'ammissione dell'impianto agli incentivi può avvenire per accesso diretto, oppure previa iscrizione a specifici registri, o attraverso la partecipazione ad aste informatiche al ribasso.

GSE è responsabile di gestire i registri e le aste informatiche (valutazione dell'idoneità dei richiedenti/partecipanti, formazione delle graduatorie) oltre che di accertare la sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente per l'accesso ai meccanismi di incentivazione.

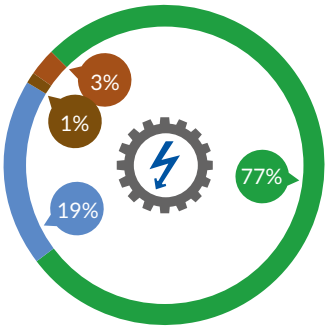
Il 1° gennaio 2013 ha perciò preso il via l'istruttoria per le richieste di ammissione agli incentivi previsti dal D.M. 6 luglio 2012. Le richieste pervenute sono state **circa 316** per una potenza complessiva di **121 MW**. Di tali richieste 73 sono relative a impianti iscritti ai registri, 2 relative a impianti aggiudicatari di aste e 241 relative a impianti aventi diritto all'accesso diretto agli incentivi in quanto di potenza inferiore alle soglie previste.

**RIPARTIZIONE PER FONTE ENERGETICA DEGLI IMPIANTI E DELLA RELATIVA POTENZA CHE HANNO RICHIESTO L'ACCESSO AGLI INCENTIVI**

Ripartizione per fonte del numero degli impianti al 31 dicembre 2013 (%)



Ripartizione per fonte in base alla potenza degli impianti al 31 dicembre 2013 (%)




## CERTIFICATI VERDI

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.

**Per maggiori informazioni su Certificati Verdi, visita www.gse.it**

## 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 immettendo in rete energia elettrica proveniente da Impianti Alimentati da Fonti Rinnovabili (IAFR), oppure acquistando da altri produttori i Certificati Verdi emessi da GSE. I CV sono negoziabili separatamente rispetto all'energia prodotta e attestano la produzione di 1 MWh di energia da fonte rinnovabile.

Nel corso del 2013, sono stati emessi oltre **24 milioni di Certificati Verdi**. Sempre nel periodo di rendicontazione, ma con riferimento alle produzioni 2012, risultano emessi a consuntivo circa **30 milioni di Certificati Verdi**.

Il prezzo di ritiro dei CV 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 65,54 Euro/MWh per il 2013). GSE ritira i Certificati Verdi emessi per le produzioni dal 2011 al 2015 e, inoltre, gestisce il ritiro dei CV rilasciati per gli impianti di cogenerazione abbinati a teleriscaldamento.

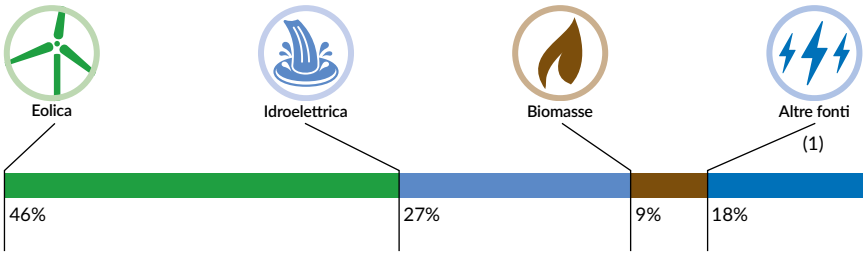
Nel corso dell'anno 2013 la Società ha ritirato e ritirerà, relativamente alle produzioni 2013, Certificati Verdi per un **valore complessivo di ritiro** pari a **Euro 1.409 milioni**.

24.262.529

Totale Certificati Verdi emessi in relazione all'energia prodotta nel 2013

**CV EMESSI IN RELAZIONE ALL'ENERGIA PRODOTTA NEL 2013**

Ripartizione per fonte energetica (%)



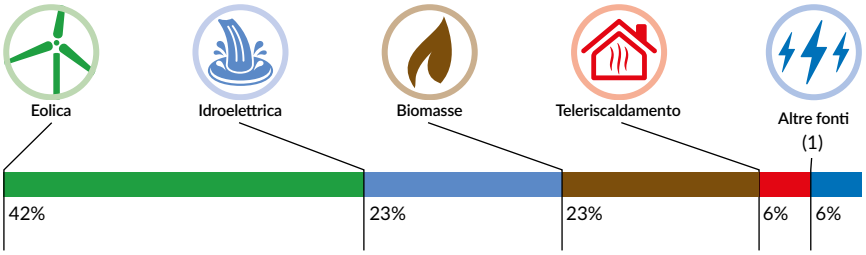

(1) Altre fonti: biogas, bioliquidi, rifiuti, geotermiche, solari

29.760.494

Totale Certificati Verdi emessi a consuntivo in relazione all'energia prodotta nel 2012

**CV EMESSI IN RELAZIONE ALL'ENERGIA PRODOTTA NEL 2012**

Ripartizione per fonte energetica (%)




(1) Altre fonti: biogas, bioliquidi, rifiuti, geotermiche, solari

**EMISSIONE DI CERTIFICATI VERDI PER FONTE ENERGETICA**

| | TOTALE | Eolica | Idroelettrica | Biomasse | Altre fonti (1) | Teleriscaldamento |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | **24.262.529** | **11.161.671** | **6.641.533** | **2.077.850** | **4.381.475** | **–** |
| 2012 | **29.760.494** | 12.552.015 | 6.853.333 | 6.822.325 | 1.676.197 | 1.856.624 |

(1) Altre fonti: biogas, bioliquidi, rifiuti, geotermiche, solari

# CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA

## GARANZIA D'ORIGINE, CO-FER, *RENEWABLE ENERGY CERTIFICATE SYSTEM* E *FUEL MIX DISCLOSURE*

La Garanzia d'Origine (GO), introdotta dal D.Lgs. 387/03, attesta la certificazione di 1 MWh di energia elettrica immessa in rete, prodotta da fonti rinnovabili e rappresenta l'unica garanzia di origine dell'energia generata da queste fonti. A partire dal 1° gennaio 2013, infatti, la GO ha 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.

GSE è responsabile della gestione del meccanismo delle GO e della loro emissione su richiesta dei produttori, previo riconoscimento della qualifica IGO dell'impianto. Per gli impianti che rispettano i requisiti previsti dal D.M. 6 luglio 2012, le qualifiche ICO-FER esistenti al 2012 sono state convertite in qualifiche IGO. 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.

Nel corso del 2013 GSE ha rilasciato 792 qualifiche IGO, emesso circa 18 milioni e annullato 3 milioni di titoli GO. Inoltre, ha organizzato due aste concorrenziali aventi ad oggetto titoli di Garanzia d'Origine di sua proprietà, offrendone al pubblico oltre 31 milioni. Nei primi mesi del 2014 sono stati offerti 34 milioni di titoli GO.

A partire dal 2013, infine, all'interno del regime delle GO, sono state rilasciate dalla Società anche le Garanzie d'Origine con attributo RECS (*Renewable Energy Certificate System*). Il RECS consiste in un sistema volontario di certificazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, rilasciato e riconosciuto nell'ambito delle certificazioni del *European Energy Certificate System* e gestito dalla *Association of Issuing Bodies* (AIB), di cui GSE è membro.

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. Il Ministero dello Sviluppo Economico ha posto in capo a queste imprese l'obbligo di 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. GSE 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. 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.

I produttori che hanno comunicato alla Società i dati relativi al proprio mix energetico, per l'anno 2012, sono stati circa 17.270, mentre le imprese di vendita sono state 168.

# 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 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 anno 2013 risultano attive **84 convenzioni** (104 a fine 2012) con **potenza complessiva di 2,3 GW**. La riduzione è riconducibile alla naturale scadenza delle convenzioni, oltre che alla risoluzione anticipata di tre convenzioni, comunicate nel 2012, con decorrenza 2013/2014.

Nel corso del 2013, GSE ha ritirato dai produttori CIP 6 un volume complessivo pari a **15,9 TWh**, circa il 30% in meno rispetto all'anno precedente (22,4 TWh nel 2012). Si conferma, dunque, il trend negativo dei volumi di energia ritirata per il triennio 2011-2013 (**-40%**). Nel 2013, il prezzo medio unitario di ritiro dell'energia è stato pari a 132,2 Euro/MWh, per un costo complessivo pari a Euro 2.099 milioni, cifra che include l'effetto del conguaglio del costo evitato di combustibile (CEC) del valore di 95,5 milioni di Euro.

### TARIFFA OMNICOMPRENSIVA

Il sistema della Tariffa Omnicomprensiva (TO), prima dell'entrata in vigore del D.M. 6 luglio 2012, costituiva l'incentivazione alternativa ai Certificati Verdi. Il meccanismo della TO 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 il valore dell'energia elettrica immessa in rete. Il produttore può richiedere la **Tariffa Onnicomprensiva** a valle dell'esito positivo della procedura di **qualifica di impianto alimentato da fonti rinnovabili** (qualifica IAFR).

| FONTE DI ALIMENTAZIONE | TOTALE | Biogas | Idroelettrica su acquedotto | Bioliquidi | Biomasse solide | Gas di discarica | Eolica |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Impianti (Nr.) | **2.709** | 1.067 | 799 | 294 | 125 | 70 | 354 |
| Potenza (MW) | **1.554** | 793 | 442 | 170 | 78 | 50 | 21 |
| Energia (TWh) | **7,5** | 5,2 | 1,5 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0 |

A fine 2013 risultano convenzionati **2.709 impianti** (1.728 nel 2012) per una potenza complessiva pari a 1.554 MW (957 MW nel 2012). L'ammontare complessivo di energia ritirata è di 7,5 TWh (4,1 TWh nel 2012), per un controvalore pari a **1.976 milioni di Euro**. Nel corso del 2013, in applicazione del D.M. 6 Luglio 2012, è stato riconosciuto a GSE un contributo, da parte dei produttori, per gli oneri di gestione, verifica e controllo pari a 3.857 mila Euro.

## FER ELETTRICHE

Il nuovo meccanismo di incentivazione delle FER Elettriche 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.

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

| FONTE DI ALIMENTAZIONE | TOTALE | Biomasse | Eolica on shore | Idroelettrica |
|---|---|---|---|---|
| Impianti (Nr.) | **272** | 17 | 116 | 139 |
| Potenza (MW) | **22** | 2 | 5 | 15 |
| Energia (GWh) | **33,8** | 1 | 4,2 | 28,6 |

Alla fine del periodo di rendicontazione, risultano gestite **272 convenzioni**, per una potenza di 22 MW. Nel 2013 sono stati riconosciuti **incentivi per 7 milioni di Euro** pari a 33,8 GWh di energia incentivata.

## 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 e ritirata è valorizzata al prezzo medio zonale orario e, per gli impianti di potenza nominale fino a 1 MW, a un prezzo minimo garantito.

In applicazione di quanto previsto dai D.M. 5 e 6 luglio 2012, gli impianti che rientrano nei nuovi meccanismi di incentivazione non possono più accedere al regime di Ritiro Dedicato. Dal 1° gennaio 2014, l'energia elettrica immessa in rete da impianti di potenza nominale fino a 1 MW sarà remunerata seguendo un nuovo schema: al prezzo minimo garantito o al prezzo zonale orario (su specifica richiesta), per gli impianti che non accedono ad alcun tipo di incentivazione a carico delle tariffe elettriche, mentre si applicherà il prezzo zonale orario per l'energia prodotta da impianti che accedono a incentivi a carico delle tariffe elettriche (ad eccezione degli impianti fotovoltaici di potenza fino a 100 kW e da impianti idroelettrici fino a 500 kW).

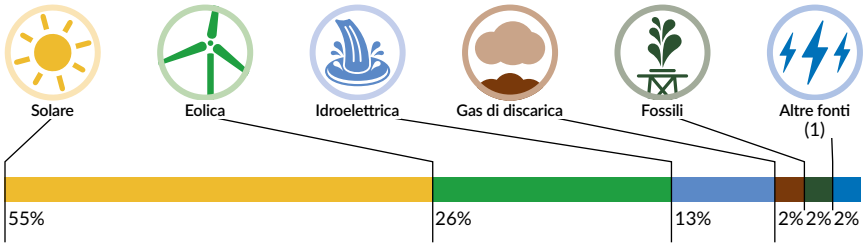
| FONTE DI ALIMENTAZIONE | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Totale Impianti (Nr.) | **59.075** | | | | |
| Totale Potenza (MW) | **19.061** | | | | |
| Totale Energia (TWh) | **25,5** | | | | |
| | | Solare | Eolica | Idroelettrica | Fossile | Biogas |
| Impianti (Nr.) | | 55.254 | 555 | 1.765 | 322 | 590 |
| Potenza (MW) | | 12.170 | 4.227 | 1.225 | 460 | 442 |
| Energia (TWh) | | 14 | 6,6 | 3,4 | 0,4 | 0,2 |
| | | Gas di discarica e gas residuati da processi di depurazione | Biomasse e oli vegetali puri | Bioliquidi | Rifiuti | Altre fonti energetiche |
| Impianti (Nr.) | | 171 | 204 | 194 | 18 | 2 |
| Potenza (MW) | | 196 | 171 | 116 | 53 | 1 |
| Energia (TWh) | | 0,6 | 0,2 | – | 0,1 | – |

Nel corso del 2013 risultano gestite **59.075 convenzioni** per 19.061 MW di potenza contrattualizzata. L'energia elettrica ritirata nel 2013 ammonta a circa 25,5 TWh (25,8 TWh nel 2012) per un controvalore accertato pari a **Euro 1.815 milioni** (2.006 milioni nel 2012) e un corrispettivo a copertura dei costi amministrativi di GSE pari a Euro 9.858 mila.

Totale energia ritirata

**ENERGIA RITIRATA PER FONTE ENERGETICA**

TWh anno 2013 – Valori percentuali (%)




(1) Altre fonti: biogas, rifiuti, biomasse, oli vegetali puri.

## SCAMBIO SUL POSTO

Lo Scambio sul Posto è una particolare 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.

Nel corso del 2013 sono state sottoscritte **circa 389 mila convenzioni**, per una **potenza nominale di 3.721 MW** relative, quasi totalmente, a impianti fotovoltaici che usufruiscono del Conto Energia. Sempre con riferimento all'anno di rendicontazione, sono stati erogati **contributi** per un importo pari a **167,6 milioni di Euro**, a fronte dei quali è stato riconosciuto un contributo a copertura dei costi amministrativi pari a Euro 10.241 mila.

## 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 2013, il volume delle misure gestite, relative ai processi di incentivazione e di ritiro dell'energia – in termini di dati acquisiti dalla società – ha registrato una crescita esponenziale. In particolare, GSE ha gestito 17 milioni di dati relativi alle misure dell'energia elettrica e più di 2 miliardi di dati puntuali, trasmessi dai gestori di rete e dalle imprese di vendita, 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 della 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 gestito da GME. La vendita dell'energia sul MGP, nonché le azioni di acquisto e vendita eseguite sui MI, 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 2013 l'energia complessivamente collocata sul mercato elettrico nazionale è stata pari a 50,2 TWh per un controvalore di 3.066 milioni di Euro. Questo valore si ottiene dai ricavi delle vendite di energia sul MGP (per Euro 3.068 milioni), al netto del saldo negativo del controvalore dell'energia negoziata sul MI (per Euro 2,5 milioni). Il saldo negativo deriva dal fatto che il valore dell'energia acquistata sul MI sia superiore al valore dell'energia venduta sullo stesso Mercato. La differenza tra l'energia ritirata da GSE e quella collocata sui MGP e MI viene definita energia di sbilanciamento e viene valorizzata nell'ambito dei servizi di dispacciamento.

## PREVISIONE DELLE IMMISSIONI DI ENERGIA

La previsione dell'immissione è un'attività fondamentale per poter quantificare il volume di offerta di energia elettrica sul mercato e fornire 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 del GSE che partecipano al processo di ottimizzazione di acquisizione delle risorse per il dispacciamento di Terna.

Complessivamente il perimetro di previsione, per l'anno 2013, si attesta intorno a 570.646 impianti per circa 24,9 GW di potenza installata. In relazione al numero complessivo di impianti oggetto di previsione, più di 566.000 sono impianti fotovoltaici, che contribuiscono con una potenza installata pari a circa 17,8 GW (circa il 71% della potenza complessiva). Il restante numero di impianti comprende quelli idroelettrici, eolici e alimentati a biogas.

## DETERMINAZIONE DELLA MANCATA PRODUZIONE EOLICA

La Mancata Produzione Eolica (MPE) è la quantità di energia elettrica non prodotta da un impianto eolico per effetto dell'attuazione degli ordini di riduzione o di azzeramento della produzione impartiti da Terna. GSE ha il compito di quantificare i volumi di energia producibile dalle unità di produzione eolica convenzionate, per una successiva valorizzazione della mancata produzione.

Nel corso del 2013 la Mancata Produzione Eolica, per le 140 unità di produzione aventi convenzione attiva con GSE, è stata di circa 124 GWh, parte della quale è riferita a unità operanti sul libero mercato ed è regolata in termini economici direttamente da Terna. Il valore della mancata produzione per le 88 unità, per le quali GSE è stato utente di dispacciamento, è stato pari a circa 70 GWh, per un controvalore economico di 2,5 milioni di Euro, interamente fatturato a Terna.

## METERING SATELLITARE

Il progetto di *Metering Satellitare*, avviato da GSE nel corso del 2010, ha come obiettivo il miglioramento della prevedibilità delle immissioni. Una migliore precisione delle previsioni consente di effettuare una più efficace attività di mercato, minimizzando la differenza tra quanto offerto e quanto effettivamente immesso in rete, nonché di supportare più accuratamente le funzioni che si occupano di approvvigionamento e di dispacciamento. GSE ha il compito di rilevare, direttamente dagli impianti, i dati di produzione e di disponibilità della fonte primaria. Nel corso del 2013 sono state realizzate 3.383 installazioni, di cui 2.983 su impianti fotovoltaici, 365 su impianti idroelettrici, 30 su impianti eolici e 5 su impianti a biogas per un costo del servizio pari a circa 1,5 milioni di Euro.

# ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO

L'attività di verifica, necessaria per gestire l'accesso al sistema di incentivi e per monitorare la produttività degli impianti convenzionati, è considerata da GSE attività di garanzia sia per i consumatori sia per le imprese.

La società effettua controlli documentali e verifiche con sopralluogo sugli impianti, accertando la sussistenza o la permanenza dei presupposti e dei requisiti per il riconoscimento o il mantenimento degli incentivi. Le verifiche riguardano gli impianti di produzione di energia elettrica e termica alimentati da fonti rinnovabili, gli impianti che operano in regime di Cogenerazione ad Alto Rendimento, gli impianti di cogenerazione abbinati al teleriscaldamento e gli interventi di efficienza energetica.

## VERIFICHE EFFETTUATE NELL'ANNO 2013

2.654

Verifiche effettuate sugli impianti nel 2013

Nel corso dell'anno 2013 i risultati dell'attività di verifica hanno avuto esito positivo in circa il 94% dei casi, ma, nei pochi casi di non conformità alla normativa di riferimento, la Società ha disposto la riduzione della tariffa incentivante riconosciuta e, nei casi più gravi, l'esclusione dell'impianto dal diritto agli incentivi.

Nel 2013, GSE ha richiesto la restituzione di incentivi per un ammontare complessivo di circa 67 milioni di Euro.

| VERIFICA SUGLI IMPIANTI | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | NUMERO | POTENZA (MW) | NUMERO | POTENZA (MW) | NUMERO | POTENZA (MW) |
| Fotovoltaico | 2.314 | 1.033 | 1.546 | 884 | **2.485** | **392** |
| Serre Fotovoltaiche | - | - | - | - | **23** | **10** |
| Impianti alimentati da fonti rinnovabili (IAFR – RECS – MPE – CO-FER) | 72 | 1.269 | 135 | 3.766 | **99** | **784** |
| Cogenerazione abbinata al teleriscaldamento | 2 | 26 | 2 | 31 | **2** | **399** |
| Impianti CIP 6 e cogenerazione in avvalimento per conto AEEG | 31 | 3.135 | 35 | 1.793 | **27** | **2.149** |
| CAR – DM 5/9/2011 (Certificati Bianchi) | - | - | - | - | **18** | **27** |
| **TOTALE** | **2.419** | **5.463** | **1.718** | **6.474** | **2.654** | **3.761** |

In qualità di soggetto attuatore del Conto Energia, GSE ha la responsabilità di organizzare e gestire le attività di controllo, mediante verifiche e sopralluoghi presso i siti degli impianti fotovoltaici. Questi ultimi rappresentano più del 94% del numero complessivo delle verifiche per l'anno 2013, con una potenza di 392 MW.

Per quanto riguarda le verifiche sugli impianti alimentati da fonti rinnovabili, si assiste a una crescita, rispetto all'anno 2011, dal punto di vista del numero delle verifiche, mentre diminuisce significativamente la potenza degli impianti.

GSE esegue in avvalimento le attività di verifica sugli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, su quelli da fonti assimilate alle rinnovabili, che

hanno avuto accesso al CIP6, e sugli impianti di cogenerazione. Nonostante il numero di questa tipologia di verifiche abbia un impatto minimo sul totale, il loro contributo, in termini di potenza, non è affatto irrilevante. Di fatto, con riferimento al solo anno 2013, gli impianti di questa tipologia coprono oltre il 57% (2.149 MW) della potenza di tutti gli impianti presi in analisi.

Infine, il numero limitato di verifiche effettuato sugli impianti di cogenerazione abbinata al teleriscaldamento dipende sostanzialmente dal fatto che tale segmento riguarda un numero complessivo di circa 100 impianti, di cui 47 sono già stati verificati (negli anni dal 2008 al 2012) ed individuati fra quelli di maggiore potenza.

## NUOVE TIPOLOGIE DI VERIFICA NELL'ANNO 2013

### VERIFICHE SU SERRE FOTOVOLTAICHE

Nel corso dell'anno 2013, GSE ha verificato numerosi impianti fotovoltaici installati sulla copertura di serre (c.d. serre fotovoltaiche). Al fine di effettuare la verifica di tutti i requisiti previsti, si è reso necessario coniugare due modalità distinte di accertamento: quella prettamente impiantistica condotta usualmente su impianti di produzione da fonte solare e quella più specificatamente "agronomica", volta ad accertare l'effettivo utilizzo dell'intero manufatto ai fini di coltivazioni permanenti e durature nel tempo (per tutta la durata degli incentivi).

Le attività di verifica congiunte hanno avuto inizio nel mese di novembre 2013 ed hanno interessato, per l'anno 2013, 23 serre fotovoltaiche, per una potenza di circa 9,8 MW.

### VERIFICHE SUGLI IMPIANTI DI COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO

A partire dalla seconda metà del 2013, GSE ha avviato le attività di verifica sugli impianti di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR), che hanno richiesto, e ottenuto, il riconoscimento dei Certificati Bianchi. Tali verifiche, volte ad accertare la conformità tra la situazione reale dell'unità di cogenerazione ed i dati trasmessi all'atto della domanda di accesso al regime di sostegno, sono state effettuate da Gruppi di Verifica composti sia da personale GSE, sia da personale RSE appositamente formato.

Al 31 dicembre 2013 risultano svolte 18 verifiche su unità di cogenerazione, per una potenza di circa 27,4 MW.

# EFFICIENZA ENERGETICA

## COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO

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.

Le unità di cogenerazione per le quali è stato riconosciuto il funzionamento in Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR), possono accedere al regime di sostegno dei Certificati Bianchi disciplinato dal D.M. 5 settembre 2011 e beneficiare dell'esenzione dei CV, per la quota di energia elettrica certificata, del servizio di Scambio sul Posto (potenza fino a 200 kW) e di una maggiorazione della tariffa prevista dal D.M. 6 luglio 2012.

Le unità di cogenerazione abbinate a rete di teleriscaldamento, infine, possono accedere al meccanismo dei CV.

I produttori sono tenuti a presentare annualmente le richieste di riconoscimento delle unità di cogenerazione; 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.

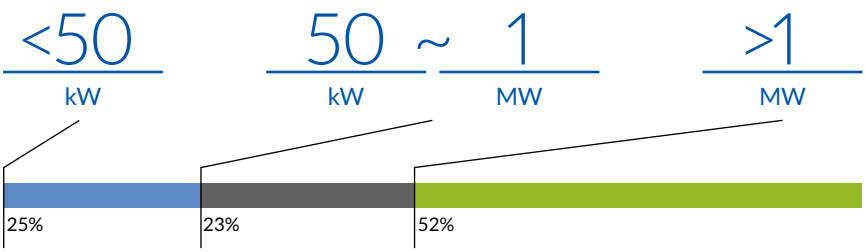
Nel corso del 2013, relativamente alla produzione 2012 ed alle richieste di valutazione preliminare, per circa 872 unità di produzione, sono state presentate 906 richieste, di cui: 437 relative al solo riconoscimento del funzionamento dell'unità in regime CAR, 354 per l'accesso al regime di sostegno dei CB e 115 per la richiesta di qualifica delle unità 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 14.000 MW** elettrici e la taglia, in più della metà dei casi, è superiore a 1 MW.

Capacità di generazione complessiva

**UNITÀ DI COGENERAZIONE PER CLASSE DI POTENZA**

Valori percentuali (%)



## CERTIFICATI BIANCHI

I Certificati Bianchi, anche noti come Titoli di Efficienza Energetica (TEE), sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento dei risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica.

Il sistema dei Certificati Bianchi prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale raggiungano 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.

Il meccanismo si fonda sull'obbligo, per le aziende distributrici di gas e/o energia elettrica con più di 50.000 clienti finali, di conseguire un obiettivo annuo prestabilito di risparmio energetico. Queste aziende assolvono l'obbligo realizzando progetti di efficienza energetica, con l'ottenimento dei Certificati Bianchi, oppure acquistando i TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica gestito da GME.

Per potenziare il meccanismo dei Certificati Bianchi, sono aumentati i soggetti che possono partecipare alla generazione di titoli e sono state introdotte premialità per i grandi progetti industriali e infrastrutturali in grado di generare risparmi addizionali per almeno 35.000 tep/anno.

A partire dall'anno 2013, GSE è responsabile di valutare e certificare i risparmi energetici correlati a progetti di efficienza energetica, di svolgere l'istruttoria tecnico-economica relativa alla verifica preliminare di conformità alle disposizioni normative, in linea con quanto previsto dal D.M. 28 dicembre 2012. Quest'ultimo prevede che ENEA e RSE possano fornire supporto operativo per garantire un efficiente svolgimento di tali attività.

Nel periodo di rendicontazione, il meccanismo dei Certificati Bianchi è stato caratterizzato da un crescente interesse degli operatori attraverso la presentazione di **21.709 progetti** (contro i 7.000 del 2012) ottenendo **5.932.441 TEE** e **2.350.608 TEP** di risparmio energetico addizionale, calcolati considerando la sola quota di risparmio netto contestuale (c.d. Rnc).

## CONTO TERMICO

Il Decreto Ministeriale del 28 dicembre 2012 ha introdotto un nuovo regime di sostegno per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili ed interventi di efficienza energetica di piccole dimensioni. GSE è il soggetto attuatore del meccanismo ed è responsabile della verifica dei requisiti di ammissibilità previsti dalla normativa vigente e della conseguente erogazione degli incentivi. La valorizzazione dell'energia termica prodotta consiste nell'erogazione degli incentivi 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.

Possono accedere agli incentivi del Conto Termico sia le Pubbliche Amministrazioni, sia i soggetti privati, questi ultimi limitatamente agli interventi di piccole dimensioni per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili e per operazioni di efficientamento energetico.

È definito un tetto massimo di spesa annua cumulata, pari a Euro 200 milioni, per gli interventi realizzati o da realizzare dalle Pubbliche Amministrazioni, e un limite pari 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.

Per la gestione dematerializzata dell'intero processo di incentivazione, GSE ha sviluppato l'applicativo informatico *Portaltermico*. Nel corso del 2013 sono state attivate le funzionalità web previste per l'invio a GSE delle richieste, consentendo agli operatori di inviare più di 3.300 richieste, in base alle varie procedure previste.

## 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.

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 2013 sono stati emessi circa **1,8 milioni di Certificati di Immissione in Consumo**, suddivisi fra le diverse tipologie esistenti. Relativamente al 2013, è emerso che dalle autodichiarazioni effettuate a inizio 2014 sono stati immessi in consumo circa **13 milioni di Gcal di biocarburanti**, corrispondenti a quasi il 3,8% del contenuto energetico del fossile immesso nel 2012, pari a oltre **336 milioni di Gcal**, di cui circa **250 milioni di Gcal di gasolio** e oltre **86 milioni di Gcal di benzina**.

# ALTRE ATTIVITÀ

## STOCCAGGIO VIRTUALE DEL GAS

Il D.Lgs. 130/10 assegna a GSE un ruolo primario nell'ambito dei servizi di stoccaggio del gas, introducendo 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 ai servizi di stoccaggio, trasmettendo i benefici di questa apertura ai consumatori finali.

## IL SERVIZIO DI STOCCAGGIO VIRTUALE

I soggetti investitori industriali in possesso di determinati requisiti possono accedere al meccanismo di stoccaggio virtuale presentando a GSE una richiesta di partecipazione.

A partire dall'anno di stoccaggio 2012-2013, i soggetti investitori industriali possono usufruire delle *misure transitorie fisiche*, consegnando il gas in estate per 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 di tali misure transitorie, GSE si avvale di stoccatori virtuali, ovvero soggetti abilitati ad operare sui mercati europei del gas e a ritirare il gas in estate per riconsegnarlo nel periodo invernale. Ogni anno GSE provvede a congiungere gli stoccatori virtuali con gli investitori industriali nella stipula di un contratto annuale.

Con riferimento all'anno di stoccaggio 2013-2014, la quantità complessiva da approvvigionare per ogni singola modalità del servizio di stoccaggio virtuale offerto, così come richiesta dai soggetti investitori industriali, è stata pari a circa 266 mila MWh. GSE ha erogato nei confronti degli stoccatori virtuali corrispettivi per un importo pari a circa 7 milioni di euro e gli è stato riconosciuto un corrispettivo di pari importo dai soggetti investitori.

## MERCATO DI STOCCAGGIO DEL GAS

GSE gestisce e garantisce la cessione al mercato dei servizi e delle prestazioni relative alla capacità di stoccaggio già entrata in esercizio attraverso un'apposita procedura a mercato, coordinandosi con Stogit S.p.A., nel rispetto delle condizioni definite nella Convenzione stipulata dalle due parti. Per l'anno di stoccaggio 2013-2014, la capacità offerta in vendita da parte dei soggetti investitori industriali è stata pari a circa 9 milioni di GJ a fronte di una richiesta in acquisto pari a circa 12 milioni di GJ. La capacità assegnata è stata pari a circa 2,2 milioni di GJ ed il prezzo di valorizzazione della stessa è stato pari a 0,251671 €/GJ.

# LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: IL CONTACT CENTER

## IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Il *Contact Center*, attivo 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.

A tal fine è stato esteso l'utilizzo del sistema di *Customer Relationship Management* (CRM), già in uso al *Contact Center*, ai referenti delle altre unità aziendali per la condivisione della relazione e dei contatti intrattenuti da GSE con la propria clientela.

Da settembre 2013 il *Contact Center* ha sostituito il sistema di CRM in uso con un nuovo sistema di CRM, denominato "C_Contact", nell'ottica di migliorare la relazione col cliente.

Il sistema di C_Contact 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, ecc.). Le segnalazioni dei clienti sono da considerarsi evase solo ad effettiva risoluzione del problema oggetto della richiesta.

Il nuovo sistema ha inoltre potenziato l'interazione tra il *Contact Center* e Unità di GSE, denominate "Poli", 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 segnalazione da parte del cliente.

GSE ha scelto di verificare costantemente la qualità dei servizi erogati adottando, su base volontaria, il modello organizzativo previsto dalla Delibera AEEG 139/07 e dalla Norma UNI 11200:2010, conseguendo la certificazione del proprio *Contact Center* in linea con le *best practices* focalizzate sul cliente e sulla qualità dei servizi.

**CONTATTI IN ENTRATA PER L'ANNO 2013 CON DETTAGLIO PER SERVIZIO**

Valori percentuali (%)

59% Conto Energia
15% Scambio sul Posto
6% Ritiro Dedicato e TO 2008
4% Efficienza (CB, CT, CAR)
2% FER (IAFR, TFO, CV)
1% Servizi Energetici
13% Info GSE e Non pertinenti

Nel 2013 il numero di richieste pervenute al *Contact Center* si è mantenuto stabile come nei due anni precedenti, attestandosi poco **sopra il milione**. Nel triennio 2011-2013 si è registrata una **diminuzione del 3% del numero dei contatti**.

~1,1M

1.093.293 totale contatti ricevuti dal *contact center*

**RICHIESTE PERVENUTE AL CONTACT CENTER PER TIPOLOGIA DI CANALE**

| | TOTALE | TELEFONATE | E-MAIL | FAX E A/R | ALTRI<br>Sito web GSE – Appuntamenti – Convenzioni |
|---|---|---|---|---|---|
| Media giornaliera | **4.367** | 3.144 | 1.187 | 36 | – |
| **2013** | **1.093.293** | **785.961** | **296.824** | **9.023** | **1.485** |
| 2012 | **1.081.524** | 780.683 | 280.230 | 20.601 | 10 |
| 2011 | **1.127.755** | 869.280 | 246.080 | 12.361 | 34 |
| Variazione triennio | **-3%** | -9,6% | 20,6% | -27% | – |

Ogni anno viene effettuata un'attività di rilevazione della *customer satisfaction* tramite il canale telefonico e la posta elettronica. Per quanto riguarda il canale telefonico, ogni cliente ha la possibilità di esprimere un giudizio "a caldo" sulla qualità del servizio erogato; alla fine della telefonata, infatti, può rispondere ad una breve intervista telefonica registrata sul sistema IVR. Il **66%** degli intervistati si dice molto soddisfatto della qualità del servizio erogato.

Con riferimento al canale di posta elettronica, coerentemente a quanto richiesto dalla Norma UNI 11200, si segnalano i seguenti risultati:

- il 97% dei rispondenti ha percepito cortesia da parte dell'operatore;
- il 90% ha giudicato le risposte dell'operatore chiare e complete;
- l'85% ha dichiarato di essere complessivamente soddisfatto dalla risposta dell'operatore.

# LE ATTIVITÀ DI DIALOGO CON I CLIENTI E LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

Il gruppo di lavoro Clienti e Consumatori (C&C), nato nel 2008 è stato istituito con il patronato e la promozione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con lo scopo di rispondere alle aspettative dei clienti finali, nonché per sviluppare proposte e approfondimenti tematici relativi alla promozione e allo sviluppo delle fonti rinnovabili, alle tematiche energetiche e ai meccanismi di incentivazione gestiti da GSE.

Compito del Gruppo di Lavoro è quello di sviluppare proposte per approfondire tematiche riguardanti:

- l'individuazione dei meccanismi normativi di accesso agli incentivi previsti per le fonti rinnovabili;
- l'approfondimento, l'informazione e la formazione dei rappresentanti delle differenti associazioni per incrementare la consapevolezza e la partecipazione qualificata ai tavoli di consultazione, in vista dell'emissione di nuove regole;
- l'individuazione di proposte di intervento finalizzate al superamento delle barriere che impediscono lo sviluppo delle fonti rinnovabili;
- le modalità di integrazione nel sistema elettrico della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da Cogenerazione ad Alto Rendimento;
- il monitoraggio delle opinioni e dei comportamenti di consumatori e operatori con riferimento a tematiche energetiche e normative;
- la promozione e il supporto alle FER e all'efficienza energetica attraverso differenti canali informativi, organizzando o promuovendo seminari e altri eventi idonei;

## RIUNIONI E TEMI TRATTATI AGLI INCONTRI

**18 marzo 2013**
**Il Conto Termico: le regole applicative**
Il 13 marzo 2013 GSE ha pubblicato le Regole applicative del Conto Termico, avviando una consultazione pubblica sulle Regole stesse. L'incontro è stato organizzato per agevolare la consultazione delle Associazioni di categoria.

**20 maggio 2013**
**La Sostenibilità in GSE**
La riunione è stata organizzata nell'ambito delle iniziative di *Stakeholder engagement* intraprese dalla Società. La presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012, curata dall'Unità Sviluppo Organizzativo, ha costituito un momento di confronto con le Associazioni. Questi i temi affrontati:

- come migliorare le attività, verificare progetti specifici con le Associazioni
- come migliorare la comunicazione e raccogliere feedback
- come migliorare l'informativa sui temi della sostenibilità per rispondere alle aspettative delle Associazioni

**22 ottobre 2013**
**Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012**
Alla luce della recente pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2012, il Gruppo di Lavoro è stato convocato con l'obiettivo di confrontarsi con le Associazioni dei Consumatori e delle Piccole e Medie Imprese al fine di recepirne osservazioni e suggerimenti. Nel corso della riunione è emersa l'esigenza da parte degli *stakeholder* di ottenere un canale di comunicazione strutturato e diretto con GSE e un maggiore dialogo sui temi dell'efficienza energetica.

**27 novembre 2013**
**Approfondimento sui Titoli di Efficienza Energetica e sul Conto Termico**
L'incontro nasce dalla manifestata esigenza delle Associazioni di approfondire le tematiche relative all'efficienza energetica e al Conto Termico. Esperti di GSE hanno illustrato in dettaglio le nuove linee guida sull'efficienza energetica, con un focus sulle "Schede TEE" e il Conto Termico e con una presentazione del "PortalTermico".

**Principali Associazioni dei consumatori**: Adiconsum (Associazione italiana difesa consumatori e ambiente); Adoc (Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori); Adusbef (Associazione difesa consumatori ed utenti bancari, finanziari ed assicurativi); Altroconsumo; Assoutenti; Casa del Consumatore; Cittadinanzattiva; Codacons (Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli Utenti e dei Consumatori); Codici (Centro per i diritti del cittadino); Confconsumatori; Federconsumatori; Lega Consumatori; Movimento Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino; Unione Nazionale Consumatori.
**Principali associazioni di categoria di piccole e medie imprese, artigiani, titolari di attività nei settori del commercio, turismo, agricoltura e associazioni dei professionisti** tra cui: CNA (Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa); Confagricoltura; Confapi (Confederazione italiana della piccola e media industria privata); Confartigianato; Confcommercio; Confedilizia; Confesercenti; Coldiretti; Lega Coop.

- lo scambio di opinioni e pareri tra i vari soggetti istituzionali e di rappresentanza sociale.

La Segreteria tecnica del gruppo di lavoro, istituita presso GSE, provvede agli aspetti organizzativi e di comunicazione legati agli incontri. Nel 2013 la Segreteria ha costituito un canale privilegiato con le differenti Unità di GSE per rispondere a quesiti dei partecipanti o per dare un riscontro a richieste di chiarimenti e a problematiche tecniche che i rappresentanti delle Associazioni hanno ricevuto dai propri associati.

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT: LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

GSE ha avviato da tempo un'attività di dialogo con le Associazioni dei Consumatori attraverso il Gruppo di Lavoro "Clienti e Consumatori" per sviluppare proposte comuni e specifici approfondimenti rispetto alla promozione e allo sviluppo delle fonti rinnovabili, alle tematiche energetiche e ai meccanismi di incentivazione.

Negli ultimi anni si è cercato sempre più di coinvolgere le Associazioni al fine di valutare l'impegno di GSE rispetto alle tematiche della sostenibilità. Inoltre, particolare enfasi è stata posta sull'analisi delle attività di comunicazione delle performance di sostenibilità, per valutarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze informative degli *stakeholder* esterni.

L'incontro del 22 ottobre 2013 con il Gruppo di Lavoro "Clienti e Consumatori" è stato mirato a riprendere il dialogo con le Associazioni dei Consumatori e attivare un canale di comunicazione, dando la possibilità ai rappresentanti delle varie Associazioni di partecipare alla redazione del Bilancio di Sostenibilità 2013, sulla base dei dati e dei contenuti del documento riferito all'anno 2012.

Tra le prime osservazioni sollevate dalle Associazioni vi è la realizzazione dei cantieri di ascolto del Gruppo di Lavoro, in particolare sulla *Green Economy*, sulle nuove attività di GSE e riguardo la formazione sull'efficienza energetica. Per le associazioni, inoltre, il Bilancio deve rispecchiare da una parte il rapporto tra Azienda e lavoratori, esaustivamente descritto nel documento, dall'altra la relazione diretta tra Azienda e consumatori, che dovrebbe risultare più stringente e consistente rispetto all'attività effettivamente svolta da GSE in questo triennio.

Tra gli altri aspetti è stata sottolineata la potenzialità del Bilancio nell'arricchire il dialogo esterno, al fine di comunicare agli *stakeholder* la missione, le attività aziendali, i risultati conseguiti, le criticità emerse e i miglioramenti attesi.

Da più parti è stata sottolineata l'importanza di condividere, attraverso modalità partecipative, gli obiettivi del percorso con gli *stakeholder*, riconoscendo il valore insito nel processo di rendicontazione e nel documento stesso. Per il futuro, si dovrebbero intensificare ulteriormente le occasioni di dialogo e comunicazione con il territorio per recepire le esigenze dei clienti e consumatori in maniera attiva e costruttiva.

Le iniziative volte a favorire il confronto sono, infatti, di particolare importanza per accrescere le relazioni esistenti e sviluppare una visione condivisa anche in merito alle prospettive di sviluppo futuro del comparto delle rinnovabili.

# NETWORKING E RELAZIONI CON ENTI E ISTITUZIONI

GSE, nell'ambito della filiera delle energie rinnovabili, 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, costruendo una serie di relazioni e realizzando un supporto tra le differenti professionalità cercando di condividere esperienze e di favorire futuri ambiti di sviluppo. Per le convenzioni in essere al 2013 fare riferimento al **Bilancio di sostenibilità 2012**, pagg. 96 e 97.

| | | |
|---|---|---|
| **06/2013**<br>**Agenzia del Demanio** | Secondo il Protocollo d'Intesa, l'Agenzia del Demanio si potrà avvalere del supporto e dell'assistenza tecnica e giuridica di GSE per ottimizzare la | gestione energetica e contenere le relative spese del patrimonio immobiliare dello Stato. |
| **07/2013**<br>**Regione Umbria**<br>**e Sviluppo Umbria** | La Convenzione ha l'obiettivo di promuovere e sviluppare in ambito regionale l'efficienza energetica e la diffusione delle fonti rinnovabili. Inoltre si propone di favorire la cooperazione tra centri di ricerca locale e le PMI del territorio e di realizzare | iniziative innovative e coinvolgere le realtà locali nei settori dell'efficienza energetica. Realizzazione di iniziative formative e specialistiche rivolte agli enti pubblici locali, alle imprese e ai cittadini. |
| **07/2013**<br>**Segretariato Generale della**<br>**Presidenza della Repubblica** | A seguito della stipula della Convenzione, il Segretariato Generale si potrà avvalere dei servizi specialistici di GSE per migliorare la gestione energetica degli edifici della Presidenza della | Repubblica attraverso l'individuazione di interventi che riguardano l'efficienza energetica e l'utilizzo delle fonti rinnovabili. |
| **11/2013**<br>**Regione Toscana** | L'accordo si propone di avviare una collaborazione con la Regione Toscana per sviluppare l'efficienza energetica e le energie rinnovabili nel territorio | e coinvolgendo le realtà locali nei settori dell'efficienza energetica. |
| **02/2014**<br>**Ministero dell'Ambiente**<br>**e della tutela del Territorio**<br>**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: questi i temi della convenzione stipulata con il MATTM. |
| **03/2014**<br>**Roma Capitale** | La convenzione con Roma Capitale intende incrementare l'efficienza energetica e ridurre i costi energetici e le emissioni di $CO_2$ degli edifici comunali; realizzare dei "Progetti Pilota" volti alla riqualificazione energetica degli edifici pubblici e delle scuole; atti- | vare 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. |

# SERVIZI SPECIALISTICI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Anche nel 2013 è proseguita l'azione di supporto e di consulenza alle Pubbliche Amministrazioni e agli organismi rappresentativi a rilevanza nazionale, sui temi dell'efficienza energetica e delle fonti energetiche rinnovabili. Tale azione, definita da protocolli di intesa e convenzioni, si compie attraverso la fornitura alla Pubblica Amministrazione di servizi specialistici in campo energetico e tramite azioni informative/formative volte a diffondere una cultura dell'energia sostenibile e sui principali meccanismi di incentivazione.

Nel corso dell'anno i servizi specialistici hanno riguardato i seguenti aspetti:

- supporto alle Pubbliche Amministrazioni centrali e a organi costituzionali per la redazione di avvisi pubblici riguardanti la produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica;
- supporto ad altre Pubbliche Amministrazioni per l'analisi dei consumi energetici degli edifici di proprietà, finalizzata al contenimento dei consumi;
- supporto tecnico specialistico al MiSE nell'ambito delle attività del programma operativo interregionale "Energie rinnovabili e risparmio energetico" 2007-2013;
- attività di informazione/formazione alle Pubbliche Amministrazioni territoriali attraverso l'erogazione di corsi di formazione in tema di sviluppo delle energie rinnovabili, cogenerazione ed efficienza energetica alle Regioni e Province Autonome.

Per l'attuazione delle nuove disposizioni europee in materia di riqualificazione energetica degli edifici della Pubblica Amministrazione (Direttiva 2012/27/UE), alla fine del 2013 GSE ha avviato una serie di attività di analisi tecnico-normativa riguardanti la riqualificazione energetica degli edifici vincolati, la valorizzazione della gestione energetica degli edifici di GSE in chiave di diffusione di buone pratiche e l'analisi dello scenario di attuazione delle nuove norme UE.

# ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

In coerenza con le logiche di sostenibilità che l'azienda persegue in ambito nazionale, anche sul fronte internazionale GSE prosegue le attività volte alla definizione di un modello di sviluppo sostenibile.

Il 2013 è stato un anno importante per il dibattito sulle politiche energetiche europee, e conseguentemente anche per le attività internazionali condotte da GSE, declinate principalmente nella partecipazione ad organizzazioni intergovernative, e associazioni internazionali volontarie e nel lavoro svolto nell'ambito di progetti finanziati dalla Commissione Europea.

Le attività sono state accompagnate da una attenta osservazione del dibattito internazionale sui temi di energia, clima e sostenibilità e da un costante monitoraggio della legislazione dell'Unione Europea di settore (in particolare mercato interno dell'energia, fonti rinnovabili, efficienza energetica e clima) al fine di individuare novità di interesse, anche sotto il profilo interpretativo, con potenziale impatto sulle attività della Società e sulle politiche energetiche nazionali.

L'attività internazionale di GSE comporta un dialogo con il Ministero dello Sviluppo Economico, che frequentemente la indirizza o, più in generale, si avvale della Società come strumento tecnico operativo per la realizzazione e/o la partecipazione ad iniziative intergovernative, nonché per il presidio dei principali contesti di discussione internazionali e nell'ambito dell'Unione Europea sul clima e sulla sostenibilità energetica che possano avere impatti sulle scelte di politica energetica nazionale.

Continua l'impegno di GSE dedicato ai rapporti internazionali attraverso la collaborazione con enti e istituzioni di settore e partecipando a importanti progetti e associazioni attive nel settore dell'energia come IEA, IRENA, AIB, OME, RES4MED.

In coerenza con le attività svolte a livello nazionale, GSE supporta i Ministeri competenti nel monitoraggio e nella partecipazione a processi negoziali, conferenze e incontri in contesti internazionali in materia di energia, cambiamenti climatici e "*low carbon economy*", con impatto sugli scenari energetici globali e in particolare sullo sviluppo di rinnovabili ed efficienza energetica.

Tali attività sono svolte di concerto con il Dipartimento Energia del Ministero dello Sviluppo Economico e in supporto alla Direzione Generale per la Mondializzazione e i Temi Globali del Ministero degli Affari Esteri.

GSE svolge un monitoraggio sulle politiche europee e nazionali per il controllo delle emissioni di gas a effetto serra, fin da quando nel 2007, nell'ambito del Consiglio Europeo fu definito l'ambizioso obiettivo del "**20-20-20 al 2020**" che cancellava i confini tra le politiche energetiche e climatiche mettendo in luce l'opportunità di una stretta correlazione tra le azioni finalizzate alla riduzione dei gas climalteranti e allo sviluppo delle fonti rinnovabili ed efficienza energetica.

| | |
|---|---|
| **IEA**<br>**L'International Energy Agency** | È un'organizzazione internazionale istituita nel quadro OCSE, ha l'obiettivo di facilitare il coordinamento delle politiche energetiche dei paesi membri per assicurare la stabilità degli approvvigionamenti energetici. L'Italia è tra 16 Paesi fondatori dell'Agenzia che ad oggi conta 28 Paesi aderenti. |
| **IRENA** | L'Agenzia Internazionale per le Energie Rinnovabili (IRENA) 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. |
| **AIB**<br>**Association of Issuing Bodies** | Associazione internazionale no-profit, che promuove l'utilizzo del sistema standard di certificazione dell'energia EECS – European Energy Certificate System. L'associazione vede la partecipazione di 19 membri rappresentativi di 14 Paesi comunitari, oltre a Norvegia, Svizzera e Islanda. Fanno parte dell'AIB i soggetti responsabili, a livello nazionale, del rilascio delle Garanzie di Origine, con la sola eccezione della Spagna, rappresentata dall'ente responsabile della gestione del sistema RECS. |
| **OME**<br>**L'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**<br>**Renewable Energy Solutions for the Mediterranean** | Associazione nata con l'obiettivo di promuovere le energie rinnovabili, le infrastrutture elettriche necessarie al loro trasporto e le misure di efficienza energetica e in tale ambito sta conducendo approfondimenti di carattere regolatorio nei Paesi MENA, al fine di verificarne le opportunità di accesso agli investitori istituzionali. |

Nel corso del 2013 GSE ha intensificato l'impegno rivolto ai rapporti internazionali rafforzando la collaborazione con enti e istituzioni di settore e partecipando ad importanti progetti e associazioni attive nei settore dell'energia tra i quali:

- processi negoziali internazionali legati a energia, clima e sviluppo della *low-carbon economy*;
- partecipazione alla governance dell'Agenzia internazionale per le energie rinnovabili (IRENA), e alla definizione di specifiche pubblicazioni in materia energia;
- processi di definizione, a livello ONU, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nell'Agenda post-2015, supportando il Ministero degli Affari Esteri e la Rappresentanza presso le Nazioni Unite e collaborando con il Ministero dell'Ambiente nelle riunioni del relativo gruppo di lavoro;
- partecipazione ai gruppi di lavoro in tema energia del G-20 e G-8.

Tali attività hanno fruttato nel 2013 il crescente riconoscimento di GSE quale interlocutore tecnico nazionale per le agenzie internazionali intergovernative competenti in materia di energia: Agenzia Internazionale per Energie Rinnovabili (IRENA) e Agenzia Internazionale dell'Energia (AIE).

Con le due Agenzie 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, GSE ha ospitato i Vertici delle due Agenzie intergovernative al fine di presentare anche a livello internazionale il mondo istituzionale italiano che si occupa di energia.

La presenza in ambito OME ha consentito a GSE di monitorare il mercato energetico dei paesi dell'area MENA (Middle East and North Africa), a supporto delle imprese del Progetto Corrente ma anche per offrire contributi al dibattito nazionale rinvigorito dalla SEN sul tema dell'integrazione del mercato energetico europeo con quello dell'area MENA.

Il 2013 ha inoltre visto per la prima volta la candidatura di GSE come rappresentante dell'Italia in un team di dodici esperti internazionali per la valutazione tecnica di progetti in paesi in via di sviluppo. Il team ha il mandato di valutare la fattibilità e il contributo allo sviluppo dei progetti che richiedono un finanziamento all'Abu Dhabi Fund for Development, fondo degli Emirati Arabi Uniti il cui primo ciclo di finanziamenti erogherà circa 50 milioni di dollari all'anno fino al 2020. La candidatura, sollecitata a GSE attraverso IRENA che fornisce assistenza tecnica al Fondo per la valutazione dei progetti nel settore delle rinnovabili e delle tecnologie a basso contenuto di carbonio, è stata confermata anche nei primi mesi del 2014.

Nel corso dell'anno GSE ha collaborato con RES4MED nell'ambito di una piattaforma per programmi di formazione sulle tematiche energetiche rivolti anche ai Paesi della sponda sud del Mediterraneo, anche al fine di facilitare l'accesso delle imprese italiane alle iniziative locali per lo sviluppo del settore energetico.

## GSE E L'ETS

Nel 2008, GSE è stato coinvolto nella gestione nazionale di uno strumento regolatorio europeo speculare al Protocollo di Kyoto, il cosiddetto EU ETS, sistema europeo per lo scambio di quote di emissione, assimilabile ad un nuovo strumento di stimolo alle fonti rinnovabili e all'efficienza energetica.

L'apprezzamento riguardo l'attività svolta da GSE in quest'ambito ha portato nel 2011 alla nomina di GSE a Responsabile del collocamento delle quote italiane di emissione nel sistema di aste dell'EU ETS (Auctioneer), introdotto con il Pacchetto Clima Energia per creare ulteriore sinergia tra obiettivi europei in ambito di rinnovabili, efficienza e lotta ai cambiamenti climatici.

Questa nuova competenza, operativa già nel 2012, è stata definita nel 2013 con il decreto legislativo n. 30/2013 (strumento di attuazione della direttiva 29/2009/CE).

Il conferimento della responsabilità di Auctioneer ETS completa la serie delle competenze operative di GSE nell'attuazione in Italia delle politiche per il clima e l'energia (Pacchetto europeo Clima Energia) che guardano alla transizione del sistema energetico europeo verso un modello più sostenibile e sicuro per cittadini ed imprese.

In continuità con questo approccio integrato, GSE svolge anche un'azione di monitoraggio e analisi dei mercati del carbonio come meccanismo di incentivo alla diffusione delle rinnovabili e allo sviluppo della *low carbon economy* a livello europeo e internazionale. L'attività si aggiunge al curriculum ormai significativo di GSE sul piano internazionale, ma costituisce la prima vera esperienza della Società come protagonista sui mercati europei collegati all'energia.

# IL PROGETTO "CORRENTE"

GSE, con il patrocinio del MiSE, ha realizzato nel 2010 il progetto "Corrente", che ha l'obiettivo di aggregare, valorizzare e promuovere la filiera italiana delle rinnovabili e dell'efficienza energetica. "Corrente" è una rete ad adesione volontaria e gratuita aperta alle imprese italiane, alle start-up e ai centri di ricerca attivi nel settore delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Il progetto aggrega e coinvolge 1.897 imprese italiane che realizzano un fatturato complessivo di circa 25 miliardi di euro.

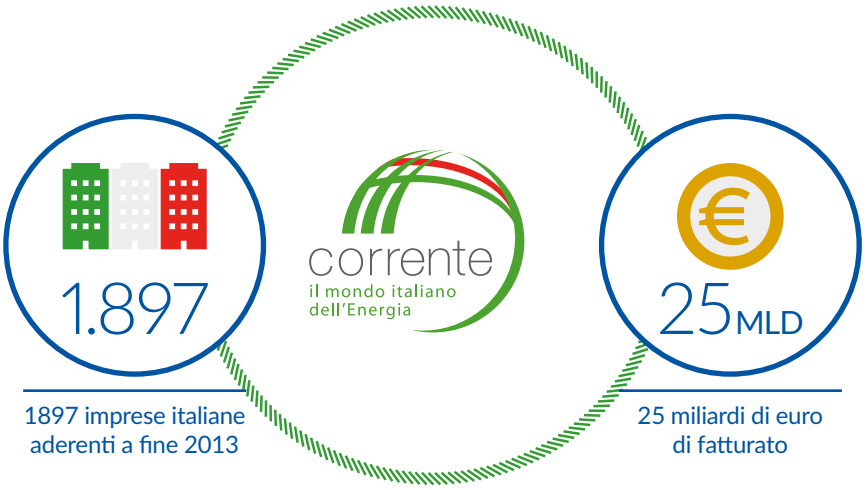
"Corrente" nel corso del 2013 ha realizzato oltre **30 iniziative** dedicate e sviluppate in sinergia con diversi partner istituzionali tra cui il Ministero dello Sviluppo Economico, il

Ministero degli Affari Esteri, l'Agenzia ICE, Invitalia, Confindustria e il sistema camerale italiano all'estero.

In particolare le attività proposte agli aderenti sono state suddivise per settore e aree geografiche di potenziale interesse.

Per coinvolgere pienamente la filiera industriale italiana, sono stati creati **3 gruppi di lavoro** composti da aziende interessate a sviluppare nuove opportunità di investimento nei mercati del Medio Oriente, dell'India e del Brasile. Inoltre, nell'ambito del Protocollo d'intesa firmato tra MiSE, GSE e l'Agenzia ICE, sono stati avviati **a Nuova Delhi e a Dubai**, due Osservatori Paese per facilitare l'ingresso delle imprese aderenti nel mercato indiano e degli emirati.

Nel corso del 2013 è proseguito il percorso di approfondimento, volto a favorire la partecipazione italiana ai bandi e progetti europei del settore energetico con particolare riferimento al 7° Programma Quadro e Horizon 2020, anche grazie alla sinergia con RSE e APRE – Agenzia per la Ricerca Europea.




**Per approfondimenti, visita www.gse.it sezione Corrente.**

# RAPPORTO CON I MEDIA

L'attività di informazione e di comunicazione, in linea con gli indirizzi istituzionali della Società, contribuisce ad assicurare un dialogo chiaro, trasparente e tempestivo nei confronti dei differenti interlocutori esterni; inoltre intende consolidare e promuovere un'informazione corretta di GSE sia presso gli organi di stampa sia presso l'opinione pubblica, evidenziando, tra l'altro, il ruolo di rilievo assunto da GSE nell'ambito dello sviluppo sostenibile del Paese.

600

Contatti stampa

35

Comunicati stampa redatti

1700

Articoli su GSE

## 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.

Nel 2013 sono stati realizzati **3 numeri di Elementi con 55.000 copie pubblicate**, 200.000 utenti raggiunti, **29 giornalisti** che hanno collaborato alla realizzazione degli articoli e **160 interviste** presenti nei diversi numeri della rivista. 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 articoli, approfondimenti e ricerche sui temi più importanti del settore energetico, in ambito europeo 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.

## IL SITO WEB E I SOCIAL MEDIA

Nel 2013 il sito istituzionale **www.gse.it** è stato migliorato grazie ad ottimizzazioni nella veste grafica, un'organizzazione più intuitiva dei contenuti e l'inserimento di nuove sezioni e funzionalità.

Tra le principali novità del portale, in home page sono stati inseriti i Contatori che consentono di verificare il numero di impianti, la potenza e il costo annuo degli incentivi erogati agli impianti fotovoltaici con il Conto Energia ("Contatore Fotovoltaico") e il costo indicativo cumulato annuo degli incentivi riconosciuti agli impianti a fonti rinnovabili diversi dai fotovoltaici, con i diversi provvedimenti di incentivazione che si sono succeduti ("Contatore FER Elettriche").

Altro utile strumento, è il Contatore che consente di verificare i dati aggregati e di sintesi sull'andamento delle aste di quote di emissione italiane nel mercato primario europeo del carbonio ("Contatore Aste CO"), predisposto in virtù del ruolo che GSE ricopre quale responsabile per il collocamento delle quote di emissione italiane. Sulla pagina web "Aste $CO_2$" sono state rese disponibili anche informazioni sull'andamento delle singole sessioni d'asta e rapporti analitici – trimestrali e annuali – sul sistema nel suo complesso.

Per fornire agli utenti tutte le informazioni, i documenti e gli aggiornamenti necessari per accedere ai meccanismi di incentivazione, le cui competenze operative e gestionali sono state attribuite nel 2013 a GSE, sono state predisposte anche le nuove sezioni web dedicate al "Conto Termico" ai "Certificati Bianchi" e ai "Biocarburanti".

Per potenziare la comunicazione con gli *stakeholder* e rendere sempre più immediato il contatto con i propri Clienti, dal 2012 GSE ha attivato un innovativo servizio di Customer Care su Twitter. Con più di 5.000 followers, il canale @GSErinnovabili è utilizzato quotidianamente per diffondere news, aggiornamenti, normativa ed eventi di settore, oltre che per rispondere in tempo reale alle richieste di informazioni e assistenza formulate dagli utenti. Nel 2013 il servizio ha ricevuto numerosi feedback positivi da parte di Clienti e *stakeholders*, sull'efficacia e la velocità delle risposte erogate.

La presenza di GSE sui social media comprende inoltre un canale YouTube, dedicato alla diffusione di video su eventi, progetti istituzionali e tutorial per facilitare l'utilizzo degli applicativi dell'Area Clienti, un canale Slideshare, per la diffusione di documenti e slide presentate da GSE in occasione dei numerosi eventi e convegni organizzati sul territorio, ed un canale su Issuu, per la diffusione in formato digitale e ad alta qualità di visualizzazione del magazine aziendale Elementi.

# GSE E LE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

## VANTAGGI PER LE ORGANIZZAZIONI COINVOLTE

- **produrre** energia derivata da fonti rinnovabili
- **diminuire** le emissioni inquinanti
- **diminuire** i costi legati all'acquisto di energia
- **consumare** direttamente l'energia prodotta
- **avvalersi** dei sistemi incentivanti previsti per le diverse fonti
- **beneficiare** di moduli formativi professionali nel settore delle energie solari e nell'educazione ambientale
- **ampliare** le realtà occupazionali degli ospiti della comunità

Per maggiori informazioni e approfondimenti in merito al progetto **GSE. Energie per il sociale** consultare il "Rapporto di Sostenibilità 2012", p. 142.

## GSE. ENERGIE PER IL SOCIALE

"GSE. Energie per il sociale" è un'iniziativa ideata e sviluppata da GSE, sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, con il patrocinio della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica, a sostegno di organizzazioni *non profit* che operano nel settore sociale e realizzata con il contributo di aziende operanti nel settore energetico nazionale, le quali si sono impegnate a collaborare *pro bono* fornendo prodotti e servizi. Il Progetto prevede, infatti, l'installazione di impianti ad energia solare e la realizzazione di interventi di efficienza energetica presso le strutture e gli edifici, sedi delle organizzazioni *non profit*.

Nell'ambito del Progetto, GSE ha favorito il confronto e l'integrazione dei settori *profit* e *non profit*, anche al fine di promuovere dinamiche di sviluppo sostenibile in grado di coniugare le esigenze di innovazione e sviluppo con il rispetto dell'ambiente. Il Progetto ha, inoltre, l'obiettivo di promuovere e diffondere il valore delle energie rinnovabili, uno strumento importante per sostenere la competitività del sistema produttivo italiano, la sicurezza dell'approvvigionamento energetico e la tutela dell'ambiente. Il trasferimento di conoscenze e competenze tra aziende ad elevata specializzazione e organizzazioni *non profit*, "al fine di offrire ai giovani ospiti delle comunità opportunità di sviluppo professionale nell'ambito della green economy, rappresenta un ulteriore aspetto rilevante". Attraverso percorsi formativi e attività d'informazione, il progetto "GSE. Energie per il sociale" si è posto l'obiettivo di valorizzare le capacità individuali degli ospiti delle diverse organizzazioni, promuovere l'adozione di stili di vita responsabili e diffondere la cultura della sostenibilità.

## "GSE. ENERGIE PER IL SOCIALE" – PRINCIPALI INDICATORI

### ORGANIZZAZIONI *NON PROFIT*

5

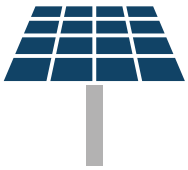
**5 organizzazioni *non profit*** coinvolte, che operano nei settori del disagio giovanile, dell'accoglienza e della promozione sociale e culturale

### AZIENDE PARTNER

6

**6 aziende partner** del settore della Green Economy che hanno aderito al progetto, donando **beni** e **servizi**

### FOTOVOLTAICO



5

**5 impianti fotovoltaici** installati presso le organizzazioni *non profit*, per una potenza complessiva pari a **198 kWp**

## PROGETTI SOSTENUTI DA "GSE.ENERGIE PER IL SOCIALE" NEL BIENNIO 2012-2013

| BENEFICIARI | DESCRIZIONE DEL PROGETTO |
|---|---|
| **Comunità di San Patrignano** | Il Progetto si è focalizzato su cinque aree di intervento, caratterizzate da una importante ricaduta funzionale per la Comunità e un forte impatto comunicativo per la diffusione del solare fotovoltaico, della mobilità sostenibile e del risparmio energetico nell'illuminazione, con l'obiettivo di associare i valori propri dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile. |
| **Gruppo Abele e Libera** | Nell'ambito del Progetto sono stati previsti interventi per migliorare la funzionalità della sede del Gruppo Abele e di Libera attraverso l'uso delle tecnologie solari e contribuire alla riduzione del relativo fabbisogno energetico. Si è inteso, inoltre, coinvolgere le Cooperative e le maestranze facenti parte del Gruppo Abele e di Libera ampliando le loro opportunità occupazionali e offrire alle ragazze e ai ragazzi più svantaggiati nuove opportunità e possibilità di crescita professionale, attraverso momenti formativi dedicati. |
| **Associazione Gruppo di Betania Onlus** | Presso l'Associazione Gruppo di Betania Onlus, attraverso tale iniziativa si è riusciti a garantire l'autonomia energetica della sede di Milano, diffondendo tra l'altro, tra le educatrici e le ragazze ospiti delle strutture, la cultura della sostenibilità attraverso l'organizzazione di specifici corsi di formazione sull'impiego delle energie rinnovabili. |
| **Istituto Pediatrico "Giannina Gaslini"** | Il Progetto intende valorizzare le potenzialità comunicative del solare per promuovere l'innovazione in senso sostenibile e il grado di eccellenza dell'Istituto. L'iniziativa di GSE, oltre a fornire apporto energetico alle strutture ospedaliere, genera un importante valore aggiunto sia in termini educativi, verso i bambini e le loro famiglie, sia in relazione all'innovazione architettonica connessa all'integrazione di una tecnologia ecosostenibile. |
| **Istituto Penale per Minorenni di Nisida** | Attraverso il Progetto, oltre a sostenere le attività dell'Istituto e dei suoi giovani ospiti, si intende promuovere e valorizzare la sperimentazione e l'innovazione tecnologica sulle fonti rinnovabili. L'organizzazione di corsi di formazione specifici, coinvolgendo ragazze e ragazzi nelle realizzazione degli impianti ha, inoltre, la finalità di sviluppare nuove professionalità ed opportunità. |

### EMISSIONI

118T

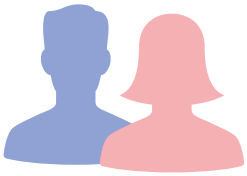
**118 tonnellate di $CO_2$** le emissioni annue che saranno evitate grazie agli impianti fotovoltaici realizzati e agli interventi di mobilità sostenibile ed efficienza energetica

### ENERGIA

243K

**243 mila kWh** la produzione energetica annua che gli impianti fotovoltaici garantiscono alle organizzazioni

### FORMAZIONE



67

**67 ragazze e ragazzi** formati grazie ai corsi tenuti da **9 docenti** messi a disposizione da GSE e dalle aziende partner

# INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE

Coerentemente con una cultura aziendale orientata ai principi dello sviluppo sostenibile, GSE sviluppa iniziative didattiche, culturali e di sensibilizzazione – rivolte principalmente agli studenti e ai giovani – che promuovono e valorizzano l'utilizzo delle energie rinnovabili e il rispetto dell'ambiente. Per la realizzazione di tali iniziative GSE mette disposizione le proprie competenze professionali per favorire la cultura della sostenibilità assumendo un ruolo proattivo e di piena collaborazione con gli *stakeholder* esterni.

### CONCORSO INTERNAZIONALE DI IDEE

Nel 2013 si è tenuta la terza edizione del concorso internazionale di idee "**Le energie rinnovabili per le isole minori italiane e le Aree Marine Protette**", di cui GSE è promotore insieme all'Associazione Marevivo, al CITERA (Centro di Ricerca Interdisciplinare Territorio Edilizia Restauro Ambiente) dell'Università di Roma La Sapienza, all'ENEA, al Ministero per i Beni e le Attività culturali e al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

Il bando del concorso rivolto ai professionisti del settore e lanciato nel mese di aprile 2013, ha avuto come obiettivo quello di ricercare progetti innovativi, replicabili ed economicamente sostenibili, che riescano a contemperare l'utilizzo delle fonti rinnovabili con la tutela e la valorizzazione delle tipicità architettoniche e paesaggistiche delle isole minori e delle aree marine protette, in settori d'intervento quali:

- la mobilità sostenibile a terra e in mare;
- le aree portuali;
- l'illuminazione pubblica;
- gli edifici;
- i fari

A contraddistinguere l'edizione 2013, che si è avvalsa anche della collaborazione della Marina Militare per la categoria riservata ai fari, è stato il coinvolgimento diretto e attivo dei Comuni delle piccole isole: l'insularità, infatti, costituisce un potenziale da valorizzare nell'ambito di una mirata strategia di sviluppo sostenibile, anche con l'intento di poter trasferire nella pratica le idee progettuali vincenti.

Come nelle precedenti edizioni, GSE, grazie alle competenze specifiche maturate nel settore delle rinnovabili e dello sviluppo sostenibile, ha visto confermato il proprio ruolo di coordinatore della Segreteria tecnica e di membro della Giuria di valutazione dei progetti presentati, la cui premiazione si è tenuta nel mese di febbraio 2014.

## RAPPORTI CON LE SCUOLE

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

Prosegue l'impegno della Società nella promozione dello sviluppo sostenibile attraverso un'azione formativa volta a diffondere la conoscenza e l'utilizzo dell'energia derivante da fonti rinnovabili.

Il coinvolgimento degli studenti sulle tematiche ambientali e la sensibilizzazione all'interno delle scuole sono ritenuti di fondamentale importanza per sensibilizzare e responsabilizzare le giovani generazioni.

Nasce così nel 2011 il progetto didattico, pensato per i giovani, che prevede una visita presso la nostra sede, guidata da colleghi, che illustreranno ai ragazzi le differenze tra le varie tecnologie che ci permettono di sfruttare l'energia solare, eolica, idraulica, delle biomasse, la forza delle maree e il calore della terra per produrre energia.

**La visita guidata è stata interessantissima; grazie ad essa ho potuto ampliare le conoscenze sull'argomento che avevamo trattato già in classe, anche se meno approfonditamente, con la professoressa di tecnologia.**

**Con questo incontro ho capito ancora meglio perché si sta cercando di utilizzare il più possibile energie rinnovabili.**

**Istituto comprensivo Luco dei Marsi**

Per questo progetto abbiamo realizzato una piccola guida esplicativa che, attraverso semplici spiegazioni, tabelle e immagini, ha come primo obiettivo di rendere familiare ai ragazzi le fonti rinnovabili, di spiegarne le differenze e il loro funzionamento e soprattutto di divulgare la cultura del loro utilizzo.

2×

Realizzate 2 guide

8

8 incontri effettuati

13+

Oltre 13 scuole contattate

600+

Oltre 600 ragazzi ospitati presso la nostra sede

2K+

Oltre 2.000 "Guide alle energie rinnovabili" consegnate in 3 anni

3h

3 ore di formazione erogata a ciascun ragazzo

# ATTIVITÀ DI STUDIO STATISTICHE, EVENTI, CONVEGNI E FIERE

## ATTIVITÀ DI STUDIO

GSE ha dedicato un impegno crescente nell'approfondimento di studi e analisi inerenti le energie rinnovabili e l'efficienza energetica, svolte sia a supporto del MiSE sia per finalità divulgative che hanno previsto la pubblicazione di rapporti annuali su una serie di tematiche, quali ad esempio: costi delle tecnologie, analisi delle politiche energetiche internazionali, valutazione degli impatti economico-occupazionali e ambientali dello sviluppo delle rinnovabili e dell'efficienza energetica, procedimenti autorizzativi nazionali e regionali, scenari energetici.

## STUDI REALIZZATI NEL 2013

| | | |
|---|---|---|
| Primo rapporto sulla regolazione regionale per le fonti rinnovabili. | 3 studi sulle opportunità di investimento in alcuni mercati internazionali interessanti (Turchia, Tunisia, Corea del Sud). | Redazione, a supporto del MiSE ai fini dell'invio alla Commissione Europea, del 2° Progress Report dell'Italia sullo stato di attuazione delle politiche adottate e dei risultati raggiunti verso l'obiettivo, stabilito dalla Direttiva 2009/28/CE, del 17% di energia da fonti rinnovabili entro il 2020. |

Nella prima parte del 2014 è stato pubblicato il secondo rapporto sulla regolazione regionale per le fonti rinnovabili e due *country report* (Brasile e Arabia Saudita). Nel corso del 2014 saranno pubblicati vari rapporti previsti dalla normativa, sviluppati nel 2013:

- costi di produzione da fonti rinnovabili;
- ricadute industriali e occupazionali dello sviluppo delle rinnovabili;
- emissioni evitate grazie allo sviluppo delle rinnovabili;
- energie rinnovabili in Italia (risultati raggiunti, costi sostenuti, scenari futuri);
- sistemi incentivanti adottati nei paesi europei per lo sviluppo delle energie rinnovabili.

Continuerà anche la pubblicazione di studi sui mercati internazionali (Sudafrica, Marocco, ecc.).

Nel 2014 è prevista, inoltre, l'implementazione della piattaforma multifunzionale sull'efficienza energetica in Italia che servirà da base per poter impostare e successivamente sviluppare alcuni importanti studi e attività legate allo sviluppo e all'incentivazione dell'Efficienza Energetica: stima delle ricadute industriali e occupazionali, delle emissioni evitate nonché del risparmio energetico dovute allo sviluppo dell'Efficienza Energetica; impostazione della banca dati degli incentivi all'efficienza energetica erogati da soggetti diversi da GSE.

## ATTIVITÀ STATISTICHE

GSE partecipa con TERNA alla rilevazione "Statistica annuale della produzione e del consumo dell'energia elettrica", riguardante l'evoluzione del settore elettrico italiano sia dal lato dell'offerta (caratteristiche degli impianti di generazione e produzione), sia dal lato della domanda (consumi di elettricità per settore finale di utilizzo). GSE fornisce i

dati relativi agli impianti fotovoltaici e agli impianti di potenza fino a 200 kW alimentati dalle rimanenti fonti, rinnovabili e non.

È prevista, nel 2014, la predisposizione del primo rapporto generale di monitoraggio statistico, in cui verranno pubblicati i dati ufficiali di monitoraggio degli obiettivi di consumo di energia da FER fissati per l'Italia dalla Direttiva 2009/28/CE e i principali dati statistici sulle fonti rinnovabili relativi ai settori Elettrico, Termico e Trasporti.

## PRINCIPALI PUBBLICAZIONI STATISTICHE

"Rapporto statistico 2012 – Impianti a fonti rinnovabili – Settore Elettrico" l'insieme degli impianti di generazione elettrica a fonti rinnovabili nel nostro Paese.

"Rapporto Statistico 2012 – Solare fotovoltaico" monografia specifica per la fonte solare.

"Energia elettrica nelle Regioni italiane" rapporto statistico con dettagli sulle Regioni.

GSE svolge un ruolo di primo piano nell'attività di monitoraggio statistico degli obiettivi nazionali e regionali di utilizzo delle fonti rinnovabili individuati, rispettivamente, dal Piano di Azione Nazionale per le energie rinnovabili (PAN) e dal DM 15 marzo 2012 (c.d. decreto *burden sharing*). Per il monitoraggio relativo al 2012 sono state applicate, tra l'altro, le metodologie di monitoraggio relative ai settori termico e dei trasporti sviluppate dal GSE e recepite nel decreto MiSE del 14 gennaio 2012.

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.

## PROGETTO ATLAIMPIANTI

Nel 2013 è stato elaborato uno studio di fattibilità per la realizzazione 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; si prevede tuttavia di estendere il progetto a tutti gli impianti presenti sul territorio nazionale, con diversi livelli di dettaglio.

## COLLABORAZIONI GSE 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. L'ufficio statistico di GSE ha inoltre partecipato ai Circoli di qualità del SISTAN per le tematiche afferenti alle energie rinnovabili, nell'ambito dei quali sono stati presentati alcuni lavori statistici di GSE 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 settore dell'energia, alla presenza di importanti personalità del mondo politico, imprenditoriale e sindacale.

45

45 eventi organizzati e ospitati presso la sede GSE

6

6 eventi esterni organizzati da GSE

GSE ha organizzato la partecipazione alle Fiere nazionali considerandole una importante possibilità di incontro con gli operatori del settore e con tutti i cittadini interessati: la presenza pressoché mensile in giro per l'Italia ha consentito infatti, almeno in parte, di superare la difficoltà della struttura forzatamente centralizzata di GSE, costituendo un punto d'ascolto e d'informazione fondamentale per l'utenza e gli addetti ai lavori.

Un dato importante di analisi è l'evidenza di come la crisi economica abbia colpito anche il settore delle Fiere che ha registrato nel 2013 l'annullamento di alcuni appuntamenti ormai consolidati e un considerevole ridimensionamento di visitatori ed espositori nella maggior parte degli altri appuntamenti fieristici. In controtendenza sono state invece le Fiere che hanno allargato il campo di interesse, ospitando eventi congressuali di alto livello rendendo gli eventi fieristici delle occasioni uniche di incontri e circolazioni di idee.

In questo contesto per il 2013 GSE ha operato in continuità con l'attività degli anni passati al fine di garantire il maggior numero di contatti, scegliendo quindi di presentarsi agli appuntamenti più significativi distribuiti nel territorio nazionale, confermando la propria presenza come indicato nella mappa di seguito riportata. Nel corso del 2013 si è ottenuto un eccezionale numero di potenziali contatti: la somma dei visitatori delle fiere a cui GSE ha partecipato è di circa 1.589.764 presenze in aumento rispetto al 2012 del 123%.

2013
1.589.764 TOTALI
MILANO
MADE EXPO
2-5 /10
211.105
SOLAREXPO
8-10 /05
31.300
BOLZANO
KLIMAENERGY
19-21 /09
6.000
TORINO
RESTRUCTURA
28 /11 – 1 /12
25.000
VERONA
SMART ENERGY EXPO
9-11 /10
9.000
BOLOGNA
SAIE
17-20 /10
90.000
RIMINI
RIMINI MEETING
18-24 /08
800.000
KEY ENERGY
6-9 /11
93.125
BASTIA UMBRA (PERUGIA)
KLIMAHOUSE UMBRIA
18-20 /10
4.500
BARI
FIERA DEL LEVANTE
8-15 /09
263.000
ROMA
FORUM PA
28-30 /05
20.234
NAPOLI
ENERGYMED
11-13 /04
21.500
CATANIA
PROGETTO COMFORT
15-17 /03
15.000

## 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

Consapevole dell'importanza di garantire nel tempo uno sviluppo sostenibile delle proprie attività ed un uso più efficiente dell'energia e dei materiali, GSE persegue il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali ed energetiche, applicando *best practices* che consentano di migliorare la gestione ambientale in modo economicamente efficace.

Per raggiungere questi obiettivi, la Società ha adottato un modello di gestione basato sull'analisi preventiva degli impatti ambientali delle proprie attività e sul monitoraggio costante dei consumi e degli sprechi. Tale approccio ha consentito di individuare le aree di miglioramento ambientale sulle quali intervenire con azioni mirate.

Nel 2013 GSE ha dato ulteriore impulso alle scelte strategiche intraprese negli anni precedenti, estendendo progressivamente la dematerializzazione della documentazione cartacea ai nuovi processi aziendali, con l'obiettivo di consentire agli operatori di richiedere gli incentivi in forma completamente telematica, giungendo in tal modo a dematerializzare quasi completamente i processi di *business*.

La scelta di acquistare energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili è stata confermata per il quarto anno consecutivo. Per diffondere in Azienda la cultura della sostenibilità, sono state inoltre promosse iniziative di sensibilizzazione per ridurre i consumi energetici e idrici, agevolare la raccolta differenziata nelle sedi di GSE e incoraggiare la mobilità sostenibile dei dipendenti.

## AREE D'INTERVENTO RILEVANTI DELLA *PERFORMANCE* AMBIENTALE DI GSE

**Energia Verde**
Accordo per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, installazione di impianti a fonti rinnovabili per l'autoproduzione di energia elettrica e di energia termica

**Efficientamento energetico**
Ottimizzazione della gestione degli impianti e delle attrezzature esistenti
Installazione di nuovi impianti più performanti e a ridotto consumo di energia

**Acquisti Verdi**
Orientamento dei propri acquisti verso prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale, con particolare riferimento alla fornitura di prodotti di cancelleria, mobili e arredi, attrezzature elettriche ed elettroniche

**Dematerializzazione**
Riduzione dell'utilizzo di carta attraverso lo sviluppo di piattaforme informatiche di dematerializzazione

**Mobilità sostenibile**
Promozione dell'utilizzo del trasporto pubblico locale per i dipendenti

**Raccolta differenziata**
Avvio della raccolta differenziata dei rifiuti nelle sedi

# GESTIONE E UTILIZZO DELLE RISORSE

100%

100% di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili

## I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

I consumi energetici in GSE rappresentano un aspetto rilevante della gestione ambientale e dal punto di vista dei costi. Per questo, si è scelto di adottare politiche di fornitura mirate all'acquisto di energia interamente prodotta da fonti rinnovabili, affiancate da un sistema di monitoraggio e analisi dei consumi energetici.

In riferimento ai consumi indiretti, 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 GSE è tale da prevedere l'utilizzo di energia elettrica come unico vettore energetico.

La società dal 2009 si è impegnata ad acquistare energia verde, per tutte le sedi gestite, confermando anche per il 2013 l'acquisto di energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili. Le emissioni di $CO_2$ derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi risultano pertanto nulle.

| CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| GWh | Rinnovabile | Non rinnovabile | Rinnovabile | Non rinnovabile | Rinnovabile | Non rinnovabile |
| Energia elettrica acquistata da terzi | 3,6 | – | 5,2 | – | 5,6 | – |
| **TOTALE GJ** | **12.960** | | **18.720** | | **20.160** | |

Perimetro: Consumi di energia elettrica relativi alle seguenti sedi gestite da GSE: Pilsudski 92, Tiziano 25, Pilsudski 124 e del Monte 45. Poiché quest'ultima sede è stata attivata completamente da dicembre 2011, i relativi consumi di energia elettrica, in quanto non significativi, sono stati trascurati nel calcolo dell'anno 2011.

L'incremento dei consumi di energia elettrica acquistata da terzi, registrato nell'ultimo triennio, è legato all'aumento di organico e all'ampliamento del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda. Dal 2012 sono infatti gestite nuove sedi in Via Guidubaldo del Monte 45 e in Viale Maresciallo Pilsudski 124.

Nel 2013 è proseguito il programma di razionalizzazione dei consumi nelle sedi aziendali, avviato nel 2012. In particolare, nella sede di Via del Monte 45 si è ottenuta una minore dispersione del vettore termico – con conseguente riduzione degli sprechi energetici – grazie all'installazione di convogliatori in poliuretano nelle pareti attrezzate. Inoltre, è stata realizzata la coibentazione delle condotte esterne dei liquidi caldo e freddo del gruppo frigo polivalente. Anche la sostituzione del boiler esterno con uno a carico volumetrico minore, ha permesso di ridurre i consumi energetici per la generazione di acqua calda sanitaria. Nella sede di Pilsudski 92 sono stati installati quattro ascensori di nuova generazione a recupero d'energia, di cui due sono entrati in funzione ad aprile 2013 e gli altri due a marzo 2014; sono stati inoltre sostituiti numerosi sistemi di illuminazione tradizionale con nuovi impianti a LED a basso consumo.

Nel prossimo futuro l'Azienda intende proseguire l'impegno per la riduzione dei consumi attraverso la sostituzione delle unità di trattamento aria (UTA) e degli umidificatori con

modelli meno energivori, la sostituzione dei sistemi di illuminazione tradizionale con modelli a LED a basso consumo, la ristrutturazione della *server farm* di Viale Pilsudski 92 e la compartimentazione dei corridoi caldo e freddo della *server farm* di Via del Monte 45 in modo da raggiungere elevati livelli di efficienza energetica in termini di raffrescamento e alimentazione elettrica (*Power Usage Effectiveness* inferiore ad 1,3). È prevista inoltre l'installazione di rilevatori di presenza per l'automazione delle luci nei bagni e nei locali tecnici.

**CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA**

| | | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Consumi per elettricità e calore | | | | | | | |
| Gasolio | (litri/**GJ**) | 300 | **11** | 1.000 | **36** | 900 | **32** |
| Consumi per trazione | | | | | | | |
| Gasolio | (litri/**GJ**) | 1.100 | **40** | 300 | **11** | 180 | **6** |
| Benzina | (litri/**GJ**) | 370 | **12** | 350 | **11** | 385 | **12** |
| Metano | (kg/**GJ**) | 110 | **5** | 72 | **3** | 20 | **1** |
| **TOTALE GJ** | | | **68** | | **61** | | **51** |

Dati calcolati su consuntivi di spesa

-10%

-10% consumi di gasolio per elettricità e calore rispetto al 2012

I consumi di gasolio riportati in tabella sono relativi ai gruppi elettrogeni di continuità (motore diesel) presenti nelle sedi di Viale Pilsudski 92 (una unità) e Via del Monte 45 (due unità). Il rilevante aumento dei litri di gasolio consumati nel 2012 è dovuto alla messa in servizio, a dicembre 2011, dei gruppi elettrogeni di Via del Monte 45. 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.

Nel corso del 2013 è stato installato un nuovo sistema di gestione dei gruppi elettrogeni che, insieme a un'ottimizzazione della gestione degli impianti stessi, ha consentito una diminuzione del consumo di gasolio per elettricità e calore del 10% rispetto al 2012.

## EMISSIONI TOTALI DI $CO_2$

GSE favorisce il contenimento dei consumi di energia diretta e indiretta e di emissioni di gas ad effetto serra attraverso misure che garantiscano una migliore qualità dell'energia ed efficienza di utilizzo:

- acquisto di energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili;
- installazione di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili;
- riduzione degli sprechi in fase di utilizzo attraverso una migliore gestione degli impianti e delle apparecchiature.

| EMISSIONI TOTALI DI $CO_2$ | | | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|---|
| Emissioni Dirette Consumi energetici | Gasolio | (litri/**GJ**) | **0,8** | **2,6** | **2,3** |
| Emissioni Dirette Consumi per trazione | Gasolio | (litri/**GJ**) | **2,90** | **0,80** | **0,27** |
| | Benzina | (litri/**GJ**) | **0,90** | **0,80** | **0,88** |
| | Metano | (kg/**GJ**) | **0,30** | **0,20** | **0,06** |
| Emissioni Totali Indirette | Energia elettrica acquistata da terzi | | **1.490** | **0** | **0** |

Dati calcolati su consuntivi di spesa

Le emissioni di $CO_2$ derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata da terzi sono state azzerate in quanto è attivo un contratto di fornitura per l'acquisto di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili la cui origine è certificata CO-FER. 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.

## INTERVENTI

IMPIANTI INSTALLATI NELLA SEDE GSE DI VIALE PILSUDSKI 92

1x

1 impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica

1x

1 impianto solare termico per la produzione di calore

## RISULTATI

10.000 kWh

10.000 kWh prodotti

70%

Copertura dei fabbisogni medi annui della sede del 70%

# GLI IMPEGNI PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

GSE ha installato, nel 2004, un impianto fotovoltaico per lo sfruttamento diretto dell'energia solare per la produzione di energia elettrica e un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria, entrambi collocati nella sede di Viale Pilsudski 92.

**CONSUMI DA ENERGIA AUTOPRODOTTA**

| | | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|
| Pannelli fotovoltaici di proprietà | kWh | 18.454 | 15.306 | 10.157 |
| | GJ | 66 | 55 | 37 |

| | | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|
| Pannelli solari termici di proprietà | kWh | 14.500 | 14.500 | 13.000 |
| | GJ | 52 | 52 | 47 |

Consumo di energia elettrica da pannelli fotovoltaici di proprietà = kWh prodotti dai pannelli – kWh ceduti alla rete

L'impianto fotovoltaico ha una potenza nominale di circa 20 kW e fornisce una produzione annua media di circa 10.000 kWh elettrici, interamente destinati al consumo aziendale. La minor produzione nel 2013 è dovuta al normale decadimento prestazionale dell'impianto. L'impianto solare termico fornisce una produzione annua media di circa 13.000 kWh termici che garantiscono una copertura pari circa al 70% del fabbisogno di acqua calda sanitaria.

-40%

-40% consumo di gasolio

Tra gli impegni per la riduzione degli impatti ambientali, GSE ha ridotto il parco auto ad una sola auto, alimentata da un sistema ibrido metano/benzina, con conseguente netta diminuzione del consumo di gasolio (-40% rispetto al 2012).

## MONITORAGGIO E RAZIONALIZZAZIONE DEI CONSUMI

L'impegno di GSE a ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività si concretizza anche attraverso interventi di efficientamento e ottimizzazione delle risorse utilizzate, che consentono di contenere e razionalizzare i consumi.

La predisposizione del cosiddetto "bilancio energetico", applicato dal 2012 a tutte le sedi aziendali principali, ha permesso di ricostruire in modo dettagliato le caratteristiche dei consumi energetici attraverso l'identificazione delle diverse voci di consumo (uffici, *server farm*, bar, climatizzazione, ecc.) e la predisposizione dell'analisi economica dei consumi di energia elettrica. Tale strumento ha consentito, inoltre, di individuare gli ambiti di operatività che richiedono un maggiore consumo di energia, sui quali porre in essere interventi mirati di efficientamento energetico.

classe C

Certificato energetico dell'edificio (ACE)
Viale Pilsudski 92
**Classe C**
(12,69 kWh/m$^3$ anno)

La Società ritiene che la riduzione degli impatti ambientali delle proprie attività e la sensibilizzazione dei dipendenti siano direttamente correlati alla propria missione, che si realizza anche attraverso la promozione di comportamenti orientati alla tutela e al rispetto dell'ambiente. Nel 2013 in GSE è stata realizzata la campagna "piccoli GESTI per l'ambiente", un progetto di sensibilizzazione rivolto ai dipendenti per favorire l'adozione di comportamenti e stili di vita sostenibili nell'utilizzo dell'energia, nel consumo di materiali, nella gestione dei rifiuti e nella mobilità quotidiana.

# I RIFIUTI PRODOTTI

Piccoli GESTI per l'ambiente

La gestione degli impatti ambientali delle proprie attività si realizza anche attraverso una corretta gestione dei rifiuti prodotti.

GSE svolge un'attività di tipo amministrativo, pertanto la quasi totalità dei rifiuti prodotti rientra nella categoria dei Rifiuti speciali non pericolosi assimilabili agli urbani (ad esempio imballaggi, residui e scarti di alimenti, carta/cartone, plastica/lattine, bancali di legno e piccole attrezzature non RAEE fuori uso).

Per tale categoria di rifiuti, attraverso la campagna "piccoli GESTI per l'ambiente" GSE ha introdotto la raccolta differenziata (carta, plastica/vetro/alluminio e rifiuti indifferenziati). Le "eco-isole", collocate negli spazi comuni delle sedi di Viale Pilsudski 92 e Viale Tiziano 25, in futuro saranno disponibili presso tutte le sedi GSE. I contenitori vengono svuotati quotidianamente e conferiti a smaltimento al termine della giornata lavorativa. Il progetto ha compreso anche l'installazione di raccoglitori per pile esauste e conferite al sistema collettivo di raccolta COBAT.

Una quota parte dei rifiuti complessivi prodotti dal Gruppo GSE è rappresentata da rifiuti considerati pericolosi e non pericolosi (ad esempio toner/cartucce esausti, batterie alcaline, filtri dell'impianto di climatizzazione e tubi al neon, ecc.) provenienti da attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Tali rifiuti, raccolti separatamente e in modo appropriato, sono conferiti in discariche autorizzate allo smaltimento, secondo le norme vigenti e con la tenuta dei registri e della documentazione necessaria. L'attività di smaltimento di queste tipologie di rifiuti è affidata ad un'impresa di pulizie certificata ISO 14001:2004.

Con riferimento ai rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), quali ad esempio personal computer e computer portatili, *server* e *rack*, monitor, stampanti e fax, GSE predilige, laddove tecnologicamente possibile, il riutilizzo interno. Per lo smaltimento di attrezzature obsolete o giunte al termine del loro ciclo di vita vengono attivati appositi contratti con una ditta esterna per la dismissione delle attrezzature ritenute non più necessarie.

I rifiuti urbani derivanti dal servizio di ristorazione aziendale sono gestiti direttamente della ditta appaltatrice, che provvede alla loro raccolta e smaltimento in modo autonomo e con proprie risorse, mentre gli scarti derivanti da lavori temporanei di manutenzione e ristrutturazione vengono smaltiti a discarica autorizzata, tramite specifiche contrattuali stabilite con le ditte appaltatrici.

I toner e i rifiuti considerati pericolosi (tubi al neon, filtri dell'impianto di climatizzazione, batterie, ecc.) vengono raccolti separatamente e in modo appropriato dall'impresa di pulizie, che provvede al loro conferimento in discariche autorizzate allo smaltimento, secondo le norme vigenti e con la tenuta dei Registri e della documentazione necessaria.

Tra le altre iniziative di sensibilizzazione ad un uso sostenibile dell'energia e dei materiali, GSE ha messo a disposizione dei dipendenti degli erogatori di acqua (naturale/gassata) che hanno ridotto sensibilmente l'acquisto di acqua imbottigliata generando così un

minor consumo di bottiglie in plastica e conseguentemente anche una minor produzione del rifiuto stesso. Nel corso dell'anno l'Azienda ha messo a disposizione dei dipendenti anche delle borracce in alluminio al fine di ridurre il consumo di bicchieri e bottiglie di plastica utilizzate per prelevare l'acqua dagli erogatori.

**TOTALE RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA** (KG)

| | |
|---|---|
| **TOTALE 2013** | **96.482** |
| TOTALE 2012 | 159.454 |
| TOTALE 2011 | 65.305 |

| | CARTA E IMBALLAGGI IN CARTA/CARTONE | PLASTICA, LATTINE | VETRO | TONER | APPARECCHIATURE ELETTRONICHE |
|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | **35.096** | **315** | **6.823** | **100** | **1.070** |
| 2012 | 15.958 | 0 | 0 | 1.090 | 2.611 |
| 2011 | 9.656 | 0 | 0 | 623 | 90 |

| | BATTERIE | OLIO | RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI | FILTRI | ALTRA TIPOLOGIA (1) |
|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | **0** | **0** | **52.236** | **0** | **842** |
| 2012 | 7 | 0 | 90.433 | 650 | 48.705 |
| 2011 | 20 | 0 | 54.716 | 200 | 0 |

(1) Altra tipologia: legno, cavi, tubi fluorescenti, rifiuti ingrombranti

-42%

-42% rifiuti urbani non differenziati

Nel 2013 si è registrata una riduzione del totale dei rifiuti smaltiti pari al 39%. In particolare si evidenzia una riduzione significativa dei rifiuti urbani non differenziati (-42%) ed un incremento dei rifiuti differenziati quali carta, plastica e vetro. Tale riduzione è stata possibile grazie all'introduzione, nel corso dell'anno, della raccolta differenziata dei rifiuti speciali non pericolosi assimilabili agli urbani all'interno delle sedi GSE.

# I CONSUMI IDRICI

Le risorse idriche sono utilizzate nelle strutture GSE per diverse esigenze:

- consumi civili: acqua potabile, uso igienico-sanitario, esigenze impiantistiche, ristorazione aziendale;
- impianto antincendio (idranti e lance antincendio ai piani).

L'acqua viene prelevata dalla rete pubblica e misurata tramite appositi contatori. Non sono presenti altre tipologie di rifornimento idrico (pozzi, ecc.).

**CONSUMI D'ACQUA**

$m^3$

| | TOTALE | ACQUA PER CONSUMI CIVILI | IMPIANTO ANTINCENDIO |
|---|---|---|---|
| 2013 | 48.269 | 48.260 | 9 |
| 2012 | 30.000 | 30.000 | 0 |
| 2011 | 22.500 | 22.500 | 0 |

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.

L'aumento dei consumi di acqua, rispetto al 2012, è dovuto alla continua crescita dell'organico del Gruppo e all'acquisizione di nuovi spazi presso la sede di Viale M. Pilsudski 124.

# DEMATERIALIZZAZIONE, ACQUISTO E UTILIZZO DI CARTA

La realizzazione di piattaforme informatiche per la dematerializzazione della gestione del Conto Energia, avviata dal 2010, ha prodotto non solo evidenti benefici ambientali ma anche vantaggi in termini di costi sia diretti, attraverso la riduzione di spazi e carta, sia indiretti, quali il risparmio di tempo, una maggiore efficienza e tracciabilità delle attività svolte e una maggiore sicurezza e integrità dei dati. Parallelamente alla dematerializzazione del Conto Energia, nel corso degli anni sono stati progressivamente dematerializzati ulteriori processi; possiamo dunque affermare che nel 2013 la dematerializzazione è stata estesa alla quasi totalità dei processi di *business* aziendali

**Dematerializzazione del Conto Energia dal 2010 a febbraio 2014**

| -445 Ton | +6.674 | -196M Lt | -3,38M kWh |
|---|---|---|---|
| **445 tonnellate** di carta risparmiate | **6.674 alberi** in più | **196 milioni** di litri d'acqua risparmiata | **3.381.000 kWh** di energia elettrica |

Le attività svolte da GSE comportano un impatto ambientale significativo nei consumi di:

- **materiali di cancelleria**: carta e articoli da ufficio (fogli, cartelline, biglietti da visita, block notes, buste, ecc.), a cui vanno ad aggiungersi quotidiani e riviste specializzate in abbonamento;
- **materiali consumabili per attrezzature di lavoro**: toner per le stampanti in dotazione;
- **materiali di comunicazione esterna**: per le comunicazioni ai Clienti, per la gestione dei rapporti commerciali e istituzionali, per i materiali pubblicitari (*brochure* e locandine), per la stampa dei bilanci aziendali e delle pubblicazioni informative.

Green Public Procurement

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 utilizza un sistema di sbiancamento ECF (*Elemental Chlorine Free*).

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.

Tra gli acquisti verdi sono compresi gran parte degli acquisti significativi in termini di tipologia di risorse, tra i quali:

- carta e cancelleria;
- mobili e arredi;
- personal computer e macchine per ufficio;
- alcuni servizi e consulenze (manutenzione e conduzione impianti, vigilanza, ecc.).

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", ossia che adottino una gestione compatibile con l'ambiente nell'utilizzo di energia, nella produzione rifiuti o delle emissioni in atmosfera.

In tale ambito, nel corso del 2013 è stata avviata la sostituzione del parco fotocopiatrici con macchine a maggiore efficienza dotate di marchio *Energy Star* e rispetto dei requisiti relativi alle emissioni di TVOC, ozono e polveri.

**CONSUMI DI CARTA**

Kg.

| | TOTALE KG | F.TO A4 | F.TO A3 | F.TO A5 | ALTRI CONSUMI biglietti da visita – buste – cartelline quotidiani – riviste acquistate |
|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | **39.322** | **37.422** | **500** | **0** | **1.400** |
| 2012 | **31.615** | 29.950 | 500 | 0 | 1.165 |
| 2011 | **28.165** | 27.450 | 0 | 0 | 715 |

**CONSUMI DI TONER**

N.

| | CARTUCCE |
|---|---|
| **2013** | **820** |
| 2012 | 775 |
| 2011 | 615 |

Fonte: 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 precisa che nel corso dell'anno 2013 (in particolare a partire da marzo per la sede in Pilsudski 92 e successivamente nelle altre sedi) è stata attivata la raccolta differenziata con relativa registrazione dei consumi effettivi di carta. Sono esclusi dal perimetro i consumi di carta per uso esterno, relativi alle comunicazioni ai Clienti, gestione dei rapporti commerciali e istituzionali, materiali pubblicitari (brochure e locandine), stampa dei bilanci aziendali e delle pubblicazioni informative, toner delle fotocopiatrici a noleggio.

L'attività prevalentemente amministrativa svolta da GSE e la continua crescita dell'organico del Gruppo, hanno condotto nel 2013 all'incremento dei consumi di cancelleria (carta e stampati vari, del 24% rispetto al 2012) e dei materiali consumabili (toner e cartucce, del 6% rispetto al 2012) già registrato nel triennio precedente.

# GLI IMPATTI AMBIENTALI DELLA MOBILITÀ

Per quanto riguarda la mobilità locale, l'area urbana di riferimento è caratterizzata da un'elevata incidenza di transiti, pertanto risulta difficile fornire una stima esatta di quanto l'apporto aziendale possa incidere nel complesso globale della mobilità sia locale che metropolitana.

Nel corso degli anni GSE ha attivato una serie di iniziative volte a sensibilizzare il personale sulla riduzione degli impatti ambientali legati agli spostamenti per lavoro, anche attraverso la predisposizione di questionari e *focus group* finalizzati all'analisi delle abitudini dei dipendenti per individuare le azioni di miglioramento da intraprendere.

L'Azienda ha pertanto promosso l'utilizzo del trasporto pubblico locale, con conseguente riduzione della $CO_2$ emessa per gli spostamenti casa-lavoro, tramite agevolazioni per l'acquisto degli abbonamenti. GSE ha inoltre aderito, anche nel 2013, al "*Bike to work day*", l'iniziativa di sensibilizzazione dedicata a tutti coloro che vanno al lavoro in bicicletta o sono interessati a sperimentare la bicicletta come mezzo di trasporto quotidiano.

BIKE TO WORK DAY

1000
km
**1000 km** percorsi in bici

-280
kg
**280 kg** di $CO_2$ risparmiati

**EMISSIONI TOTALI INDIRETTE**

Ton. $CO_2$

| | TOTALE | AUTO PERSONALI per missione | TRENO | VOLI DOMESTICI max 500 km | VOLI INTERNAZIONALI A BREVE PERCORRENZA max 1600 km | VOLI INTERNAZIONALI A LUNGA PERCORRENZA +1600 km |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | **172** | **9** | **32** | **36** | **60** | **35** |
| 2012 | **184** | 12 | 32 | 45 | 52 | 43 |
| 2011 | **188** | 11 | 26 | 68 | 47 | 36 |

Dati stimati sulla base dei consuntivi dei km percorsi

**6.750 euro** investiti nel 2013 per la protezione dell'ambiente

Il confronto, tra il 2013 e il 2012, sul totale dei chilometri percorsi evidenzia una diminuzione del 28% per l'utilizzo di auto personali per missione, del 3% per i treni, del 21% per i voli domestici e del 19% per i voli internazionali a lunga percorrenza; si evidenza inoltre un aumento del 15% per i voli internazionali a breve percorrenza. Tali variazioni hanno generato, nel complesso, una diminuzione delle emissioni di $CO_2$ in atmosfera. Oltre alla mobilità locale relativa agli spostamenti per raggiungere il luogo di lavoro, ai fini dell'erogazione dei servizi sono frequenti le trasferte e le missioni di verifica ispettiva sugli impianti oggetto di incentivazione.

Anche nel settore della ristorazione GSE ha voluto ridurre gli impatti ambientali introducendo nella propria mensa aziendale e nei distributori automatici, alimenti biologici e a chilometri zero al fine di ridurre, anche in questo ambito, il proprio impatto sull'ambiente.

# APPENDICE

# OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

| NEL 2012 AVEVAMO DETTO DI... | NEL 2013 ABBIAMO... | |
|---|---|---|
| **PERFORMANCE SOCIALE** | | |
| **IL CAPITALE UMANO** | | |
| Attivare specifici corsi di formazione sulle tematiche delle Pari Opportunità | Realizzata formazione su "Empowerment al femminile." | ✔ |
| Erogare percorsi formativi volti ad approfondire la conoscenza sulla Responsabilità Amministrativa delle persone giuridiche ex D.Lgs. 231/2001 e delle tematiche dell'anticorruzione | Progettato il primo programma di formazione on-line in ambito normativo sulle seguenti tematiche: Responsabilità Amministrativa (D.Lgs. 231/01), Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08 e s.m.i.) e Privacy (D.Lgs. 196/03). | ▬ |
| Proseguire nell'erogazione di corsi volti all'aggiornamento tecnico-specialistico, informatico, linguistico e sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori | | ▬ |
| Avviare attività informative per i dipendenti sui temi della sostenibilità allo scopo di favorire e rafforzare il dialogo con il personale e per consolidare la cultura aziendale e la consapevolezza relativa alle tematiche socio ambientali che GSE sta portando avanti. | Distribuita a tutti i dipendenti copia del Bilancio di Sostenibilità. Pubblicazione nella intranet di news informative/divulgative sui temi della sostenibilità. | ▬ |
| Intraprendere iniziative volte alla promozione e tutela della salute dei lavoratori (alimentazione, attività fisica, prevenzione della salute, ecc.) | Avviata la campagna "Piccoli Gesti per la nostra salute" | ✔ |
| Sviluppare una Policy sui 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. | Effettuate le trattative conclusive per il raggiungimento dell'accordo per migliorare la conciliazione tra vita lavorativa e vita privata | ▬ |
| **CLIENTI** | | |
| Migliorare e monitorare il processo di escalation interna del *Contact Center* | Ampliato il numero delle unità operative coinvolte e creati nuovi poli e coinvolto numeroso personale su CRM. | ✔ |
| **I FORNITORI** | | |
| Subordinare l'affidamento del contratto, e la successiva esecuzione, al rispetto degli standard minimi indicati nella dichiarazione di conformità, allegata al decreto MATTM 6 giugno 2012 n. 159 | Integrata nel capitolato generale d'appalto, richiamato in tutti i contratti, la clausola "conformità a standard sociali minimi" con la quale si stabilisce che "i beni/servizi/lavori oggetto del contratto d'appalto devono essere prodotti in conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura". | ✔ |
| **ISTITUZIONI, COLLETTIVITÀ E TERRITORIO** | | |
| Coinvolgere il GdL "Clienti e Consumatori" nella stesura del Bilancio di Sostenibilità 2013 chiedendo un feedback rispetto al documento del 2012 e strutturando un calendario di incontri | GdL coinvolto sia con incontri conoscitivi divulgativi, sia con l'invio di un questionario ad hoc per ottenere un feedback sul bilancio | ✔ |
| Proseguire il Progetto didattico per le Scuole medie ed integrare l'offerta didattico/formativa con nuovi contenuti relativi all'efficienza e al risparmio energetico | Integrata l'offerta formativa per le scuole con contenuti relativi all'efficienza e al risparmio energetici | ✔ |
| Partecipare al progetto di Kinexia riguardo la certificazione della relazione con gli *stakeholder*, poiché GSE è per Kinexia lo *stakeholder* di riferimento | Non coinvolti nel progetto da Kinexia | ✘ |
| **PERFORMANCE AMBIENTALE** | | |
| Favorire azioni volte a sensibilizzare il personale all'adozione, nello svolgimento delle attività lavorative, di comportamenti in linea con le politiche di efficientamento energetico | Avviata la campagna "Piccoli Gesti per l'ambiente" | ✔ |
| Favorire la raccolta differenziata dei rifiuti speciali all'interno delle sedi, partendo nel 2013 almeno con un progetto sperimentale nella sede di Viale Pilsudski 92, per poi divenire nel tempo elemento stabile nella gestione dei rifiuti aziendali in tutte le sedi del Gruppo | Avviata la campagna "Piccoli Gesti per l'ambiente" | ✔ |
| 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. | Realizzate diverse azioni di razionalizzazione dei consumi e di efficientamento energetico. | ▬ |

✔ OBIETTIVO RAGGIUNTO ▬ OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO ✘ OBIETTIVO NON RAGGIUNTO

| PER IL 2014 INTENDIAMO... |
|---|
| **PERFORMANCE SOCIALE** |
| **IL CAPITALE UMANO** |
| Attivare ulteriori corsi di formazione sulle tematiche delle Pari Opportunità |
| Avviare un percorso progettuale per l'identificazione e valutazione dei potenziali rischi di corruzione (analisi dei presidi di controllo; definizione di eventuali azioni necessaria al rafforzamento degli stessi al fine di prevenire condotte illecite) |
| Attivare la piattaforma per la formazione on-line |
| Realizzare la mobilità interna dei dipendenti tramite il *job posting* |
| Implementare strategie e azioni di *Employer Branding* come partecipazione a *Carreer day* e progetto EBEC_BEST |
| Intraprendere iniziative volte alla promozione e tutela della salute dei lavoratori (alimentazione, attività fisica, prevenzione della salute, ecc.) |
| Sviluppare una policy sui 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 |
| **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 |
| **I FORNITORI** |
| Integrare le tipologie di acquisti verdi sulla base delle indicazioni fornite dal MATTM |
| 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 |
| Richiedere il rilascio della certificazione di "appalto genuino" per almeno un contratto caratterizzato da alta incidenza di manodopera |
| Istituire nuovi specifici albi per aumentare la platea di nuovi fornitori per appalti di importo inferiore ad € 40.000 |
| **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 |
| 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 con una nuova guida alle energie rinnovabili con nuovi contenuti sull'efficienza energetica |
| **PERFORMANCE AMBIENTALE** |
| Realizzare un nuova *server farm* presso lo stabile di V iale 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) |
| Installare, presso la sede in Viale Pilsudski 92, rilevatori di presenza per l'automazione delle luci nei bagni e nella sale riunioni (sostituendo le lampade fluorescenti con lampade a LED) e sostituzione delle lampade alogene, non a basso consumo, nella stessa sede |
| 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* |

# INDICE DEI CONTENUTI GRI-G3

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 |
|---|---|---|---|---|
| **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 | 6 |
| 1.2 | Core | Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità | Totale | 7; 18; 32-33; 104-107 |
| **2 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE** | | | | |
| 2.1 | Core | Nome dell'organizzazione | Totale | Copertina |
| 2.2 | Core | Principali marchi, prodotti e/o servizi | Totale | 12-13 |
| 2.3 | Core | Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture | Totale | 16-17 |
| 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 | 8; 12 |
| 2.7 | Core | Mercati serviti | Totale | 63-80 |
| 2.8 | Core | Dimensione dell'organizzazione | Totale | 4-5; 36 |
| 2.9 | Core | Cambiamenti significativi | Totale | 8-9 |
| 2.10 | Core | Riconoscimenti/premi ricevuti | Totale | 14-15 |
| **3 PARAMETRI DEL BILANCIO** | | | | |
| | | **PROFILO DEL BILANCIO** | | |
| 3.1 | Core | Periodo di rendicontazione | Totale | 8-9 |
| 3.2 | Core | Data di pubblicazione del precedente bilancio | Totale | 8-9 |
| 3.3 | Core | Periodicità di rendicontazione | Totale | 8-9 |
| 3.4 | Core | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio | Totale | Quarta di copertina |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

## 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 |
|---|---|---|---|---|
| | | **OBIETTIVO E PERIMETRO DEL BILANCIO** | | |
| 3.5 | Core | Processo per la definizione dei contenuti del bilancio | Totale | 8-9; 32-33 |
| 3.6 | Core | Perimetro del bilancio | Totale | 8-9 |
| 3.7 | Core | Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report | Totale | 8-9 |
| 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 | 8-9 |
| 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 | 8-9 |
| 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 | 8-9 |
| 3.11 | Core | Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione | Totale | 8-9 |
| | | **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 | 120-127 |
| | | **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 | 22-23; 26-31 |
| 4.2 | Core | Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo | Totale | 26-31 |
| 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 | 30-31 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 26-29 |
| 4.6 | Core | Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse | Totale | 26-29 |
| 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 consultabile 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 | 7; 19-20 |
| 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 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 | 7; 21; 28-31; 104-106 |
| 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 | 21 |
| 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 | 85-91 |
| | | **COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER** | | |
| 4.14 | Core | Elenco di gruppi di *stakeholder* con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento | Totale | 32-33 |
| 4.15 | Core | Principi per identificare e selezionare i principali *stakeholder* con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento | Totale | 32-33 |
| 4.16 | Core | Approccio all'attività di coinvolgimento degli *stakeholder*, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di *stakeholder* | Totale | 32-33 |
| 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 | 32-33; 57; 81-84 |

## PERFORMANCE ECONOMICA

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| **DMA EC** | | | | |
| Aspetti | | Performance economica | Totale | 36-39 |
| Aspetti *(segue)* | | Presenza sul mercato | Totale | Bilancio Consolidato 18; 73; 85 |
| | | Impatti economici indiretti | Totale | 94-95 |
| 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 | 37-39 |
| EC2 | Core | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici | Totale | 7; 18; 104-105 |
| EC3 | Core | Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations) | Totale | Bilancio Consolidato 111; 127<br>Bilancio d'Esercizio 178-179; 188 |
| 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 | 60-61 |
| 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 | 94-95 |
| EC9 | Additional | Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate | No | |

## PERFORMANCE AMBIENTALE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DMA EN** | | | | |
| Aspetti | | Materiali utilizzati | Totale | 112-113 |
| | | Energia | Totale | 105-107 |
| | | Acqua | Totale | 111 |
| | | Biodiversità | Totale | 104 |
| | | Emissioni, scarichi, rifiuti | Totale | 105-107 |
| | | 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 | 104 |
| | | Trasporto | Totale | 105-108; 114-115 |
| | | Totale | Totale | 104 |
| EN1 | Core | Materie prime utilizzate per peso o volume | Totale | 112-113 |
| EN2 | Core | Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato | Totale | 112-113 |
| EN3 | Core | Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria | Totale | 105-107 |
| EN4 | Core | Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria | Totale | 105-107 |
| EN5 | Additional | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza | Parziale | 105-107 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 105-107 |
| EN8 | Core | Prelievo totale di acqua per fonte | Totale | 111 |
| EN9 | Additional | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua | Totale | 111 |
| 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 | 105-107 |
| EN17 | Core | Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso | Totale | 108 |
| 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 | 114-115 |
| 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 | 109-110 |
| 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 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| 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 | |
| **PERFORMANCE SOCIALE** | | | | |
| **DMA LA** | | | | |
| Aspetti | | Occupazione | Totale | 45-47 |
| | | Relazioni tra lavoratori e management | Totale | 56 |
| | | Salute e sicurezza sul lavoro | Totale | 53-55 |
| | | Formazione ed istruzione | Totale | 50-51 |
| | | Diversità e pari opportunità | Totale | 48-49 |
| LA1 | Core | Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale | Totale | 42-44 |
| LA2 | Core | Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica | Totale | 45-47 |
| 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 | 48-49 |
| LA4 | Core | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione | Totale | 56 |
| LA5 | Core | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva | Totale | 56 |
| 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 | 53-55 |
| 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; 59 |
| LA9 | Additional | Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza | Totale | 56 |
| LA10 | Core | Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori | Totale | 50-51 |
| 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 | 50-52 |
| LA12 | Additional | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera | Totale | 52 |
| 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 | 29; 42-44; 45-47 |
| LA14 | Core | Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria | Totale | 48 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| **DIRITTI UMANI** | | | | |
| **DMA HR** | | | | |
| Aspetti | | Investimenti ed approvvigionamenti | Totale | 60-61 |
| | | Non discriminazione | Totale | 48-49 |
| | | Libertà di associazione e contrattazione collettiva | Totale | 56 |
| | | 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 |
| | | 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 | 60-61. Nel corso del 2011 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 alla pagina indicata |
| HR2 | Core | Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese | Parziale | 60-61 |
| 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** | | | | |
| Aspetti | | Collettività | Totale | 94-97 |
| | | Corruzione | Totale | 28-31 |
| | | Contributi politici | Totale | Codice Etico 30 |
| | | Comportamenti anti-collusivi | Totale | Bilancio Consolidato 76 |
| | | Conformità | Totale | Bilancio Consolidato 70; 71 |
| 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 | 30-31 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|
| SO3 | Core | Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione | Totale | 50-51; 119 |
| 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 | 18; 87-89 |
| SO6 | Additional | Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese | Totale | Codice Etico |
| 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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspetti | | 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 |
| | | Conformità | Totale | GSE opera nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle normative vigenti. Si rimanda all'indicatore PR9 |
| 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 | Totale | 82 |
| 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 | 81-82 |
| 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 |

| INDICATORE | TIPOLOGIA | DESCRIZIONE | COPERTURA | PAGINA |
|---|---|---|---|---|

Network Italy
WE SUPPORT

# UN GLOBAL COMPACT

| CATEGORIE | PRINCIPI | | | |
|---|---|---|---|---|
| DIRITTI UMANI | **Principio I**<br>promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza | | **Principio II**<br>assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani | |
| INDICATORI GRI | **LA4, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14, HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5, PR1, PR2, PR8** | | **HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5** | |
| LAVORO | **Principio III**<br>sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva | **Principio IV**<br>eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio | **Principio V**<br>eliminare in maniera effettiva il lavoro minorile | **Principio VI**<br>eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione |
| INDICATORI GRI | **LA4, LA5, HR1, HR2, HR5, SO5** | **HR1, HR2, HR7, SO5** | **HR1, HR2, HR7, SO5** | **LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, HR4, SO5,** |
| AMBIENTE | **Principio VII**<br>sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali | **Principio VIII**<br>intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale | | **Principio IX**<br>incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente |
| INDICATORI GRI | **EC2, EN26, SO5** | **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** | | **EN2, EN5, EN7, EN10, EN26, EN27, SO5** |
| LOTTA ALLA CORRUZIONE | **Principio X**<br>Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti. | | | |
| INDICATORI GRI | **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 (AEEG)** Autorità indipendente di regolazione alla quale è affidata la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza del settore elettrico e del gas, istituita ai sensi della Legge 14 novembre 1995, n. 481.

**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** I Certificati di immissione in consumo (CIC) 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 D.Lgs. 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 settembre 2014

A cura di Divisione Gestione e Coordinamento Generale
Unità Sviluppo Organizzativo

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del presente volume

Fotografia a pagina 102 e 103 gentilmente concessa da Vittorio La Monica

**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.*

THE GLOBAL COMPACT
COMMUNICATION ON PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.