

45.857772° N  
10.483373° E

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

# INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
HIGHLIGHTS 2020	8
NOTA METODOLOGICA	10
ANALISI DI MATERIALITÀ	12

---

<b>CAPITOLO 1 – IL GSE</b>	<b>15</b>
----------------------------	-----------

1.1	IL PROFILO DELL'AZIENDA	17
1.1.1	I NOSTRI VALORI	17
1.1.2	LE ATTIVITÀ DEL GSE	18
1.1.3	LA STORIA DEL GSE E LE PRINCIPALI TAPPE DELLA SOSTENIBILITÀ	24
1.1.4	IL GRUPPO GSE	26
1.2	L'IMPEGNO DEL GSE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE	28
1.2.1	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - NORMATIVE ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI	28
1.2.2	L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT	32
1.2.3	IL GSE E GLI SDGs	33
1.3	TRAIETTORIE FUTURE	41
1.4	LA RISPOSTA DEL GSE ALL'EMERGENZA COVID-19	42
1.4.1	INIZIATIVE A TUTELA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO E DEI DIPENDENTI	42
1.4.2	INIZIATIVE DI CARATTERE SOCIALE	43

---

<b>CAPITOLO 2 – UNA GESTIONE RESPONSABILE E SOSTENIBILE</b>	<b>45</b>
---	-----------

2.1	UNA GOVERNANCE SOSTENIBILE	47
2.1.1	IL MODELLO DI CORPORATE GOVERNANCE	47
2.1.2	IL RUOLO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NELLA DEFINIZIONE DEGLI INDIRIZZI STRATEGICI	50
2.1.3	L'AGIRE INFORMATO DEGLI AMMINISTRATORI, LA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE E LA REMUNERAZIONE	51
2.2	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	53
2.3	LA GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI	54
2.4	TUTELA DELLA LEGALITÀ, INTEGRITÀ E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	55
2.4.1	LA GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE	56

**CAPITOLO 3 - LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER** **59**

3.1	GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO	61
3.1.1	I NOSTRI STAKEHOLDER	61
3.1.2	GLI STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	64
3.2	GOVERNO E ISTITUZIONI	66
3.2.1	L'IMPEGNO ISTITUZIONALE DEL GSE	66
3.2.2	STUDI E SUPPORTO TECNICO-ISTITUZIONALE	67
3.2.3	LA PRODUZIONE STATISTICA E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI SULLE FONTI RINNOVABILI	69
3.2.4	LA PARTECIPAZIONE AI PROGETTI INTERNAZIONALI	72
3.3	CLIENTI E UTENTI	74
3.4	CITTADINI E COLLETTIVITÀ	78
3.5	DIPENDENTI	80
3.5.1	LA POPOLAZIONE AZIENDALE: UNA FOTOGRAFIA	80
3.5.2	LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E LA VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE	82
3.5.3	L'ATTENZIONE ALLE PERSONE	86
3.5.4	PROMOZIONE DELLA DIVERSITY E DELLE PARI OPPORTUNITÀ	90
3.5.5	SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	91
3.5.6	COMUNICAZIONE INTERNA	94

**CAPITOLO 4 - LA NOSTRA RISPOSTA ALLE PRINCIPALI SFIDE DELLA SOSTENIBILITÀ** **99**

4.1	IL GSE A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA DEL PAESE	101
4.1.1	IL GSE A SUPPORTO DEL PROCESSO DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	102
4.1.2	PROMOZIONE E ASSISTENZA ALLE IMPRESE	106
4.2	INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI	111
4.2.1	CUSTOMER CARE	111
4.2.2	INNOVAZIONE DEI PROCESSI	115
4.3	L'IMPEGNO DEL GSE NEL DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ	117
4.3.1	COMUNICAZIONE ESTERNA ED EVENTI	117
4.3.2	LA COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE	123
4.3.3	LA PROMOZIONE DELLA SFERA SOCIALE DELLA SOSTENIBILITÀ E DELLA SOLIDARIETÀ	125
4.4	LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI	127
4.4.1	UTILIZZO DEI MATERIALI	129
4.4.2	I CONSUMI DI RISORSE	129
4.4.3	LE EMISSIONI	134
4.4.4	CONTRIBUTO ALL'ECONOMIA CIRCOLARE E ALLA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI	136

4.5	LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA	137
4.5.1	GLI ACQUISTI	138
4.5.2	IL PROCESSO DI QUALIFICA DEI FORNITORI	140
4.5.3	I TEMPI DI PAGAMENTO	141

**CAPITOLO 5 - IL VALORE GENERATO DAL GSE** **143**

5.1	GLI IMPATTI INDIRETTI	147
5.2	LE RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI DELLO SVILUPPO DELLE FONTI RINNOVABILI E DELLE POLITICHE DI PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA	148
5.3	IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	153
5.3.1	L'ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO: DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE	153
5.3.2	L'ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO	154

**ALLEGATI**

RENDICONTAZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2020	161
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2021	165
GRI CONTENT INDEX	166
GLOSSARIO	182
ACRONIMI	184



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel corso del 2020, che ha rappresentato un anno di significativi cambiamenti delle nostre abitudini di vita, si è registrata la presa di coscienza della centralità dello sviluppo sostenibile nella pianificazione degli obiettivi e nell'individuazione degli strumenti per la ripresa del Paese. Forte è divenuta la consapevolezza della necessità di dover cambiare il paradigma su cui costruire il futuro attraverso la declinazione del principio di sostenibilità nei suoi molteplici aspetti: ambientale, sociale ed economico.

In ambito europeo, dopo aver rivisto al rialzo gli obiettivi in materia di energie rinnovabili, efficienza energetica e riduzione delle emissioni con il Green Deal europeo, è stato approvato il programma denominato NextGenerationEU – con l'obiettivo di stimolare investimenti e riforme che aumentino la sostenibilità dell'economia europea rendendola più resiliente – nell'ambito del quale più di un terzo dei finanziamenti previsti è destinato alla rivoluzione verde e alla transizione ecologica.

Sulla base dei nuovi obiettivi, l'Italia ha predisposto il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e, con lo scopo di integrare tra loro gli strumenti, ha previsto l'aggiornamento del Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC), pubblicato nei primi mesi del 2020, dopo un biennio di lavoro che ha visto coinvolto il Gestore dei Servizi Energetici.

I risultati conseguiti nell'ultimo decennio hanno consentito all'Italia di raggiungere in anticipo gli obiettivi fissati per il 2020 in termini di quota di consumi finali soddisfatti dalle energie rinnovabili e di gettare le basi per ulteriori sviluppi futuri.

Il GSE ricopre, ora come non mai, il ruolo di protagonista e soggetto abilitante della transizione ecologica. Con l'obiettivo di creare valore e accrescere la significatività degli impatti positivi delle proprie attività sul sistema Paese, il Gestore, nel corso del 2020, ha continuato a rispondere alle sfide dello sviluppo sostenibile non solo attraverso la gestione consapevole degli strumenti di sostegno alle fonti rinnovabili e all'efficienza energetica, ma anche attraverso lo sviluppo di progetti innovativi finalizzati a una crescita economica sostenibile e inclusiva, come la sperimentazione della blockchain energetica, il cosiddetto vehicle to grid, la sperimentazione dell'agevolazione per la ricarica notturna dei veicoli elettrici, le applicazioni online per la simulazione d'investimento e per il monitoraggio delle performance degli impianti.

È stata inoltre avviata la sperimentazione di strumenti a supporto del Sistema Paese, come quelli legati alla diffusione delle comunità energetiche e dell'autoconsumo collettivo, con il proposito di garantire maggiore benessere condiviso e contrastare la povertà energetica, gettando le basi affinché i consumatori assumano un nuovo ruolo e possano incidere attivamente sulla transizione energetica in corso.

Nel corso dell'ultimo anno, in risposta alle 'nuove' condizioni conseguenti alla crisi pandemica, il GSE ha inoltre rafforzato il proprio impegno a beneficio degli operatori e dell'intera collettività: attraverso l'alleggerimento degli obblighi in capo ai primi e l'assunzione di iniziative di solidarietà che hanno consentito di raccogliere e donare fondi alla Protezione Civile ("1 kWh per il Paese") nonché all'INMI Lazzaro Spallanzani di Roma, alla Croce Rossa Italiana, alla Caritas di Roma e all'ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo ("Io Dono!").

Nel 2020, le attività del GSE hanno generato circa 2,2 miliardi di euro di nuovi investimenti, oltre 51 mila unità di lavoro e hanno consentito di destinare alla promozione della sostenibilità circa 15,2 miliardi di euro in termini di incentivi erogati. Si calcola che l'energia prodotta da fonti rinnovabili e i risparmi energetici incentivati dal GSE, nel corso dell'ultimo anno, abbiano evitato l'emissione in atmosfera di 42 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti e il consumo di 109 milioni di barili di petrolio. Si è inoltre contribuito alla formazione di oltre 10 mila cittadini e studenti, professionisti, imprenditori e tecnici della Pubblica Amministrazione, trasmettendo le conoscenze e le competenze necessarie alla promozione dello sviluppo sostenibile. Il supporto offerto a imprese e Pubbliche Amministrazioni è stato notevole: sono state soddisfatte circa 2 mila richieste di assistenza specialistica per l'accesso ai meccanismi incentivanti e ai servizi regolati e sono state coadiuvate oltre 3 mila Pubbliche Amministrazioni nell'adozione di politiche, piani e programmi per lo sviluppo sostenibile.

La comunicazione del GSE è stata declinata a supporto degli stakeholder, riservando particolare attenzione all'accrescimento della consapevolezza del ruolo fondamentale dei consumatori nell'efficientamento della spesa energetica e alle azioni da intraprendere per la creazione e la progressiva implementazione di modelli di business sostenibile, anche attraverso la divulgazione capillare dei benefici derivanti dalla generazione elettrica, dagli interventi di efficientamento energetico, dall'autoconsumo e dalla mobilità sostenibile.

Il raggiungimento dei risultati conseguiti negli anni non sarebbe stato possibile senza le persone del GSE: motivazione e competenze adeguate alle sfide della transizione energetica sono i fattori da cui è dipesa la capacità del Gestore di continuare il percorso verso una transizione energetica inclusiva e sostenibile. Con questa consapevolezza il GSE ha investito e continuerà a investire sulle proprie persone, promuovendo sviluppo e opportunità di crescita professionale in una realtà lavorativa in cui trova applicazione l'insieme dei dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite relativo a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

Le circostanze in cui abbiamo vissuto quest'ultimo anno ci hanno reso ancora più consapevoli dell'importanza dell'interconnessione tra il nostro lavoro e il territorio, del valore sociale di chi lavora nelle istituzioni dello Stato, confermando che la missione del Gestore dei Servizi Energetici per la sostenibilità significa impegno per uno sviluppo equo e a misura d'uomo che, oggi più che mai, sappiamo essere necessario per generare valore condiviso.

*Il Presidente*  
**FRANCESCO VETRÒ**

*L'Amministratore Delegato*  
**ROBERTO MONETA**



# HIGHLIGHTS 2020



CIRCA

**2,2 MLDE**

PER NUOVI INVESTIMENTI  
STIMATI GENERATI  
DALLE ATTIVITÀ DEL GSE



OLTRE

**51 MILA**

OCCUPATI GRAZIE ALLE  
INIZIATIVE DEL GSE



OLTRE

**1.600**

STUDENTI  
FORMATI NEL 2020



CIRCA

**15,2 MLD €**

PER LA PROMOZIONE  
DELLA SOSTENIBILITÀ



OLTRE

**4.000**

INTERAZIONI CON GLI STAKEHOLDER  
PER L'AGGIORNAMENTO DELLA  
MATRICE DI MATERIALITÀ



**76%**

PERSONALE  
LAUREATO

**2.000**

RICHIESTE DI SUPPORTO  
SPECIALISTICO  
DI IMPRESE RELATIVE AI  
MECCANISMI INCENTIVANTI  
E AI SERVIZI REGOLATI DAL GSE



**109 MLN**

DI BARILI DI PETROLIO EVITATO E

**42 MLN**

DI TONNELLATE DI EMISSIONI  
CO<sub>2</sub> EQ EVITATE  
IN ATMOSFERA



OLTRE

**6.000**

TECNICI, PROFESSIONISTI  
E IMPRENDITORI FORMATI



**47%**

PRESENZA FEMMINILE  
IN AZIENDA



**7,3 T**

DI CO<sub>2</sub>

RISPARMIATE CON PRATICHE SOSTENIBILI  
ALL'INTERNO DELL'AZIENDA





# NOTA METODOLOGICA

Informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori esposti nel presente Bilancio possono essere richiesti a:

GSE SpA  
Direzione Governance  
Funzione Comunicazione

Viale Maresciallo Pilsudski, 92  
00197 Roma  
E-mail: [comunicazione@gse.it](mailto:comunicazione@gse.it)  
Web: <https://www.gse.it/sostenibilita>

Dal 2010 il GSE pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità, il principale strumento per conoscere le attività, gli obiettivi raggiunti e le traiettorie future della Società in ambito economico, sociale e ambientale. Il documento rappresenta, inoltre, un elemento fondamentale di trasparenza delle informazioni non finanziarie e, soprattutto, un canale di ingaggio e comunicazione con tutti gli stakeholder del GSE. Il Bilancio di Sostenibilità, predisposto dalla Funzione Comunicazione, con il contributo, per competenza, di tutte le Direzioni e Funzioni aziendali, riflette la volontà e l'impegno della Società di comunicare in modo trasparente e strutturato il proprio operato in chiave ambientale e sociale fornendo, al tempo stesso, una panoramica sul ruolo che ricopre nello sviluppo sostenibile del Paese attraverso la promozione delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica che si traducono in impatti tangibili a beneficio della collettività sul fronte economico e socio-culturale.

**Il presente Report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core**, pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) e aggiornati alla versione 2019, come indicato nella tabella "GRI Content Index".

Per la sua redazione sono stati presi in considerazione i seguenti principi di rendicontazione previsti dai GRI Standards necessari alla definizione del contenuto e della qualità del documento: inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, materialità, completezza, equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità. Sono inoltre state utilizzate, in particolare per la rendicontazione delle ricadute economiche e occupazionali legate allo sviluppo delle fonti rinnovabili promosso dal GSE, alcune metodologie proprietarie basate su modelli econometrici.

Il documento fa riferimento all'esercizio 2020 (1° gennaio 2020-31 dicembre 2020). Ai fini di facilitare la comparabilità della performance aziendale nel corso del tempo sono stati riportati i dati relativi ai due esercizi precedenti; inoltre, in chiave prospettica, si è ritenuto importante descrivere gli eventi significativi intercorsi nel primo quadrimestre 2021. Eventuali variazioni a dati pubblicati nelle precedenti edizioni sono state opportunamente evidenziate nel documento.

Le informazioni e i dati rendicontati nel presente Bilancio di Sostenibilità sono riferiti a Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A., escludendo quindi le altre società appartenenti al Gruppo, seppure partecipate al 100% dal GSE stesso. L'unica eccezione riguarda i dati relativi agli impatti ambientali, che, per ragioni connesse ad aspetti gestionali e alle modalità di raccolta e monitoraggio, sono stati rendicontati con riferimento alle società del Gruppo GSE aventi sede legale presso il Comune di Roma, nello specifico: Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A., Acquirente Unico - AU S.p.A. e Gestore dei Mercati Energetici - GME S.p.A.

Nei primi mesi del 2021, infine, è stato condotto un aggiornamento del processo di analisi di materialità, che ha previsto il coinvolgimento dei principali stakeholder della Società, attraverso la somministrazione di specifici questionari finalizzati all'individuazione dei temi materiali, vale a dire delle tematiche che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder della Società.

Il documento è articolato in cinque sezioni principali:

<b>IL GSE</b> Presenta i valori e la mission della Società, introduce una sintesi delle attività svolte e inquadra l'impegno del GSE in ambito di sostenibilità declinandolo in ottica degli sviluppi futuri
<b>UNA GESTIONE RESPONSABILE E SOSTENIBILE</b> Descrive il modello di governance e i principali rischi generati e subiti, con un focus sul rischio corruzione, dando informazioni di sintesi sulla loro modalità di gestione
<b>LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER</b> Illustra le principali modalità di coinvolgimento dei portatori di interesse che sono ragionevolmente influenzati dalle attività dell'organizzazione o che sono in grado di orientare e influenzare lo sviluppo e l'innovazione dei servizi offerti dal GSE
<b>LA NOSTRA RISPOSTA ALLE PRINCIPALI SFIDE DELLA SOSTENIBILITÀ</b> Rappresenta il contributo del GSE alla transizione energetica e alla decarbonizzazione del Paese, il suo impegno nella diffusione della cultura della sostenibilità e presenta le performance di sostenibilità della Società lungo tutta la sua catena del valore
<b>IL VALORE GENERATO DAL GSE</b> Descrive le performance del GSE con specifico riferimento alla generazione di valore economico e sociale per il Sistema Paese



# ANALISI DI MATERIALITÀ

Il presente bilancio di sostenibilità è strutturato, coerentemente con i principali framework di riferimento, attorno ai temi materiali ossia tutte quelle **tematiche ritenute rilevanti da parte del GSE e dei suoi stakeholder** e intorno alle quali vertono le analisi della performance della Società nel 2020 e la conseguente disclosure all'interno del documento.

Nell'ottica di aggiornare le tematiche materiali rispetto alle mutate esigenze degli stakeholder e ai cambiamenti occorsi a livello di contesto esterno, nel primo trimestre del 2021, il GSE ha condotto un importante processo di aggiornamento della propria analisi di materialità. Questo processo, strutturato sulla base di linee guida internazionali, quali i Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative, è finalizzato all'aggiornamento dei temi precedentemente identificati come materiali, individuando, al tempo stesso, nuovi temi ambientali, sociali e di governance, in linea sia con gli sviluppi delle strategie e politiche aziendali sia con l'evoluzione del contesto socio-economico, tenendo conto, evidentemente, anche degli impatti dell'emergenza COVID-19 e delle potenziali misure di ripresa.

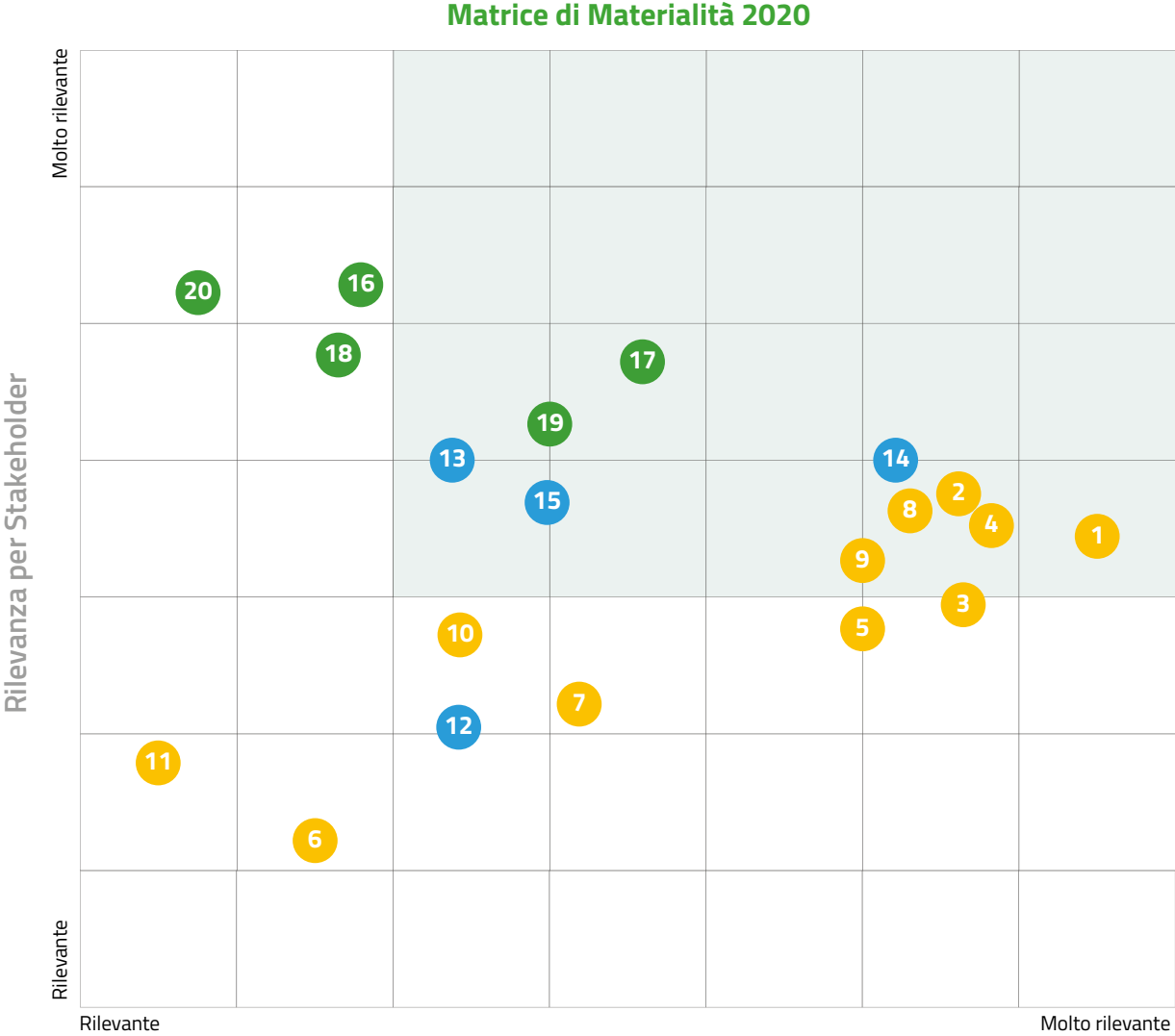
L'analisi di materialità è stata svolta attraverso un **processo suddiviso in due fasi**.

Nella prima, il GSE ha identificato, a partire dai temi proposti nelle precedenti edizioni del Bilancio, **20 tematiche potenzialmente rilevanti** per la Società e i suoi stakeholder, attraverso un'analisi della documentazione disponibile in relazione alla sostenibilità per il settore, una rassegna della stampa locale e nazionale, nonché un'analisi del posizionamento di primarie aziende operanti nel settore energetico e/o di società di proprietà pubblica.

Successivamente, gli stessi temi sono stati **prioritizzati** in funzione della loro significatività **attraverso la compilazione di un questionario online** sottoposto al **management** del GSE e a un considerevole panel di **stakeholder**, soprattutto appartenenti alle categorie Utenti e Operatori, Pubblica Amministrazione, Cittadini e Dipendenti. Questo processo ha registrato oltre **4.000 risposte**.

Per poter analizzare in modo congiunto il punto di vista interno (management del GSE) ed esterno (stakeholder) sulla centralità delle tematiche selezionate, si è poi proseguito con la costruzione della Matrice di Materialità. Grazie a questa rappresentazione grafica, infatti, è possibile osservare il grado di rilevanza di una specifica tematica sia dal punto di vista interno al GSE (asse orizzontale) così da cogliere l'impatto attuale o potenziale che la tematica può avere sul business e sul posizionamento dell'organizzazione, sia dal punto di vista degli stakeholder esterni (asse verticale) cogliendo così le aspettative e i bisogni degli stessi rispetto alle tematiche e al ruolo che il GSE dovrebbe svolgere per mitigarne/valorizzarne i diversi impatti.

In generale, dall'analisi emerge che tutte le 20 tematiche risultano essere rilevanti per il GSE secondo gli stakeholder e la Società stessa, avendo ricevuto delle valutazioni superiori alla soglia di materialità individuata. Tuttavia, in coerenza con quanto definito dalle linee guida GRI, le tematiche considerate come **prioritarie** in relazione al GSE nel suo insieme sono quelle situate nel **quadrante in alto a destra**. In aggiunta, in considerazione della mission perseguita dal GSE, nonché alla luce del contesto operativo dell'Azienda, sono state considerate come materiali anche le tematiche "Supporto alla riqualificazione energetica della Pubblica Amministrazione e promozione della transizione energetica per le imprese", "Educazione energetica e sensibilizzazione della collettività" e "Integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale", benché localizzate al di fuori dell'area di massima rilevanza.



- Governance**
- 1 Creazione di valore per il sistema Paese e ricadute positive a beneficio dei territori
  - 2 Qualità ed efficienza dei servizi
  - 3 Comunicazione efficace e trasparente
  - 4 Trasparenza, etica e integrità nella conduzione del business
  - 5 Integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale
  - 6 Gestione integrata dei rischi di sostenibilità (governance, sociali e ambientali) nei processi di business
  - 7 Pieno esercizio del proprio ruolo istituzionale
  - 8 Innovazione e digitalizzazione dei servizi offerti al cliente
  - 9 Adozione di soluzioni innovative e di miglioramento delle proprie attività
  - 10 Gestione dei rapporti con gli operatori di mercato/clienti
  - 11 Gestione sostenibile della catena di fornitura
- Sociale**
- 12 Ascolto e rafforzamento del dialogo con gli stakeholder
  - 13 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
  - 14 Sviluppo del capitale umano e valorizzazione delle competenze
  - 15 Attenzione alle risorse umane: promozione della diversità e delle pari opportunità
- Ambiente**
- 16 Supporto alla riqualificazione energetica della Pubblica Amministrazione e promozione della transizione energetica per le imprese
  - 17 Contributo alla realizzazione della transizione energetica e della Decarbonizzazione
  - 18 Uso efficiente delle risorse e riduzione dell'impronta ecologica dell'organizzazione
  - 19 Contributo e promozione all'economia circolare e alla valorizzazione dei rifiuti
  - 20 Educazione energetica e sensibilizzazione della collettività



38.835532° N  
12.987133° E

CAPITOLO 1  
IL GSE



1.1 IL PROFILO DELL'AZIENDA



Il GSE (Gestore dei Servizi Energetici) è una società interamente controllata dal Ministero dell’Economia e delle Finanze. **La Società svolge i propri compiti in conformità con gli indirizzi strategici e operativi definiti** dal Ministero dello Sviluppo Economico e ricopre un ruolo centrale nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, tramite l’incentivazione e lo sviluppo delle fonti rinnovabili e dell’efficienza energetica in Italia. Il GSE agisce come attore del cambiamento, a supporto del Paese nel percorso verso la transizione energetica, allo scopo di dare forma a un futuro più sostenibile per le attuali e future generazioni.

1.1.1 I NOSTRI VALORI

VISIONE

Agiamo per le future generazioni, perché chi verrà dopo di noi possa trovare risorse dell’ambiente in qualità e quantità analoghe, possibilmente migliori, di quelle di cui noi oggi godiamo.

MISSIONE

Lo sviluppo sostenibile è la nostra missione. GSE ha il compito di gestire gli strumenti di incentivazione, utili al raggiungimento degli obiettivi comunitari e nazionali relativi sia alla produzione energetica da fonti rinnovabili sia all’incremento dell’efficienza energetica. L’Italia investe nella promozione della sostenibilità ambientale e nella costruzione di un’economia a basso contenuto di carbonio affidando al GSE la gestione degli strumenti di incentivazione utili al raggiungimento degli obiettivi comunitari e nazionali in materia di fonti rinnovabili ed efficienza energetica.

Eroghiamo servizi ai cittadini, alle imprese e alle Pubbliche Amministrazioni, supportiamo le istituzioni con la realizzazione di studi di settore e attività di monitoraggio sulle tematiche energetiche.

VALORI

<b>TRASPARENZA</b>  Per rendere conto a tutti i cittadini di come vengono utilizzate le risorse pubbliche che, attraverso la bolletta, il GSE investe nella sostenibilità ambientale.	<b>INTEGRITÀ E CORRETTEZZA</b>  Il GSE si impegna per garantire la massima tutela sulla corretta e rigorosa assegnazione degli incentivi alle fonti rinnovabili e all’efficienza energetica.
<b>RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ</b>  Il bene della collettività è il nostro obiettivo principale, perché siamo consapevoli di quanto sia importante promuovere un modello di sviluppo che sappia coniugare sostenibilità ambientale, inclusione sociale e crescita economica.	<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  Rappresenta per il GSE il concetto alla base di tutta la mission aziendale. La leva fondamentale attraverso cui costruire un’economia e un futuro più vivibile per le attuali e le future generazioni.

1.1.2 LE ATTIVITÀ DEL GSE

ELETTRICITÀ	Il GSE sostiene la produzione elettrica della quasi totalità degli impianti a fonti rinnovabili in Italia attraverso la qualifica tecnico-ingegneristica e la verifica degli impianti nonché la gestione dei meccanismi di incentivazione previsti dalla normativa. Si occupa inoltre del ritiro e del collocamento sul mercato dell'energia prodotta da impianti da fonti rinnovabili e assimilate.
EFFICIENZA	Il GSE promuove interventi per l'incremento dell'efficienza energetica e per la produzione di energia termica da fonti rinnovabili.
TRASPORTI	Il GSE gestisce, a supporto del Ministero dello Sviluppo Economico, il sistema dell'obbligo di immissione in consumo dei biocarburanti per i fornitori di benzina e gasolio.
EMISSIONI	Il GSE è parte del Comitato ETS, organo interministeriale che assolve alla funzione di Autorità nazionale competente per la gestione della Direttiva ETS in Italia. È responsabile del collocamento in piattaforma d'asta europea delle quote di emissione italiane.
VERIFICHE	Il GSE, attraverso un'avviata e intensificata attività di controllo, verifica la sussistenza dei requisiti per il riconoscimento e il mantenimento degli incentivi.
PROMOZIONE	Il GSE supporta le pubbliche amministrazioni centrali e locali e le imprese per l'attuazione delle politiche energetiche.
COMUNICAZIONE	Il GSE promuove attività di informazione sui servizi erogati rivolta agli operatori del settore, alla PA, alle imprese e ai cittadini per diffondere la cultura dell'uso dell'energia sostenibile e realizza attività di sensibilizzazione sui temi della transizione energetica e in senso più ampio della sostenibilità.
SUPPORTO ISTITUZIONALE	Il GSE supporta le Istituzioni per l'attuazione delle politiche energetiche attraverso la produzione di studi, dati e consulenza tecnica.

Con l'obiettivo di rendere sempre più significativo il suo ruolo di attore di sistema a supporto della transizione energetica e dello sviluppo sostenibile, nel corso del 2020 il GSE ha avviato e/o sensibilmente sviluppato alcune attività. A titolo di esempio e in modo non esaustivo, si segnala:

- revisione delle modalità di allocazione dei costi relativi al meccanismo dei titoli di efficienza energetica e di applicazione delle componenti tariffarie RE e RE<sub>T</sub> a seguito della delibera ARERA n. 96/2020/R/eel;
- promozione della realizzazione di impianti fotovoltaici attraverso l'istituzione di un portale "Interventi e simulatori" il quale contiene strumenti di simulazione digitale relativi a interventi di efficienza energetica a disposizione di amministrazioni locali e imprese;
- valorizzazione e incentivazione dell'energia elettrica condivisa, in attuazione del D.L. 162/19 (articolo 42 bis) e dei relativi provvedimenti attuativi, quali la delibera 318/2020/R/eel dell'ARERA e il D.M. 16 settembre 2020 del MiSE. Implementazione dell'area web "Gruppi di autoconsumatori e Comunità di energia rinnovabile";
- coinvolgimento del GSE nell'attività di sperimentazione per l'agevolazione della ricarica elettrica privata con la Delibera ARERA 541/2020 /R/eel.



# ELETTRICITÀ

## SINTESI ATTIVITÀ GSE 2020 - LE NOSTRE ATTIVITÀ

### INCENTIVAZIONE E RITIRO ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

**Gestione meccanismi di incentivazione**  
Incentivi, Isole Minori, Certificati Verdi (CV), Tariffe Onnicomprensive, CIP6, Conto Energia (CE), Sistemi di Produzione e Consumo, Integrazione dei Sistemi di Accumolo, Aste e Registri

**Servizi di ritiro dell'energia**  
Ritiro Dedicato (RID), Scambio sul Posto (SSP)

**Gestione delle misure dell'energia elettrica**  
Monitoraggio dei dati di produzione e immissione in rete di energia

**Gestione cambi di titolarità**  
Gestione del processo istruttorio sulle richieste di variazione di titolarità

### PREVISIONE E VENDITA

**Partecipazione al mercato elettrico**  
previsione delle immissioni, offerta mediante interazione con la piattaforma IPEX e verifica delle partite energetiche ed economiche relative agli sbilanciamenti e alle negoziazioni sul mercato elettrico

**Riduzione oneri di sbilanciamento**

**Supporto per acquisto di energia sul mercato**

**Previsione dell'energia da Fonti Energetiche Rinnovabili (FER) da collocare sui mercati (per Terna)**

### ONERI DI INCENTIVAZIONE

**Valutazione fabbisogno economico componente tariffaria A<sub>oss</sub> in bolletta (con CSEA)**

### CERTIFICAZIONE IMPIANTI ED ENERGIA

**Rilascio Garanzia di Origine (GO) a impianti FER titolati**

**Fuel mix disclosure**  
Determinazione e pubblicazione dei mix energetici dei soggetti inclusi nel processo, verifiche di congruenza, redazione di rapporti annuali (in collaborazione con Terna), supporto al MiSE

**Controllo sulle offerte verdi**

# EMISSIONI

### EMISSIONI DI GAS SERRA

**Emission trading (EU-ETS)**  
Collocamento in piattaforma d'asta europea delle quote di emissione italiane; partecipazione segreteria tecnica Comitato ETS in Italia

# SUPPORTO ISTITUZIONALE

### MONITORAGGIO, STUDI, STATISTICHE E SUPPORTO ISTITUZIONALE

Studi e analisi settore energetico, statistiche e monitoraggio energie rinnovabili, partecipazione a progetti e tavoli di lavoro internazionali, attività di supporto tecnico-specialistico per provvedimenti normativi e regolatori

# EFFICIENZA

### INCENTIVAZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA E RINNOVABILI TERMICHE

**Cogenerazione**  
Riconoscimento impianti di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR)

**Certificati Bianchi**  
Riconoscimento Certificati Bianchi (CB)/Titoli Efficienza Energetica (TEE)

**Conto Termico**  
Promozione dell'effettuazione degli interventi di riqualificazione energetica e assegnazione degli incentivi

Programma PREPAC  
Supporto tecnico con ENEA all'attuazione del programma di interventi per il miglioramento della prestazione energetica degli immobili della PA Centrale

# TRASPORTI

### BIOCARBURANTI E BIOMETANO

**Rilascio Certificati di immissione in consumo (CIC) e incentivi**  
Gestione, a supporto del Ministero dello Sviluppo Economico, del sistema dell'obbligo di immissione in consumo dei biocarburanti per i fornitori di benzina e gasolio

# VERIFICHE

### VERIFICHE, RECUPERO INCENTIVI E CONTENZIOSO

**Accertamento della sussistenza o permanenza dei requisiti per il riconoscimento/mantenimento degli incentivi**

# COMUNICAZIONE

### INFORMAZIONE E SUPPORTO AGLI UTENTI

**Promozione del dialogo istituzionale e di categoria verso i beneficiari dei servizi del GSE**



## SINTESI ATTIVITÀ GSE 2020

### I RISULTATI PIÙ SIGNIFICATIVI RAGGIUNTI NEL 2020

#### ELETTRICITÀ

##### VENDITA ENERGIA RITIRATA

**29,2 TWh** (+0,6 TWh rispetto al 2019), realizzando un ricavo di 1,0 mld€

##### INCENTIVI PREVISTI NEL D.M. 4 LUGLIO 2019 (FER 1)

**1.869 DOMANDE** ammesse in posizione utile, per una potenza totale di 2.008 MW

##### INCENTIVI PREVISTI NEL D.M. 23 GIUGNO 2016

**30 MW** entrati in esercizio, soprattutto eolici e idroelettrici

##### INCENTIVI PREVISTI NEL D.M. 6 LUGLIO 2012

**16 MW** entrati in esercizio nel 2020

##### INCENTIVO DA CERTIFICATI VERDI

**25,7 TWh** (per metà eolici) di energia incentivata

##### CIP6/92

Beneficiari per **600 MW**

##### FER-E

Costo indicativo medio annuo degli incentivi riconosciuti agli impianti alimentati da fonti rinnovabili

##### FOTOVOLTAICO IN CONTO ENERGIA

Erogazione di incentivi a **549.228** impianti

##### RITIRO DEDICATO

**8.325 MW**

##### SCAMBIO SUL POSTO

**764.346** convenzioni

##### INCENTIVI PREVISTI NEL D.M. 14 febbraio 2017 (isole minori)

**533 kW** installati

##### SISTEMI SEMPLICI DI PRODUZIONE E CONSUMO

**22.000** qualifiche rilasciate di cui 375 nel 2020

##### AUTOCONSUMO E COMUNITÀ ENERGETICHE

**9.284** accessi al portale dedicato nei primi 3 mesi

##### TARiffe ONNICOMPRESIVE

Erogati **2,4 mld€**

##### GARANZIE DI ORIGINE

Emessi quasi **73 milioni** di GO nel 2020

#### EMISSIONI

**53 milioni** di quote di emissione collocate sulla piattaforma d'asta comune

**1,3 mld€** di ricavo totale destinato al bilancio dello Stato (in continuità rispetto all'anno precedente)

#### PROMOZIONE

**3.100** enti pubblici supportati, 2.500 funzionari della PA formati

**429 mila** contatti gestiti dal Contact Center

Nuova sezione del sito dedicata alla PA

#### SUPPORTO ISTITUZIONALE

Supporto ai Ministeri competenti e ad altri soggetti istituzionali nella finalizzazione del Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC)

Titolare di 7 lavori statistici inclusi nel Programma Statistico Nazionale

Nel Sistema Statistico Europeo, responsabile per l'Italia della trasmissione a Eurostat di 4 dataset su temi legati all'energia

#### EFFICIENZA

##### COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO

Ricezione di **2.198** richieste procedibili

##### CERTIFICATI BIANCHI

Circa **1,72 milioni** di Titoli di Efficienza Energetica (~40% rispetto al 2019) corrispondenti a un risparmio di energia primaria di 0,57 Mtep; il 59% dei titoli si riferisce a interventi in ambito industriale, il 32% in ambito civile, il 5,5% per progetti di illuminazione e il 3,4% per interventi su reti e trasporti

##### CONTO TERMICO

**113.498 domande** (in linea con quelle pervenute nel 2019), corrispondenti a 451 mln€ di incentivi richiesti, di cui 320 mln€ in accesso diretto e 131 mln€ relativi a interventi prenotati dalla Pubblica Amministrazione

##### PROGETTO PREPAC

**44 proposte** progettuali (21 delle quali valutate dal GSE) per quasi 46 mln€

#### TRASPORTI

Oltre **2,1 milioni** di Certificati di Immissione in Consumo

Biometano avanzato, nel 2020 la produzione è stata di circa

**104 milioni** di Sm<sup>3</sup>

#### VERIFICHE

Avviati **2.376** procedimenti di verifica, di cui 1.980 mediante verifiche documentali e 396 con sopralluogo, per una potenza complessivamente oggetto di verifica pari a circa **1.000 MW**

#### COMUNICAZIONE

**+3.000** pagine web organizzate in oltre 25 sotto-siti tematici e ben 2 milioni di visitatori unici nel 2020

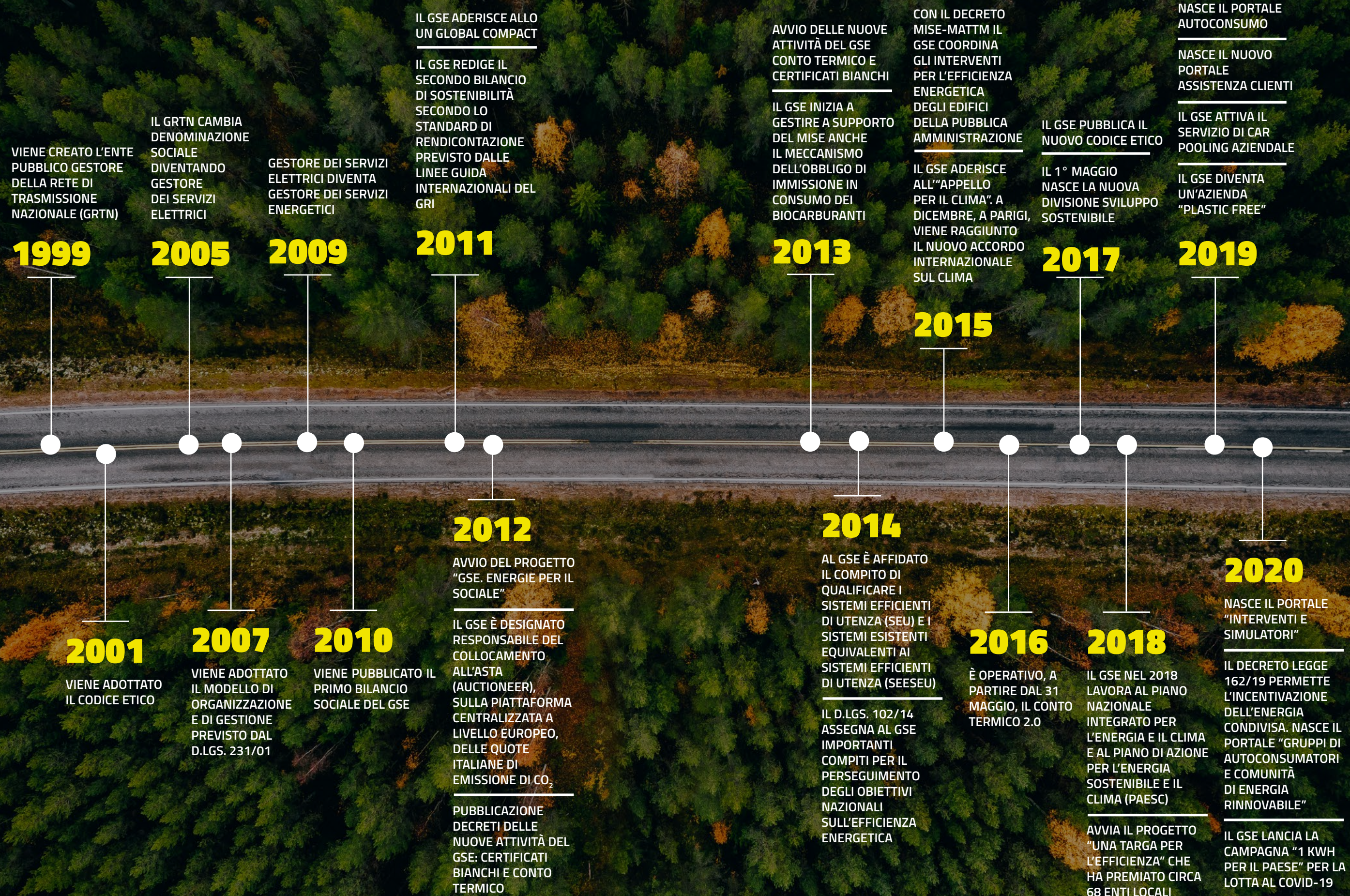
**+13.000** follower su Twitter, oltre 230 tweet pubblicati + 480.000 visualizzazioni

**+44.000** iscritti su LinkedIn, 187 post pubblicati + 720.000 visualizzazioni  
GSE "Gold Performer digital .trust" sulla qualità della comunicazione online

**1.680** studenti formati nell'ambito del programma "GSE incontra le Scuole"



### 1.1.3 LA STORIA DEL GSE E LE PRINCIPALI TAPPE DELLA SOSTENIBILITÀ





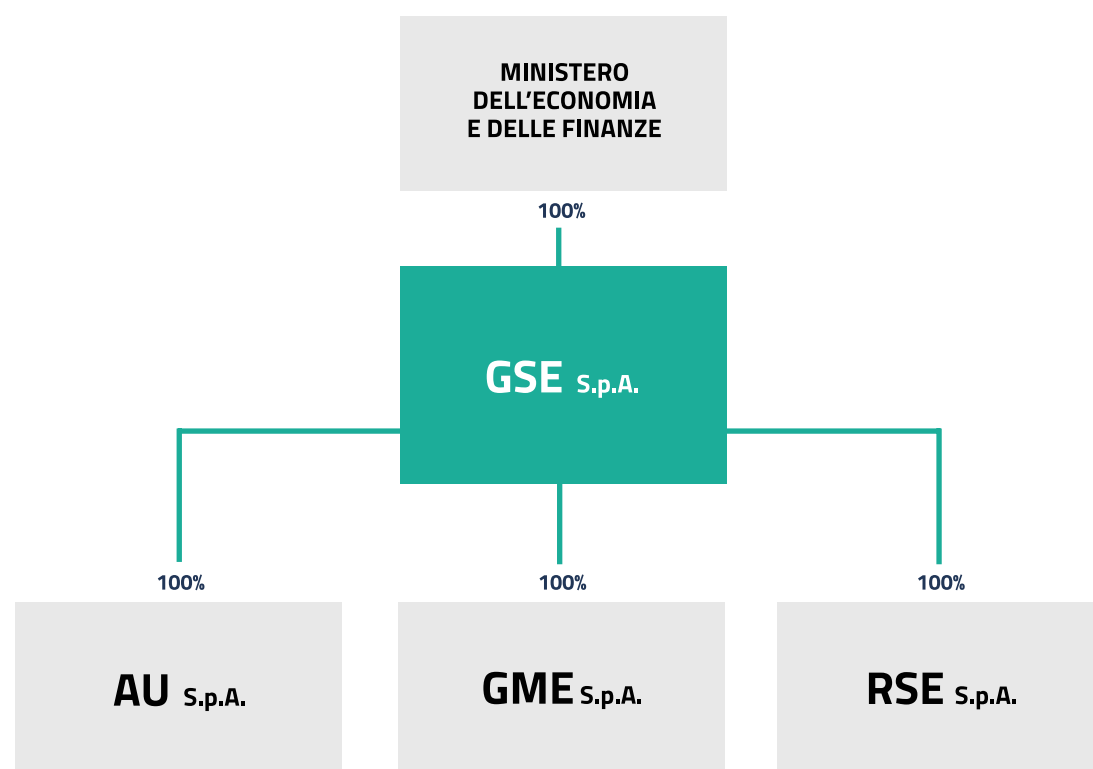
### 1.1.4 IL GRUPPO GSE

Il GSE, in qualità di capogruppo, esercita funzioni di indirizzo e coordinamento per le seguenti Società, tutte operanti in ambito energetico e con finalità pubblicistiche:

**Acquirente Unico S.p.A. (AU)** cui è attribuito il compito di approvvigionare l'energia elettrica sul mercato all'ingrosso per i clienti domestici e le piccole imprese che ancora non sono passati al libero mercato; di gestire, per conto dell'ARERA, lo Sportello per il consumatore energia e ambiente, il Servizio di conciliazione e il Sistema di Monitoraggio Retail per la verifica delle condizioni di funzionamento del mercato dell'energia elettrica e del gas per i clienti di piccole dimensioni nonché, nell'ambito del Sistema Informativo Integrato, di coordinare i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas. La società, inoltre, svolge le funzioni e le attività di OCSIT (Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano) per la gestione delle scorte petrolifere di sicurezza. Nell'ambito dell'OCSIT, inoltre, sono state affidate ad AU le attività relative al cosiddetto Fondo Benzina, per effetto della Legge 124/17, che ha sancito la soppressione della Cassa Conguaglio GPL.

**Gestore dei Mercati Energetici S.p.A. (GME)** cui è affidata prevalentemente la gestione e l'organizzazione dei mercati elettrico, del gas naturale e dell'ambiente nonché la gestione della piattaforma per la registrazione dei contratti a termine di compravendita di energia elettrica conclusi al di fuori del mercato. Al GME è stato inoltre assegnato, con atto formale del MiSE, il ruolo di unico Nominated Electricity Market Operator per l'Italia ai fini della gestione dei processi e dei flussi di coupling relativi al mercato unico dell'energia ai sensi di quanto previsto dal Regolamento EC n. 2015/1222, il cd. CACM (Capacity Allocation and Congestion Management).

**Ricerca sul sistema energetico – RSE S.p.A. (RSE)** cui è affidato il compito di sviluppare progetti di ricerca di interesse pubblico generale nel settore elettro-energetico, con particolare riferimento a progetti strategici nazionali finanziati con il Fondo per la Ricerca di Sistema e a progetti finanziati con contributi erogati da istituzioni comunitarie e nazionali.





## 1.2 L'IMPEGNO DEL GSE A SUPPORTO DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE

### 1.2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO - NORMATIVE ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI

La pandemia da COVID-19 ha prodotto impatti su tutte le attività umane a livello globale; anche il contesto energetico non è rimasto immune dagli effetti del virus. L'eccezionalità della situazione ha spinto le istituzioni internazionali del settore (IEA, IRENA ecc.) ad analizzare i dati disponibili quasi in tempo reale e, perciò, a misurare gli effetti della pandemia sui consumi energetici, sulle emissioni di CO<sub>2</sub>, sulla produzione di energia da fonti rinnovabili e sull'efficienza energetica.

Per quanto riguarda le emissioni di CO<sub>2</sub>, come evidenziato dall'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA) nella pubblicazione "Global Energy Review: CO<sub>2</sub> Emissions in 2020", la domanda di energia primaria a livello globale è scesa di quasi il 4% nel 2020; conseguentemente le emissioni globali di CO<sub>2</sub> legate all'energia sono diminuite del 5,8% rispetto al 2019, il più grande calo percentuale annuo dalla Seconda guerra mondiale. In termini assoluti si tratta di un calo delle emissioni di quasi 2 miliardi di tonnellate di CO<sub>2</sub>, una diminuzione senza precedenti, equivalente all'eliminazione di tutte le emissioni dell'Unione europea dal totale globale.

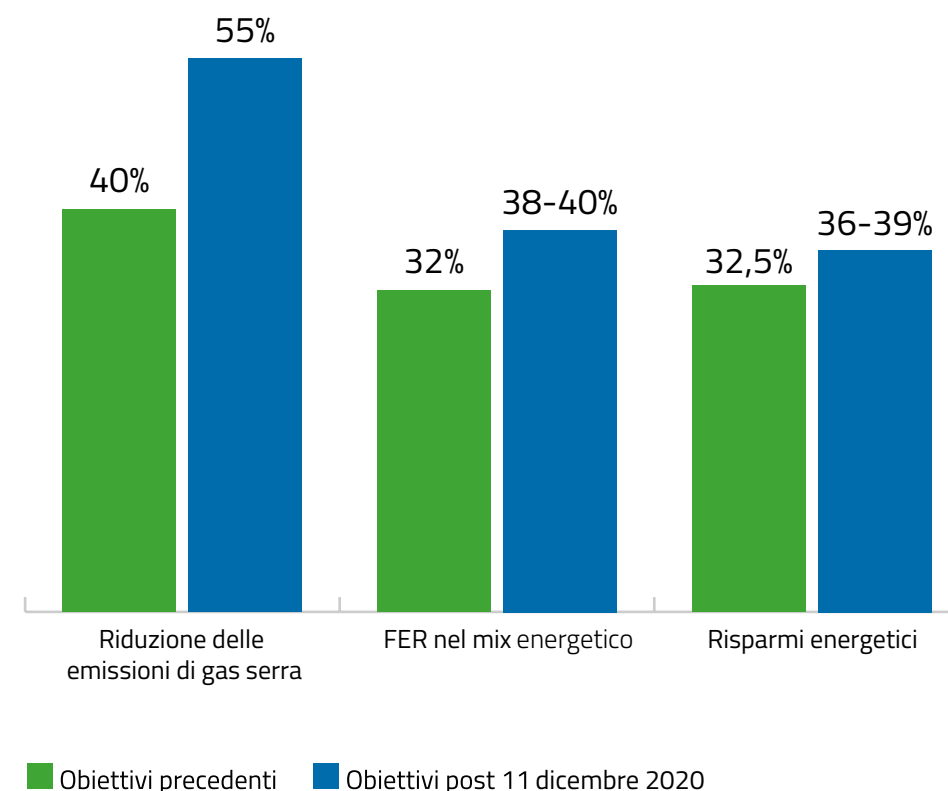
IEA evidenzia, inoltre, che in tutte le principali aree del pianeta il mix energetico globale nel 2020 si è spostato verso le energie rinnovabili a seguito della ridotta domanda di elettricità dovuta alle misure di lockdown, ai bassi costi operativi e alla priorità di dispacciamento. In seguito agli allentamenti delle misure di blocco la domanda e il mix si sono riavvicinati ai trend precedenti alla pandemia. Anche in questo caso sussistono differenze tra le diverse aree del pianeta. Nell'Unione europea la tendenza a favore delle rinnovabili è stata più marcata.

Infine, continua il calo, iniziato nel 2015, del trend relativo ai miglioramenti dell'efficienza energetica a livello globale, misurati dall'intensità energetica del PIL. La crisi del COVID-19 ha aggiunto un ulteriore livello di stress. A causa della pandemia e dei bassi prezzi dell'energia, si prevede che l'intensità energetica diminuirà solo dello 0,8% nel 2020 rispetto al 2019.

La pandemia da COVID-19 non ha, tuttavia, frenato le ambizioni dell'Unione europea in materia di energia, clima e ambiente, anzi il virus ha rafforzato la consapevolezza che la transizione ecologica rappresenta il percorso più efficace per raggiungere una molteplicità di obiettivi, tra i quali non ultimo la tutela della salute. Nel discorso sullo stato dell'Unione del 16 settembre 2020, Ursula von der Leyen, Presidente della Commissione europea, ha presentato la sua visione di un'Europa che emerge più forte dalla pandemia ed entra vitale nel nuovo decennio. Secondo **von der Leyen, il Green Deal europeo sarà "il motore per la ripresa" e la "bussola"** per trasformare la crisi dovuta alla pandemia in un'opportunità per ricostruire le economie e le società degli Stati membri in modo diverso e più resiliente e per affrontare i cambiamenti climatici. **La pandemia deve spingere a rafforzare gli elementi costitutivi del Green Deal europeo e innalzarne le ambizioni.** Per questo, su impulso della Commissione europea e della sua Presidente, **l'11 dicembre 2020 i leader dell'UE hanno raggiunto un accordo per migliorare l'obiettivo di riduzione delle emissioni per il 2030 dal 40% al 55%.** Ciò metterà l'UE sulla buona strada per **conseguire la neutralità climatica entro il 2050** e per rispettare gli obblighi derivanti dall'accordo di Parigi. L'ambizioso traguardo del raggiungimento di una riduzione delle emissioni del 55% al 2030 comporterà anche la revisione degli obiettivi stabiliti per lo stesso anno per le fonti rinnovabili e l'efficienza energetica e la modifica della normativa di riferimento, in particolare delle direttive 2018/2001/UE e 2018/2002/UE che avverrà nel corso del 2021.

Secondo la Commissione, il quadro degli obiettivi modificato in virtù delle nuove ambizioni potrebbe essere quello rappresentato nella figura seguente.

Nuova declinazione degli obiettivi in materia di energia e clima  
Fonte: Commissione europea DG Energy



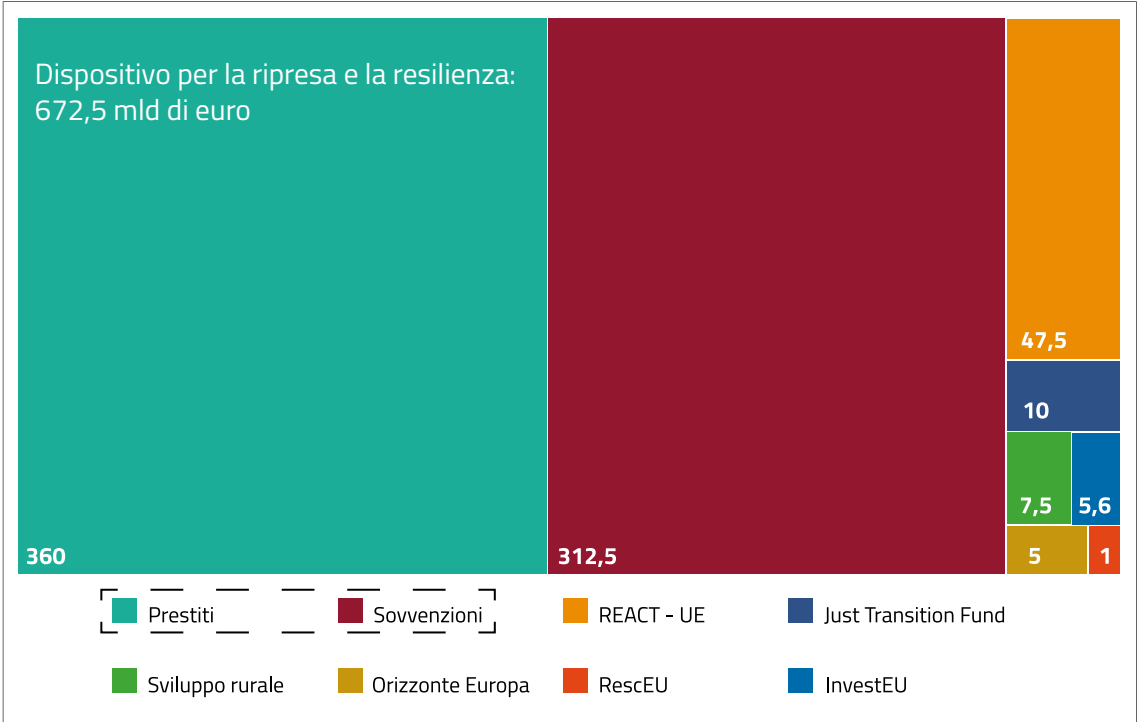
**Il 27 maggio 2020**, in risposta alla crisi senza precedenti causata dal coronavirus, la Commissione europea ha proposto il **pacchetto temporaneo per la ripresa**, meglio conosciuto come **NextGenerationEU**, con una **dotazione di 750 miliardi di euro**, oltre a un rafforzamento mirato del bilancio a lungo termine dell'UE per il periodo 2021-2027. Nelle intenzioni della Commissione **il 37% dei finanziamenti derivanti da NextGenerationEU dovrà essere investito negli obiettivi del Green Deal europeo** (Comunicazione COM(2019) 640 final).

Gli Stati membri hanno raggiunto l'accordo sul pacchetto per la ripresa e sul bilancio europeo per il periodo 2021-2027 durante il Consiglio straordinario del 18-21 luglio 2020.

Il dispositivo per la ripresa e la resilienza è il fulcro di NextGenerationEU, e metterà a disposizione **672,5 miliardi di euro di prestiti e sovvenzioni per sostenere le riforme e gli investimenti effettuati dagli Stati membri**. L'obiettivo è quello di riparare i danni economici e sociali immediati causati dalla pandemia di coronavirus per creare un'Europa post COVID-19 più verde, digitale, resiliente e adeguata alle sfide presenti e future. Attraverso i **piani di ripresa e resilienza (PNRR)** gli Stati membri indicano le allocazioni dei fondi sulla base di precisi criteri stabiliti dalla Commissione europea.

NextGenerationEU assegnerà anche ulteriori finanziamenti ad altri programmi o fondi europei quali React-EU, Orizzonte Europa, InvestEU, e il Fondo per lo sviluppo rurale o il Fondo per una transizione giusta.

Composizione del dispositivo per la ripresa e la resilienza NextGenerationEU  
Fonte: Elaborazione GSE da dati Commissione UE



Il Piano Nazionale Integrato per l'energia e il Clima (PNIEC) e il Piano Nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)

Il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC), redatto nella sua versione finale nel 2019, illustra gli obiettivi e le misure che delineano il contributo che l'Italia intende fornire per il raggiungimento degli obiettivi europei in materia di transizione energetica di clima, definiti dal Regolamento 2018/1999 sulla Governance dell'Unione dell'Energia.

Tabella 1 - Obiettivi europei e italiani al 2030 sulla base dei quali è stato elaborato il PNIEC

	Obiettivi 2030	
	UE	ITALIA (PNIEC)
Energie rinnovabili (FER)		
Quota di energia da FER nei Consumi Finali Lordi di energia	32%	30%
Quota di energia da FER nei Consumi Finali Lordi di energia nei trasporti	14%	22%
Quota di energia da FER nei Consumi Finali Lordi per riscaldamento e raffrescamento	+1,3% annuo	+1,3% annuo
Efficienza energetica		
Riduzione dei consumi di energia primaria rispetto allo scenario PRIMES 2007	-32,5%	-43%
Risparmi consumi finali tramite regimi obbligatori efficienza energetica	-0,8% annuo	-0,8% annuo
Emissioni gas serra		
Riduzione dei GHG vs 2005 per tutti gli impianti vincolati dalla normativa ETS	-43%	
Riduzione dei GHG vs 2005 per tutti i settori non ETS	-30%	-33%
Riduzione complessiva dei gas a effetto serra rispetto ai livelli del 1990	-40%	

Al momento dell'elaborazione del PNIEC il corpus normativo europeo recava ancora un obiettivo di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 pari al -40% rispetto al 1990. Conseguentemente al delinearsi di nuovi obiettivi europei al 2030, in corso di definizione, verosimilmente anche il PNIEC italiano sarà oggetto di un'analisi volta a identificare quanto è necessario sottoporre a revisione nell'ottica di essere coerenti con una maggiore ambizione europea.

Nel frattempo, gli indirizzi della Commissione europea stabiliscono che i Piani Nazionali di Ripresa e Resilienza (PNRR) funzionali all'accesso ai fondi stanziati in ambito NextGenerationEU devono essere coerenti con i PNIEC.

L'Italia, tra gli Stati membri, sarà il primo beneficiario delle risorse stanziati mediante NextGenerationEU, con circa 200 miliardi di prestiti e sussidi. Nel PNRR italiano si prevede che la maggior parte delle risorse sia destinata a "rivoluzione verde" e "transizione ecologica", per fornire un sostegno alle



misure sull'efficientamento energetico degli edifici, le energie rinnovabili, la mobilità sostenibile, la filiera dell'idrogeno, l'agricoltura sostenibile, l'economia circolare, la tutela e valorizzazione del territorio. Tutto ciò va comunque inquadrato coerentemente nel contesto della realizzazione degli obiettivi del PNIEC, considerando che le misure e le risorse del PNRR costituiscono un volano importante ma anche un sottoinsieme del totale delle misure e delle risorse pubbliche e private che saranno necessarie per raggiungere gli obiettivi al 2030.

Per fare un esempio, basti pensare che il PNRR prevede di destinare circa 25 miliardi delle risorse provenienti da NextGeneration alle energie rinnovabili e all'efficienza energetica, ma tale importante e tempestivo contributo si inserisce in un quadro nel quale per gli stessi settori il PNIEC prevede che da oggi fino al 2030 saranno da attivare investimenti con risorse private e pubbliche per non meno di 400 miliardi di euro, di cui 150 miliardi di euro aggiuntivi rispetto a uno scenario tendenziale. Tali considerazioni rendono conto di come sia fondamentale che le risorse del PNRR siano allocate, programmate, gestite e monitorate, puntando al massimo dell'efficacia in ambiti che possano attivare moltiplicatori importanti per il settore energetico e per il ciclo economico in generale in una visione organica d'insieme.

## 1.2.2 IL GLOBAL COMPACT

Il GSE promuove lo sviluppo e la crescita economica sostenibile anche attraverso l'adesione e la partecipazione attiva da ormai 10 anni al Global Compact, il principale organismo di riferimento del comparto privato per lo sviluppo sostenibile e il contrasto al cambiamento climatico, lanciato nel 2000 dalle Nazioni Unite. Il GSE, inoltre, è firmatario del network italiano (Global Compact Network Italia), organismo che rientra all'interno di una rete globale che annovera già oltre 18.000 società di circa 173 Paesi nel mondo.

Aderendo ai dieci Principi fondamentali in materia di diritti umani, condizioni di lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, il GSE si impegna, quindi, a rendere la sostenibilità parte integrante della cultura aziendale, della strategia e delle operazioni di business. Coerentemente con tale mandato, nel 2016 il GSE ha integrato i principi ispiratori del proprio Codice Etico con i dieci Principi del Global Compact, assicurando i migliori standard di benessere sul lavoro e un ambiente in cui vengono garantiti i principi di trasparenza, tutela della dignità e di uguaglianza. Inoltre, il GSE promuove e diffonde la loro applicazione nell'ambito della sua sfera d'influenza e condivide in maniera trasparente con gli stakeholder le performance realizzate.



## PRINCÍPI DEL GLOBAL COMPACT



### DIRITTI UMANI

1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza;
2. Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.



### LAVORO

3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;
4. L'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;
5. L'effettiva eliminazione del lavoro minorile;
6. L'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.



### AMBIENTE

7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;
8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;
9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.



### LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

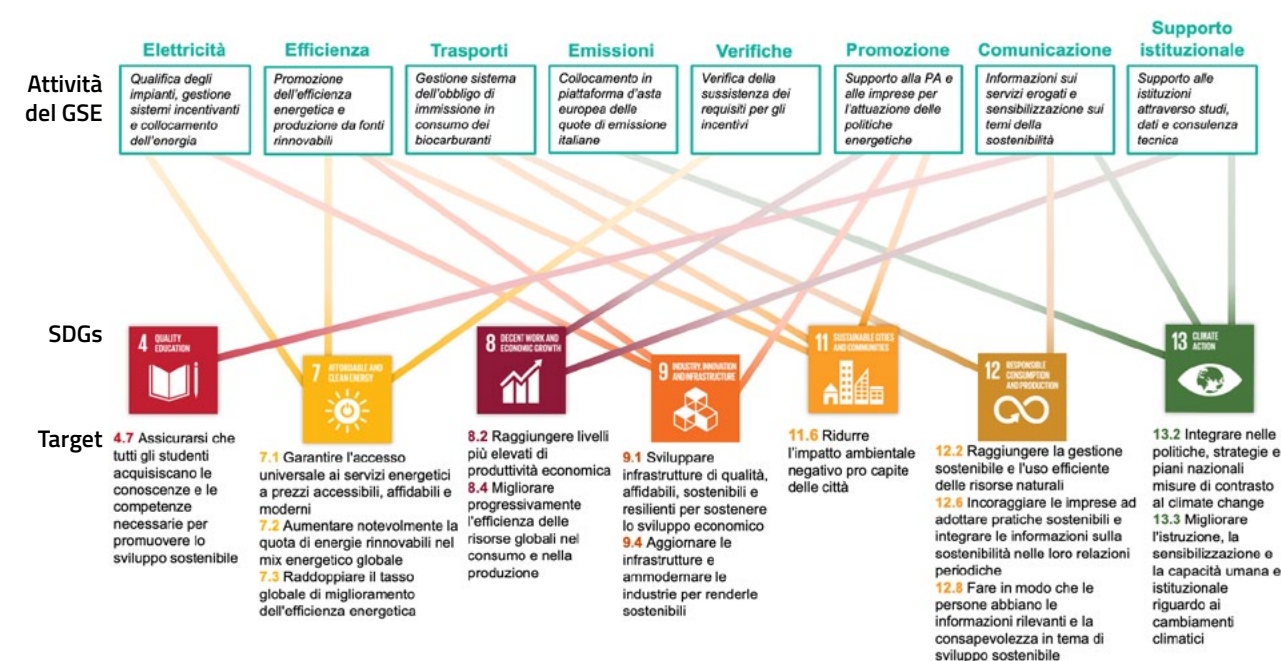
Il Global Compact sprona i suoi firmatari nell'implementare i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un programma universale per lo sviluppo sostenibile del pianeta, che riguarda tematiche come la sanità, l'istruzione, la parità di genere, il cambiamento climatico, il consumo sostenibile, l'innovazione e l'importanza di assicurare pace e giustizia per tutti.

## 1.2.3 IL GSE E GLI SDGs

In linea con la mission e le attività di business e, più in generale, con l'attenzione che a livello nazionale e comunitario viene posta sul tema, il GSE è impegnato a contribuire attivamente e a promuovere i principi, il fine e gli obiettivi definiti a livello globale dall'Agenda 2030, documento programmatico approvato nel 2015 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Con l'Agenda 2030 le Nazioni Unite hanno identificato 17 Sustainable Development Goals (SDGs o Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) che rappresentano gli obiettivi comuni di sviluppo sostenibile da affrontare per rispondere alle sfide sociali e mitigare i cambiamenti climatici entro il 2030.

Tali obiettivi, declinati anche a livello di singoli target, costituiscono un riferimento importante per il GSE, sia nello svolgimento delle proprie attività, sia per l'impatto significativo e potenziale nella promozione e diffusione degli stessi sul territorio nazionale nella prospettiva di un comune e condiviso consolidamento della transizione energetica e della promozione della sostenibilità.

In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, il GSE intende mettere in evidenza i progetti e le attività che contribuiscono concretamente alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenda 2030 e dei relativi Target. A seguito di un'approfondita analisi, sono stati identificati 7 obiettivi su 17 ai quali il GSE contribuisce direttamente e indirettamente attraverso le proprie attività "core". Grazie all'identificazione degli SDGs è stata successivamente strutturata una mappatura, ispirata alla Teoria del Cambiamento (ToC), che descrive il nesso causa-effetto tra le singole aree di azione del GSE e i target SDGs. La Teoria del Cambiamento è uno strumento sempre più diffuso per la misurazione degli impatti generati o potenzialmente generabili dall'agire delle organizzazioni, così come da investimenti e progetti di sviluppo. Tale metodologia viene applicata allo scopo di identificare, progettare e conseguentemente pianificare il cambiamento positivo che si intende perseguire o che scaturisce dall'azione oggetto di analisi. Tramite questo strumento è possibile indagare il nesso causa-effetto tra l'azione/investimento e l'impatto, con l'obiettivo di identificare puntualmente gli effetti, positivi o negativi generati, e, successivamente, procedere a una loro misurazione quantitativa. Facendo leva sulla capacità di questo strumento di restituire una lettura sintetica ma efficace del nesso di causalità, il GSE ha implementato una prima rappresentazione di ToC con l'obiettivo di identificare i legami tra le sue attività core e i target SDGs, come rappresentato nell'immagine di seguito esposta.



Al fine di rendere quanto più integrata possibile la lettura dell'azione del GSE tra la performance annuale e gli obiettivi dell'Agenda 2030, sono stati ricondotti alcuni KPI e output gestionali in modo da poter descrivere quantitativamente il contributo della Società.  
Di seguito sono riportate le azioni e i progetti realizzati che impattano sui target, nonché i risultati raggiunti dal GSE in coerenza con la realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile.



**GOAL 4**  
**FORNIRE UN'EDUCAZIONE DI QUALITÀ, EQUA E INCLUSIVA, E OPPORTUNITÀ DI APPRENDIMENTO PER TUTTI**

**4.7** - Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile

<b>Il coinvolgimento delle scuole</b> di ogni ordine e grado è considerato dal GSE uno strumento fondamentale per <b>la crescita nella comunità di una cultura dello sviluppo sostenibile maggiormente consapevole.</b>	<b>1.680 studenti formati</b> nel 2020
---	--



**GOAL 7**  
**ASSICURARE A TUTTI L'ACCESSO A SISTEMI DI ENERGIA ECONOMICI, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E MODERNI**

**7.1** - Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni

Il GSE si impegna nella promozione della conoscenza e <b>graduale diffusione dei meccanismi di incentivazione delle fonti energetiche rinnovabili e dell'efficienza energetica e nel contrasto alla povertà energetica.</b>	Predisposto <b>un accordo di collaborazione</b> con la Regione Puglia per l'implementazione del <b>reddito energetico regionale</b>
	<b>2.500 tecnici della PA formati</b>

**7.2** - Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale

Il GSE, oltre a promuovere le fonti rinnovabili in Italia, è anche il <b>soggetto responsabile a livello nazionale del monitoraggio del target 7.2.</b>	<b>15,2 mld€ le risorse destinate alla promozione della sostenibilità</b> , di cui 11,9 mld€ per l'incentivazione dell'energia elettrica prodotta <b>da fonti rinnovabili</b>
	<b>900 mila impianti rinnovabili e assimilati, per una potenza complessiva di circa 38 GW</b> supportati dal GSE con le convenzioni attive nel settore <b>elettrico</b>

**7.3** - Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica

<b>La gestione efficiente delle risorse energetiche rappresenta per il GSE, insieme all'incentivazione delle fonti rinnovabili, un elemento di primaria importanza:</b> è un impegno che mira a lasciare alle generazioni future risorse ambientali in quantità e qualità analoghe a quelle oggi a nostra disposizione.	<b>113.498 domande di Conto Termico</b> pervenute nel 2020, corrispondenti a <b>451 mln€</b> di incentivi richiesti
	<b>1,1 mld€ gli incentivi erogati per l'efficienza energetica</b> e per le rinnovabili termiche





**GOAL 8**  
**INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA, INCLUSIVA E SOSTENIBILE, UN'OCCUPAZIONE PIENA E PRODUTTIVA E UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTI**

**8.2** - Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera

Il GSE ha dato negli ultimi anni un impulso determinante allo sviluppo dei settori economici legati al comparto. Circa l'1% del PIL nazionale è investito infatti in sostenibilità ambientale tramite i meccanismi gestiti dal GSE. Gli investimenti <b>in FER ed efficienza energetica hanno contribuito alla crescita economica del Paese</b> , alla creazione di posti di lavoro in tutti gli anelli della filiera direttamente e indirettamente connessi a tali settori.	<b>2,2 mld€ di nuovi investimenti</b> stimati generati dalle attività del GSE
	Oltre <b>51 mila unità di lavoro annuali</b> (equivalenti a tempo pieno) correlate a tutte le iniziative - nuove e già in corso - sostenute nel 2020 dal GSE
	<b>536 interventi di riqualificazione profonda di edifici pubblici</b> (c.d. multi-intervento e trasformazioni nZEB)

**8.4** - Migliorare progressivamente, fino al 2030, l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione nel tentativo di scindere la crescita economica dal degrado ambientale, in conformità con il quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibili, con i Paesi sviluppati che prendono l'iniziativa

Il GSE contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di crescita economica, <b>promuovendo la creazione di un nuovo modello di sviluppo sostenibile</b> che sia finalizzato all'aumento del potenziale di crescita, della competitività, delle performance economiche e delle capacità produttive del territorio e delle imprese. Un'attenzione particolare è riservata all'accrescimento della consapevolezza dei consumatori sul proprio ruolo nella spesa energetica e sulle <b>azioni da intraprendere per la creazione e la progressiva implementazione di modelli di business sostenibili</b> e di tutti i benefici derivanti dalla generazione elettrica, dagli interventi di efficientamento energetico, dall'autoconsumo e dalla mobilità sostenibile.	<b>36.000 accessi al portale Autoconsumo</b>
	<b>25.602 accessi</b> nei primi 3 mesi <b>al portale Interventi e simulatori</b>
	Oltre <b>3.000 tecnici, professionisti e imprenditori formati</b>



**GOAL 9**  
**COSTRUIRE UNA INFRASTRUTTURA RESILIENTE E PROMUOVERE L'INNOVAZIONE E UNA INDUSTRIALIZZAZIONE EQUA, RESPONSABILE E SOSTENIBILE**

**9.1** - Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti

Attraverso la promozione degli investimenti sulle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica, <b>il GSE contribuisce direttamente all'ammodernamento delle infrastrutture e all'adozione di tecnologie pulite, sostenibili, resilienti</b> , con l'obiettivo di concorrere a incrementare le capacità tecnologiche e il grado di innovazione del Sistema Paese, in particolar modo nei settori industriali.	<b>21 modelli territoriali attivati</b> per l'implementazione dei modelli di cofinanziamento con le Regioni sul fronte pubblico e per il fronte privato
	<b>2.000 richieste di supporto specialistico di imprese</b> per la risoluzione delle problematiche relative all'accesso ai meccanismi incentivanti e ai servizi regolati dal GSE
	<b>429 mila contatti</b> gestiti dal Contact Center

**9.4** - Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i Paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità

<b>Il sostegno agli interventi di efficienza energetica</b> genera risparmi addizionali (al di sopra della media di quelli che si sarebbero comunque verificati per questioni di evoluzione tecnologica, normativa e di mercato) costituendo <b>un driver per l'innovazione tecnologica</b> , soprattutto in ambito industriale. Per tale motivo la maggior parte dei Certificati Bianchi si riferisce a interventi nel settore industriale.	<b>1,72 milioni di Titoli di Efficienza Energetica</b> riconosciuti nel 2020, di cui circa il 60% per interventi in ambito industriale, il 32% nel settore civile, il 5,5% per progetti di illuminazione e 3,4% per interventi su reti e trasporti
--	--



**GOAL 11**  
**RENDERE LE CITTÀ E GLI INSEDIAMENTI UMANI INCLUSIVI, SICURI, DURATURI E SOSTENIBILI**

**11.6** - Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti

L'azione del GSE è particolarmente significativa nelle città che oggi rappresentano i motori di sviluppo del Paese. Attraverso, per esempio, il Conto Termico che si presta particolarmente a essere di ausilio per la riduzione dei consumi di combustibili fossili nel settore residenziale e terziario, con particolare riferimento alle strutture edilizie della Pubblica Amministrazione, migliorando la qualità dell'aria nelle stesse.	2,1 milioni di Certificati di Immissione in Consumo (CIC) rilasciati
	113.498 domande di Conto Termico pervenute nel 2020, corrispondenti a 451 mln€ di incentivi richiesti
Il GSE supporta il Ministero nella gestione del programma per la riqualificazione energetica degli edifici della Pubblica Amministrazione centrale (PREPAC). In particolare, la gestione coinvolge anche edifici in zone sismiche e consente al GSE di contribuire a un vasto programma di grande ammodernamento e messa in sicurezza delle scuole italiane.	44 proposte progettuali presentate (21 delle quali valutate dal GSE) per quasi 46 mln€ all'interno del Programma PREPAC
	Circa 1.000 scuole riqualificate nel 2020
Il GSE si impegna a incentivare una transizione verso modelli più sostenibili anche nel settore dei trasporti. In particolare, grazie ai biocarburanti e al biometano e alla mobilità elettrica, la quale sta segnando un importante cambiamento grazie alla sua rapida diffusione.	1 mld€ gli incentivi erogati relativi ai biocarburanti



**GOAL 12**  
**GARANTIRE MODELLI SOSTENIBILI DI PRODUZIONE E CONSUMO**

**12.2** - Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

La strategia del GSE in ottica di riduzione dell'impatto ambientale ha generato iniziative volte soprattutto all'attenzione verso i materiali rinnovabili e riciclati. Il GSE è coinvolto nella gestione del corretto smaltimento dei moduli fotovoltaici arrivati a fine vita attraverso il finanziamento delle operazioni di raccolta, trasporto, trattamento adeguato, recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti fotovoltaici. Il GSE è impegnato nella creazione di modelli di sviluppo sostenibile grazie al sostegno della produzione di elettricità proveniente da eolico e fotovoltaico.	2.376 procedimenti di verifica avviati nel 2020
Il GSE si occupa del sostegno agli interventi di efficienza energetica delle aziende, che comportano risparmi addizionali, e inserisce nei bandi di gara specifici requisiti ambientali per favorire l'implementazione di pratiche d'acquisto ecosostenibili. Inoltre, grazie alla promozione degli incentivi per lo sviluppo di impianti di produzione di biometano, il GSE sta stimolando l'attivazione di nuove filiere produttive nel Paese, con una forte componente territoriale, volte a trasformare rifiuti organici e scarti agricoli in combustibile rinnovabile utile ad alimentare le flotte per il trasporto locale e la mobilità privata sostenibile.	21 impianti di produzione di biometano avanzato incentivati nel 2020  104 milioni di Sm³ di biometano avanzato prodotto dagli impianti incentivati nel 2020

**12.8** - Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura

Il GSE mira a diffondere la consapevolezza sui vantaggi e benefici di uno stile di vita sostenibile e di interventi volti alla riduzione dell'impatto ambientale delle azioni quotidiane a tutta la comunità. Grazie al portale "Interventi e simulatori", infatti, è possibile simulare interventi di riqualificazione stimando costi e benefici.	2 milioni di visitatori unici al sito internet nel 2020
	Pubblicazione dell'undicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità
	Creazione del Blog Element+
	25.602 accessi nei primi 3 mesi al portale Interventi e simulatori





**GOAL 13**  
**ADOTTARE MISURE URGENTI PER COMBATTERE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO E LE SUE CONSEGUENZE**

**13.2** - Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici

Il GSE, grazie alla gestione dei meccanismi di supporto alle fonti rinnovabili e all'efficienza energetica, al <b>collocamento delle quote di emissione di gas serra nel sistema ETS</b> , al supporto istituzionale nella preparazione di piani e programmi per lo sviluppo sostenibile, contribuisce attivamente <b>alla transizione verso una economia a basse emissioni di carbonio e dunque alla lotta ai cambiamenti climatici</b> . Il GSE, inoltre, fornisce costantemente supporto istituzionale nella preparazione di piani e programmi per lo sviluppo sostenibile (per esempio, PNIEC e PNRR).	<b>53 milioni di quote di emissione</b> collocate sulla piattaforma dell'asta comune
	<b>42 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>eq</b> di emissioni evitate in atmosfera grazie all'energia rinnovabile e i risparmi energetici incentivati nel 2020, oltre al consumo di <b>109 milioni di barili di petrolio evitato</b>

**13.3** - Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce

Il GSE contribuisce alla lotta al cambiamento climatico attraverso <b>azioni di educazione e informazione della collettività a diversi livelli</b> . I progetti di educazione nelle scuole coinvolgono le giovani generazioni, gli incontri con funzionari della PA e le imprese, le figure tecniche di settore, conferenze, web e in presenza, i social network e il nuovo blog Element+. Tali attività vengono svolte al fine di diffondere la cultura della sostenibilità e i possibili interventi a contrasto del cambiamento climatico.	<b>1.680 studenti formati</b> nel 2020
	<b>+13.000 follower su Twitter</b> , oltre 230 tweet pubblicati
Il GSE <b>supporta gli enti locali nell'adozione di politiche, piani e programmi per lo sviluppo sostenibile</b> sul territorio, anche in ambito urbano, attraverso azioni informative, di sensibilizzazione e di assistenza.	+44.000 iscritti su LinkedIn, 187 post pubblicati +720.000 visualizzazioni 130 articoli sul Blog Element+
	<b>3.100 PA supportate</b> <b>2.500 tecnici della PA formati</b>

Il GSE, attraverso le sue attività, è stato in grado di generare un impatto tangibile su tali obiettivi, contribuendo proattivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile del Paese, e integrati nella strategia nazionale attuale e soprattutto futura di transizione ecologica.

Questo primo elemento di lettura integrata attraverso gli SDGs si inserisce, infine, nel più ampio percorso intrapreso dal GSE volto a identificare strumenti e processi che consentano di misurare, qualitativamente e quantitativamente, gli impatti effettivamente generati sugli SDGs così da poter utilizzare gli stessi obiettivi e target nella pianificazione e misurazione della performance aziendale. L'obiettivo a tendere, infatti, è quello di assicurare un adeguato monitoraggio in modo da poter identificare e selezionare gli ambiti strategici su cui intervenire per aumentare il contributo alla creazione di valore per i propri stakeholder e, in ultimo, al progresso del Paese sulle tematiche di efficienza energetica e transizione ecologica.

**1.3 TRAIETTORIE FUTURE**

Il contesto energetico sta evolvendo rapidamente per effetto della profonda transizione in corso, tesa al conseguimento di obiettivi sfidanti legati a sostenibilità, competitività e sicurezza. In tale ambito il GSE fornirà nei prossimi esercizi un importante contributo **sia come parte attiva della transizione energetica in atto sia soprattutto in qualità di promotore dello sviluppo sostenibile del Paese** a supporto delle Autorità di Regolazione e delle Istituzioni. Gli obiettivi aziendali saranno quindi orientati alla promozione delle fonti rinnovabili nei trasporti, all'efficienza energetica tramite l'elettrificazione dei consumi, nonché all'innovazione e alla digitalizzazione del sistema energetico, garantendo più elevati standard di qualità dei servizi prestati, coerentemente con le linee guida del PNIEC e con gli orientamenti forniti a livello comunitario.

Proprio in riferimento al **PNIEC**, alla cui preparazione il GSE ha contribuito attivamente, nel 2021 la Società sarà coinvolta in diverse attività associate alla sua attuazione e a quella della nuova Direttiva sulle Fonti Rinnovabili. Una delle principali sarà la **realizzazione della piattaforma informatica di monitoraggio del Piano**, come dal medesimo prevista e richiamata nell'ambito del gruppo di lavoro istituzionale sulle aree idonee. A fine 2021, il GSE provvederà ad aggiornare e inviare al MiTE l'ultima delle relazioni biennali di monitoraggio previste dalla Direttiva 2009/28/CE sullo sviluppo delle energie rinnovabili (Progress Report); il MiTE a sua volta la inoltrerà alla Commissione europea.

Relativamente al settore dei trasporti, il GSE sta rafforzando l'impegno a **promuovere lo sviluppo della mobilità sostenibile** e nei primi mesi del 2021 è stato avviato un servizio volto a favorire la diffusione della tecnologia di integrazione tra i veicoli elettrici e la rete (tecnologia Vehicle to Grid). L'ARERA ha disposto l'avvio di una **sperimentazione di carattere tariffario**, su scala nazionale, finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico (cosiddetta ricarica privata), rivolta ai clienti finali di energia elettrica in bassa tensione (Delibera 541/2020/R/eel). Nell'attuazione della sperimentazione, **il GSE svolgerà un ruolo centrale predisponendo un presidio organizzativo per verificare la correttezza formale delle richieste di accesso alla sperimentazione**, gestendo i flussi informativi con il gestore della rete elettrica e con il cliente ed effettuando controlli inerenti alla correttezza e veridicità delle informazioni fornite dal cliente.

Un'altra grande sfida per il GSE nel futuro prossimo è incoraggiare e sensibilizzare **i gruppi di autoconsumatori e le comunità energetiche rinnovabili**. Il **Decreto Milleproroghe** ha infatti definito le modalità e le condizioni alle quali è consentito, in via transitoria, attivare l'autoconsumo collettivo da fonti rinnovabili ovvero realizzare comunità di energia rinnovabile per i nuovi impianti alimentati da fonti rinnovabili con potenza complessiva non superiore ai 200 kW, prevedendo che il GSE eroghi una tariffa incentivante, alternativa allo Scambio sul Posto, individuata dal MiTE.

La possibilità, introdotta da ARERA, **per i produttori termoelettrici che prelevano gas naturale** per la produzione di energia elettrica da immettere in rete **di presentare al GSE istanza di accesso a un meccanismo di ristoro ex post** dell'elemento RETEE necessario alla copertura degli oneri derivanti dal meccanismo dei TEE, creerà una nuova rilevante attività di lavoro per il GSE.

Accanto a queste traiettorie preliminari future il GSE sarà chiamato a promuovere attivamente l'adozione di comportamenti e di soluzioni orientate alla sostenibilità e alla transizione ecologica lungo tutto l'ecosistema nazionale, fungendo anche da punto di riferimento nel percorso di formazione e informazione, necessario e propedeutico al pieno raggiungimento degli obiettivi nazionali e all'auspicato cambio di paradigma del Sistema Paese.

In questa direzione, quindi, potrà assumere particolare rilievo la definizione di obiettivi, azioni e nuove metriche di misurazione – coerentemente con l'Agenda 2030 e con i principali trend globali – che possano efficacemente supportare la Società nel governo degli impatti generati a beneficio della collettività tanto dal proprio agire quanto, se non soprattutto, dalla sua capacità di indirizzo, monitoraggio e collaborazione con i propri stakeholder.

Per tale ragione e seguendo un approccio quanto più olistico e orientato a una costante e misurabile generazione di valore condiviso, il GSE ha già avviato un percorso di ridefinizione strategica degli obiettivi di sostenibilità, nell'accezione più ampia, teso a una graduale integrazione di nuovi target, sia ambientali sia sociali, lungo la catena del valore della Società e rivolti alla più ampia platea degli stakeholder.



## 1.4 LA RISPOSTA DEL GSE ALL'EMERGENZA COVID-19

All'inizio dell'emergenza COVID-19, il GSE si è adoperato per continuare a portare avanti le proprie attività a sostegno della transizione energetica e ha posto in essere misure per aumentare la resilienza e il lavoro agile, adottando azioni a sostegno della salute, sia fisica sia mentale, dei propri dipendenti e della comunità.

### 1.4.1 INIZIATIVE A TUTELA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO E DEI DIPENDENTI

L'estensione della modalità di lavoro da remoto a tutto il personale è stata effettuata a seguito dell'emanazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 2020. La Società ha immediatamente reso disponibile un'Informativa COVID, con indicazioni specifiche sulle buone pratiche per la prevenzione e il contenimento del virus, stabilito un regolamento dettagliato per la presenza eccezionale in azienda e incrementata la frequenza delle operazioni di sanificazione. Inoltre, il GSE, al fine di tutelare tutti i dipendenti, ha stipulato una **polizza assicurativa per la copertura delle conseguenze in caso di ricovero per infezione da COVID-19**, comprendente un servizio di assistenza, in caso di sospetta infezione o infezione da COVID-19, con counseling psicologico e teleconsulto medico.

Nell'ambito delle azioni di contenimento del virus SARS-CoV-2, il GSE ha voluto essere vicino ai propri lavoratori e alle loro famiglie con un segno di attenzione alla loro salute. Questa volontà di vicinanza si è tradotta nella possibilità di eseguire i **test sierologici su base volontaria**, per tutti i lavoratori del GSE, in modo totalmente gratuito recandosi presso un centro convenzionato specializzato nella medicina di laboratorio presente su tutto il territorio nazionale. La convenzione è stata inoltre estesa dando la possibilità di eseguire i test anche ai parenti e familiari con tariffe agevolate.

Al fine di favorire la conciliazione tra vita privata e vita lavorativa, nel GSE è stato introdotto, ormai da anni, il Telelavoro. Tale modalità ha dato la possibilità, a chi lo richiedesse, di svolgere le attività lavorative dalla propria abitazione concordando un numero di rientri periodici in sede. Sin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria, tutt'oggi in corso, il GSE ha coniugato l'esigenza di tutelare la salute e la sicurezza delle persone con quella di garantire il proseguimento delle attività lavorative adottando da subito la modalità di lavoro da remoto per tutto il personale. Questa nuova modalità di lavoro, oltre a permettere all'Azienda di perseguire i propri scopi garantendo al contempo la sicurezza dei propri lavoratori, ha gettato luce sull'importanza di adottare, anche dopo la fase emergenziale, metodologie di lavoro agili estese a tutto il personale.

La transizione al lavoro da remoto è stata agevolata dall'uso dello strumento interno presso l'intranet aziendale della **"Scrivania Virtuale"**. Quest'area contiene tutte le informazioni utili per usufruire al meglio, in modalità telelavoro o agile, degli strumenti e dei servizi web messi a disposizione dall'Azienda (piattaforme social e relativi manuali utente, video illustrativi e manualistica varia). Inoltre, viste le recenti e rapide evoluzioni delle forme di lavoro agile, con particolare riferimento allo Smart Working è stato istituito un osservatorio interno, presieduto dalla Funzione Gestione e Sviluppo Risorse, che coinvolgerà in maniera trasversale anche altre strutture, al fine di raccogliere e organizzare contenuti sull'argomento, arricchendo la knowledge base e favorendo il lavoro di implementazione.

Tra le iniziative a sostegno dei dipendenti nel periodo di lavoro da remoto vi è stata quella di "Pillole di yoga e di mindfulness", ovvero sessioni di yoga, organizzate via web, con lo scopo di aumentare lo spirito di gruppo e la creatività, potenziare il livello di energia sia a livello individuale sia nell'ambito della sfera lavorativa, ridurre lo stress e migliorare la concentrazione. L'andamento dello smart working è stato monitorato attraverso un questionario sul lavoro da remoto emergenziale, somministrato al Management e ai dipendenti. I temi indagati sono stati principalmente: gestione, organizzazione interna e comunicazione; pianificazione e monitoraggio; motivazione e team working; leadership/innovazione e cambiamento; salute e sicurezza.

### 1.4.2 INIZIATIVE DI CARATTERE SOCIALE

Il GSE durante il periodo emergenziale ha promosso iniziative sociali a sostegno della collettività attraverso campagne di vario genere. Tra queste si menzionano:

**"IO DONO!":** campagna solidale lanciata a marzo 2020. È stata avviata una raccolta fondi tra i dipendenti destinata all'**INMI Lazzaro Spallanzani di Roma**. I lavoratori che hanno aderito hanno donato un'ora del loro stipendio. L'iniziativa è stata poi replicata con **"IO DONO DI PIÙ!"**, grazie alla quale è stato possibile per i dipendenti del GSE e del GME donare una o più ore della propria retribuzione, con l'opportunità di scegliere il beneficiario all'interno di una lista di enti in prima linea nella lotta al COVID. Le donazioni raccolte sono state devolute ai primi quattro enti "più votati", nello specifico: **l'INMI Lazzaro Spallanzani di Roma, la Croce Rossa Italiana, la Caritas di Roma, l'ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo**.

**"1 kWh per il Paese"**, campagna di raccolta fondi avviata nel mese di aprile, in collaborazione con tutti gli operatori del settore delle rinnovabili. La campagna, che consisteva nel donare uno o più kWh a favore della Protezione Civile nazionale per la lotta al COVID-19, è stata indirizzata inizialmente a tutti gli operatori e cittadini che percepiscono incentivi in Conto Energia; a partire dall'11 maggio, è stata ampliata anche a tutti gli altri operatori delle rinnovabili elettriche. La campagna si è chiusa con oltre 670.000 euro donati dagli operatori per sostenere la Protezione Civile nella battaglia contro il COVID-19.

Le due iniziative lanciate dal GSE hanno conseguito un risultato straordinario, registrando oltre 6.000 donazioni.





38.835532° N  
12.987133° E

CAPITOLO 2

# UNA GESTIONE RESPONSABILE E SOSTENIBILE



# UNA GESTIONE RESPONSABILE E SOSTENIBILE

## CAPITOLO 2



Il GSE adotta nella gestione delle proprie attività un approccio responsabile e sostenibile che si fonda su una visione integrata di tutti i processi aziendali: dalla pianificazione, il monitoraggio e il controllo alla prevenzione e gestione dei rischi.

Tra i principi e i criteri che sovrintendono all'assetto organizzativo e funzionale del GSE, assumono un ruolo primario quelli di legalità, imparzialità e buon andamento, economicità, efficienza ed efficacia, pubblicità e trasparenza, prevenzione della corruzione e della commissione di condotte illecite, tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché leale collaborazione con i privati e con le altre istituzioni.

Tutti i criteri sopra richiamati orientano l'azione della Società e ne definiscono l'identità. È proprio nel rispetto e nell'osservanza di tali principi che sono adottati piani, codici di comportamento, procedure aziendali, istruzioni operative, linee guida e, più in generale, tutti gli atti interni destinati a favorire il consolidamento, a ogni livello, di best practice entro il perimetro della Società e nei rapporti con tutti gli stakeholder istituzionali, con le società del Gruppo e con gli operatori economici destinatari delle attività.

## UNA GOVERNANCE SOSTENIBILE

### 2.1

Il GSE è una “società a controllo pubblico” partecipata interamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze che, stante l'esercizio delle funzioni pubblicistiche a essa affidate, si pone come uno dei principali attori istituzionali del sistema energetico nazionale. La Società considera **la buona governance uno strumento fondamentale per il perseguimento di uno sviluppo sostenibile** e, quindi, anche per il conseguimento degli **obiettivi cui l'organizzazione stessa è deputata**. Un buon governo societario consente, infatti, la massimizzazione del valore nel medio e lungo termine per gli azionisti, garantisce la totale trasparenza nella gestione della Società e contribuisce all'efficienza e all'integrità aziendale, con effetti positivi anche per gli stakeholder.

## IL MODELLO DI CORPORATE GOVERNANCE

### 2.1.1

**Il modello di governance adottato dalla Società è quello “tradizionale”**, caratterizzato dalla presenza di un organo amministrativo, il Consiglio di Amministrazione, e di un organo di controllo, il Collegio Sindacale. Mentre il Consiglio di Amministrazione gestisce, in via esclusiva, l'impresa e compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Entrambi gli organi sono nominati dall'Assemblea dei Soci, competente a deliberare, tra l'altro, in merito alla nomina e alla revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e circa i relativi compensi e responsabilità; all'approvazione del Bilancio e alla destinazione degli utili; alle modificazioni dello Statuto sociale.



L'attività di revisione legale dei conti è affidata a una società specializzata iscritta nell'apposito registro, nominata dall'Assemblea dei Soci, su proposta motivata del Collegio Sindacale. In aderenza alle previsioni del Codice dei contratti pubblici, l'individuazione della società di revisione avviene attraverso procedure a evidenza pubblica.

Ai sensi dell'articolo 12 della Legge n. 259/58, la Società è sottoposta al controllo sulla gestione finanziaria da parte della Corte dei Conti. Il Magistrato Delegato assiste alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, presentando al Parlamento, con cadenza annuale, una relazione sui risultati del controllo svolto.

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza, il quale vigila sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" adottato dalla Società e ne cura l'aggiornamento.

LA GOVERNANCE SOCIETARIA E LE PRINCIPALI FUNZIONI



Gli Amministratori sono nominati dall'Assemblea dei Soci in considerazione dei criteri di onorabilità, professionalità e competenza definiti dalla legge e dallo Statuto sociale, restano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi, con scadenza alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. I requisiti di eleggibilità sono previsti, altresì, dalla Direttiva del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 24 giugno 2013, prot. 14656, la quale prevede, come successivamente specificato anche dalla Direttiva del 16 marzo 2017, prot. n. 20004, aggiornata dalla Direttiva del 14 aprile 2020, prot. n. 226, che ai fini dell'individuazione dei soggetti da nominare il Dipartimento del Tesoro si avvalga del supporto di una o più società specializzate nella ricerca e selezione di top manager, principalmente per la messa a disposizione di data base di profili manageriali nonché per l'attività di assessment e comparazione delle competenze necessarie a ricoprire la carica.

Il Consiglio di Amministrazione in carica, composto da tre membri, non ha costituito Comitati.

GLI ORGANI SOCIALI DEL GSE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Prof. Avv. Francesco Vetrò
Amministratore Delegato	Ing. Roberto Moneta
Consigliere	Dott.ssa Laura Bajardelli

COLLEGIO SINDACALE

Presidente	Avv. Giuseppe Berretta
Sindaci effettivi	Dott.ssa Cinzia Simeone Dott.ssa Maria Assunta Damiano
Sindaci supplenti	Dott.ssa Alice Sette Dott. Giulio Fasulo

CORTE DEI CONTI

Magistrato Delegato	Cons. Antonio Galeota
Magistrato Delegato sostituto	Cons. Patrizia Esposito

SOCIETÀ DI REVISIONE

	Deloitte & Touche S.p.A.
--	--------------------------

LA CORPORATE GOVERNANCE IN NUMERI

	2020	2019	2018
Totale membri del Consiglio di Amministrazione (n.)	3	3	3
Consiglieri esecutivi presenti nel C.d.A. (n.)	2	2	1 (2 a partire dal 23/10)
Riunioni del C.d.A. (n.)	35	21	17
Partecipazione media dei consiglieri alle riunioni del C.d.A. (%)	98%	100%	96%
Riunioni del Collegio Sindacale (n.)	7	8	7



## IL RUOLO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NELLA DEFINIZIONE DEGLI INDIRIZZI STRATEGICI

### 2.1.2

Gli indirizzi strategici della Società, nei quali rientra l'individuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile, sono proposti dall'Amministratore Delegato al Consiglio di Amministrazione, affinché l'organo collegiale possa intervenire nella valutazione e nella determinazione delle strategie, delle politiche e degli obiettivi relativi ai temi della sostenibilità che la Società, nell'ambito delle proprie attività, intende perseguire. Il Consiglio di Amministrazione, poi, ha il ruolo di disporre in merito all'impiego delle risorse economiche mediante l'approvazione del budget annuale e del piano di budget triennale, anche ai fini della programmazione delle strategie e per il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità prefissati. La pianificazione strategica e la programmazione operativa della Società **devono garantire un elevato livello di “democrazia partecipativa e dialogica”, il quale viene raggiunto attraverso il diffuso coinvolgimento degli attori del sistema energetico.** La rilevanza strategica delle funzioni e delle attività del GSE rende necessario favorire, sovente, occasioni di dialogo e di confronto con gli operatori economici, con le associazioni di categoria, con la Pubblica Amministrazione e con ogni altra istituzione (pubblica o privata) nazionale, sovranazionale e internazionale.

Il settore energetico e ambientale è caratterizzato da un'elevata complessità e diversità dei soggetti coinvolti e con cui il GSE si trova a interagire. Le peculiarità di ogni soggetto richiedono di strutturare – come d'ovvio – i relativi processi di consultazione in modo adeguato al tipo di stakeholder. È possibile, infatti, distinguere i processi di consultazione tra il GSE e gli stakeholder sulla base di tre criteri interrelati: **a) iniziativa della consultazione; b) oggetto della consultazione; c) natura dei soggetti coinvolti.**

- 1. Il primo criterio (iniziativa della consultazione)** consente di distinguere tra processi di consultazione avviati dal GSE e processi di consultazione nei quali il GSE è coinvolto dietro iniziativa di altri attori. Nei primi il ruolo della Società assume una maggiore intensità ed estensione, spettando a essa la predisposizione delle tematiche e delle questioni da affrontare, la tipologia di intervento degli stakeholder (orale o con relazione scritta), nonché la cura di un documento finale (verbale, report, raccolta degli interventi destinata a un'ampia diffusione, libro, rassegna ecc.) delle considerazioni emerse durante il confronto. Nei secondi il ruolo del GSE non può che conformarsi, invece, alle indicazioni e alle direttive dei soggetti che hanno sollecitato l'avvio del processo di consultazione. Così, a titolo di esempio, nella prima categoria possono farsi rientrare gli incontri di approfondimento e di formazione che il GSE dedica alle pubbliche amministrazioni in ordine alle opportunità di accesso agli incentivi; nella seconda, invece, gli incontri e le conferenze organizzate da associazioni di categoria nei quali sono invitati a partecipare (personalmente ovvero mediante la trasmissione di relazioni, note informative e documenti) i rappresentanti del GSE.
- 2. Il secondo criterio (oggetto della consultazione)** consente di distinguere processi di consultazione di taglio settoriale da processi di consultazione di respiro più ampio. Tra i primi possono farsi rientrare gli incontri, lo scambio di note informative, di report e di documenti relativi, per esempio, a questioni inerenti alle modalità di applicazione delle previsioni che disciplinano l'accesso ai meccanismi di incentivazione; tra i secondi, invece, gli incontri, lo scambio di note informative, di report e di documenti relativi a possibili prospettive di riforma del settore energetico e ambientale.
- 3. Il terzo criterio (natura dei soggetti coinvolti)** permette di individuare, infine, i processi di consultazione svolti dal GSE con: a) gli operatori economici (incontri, scambio di note informative, di report e documenti con singoli operatori del settore o con associazioni di categoria, nonché il Portale per la promozione dell'autoconsumo e il Portale per l'assistenza clienti ecc.); b) la Pubblica Amministrazione (incontri di approfondimento e di formazione con il personale dipendente delle Regioni e dei Comuni ecc.); c) gli Organi di rilievo costituzionale (audizioni e presentazione di note informative e di relazioni presso le competenti Commissioni parlamentari ecc.); d) la Comunità scientifica e il mondo accademico (Convegni e incontri di studio cui sono invitati a partecipare i maggiori esperti su tematiche energetiche e ambientali ecc.); e) il Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Ministero dello Sviluppo Economico e il Ministero dell'Ambiente, del Territorio e del Mare (incontri, audizioni e scambio di note informative, di report e di documenti circa gli obiettivi sistemici verso cui il GSE è chiamato a orien-

tare, in sinergia con le altre istituzioni pubbliche e private, la propria attività ecc.); f) l'ARERA (incontri, audizioni e scambio di note informative, di report e di documenti in ordine alla modalità attuativa della cornice regolatoria di rilievo per le attività del GSE ecc.). Ebbene, qualunque sia la tipologia del processo di consultazione tra GSE e stakeholder, compete agli organi del Vertice societario, ai quali spetta "l'amministrazione esclusiva della società", incidere, con atti di indirizzo ovvero con deliberazioni consiliari, sul contenuto delle posizioni che il GSE è tenuto ad assumere in merito alla tematica oppure alla questione sulla quale è incentrato l'incontro, l'audizione o lo scambio di note informative, di report e di documenti.

## L'AGIRE INFORMATO DEGLI AMMINISTRATORI, LA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE E LA REMUNERAZIONE

### 2.1.3

Una delle priorità assolute per GSE è l'agire informato degli Amministratori. La presenza di organi di vertice societario ai quali sia assicurata la possibilità di deliberare e agire sulla base di un quadro informativo chiaro ed esaustivo rappresenta – come noto – il primo elemento fondamentale per la migliore gestione di una società. È una tale consapevolezza che costituisce una delle principali ragioni giustificative poste a fondamento delle misure finalizzate a garantire un continuo flusso informativo in favore degli organi di vertice della Società. Le attività di informazione e di supporto che le strutture della Società svolgono, costantemente, in favore degli organi delegati, consentono agli stessi l'assunzione delle decisioni e il compimento degli atti e delle attività più idonei (sotto un profilo giuridico, tecnico-ingegneristico ed economico) ad assicurare il soddisfacimento dell'interesse sociale. **Nel GSE il flusso di informazioni assicurato al Consiglio di Amministrazione non si limita a conformarsi al paradigma normativo ma va oltre, intendendo garantire standard informativi molto elevati.** Quanto alle prescrizioni normative, contenute nel Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione è periodicamente informato dagli organi delegati mediante una informativa resa attraverso la predisposizione di Relazioni chiare ed esaustive. Peraltro, ai componenti del Consiglio di Amministrazione che intendano richiedere – in qualsiasi momento – agli organi delegati informazioni relative alla gestione della Società viene assicurato un efficace flusso informativo destinato a coinvolgere (ciascuna per quanto di rispettiva competenza) le strutture della Società. Non appena il componente del Consiglio di Amministrazione trasmetta la richiesta di avere informazioni agli organi delegati, questi ultimi daranno indicazioni alle competenti strutture societarie affinché predispongano tutta la documentazione necessaria e utile a soddisfare la pretesa conoscitiva del singolo Consigliere. Ma, come detto, il sistema informativo previsto per gli Amministratori del GSE va oltre le previsioni del Codice Civile. Per vero, accanto alle “garanzie informative” previste dalla disciplina codicistica, **il GSE assicura all'organo di vertice societario anche la possibilità di beneficiare di un articolato documento informativo sull'intera attività svolta dalla Società** nell'anno solare di riferimento, nonché sulle prospettive future di essa e dell'intero settore delle rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Un onere informativo che, con cadenza annuale, viene assolto dalla Società mediante la predisposizione e la pubblicazione del “Rapporto delle Attività del GSE”. Con questo documento vengono fornite, tra l'altro, un'analisi e una rappresentazione dettagliata del contesto normativo di riferimento, dei dati statistici ed economici riferiti a ciascuno dei meccanismi di incentivazione gestiti dalla Società, nonché delle nuove iniziative assunte e dei plausibili scenari futuri. Peraltro, mediante un servizio di Rassegna stampa viene data una diffusione giornaliera dei più pertinenti articoli di stampa nazionale ed estera, di modo da assicurare agli amministratori un aggiornamento continuo sui principali accadimenti istituzionali, sociali ed economici.

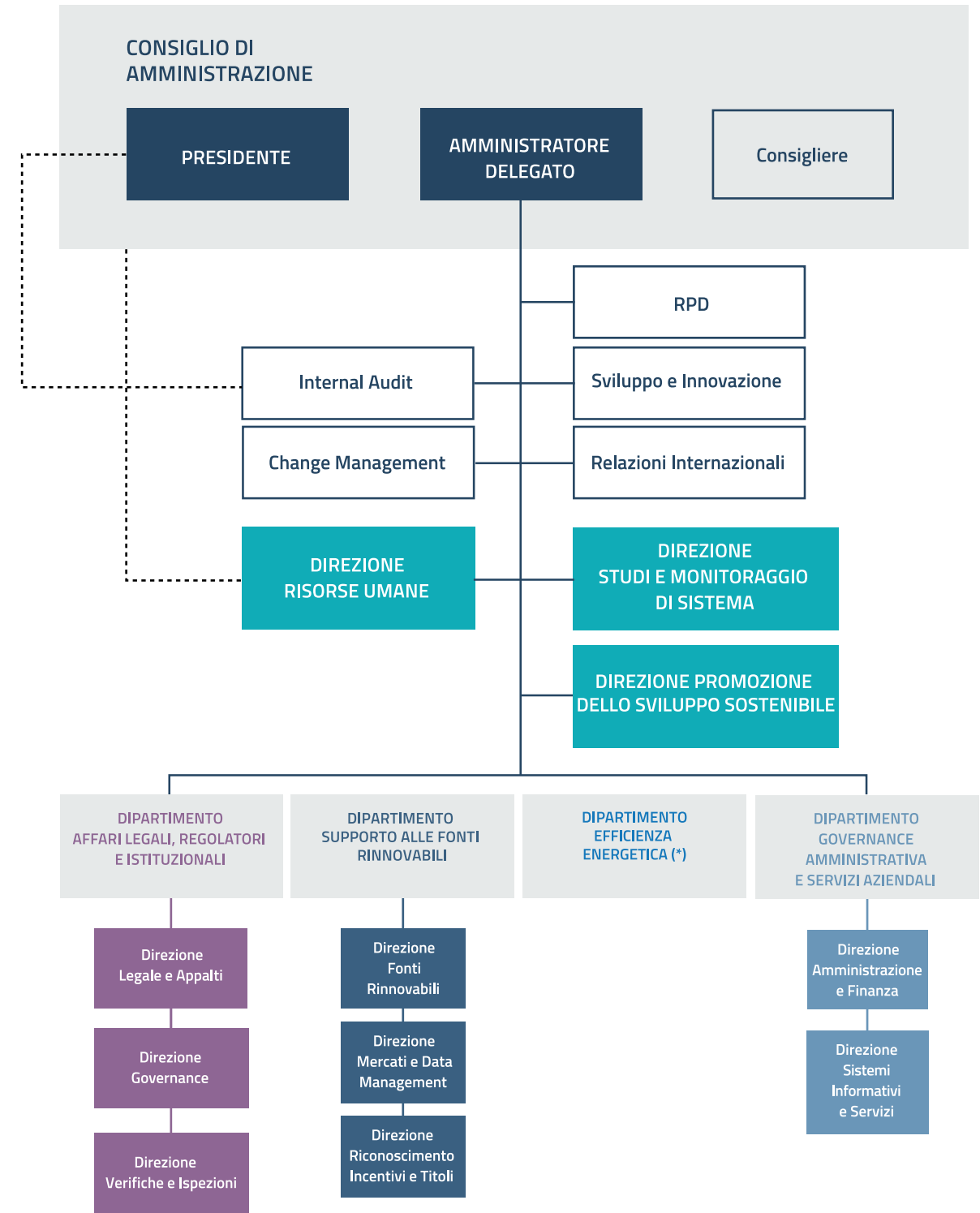
Inoltre, la pubblicazione del presente Bilancio di Sostenibilità fornisce informazioni utili al top management, supportandolo nella definizione delle **strategie sociali** dell'Azienda e soprattutto nell'analisi delle aspettative degli stakeholder. Il reporting di sostenibilità risulta essere, infatti, il migliore strumento di trasparenza per la rappresentazione di tutte le attività che il GSE svolge nei confronti di tutti i suoi interlocutori, in coerenza con la missione e la visione e con i valori aziendali dichiarati, nonché degli **obiettivi di miglioramento** del GSE sotto il profilo sociale e ambientale. A ciò si aggiunge la possibilità di consultare le note informative – predisposte dalle competenti strutture societarie – sulle principali novità normative, nonché un servizio di open access a tutta la documentazione aziendale (ordini di servizio, procedure interne, comunicazioni al personale ecc.).



Il Consiglio di Amministrazione definisce annualmente gli obiettivi, oggettivi e specifici, che sono assegnati agli Amministratori investiti di particolari cariche in una proposta rimessa all'attenzione del Collegio Sindacale affinché possa valutarla e rendere il necessario parere. Il Consiglio verifica, quindi, annualmente, il raggiungimento degli obiettivi assegnati e, previo parere del Collegio Sindacale, delibera in ordine alla remunerazione variabile a essi collegata. Tali obiettivi possono comprendere target quantitativi e target qualitativi, relativi a determinati aspetti di gestione. Essi sono correlati all'efficienza economica e alla qualità delle attività e dei servizi resi. In concreto, il sistema si traduce nell'assegnazione di un complesso di obiettivi con l'indicazione, per ciascuno di essi, del relativo peso, degli indicatori di prestazione (tempi, quantità ecc.), delle diverse fasce di risultato, cui corrispondono differenti classi di prestazione e una remunerazione proporzionalmente determinata in funzione del punteggio conseguito. I criteri utilizzati per la valutazione dei suddetti obiettivi, pur differenziandosi in funzione della specifica tipologia di obiettivo assegnato, assicurano, in ogni caso, una misurazione oggettiva della performance. In particolare, il conseguimento degli obiettivi di carattere gestionale ed economico-finanziario è valutato sulla base dei risultati indicati nel Bilancio di esercizio o attestati dal Direttore amministrativo, in forza dei dati a consuntivo disponibili; il conseguimento degli obiettivi di carattere quantitativo-numerico è valutato sulla base dei risultati raggiunti, anche alla luce delle attestazioni dei responsabili dei processi coinvolti; il conseguimento degli obiettivi di carattere tecnico o di progetto è valutato sulla base del livello di raggiungimento dei diversi traguardi previsti in relazione ai singoli progetti, come di volta in volta attestati; infine, le valutazioni di tipo qualitativo, laddove richieste, sono effettuate basandosi su indicatori di qualità o attraverso analisi di confronto con riferimento ad analoghe attività.

Il vigente assetto normativo e regolamentare in materia di politiche retributive prevede che gli emolumenti degli Amministratori possano includere una componente variabile, non inferiore al 30% della componente fissa, corrisposta in misura proporzionale al grado di raggiungimento di obiettivi annuali, oggettivi e specifici, determinati preventivamente dal Consiglio di Amministrazione. L'importo massimo complessivo degli emolumenti da corrispondere, comprensivi della parte variabile ove prevista, è determinato con riferimento al trattamento economico del Primo Presidente della Corte di Cassazione. La politica sulla remunerazione risulta preordinata a garantire che i compensi siano basati sui risultati effettivamente conseguiti e aderenti alla vigente normativa in materia. Questa è finalizzata a incentivare il raggiungimento degli obiettivi strategici, a promuovere la missione e i valori aziendali, a facilitare l'allineamento degli interessi del management agli obiettivi perseguiti e alla creazione di valore per l'Azionista Unico Ministero dell'Economia e delle Finanze. In particolare gli emolumenti annui deliberati per il Presidente e per l'Amministratore Delegato, in ottemperanza alla normativa richiamata, sono suddivisi in una parte fissa e in una parte variabile, pari, rispettivamente, al 30% dell'emolumento fisso. Gli obiettivi, cui è subordinata la corresponsione della componente variabile della remunerazione, sono oggettivi e specifici e possono comprendere target quantitativi e target qualitativi, relativi a determinati aspetti di gestione. Essi sono correlati all'efficienza economica e alla qualità delle attività e dei servizi resi. Ai sensi dello Statuto Sociale è fatto divieto di corrispondere gettoni di presenza e trattamenti di fine mandato.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA  
2.2



Il Presidente, nell'esercizio dei poteri relativi alle deleghe in materia di supervisione delle attività di controllo interno, relazioni istituzionali e comunicazione, sovrintende all'operato delle strutture aziendali dedicate. L'Amministratore Delegato ha tutti i poteri di gestione per l'amministrazione della Società ad eccezione di quelli diversamente attribuiti. L'Amministratore Delegato opera in stretto coordinamento con il Presidente nell'esercizio dei poteri di amministrazione e gestione che impattano sulle materie oggetto di delega del Presidente.

(\*) Il CdA nella riunione del 24 giugno 2020 ha deliberato l'istituzione del Dipartimento Efficienza Energetica.



## LA GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI

### 2.3

Il modello d'identificazione e analisi dei rischi, generati e subiti, adottato dal GSE prevede l'esecuzione delle seguenti fasi:

- identificazione delle attività a rischio, individuate attraverso la mappatura dei processi aziendali potenzialmente più esposti;
- valutazione complessiva dei rischi, sia a livello inerente (ossia il livello di rischio teorico valutato in assenza di specifiche misure di controllo) sia residuo (ossia il livello di rischio determinato tenendo conto delle misure di mitigazione introdotte dalla Società).

Al fine di una corretta identificazione e gestione dei rischi, è stata predisposta, per ciascuna Direzione, una Risk & Control Matrix, nella quale è riportato il valore del rischio inerente rispetto a ciascuna attività identificata e la valutazione del Sistema di Controllo Interno (SCI) posto in essere dalla Società. Tale Sistema di Controllo viene analizzato secondo i seguenti standard:

- Segregazione delle attività: coinvolgimento di più soggetti in fase attuativa, gestionale e autorizzativa;
- Norme: presenza di procedure operative/norme interne;
- Poteri di firma/autorizzativi: identificazione formale delle responsabilità interne e di rappresentanza;
- Tracciabilità: verificabilità ex post delle transazioni.

La Risk & Control Matrix contiene anche un'identificazione del livello di rischio residuo, determinato sulla base dei presidi di controllo a mitigazione dell'attività a rischio.

L'aggiornamento della valutazione dei rischi avviene utilizzando l'approccio del Control Risk Self Assessment, basato sull'autovalutazione dei rischi e dei controlli, effettuata mediante interviste dirette e questionari ai Direttori del GSE, e sulla valutazione dell'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno secondo gli standard menzionati, anche in funzione delle risultanze emerse dalle verifiche di operatività dei controlli svolte dalla Funzione Internal Audit. L'obiettivo dell'operato della Funzione Internal Audit (IA) è precipuamente quello di verificare l'adeguatezza e il funzionamento del SCI e dei processi aziendali, in modo che la Società possa fornire efficaci contributi al Sistema Paese. In tal senso la portata delle attività svolte dalla Funzione IA copre tutte le aree tematiche di governance dell'azienda, ivi incluse quelle relative alla salute e sicurezza dei lavoratori e - da quando l'Ufficio del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT) è confluito nella Funzione IA, con la contestuale nomina del Responsabile IA a RPCT - anche quelle inerenti alla corruzione.

Considerata l'autonomia delle società controllate, ciascuna di esse si è dotata di un proprio modello. Si segnala che, per effetto di specifici contratti di servizi, alcune attività inerenti alle tematiche in oggetto vengono effettuate dalla Funzione Internal Audit della capogruppo.

Con riferimento ai rischi più direttamente connessi agli ambiti della sostenibilità, si identificano:

- **rischi legati all'etica e all'integrità.** Questi discendono dalle varie leggi, dai contratti collettivi di lavoro e dal Codice Etico. Il GSE ha realizzato una procedura di whistleblowing che si sostanzia nella possibilità da parte di tutti di segnalare eventuali violazioni della legge, delle regole interne e del Codice Etico, fatti in cui venga in evidenza un mal funzionamento, frodi, fatti suscettibili di danno d'immagine o patrimoniali;

- **rischi correlati alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.** Su tali aspetti la Società è sempre stata particolarmente attenta. Da qualche anno inoltre è stato implementato un efficace sistema di gestione conforme allo standard internazionale OHSAS 18001, che prevede l'applicazione di regole di gestione omogenee e dettagliate nella Gestione della Salute e Sicurezza;
- **rischi ambientali.** Data la natura del business della società, i rischi correlati agli aspetti di carattere ambientale risultano nel complesso di ridotta entità. Gli aspetti più rilevanti in questo ambito sono legati a rischi tradizionali provenienti dall'attività di ufficio, come per esempio i consumi derivanti dalle utility, lo smaltimento dei rifiuti ecc. Inoltre, nel corso del 2020 è stata condotta una attenta analisi dei rischi ambientali del GSE, volta a individuare i principali rischi di livello medio e le relative azioni di mitigazione implementate. I risultati emersi sono di seguito riassunti.

RISCHI AMBIENTALI DI LIVELLO MEDIO	AZIONI DI MITIGAZIONE
Rischio derivante da una eventuale non corretta manutenzione impiantistica (quadri elettrici, cabine, impianti di condizionamento ecc.)	Definizione e attuazione di uno specifico piano di intervento con ditte specializzate
Rischio di registrare elevati consumi elettrici derivanti dalla presenza delle Server Farm	Adozione di un sistema di monitoraggio avanzato
Rischi legati agli approvvigionamenti e, nello specifico, rischio di non conformità ambientale da parte dei fornitori	Richiesta della certificazione ISO 14001 ai propri fornitori o, in alternativa, dell'autocertificazione ambientale

## TUTELA DELLA LEGALITÀ, INTEGRITÀ E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

### 2.4

La Società ha adottato dal 2006 il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 finalizzato alla prevenzione di episodi di corruzione verso la Pubblica Amministrazione. Allo scopo di vigilare sull'adozione e sull'efficace attuazione del Modello, come previsto dalla normativa, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) (collegiale, composto da tre componenti esterni all'Azienda). L'individuazione delle aree e dei processi sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01 è stata realizzata con l'ausilio della Funzione Internal Audit, che, su incarico dell'OdV, effettua il monitoraggio del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 tramite l'esecuzione di specifiche azioni di audit sulla base di un programma approvato annualmente dal suddetto Organismo. Secondo quanto previsto dal Modello Organizzativo adottato, l'OdV si riunisce periodicamente e riferisce al Vertice aziendale (con cadenza almeno annuale o, su richiesta, presenta le risultanze delle attività svolte al Consiglio Amministrazione e al Collegio Sindacale).

Nel Modello Organizzativo adottato dal GSE si dà evidenza dello stretto rapporto di collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) per le tematiche legate alla prevenzione della corruzione, secondo le Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC), e della connessione con il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT).

Proprio nell'ambito delle attività connesse all'aggiornamento del PTPCT, è stata condotta un'analisi volta a valutare i rischi legati alla corruzione e alla maladministration per i processi aziendali potenzialmente più esposti. Nel corso del 2020, è stata affinata la metodologia finora adottata per la valutazione dei rischi corruttivi, che, ispirandosi ai criteri indicati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) all'interno della delibera n. 1064 del 13 novembre 2019, privilegia un'analisi dei rischi focalizzata sulle singole attività dei processi potenzialmente esposte a rischio corruttivo. La nuova metodologia ha richiesto il coinvolgimento e la partecipazione del management del GSE che ha aggiornato la mappatura dei processi di propria competenza e ha fornito, attraverso l'attività di Control Risk Self Assessment, un'auto-



valutazione dei rischi associati alle attività potenzialmente più esposte.

Tale aggiornamento ha portato all'identificazione e **valutazione di 101 attività, afferenti a 46 processi aziendali** omogeneamente aggregati all'interno delle aree generali, previste dal Piano Nazionale Anti-corruzione, e delle aree specifiche, peculiari del business del GSE.

Il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e il PTPCT prevedono che i rispettivi organi di controllo (OdV e RPCT) vegliano anche sul rispetto del Codice Etico della Società: qualsivoglia violazione al codice di condotta aziendale deve essere portata a conoscenza dei due organi di controllo, i quali ne valutano le implicazioni e propongono alla Società eventuali misure sanzionatorie. Allo scopo di consentire la segnalazione di comportamenti che possono far ipotizzare una violazione del Modello Organizzativo 231 e/o del PTPCT (incluso, quindi, del Codice Etico), sono stati istituiti appositi canali. Per quanto riguarda l'OdV, è stata aperta una casella di posta elettronica che consente solamente ai componenti dell'Organismo di ricevere le segnalazioni; in tema di anticorruzione è stato implementato un sistema di Whistleblowing che si basa su caselle di posta, anche certificate, e su una piattaforma informatica.

Le criticità emerse dall'attività di audit sono riportate in apposite relazioni redatte a conclusione delle singole azioni di verifica condotte sui processi aziendali. Tali documenti vengono inviati all'attenzione del Vertice aziendale. Inoltre, con cadenza semestrale, il Responsabile della Funzione Internal Audit predispose una relazione riassuntiva delle attività svolte e ne presenta i contenuti al Consiglio di Amministrazione. Per quanto riguarda le segnalazioni che giungono all'attenzione dell'OdV e del RPCT tramite i canali descritti al punto precedente, è compito dei due suddetti organi di controllo portare all'attenzione del Consiglio di Amministrazione eventuali criticità per cui valga la pena procedere a uno specifico approfondimento.

Nel corso del 2020 la Funzione Internal Audit ha completato **18 azioni di audit e 1 attività di follow-up** secondo i programmi approvati dal Consiglio di Amministrazione e dall'OdV. Inoltre, sono state condotte 4 verifiche su richiesta del Vertice Aziendale, di cui 2 aventi carattere riservato. **Sul totale di 23 attività, 10 sono state sottoposte a verifiche in tema di corruzione e illegalità (43%).** Tutte le risultanze delle attività di audit sono state portate all'attenzione del Vertice Aziendale, in modo tale da fornirgli elementi utili all'individuazione delle più efficaci misure da adottare per affrontare le criticità rilevate. Nel corso del 2020 non sono comunque stati rilevati episodi di corruzione, denunce per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche.

## LA GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

### 2.4.1

Il GSE è una "persona giuridica di diritto privato" e, al contempo, un "ente deputato all'esercizio di rilevanti funzioni pubbliche" nel settore energetico. Una tale duplicità ha inevitabili implicazioni. In primo luogo, sulla disciplina del conflitto di interessi, la quale è sia di natura privata sia di natura pubblica; in secondo luogo, sulla individuazione dei soggetti che concorrono a formare la governance interna per la vigilanza, la prevenzione e la gestione delle situazioni di conflitto di interesse.

Con riguardo al regime giuridico del conflitto di interessi, la disciplina privatistica trova il suo precipuo fondamento giuridico nelle disposizioni del Codice Civile. Sicché, per gli amministratori della Società trovano applicazione – a seconda dei casi – gli obblighi di informazione e di astensione previsti dagli artt. 2391 e 1394 c.c. La disciplina pubblicistica è dettata, invece, dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e dal correlato D.Lgs. n. 39/2013, nonché dall'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001 (c.d. divieto di pantouflage). Il descritto quadro normativo si arricchisce, inoltre, delle disposizioni dettate dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, nonché delle previsioni del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, del Modello 231 e del Codice Etico.

Con riguardo alla governance interna del GSE, gli organi e le strutture organizzative ai quali spetta assicurare il rispetto della disciplina sul conflitto di interessi sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza. Nella governance del GSE preordinata alla vigilanza, alla prevenzione e alla gestione delle situazioni di conflitto di interesse un ruolo determinante è assolto anche dai titolari delle cariche di Amministratore. Invero, in omaggio al principio di autoresponsabilità, gli amministratori sono tenuti a

comunicare ai competenti "organi e strutture di controllo" – con la sottoscrizione di dichiarazioni autocertificative (in sede di prima instaurazione del rapporto con la Società) e nei modi previsti dalla legge o dallo Statuto (in costanza di rapporto con la Società) – le situazioni di conflitto di interessi (attuale o potenziale) nelle quali dovessero trovarsi.

Giova infine precisare che il GSE, in conformità ai principi di pubblicità e di trasparenza – da contemporare, comunque, con la normativa sulla tutela della privacy di cui al D.Lgs. n. 196/2003, integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 101/2018, recante Disposizione per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) – assicura, nei modi e nelle forme più opportune, la diffusione delle notizie e delle informazioni relative alle determinazioni assunte nei casi di accertata violazione della disciplina sul conflitto di interessi.

È previsto, infine, un sistema di informative di bilancio sulle operazioni con parti correlate, ovvero con riferimento a quelle operazioni svolte con società controllate, direttamente o indirettamente, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, cosicché tutte le transazioni poste in essere con i soggetti citati avvengono nel rispetto delle condizioni che si applicherebbero a controparti indipendenti.



38.835532° N  
12.987133° E

## CAPITOLO 3

# LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



## LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

### Capitolo 3



## GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

### 3.1

#### I NOSTRI STAKEHOLDER

##### 3.1.1

Uno dei punti di forza dell'operato del GSE è rappresentato dalla **costante interazione con i principali stakeholder, sia interni sia esterni**, considerati maggiormente rilevanti vale a dire in grado di influenzare potenzialmente gli indirizzi strategici e i processi operativi, orientandoli verso nuove traiettorie, e che al contempo possano essere influenzati dalle attività della Società.

Assicurare una relazione con gli stakeholder basata sulla **reciproca fiducia e sulla considerazione dei loro interessi e delle loro legittime aspettative** è parte integrante di una gestione responsabile del business. Alla base di questo stretto rapporto vi è, inoltre, la precisa volontà di aumentare esponenzialmente gli impatti positivi generati dalle attività aziendali, con l'obiettivo di creare valore condiviso per comunità e territori.

L'attenzione del GSE verso i suoi stakeholder si basa sui valori sanciti dal Codice Etico, che definisce le linee guida da adottare nella relazione con ciascun interlocutore, stabilendo priorità, principi e modalità di comportamento per ognuno di loro.

Si riporta di seguito l'elenco degli stakeholder ritenuti maggiormente significativi dal GSE.



## GOVERNO E ISTITUZIONI:

- **AZIONISTA**  
Ministero dell'Economia e delle Finanze
- **ISTITUZIONI LOCALI, NAZIONALI, EUROPEE**
  - Enti locali, amministrazioni pubbliche e loro associazioni (per es., Anci, UPI, ecc.)
  - Istituzioni nazionali (per esempio, Ministeri - uffici di gabinetto, uffici legislativi, direzioni generali; Presidenza del Consiglio, Commissioni parlamentari ecc.)
  - Istituzioni europee (per esempio, Commissione europea ecc.)
- **AUTORITÀ/ENTI REGOLATORI**  
Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), INAIL, INPS ecc.

## OPINION MAKER:

- **MEDIA E OPINION MAKER SU AMBITI DI INTERESSE PER IL GSE**  
Operatori dell'informazione nazionali e internazionali, gruppi di opinione nazionali e internazionali, utenti del web/canali social
- **COMUNITÀ SCIENTIFICA**  
Università, Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI), Istituti di ricerca pubblici e privati (per esempio, Enea, ISPRA ecc.)
- **IMPRESE SETTORE ENERGETICO**
  - Imprese appartenenti al settore energetico
  - Altri partner istituzionali

## CLIENTI E UTENTI:

- **CLIENTI, UTENTI E OPERATORI**  
Clienti domestici, imprese e Pubbliche Amministrazioni che usufruiscono di uno dei meccanismi di promozione e incentivazione gestiti dal GSE
- **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA**  
Associazioni di categoria, in particolare, seppure non in via esclusiva, quelle maggiormente attive nella filiera delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica
- **IMPRESE**
  - Grandi imprese, PMI, micro imprese, utenti ecc.
  - Business Partner

## CITTADINI E COLLETTIVITÀ:

- **CITTADINI/COLLETTIVITÀ**  
Cittadini, associazioni dei consumatori, organizzazioni della società civile
- **RAPPRESENTANTI GENERAZIONI FUTURE**  
Studenti delle scuole primarie e secondarie coinvolti nel Progetto "GSE incontra le scuole", studenti universitari, tirocinanti ecc.

## LAVORATORI:

- **DIPENDENTI**
- **SINDACATI**
- **ALTRE ASSOCIAZIONI DEI LAVORATORI**

## FORNITORI:

- **FORNITORI DI PRODOTTI INFORMATICI**
- **FORNITORI DI SERVIZI LEGALI**
- **FORNITORI DI BENI E ALTRI SERVIZI**





GLI STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

3.1.2

Per realizzare la propria mission in modo sostenibile il GSE adotta una strategia di interazione strutturata e costante con i propri stakeholder, creando con essi occasioni di ascolto, dialogo, confronto e feedback.

Da un punto di vista operativo, le opportunità di coinvolgimento degli stakeholder nascono in parte da istanze e obiettivi aziendali, in parte da sollecitazioni provenienti dagli stakeholder stessi. Le relazioni con gli stakeholder vengono gestite, per quanto di loro competenza, in modo orizzontale da tutte le Direzioni e Funzioni aziendali. L'attività di engagement è, infatti, pienamente integrata nella gestione ordinaria delle attività di business. Nel corso del 2020 il dialogo con gli stakeholder è stato portato avanti grazie all'utilizzo di mezzi digitali a causa della situazione emergenziale, al fine di garantire uno scambio e un confronto continui.

Come primo impegno, nei confronti di tutti i suoi stakeholder, il GSE si adopera, da un lato, a migliorare sempre di più la propria capacità di ascolto e recepimento delle istanze da essi manifestate, dall'altro, a garantire un'informazione chiara e trasparente, sia attraverso i propri canali di comunicazione istituzionale, sia attraverso la pronta e puntuale risposta alle richieste ricevute da parte degli stakeholder interni ed esterni. Tale modalità di approccio ha permesso, nel tempo, di costruire un **rapporto di reciproca fiducia e una relazione di valore** con le principali categorie di stakeholder, elemento ritenuto essenziale per svolgere al meglio il proprio ruolo istituzionale nel contesto nazionale e comunitario.

Allo stesso modo, di fondamentale importanza è la capacità di coinvolgere le proprie **persone** coltivando il loro talento e la loro passione, sostenendo la condivisione dei valori e degli obiettivi della Società, anche attraverso la valorizzazione delle diversità e la creazione di un ambiente di lavoro positivo. Con questi obiettivi, il GSE si adopera per mantenere sempre attivo il dialogo con le proprie persone, per garantire, attraverso i vari strumenti di dialogo e comunicazione interna (intranet, sondaggi, incontri ecc.), un'ampia informazione in merito alle iniziative promosse, per rilevare ed esaminare ogni richiesta da parte dei propri dipendenti, dando feedback chiari e in modo trasparente.

L'engagement delle persone del GSE avviene inoltre nel quadro più ampio delle relazioni sindacali. Queste si fondano sul confronto e sullo sviluppo di rapporti positivi e corretti con i rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali, così da assicurare la negoziazione e la definizione degli accordi e la prevenzione di eventuali tensioni.

Altrettanto strategica è l'attività volta a promuovere la collaborazione e il networking tra la Società e altri importanti attori del sistema. Il riferimento è in particolare alle **istituzioni, nazionali e locali**, e ad **altri attori istituzionali** che ricoprono un ruolo importante nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi strategici del GSE. Al di là delle singole iniziative di collaborazione e della "ordinaria" attività di supporto tecnico, il GSE porta avanti una attività di interazione costante e articolata con i Ministeri, le associazioni di settore, le Università, centri di ricerca e think tank. A questi stakeholder vengono frequentemente proposte opportunità di collaborazione finalizzate, in parte, al perseguimento di specifici obiettivi connessi al raggiungimento della propria mission, in parte alla valorizzazione dell'impegno del GSE nel percorso verso la sostenibilità. La Società a sua volta è spesso invitata a partecipare a tavoli di lavoro o a momenti di confronto orientati a creare sinergie finalizzate alla realizzazione di iniziative di sistema.

Il GSE promuove una collaborazione costante attraverso un servizio di promozione e assistenza, volto a supportare la **Pubblica Amministrazione** nella gestione del patrimonio pubblico, aiutando i tecnici nella pianificazione e realizzazione di interventi per la transizione energetica, la sostenibilità, la riqualificazione energetica, la realizzazione di interventi su immobili e servizi pubblici, la promozione di interventi nel settore residenziale e l'adozione di comportamenti sostenibili tra i cittadini.

Il GSE, con l'obiettivo di promuoverne il ruolo a supporto della transizione energetica del Paese, si propone come partner delle **imprese** e le supporta grazie a una attività di promozione e assistenza specificamente rivolta a esse, e implementando percorsi di engagement finalizzati alla condivisione di know-how sia tecnico sia connesso, in senso più ampio, ai temi dello sviluppo sostenibile, ma anche attivando vere e proprie partnership finalizzate alla costruzione di opportunità e strumenti in grado di potenziare la capacità del sistema di orientarsi nella direzione della sostenibilità.

Non da ultimo, la Società investe nel rapporto con le **future generazioni** principalmente attraverso il coinvolgimento degli studenti delle scuole primarie e secondarie in percorsi di apprendimento, in particolare nell'ambito dei progetti "GSE incontra le scuole" e "Fuoriclasse scuola e territorio"

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

- STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER ESTERNI
- **STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER INTERNI**

INFORMAZIONE	Sito web Partecipazione/organizzazione eventi Iniziative volte alla condivisione di informazioni sull'attività del GSE Progetti "GSE incontra le scuole" e "Fuoriclasse scuola e territorio" Pubblicazioni statistiche GSE e del Portale Atlaimpianti Formazione tecnica <b>Intranet</b> <b>Iniziative di comunicazione interna</b>
DIALOGO	Incontri periodici di confronto e allineamento Presenza su canali social Incontri one-to-one Servizio di Customer Care <b>Incontri sindacali</b>
CONSULTAZIONE	Iniziative di consultazione periodica in merito al supporto a iniziative di sistema Indagini rivolte agli stakeholder esterni <b>Indagini interne rivolte ai dipendenti</b>
COLLABORAZIONE	Supporto tecnico alla PA, alle imprese e ai cittadini Supporto ai Ministeri Interlocuzione con le istituzioni europee Partecipazione a tavoli tecnici Partecipazione a gruppi di lavoro istituzionali nazionali e internazionali Cabina di regia PREPAC Comitato biocarburanti Protocolli di collaborazione Progetti organizzati in collaborazione con organizzazioni della società civile Adesione ad associazioni, fondazioni, iniziative nazionali e internazionali Sponsorizzazioni
PARTNERSHIP	Convenzioni Protocolli d'intesa Partecipazione a progetti europei Progetti innovativi e/o a supporto dello sviluppo sostenibile <b>Iniziative interne di promozione della sostenibilità</b>



## GOVERNO E ISTITUZIONI

## 3.2

## L'IMPEGNO ISTITUZIONALE DEL GSE

## 3.2.1

Il GSE svolge un'importante attività di carattere istituzionale a supporto della Pubblica Amministrazione centrale, degli Enti locali e dei principali attori istituzionali, tra cui le Regioni e i Comuni. Le iniziative di carattere istituzionale curate dal GSE hanno permesso di favorire e sviluppare il dialogo con le istituzioni di riferimento e gli stakeholder di settore, perseguendo in maniera sinergica gli interessi societari e gli obiettivi nazionali rivolti alla promozione della sostenibilità. Tale dialogo ha permesso, inoltre, di cristallizzare all'interno di cornici istituzionali, quali accordi di collaborazione, protocolli d'intesa e convenzioni, le modalità per l'erogazione di servizi abilitanti la realizzazione d'interventi necessari alla transizione energetica, la fornitura e lo scambio di informazioni e dati, l'elaborazione di studi e scenari, come pure lo svolgimento di attività di formazione e informazione dedicata. Nel 2020 è stato riconfermato l'Accordo di Cooperazione con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (ora Ministero della Transizione Ecologica), volto a regolamentare, alla luce del mutato quadro normativo di riferimento, la proficua collaborazione avviata sin dal 2011 e a favorire l'implementazione e lo sviluppo delle attività di supporto tecnico-specialistico del GSE, a favore del Ministero.

La sinergia con enti locali, quali Regioni e Comuni, ha permesso di mettere a sistema le attività del GSE con le politiche adottate sul territorio, favorendo, al contempo, una fattiva collaborazione per la realizzazione di nuovi impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili, l'efficientamento energetico degli edifici pubblici, lo sviluppo della mobilità sostenibile, l'incremento dell'autoconsumo energetico, nonché l'avvio di iniziative formative sui temi della sostenibilità ambientale.



## FOCUS | COLLABORAZIONE CON LA FONDAZIONE SVILUPPO SOSTENIBILE

Nei primi mesi del 2020 il GSE ha aderito al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo Green Deal per l'Italia" promosso dalla Fondazione Sviluppo Sostenibile. Tale sinergia innescatasi tra le parti è stata avvalorata, lo scorso luglio, con la sottoscrizione di un Accordo Quadro volto a favorire la realizzazione di attività congiunte per la promozione dello sviluppo sostenibile sul territorio, attraverso l'elaborazione di studi, analisi, ricerche e la realizzazione di iniziative divulgative e formative, con particolare riferimento ai temi delle fonti rinnovabili, degli interventi di efficienza energetica, della mobilità sostenibile e dell'economia circolare. Dall'accordo si è sviluppata la collaborazione del GSE alla Conferenza nazionale sul clima 2020, con un intervento del Presidente del GSE nella sessione istituzionale di presentazione della Roadmap italiana per il clima di Italy for Climate, nonché la partecipazione alla sessione tematica sulla Rigenerazione urbana delle greencity per un Green New Deal degli Stati Generali della Green Economy. Il Piano delle attività prevede, per il 2021, la realizzazione congiunta dei seguenti eventi:

- 4ª Conferenza Nazionale delle Green City dedicata all'approfondimento del tema della Rigenerazione Urbana per le Green City, in programma per luglio 2021;
- definizione di un programma di lavoro condiviso per il monitoraggio delle politiche e delle performance climatiche ed energetiche e l'analisi delle ricadute economiche e sociali nella transizione energetica.



## FOCUS | COLLABORAZIONE CON LA RETE DELLE UNIVERSITÀ PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (RUS) E CON LA CONFERENZA DEI RETTORI DELLE UNIVERSITÀ ITALIANE (CRUI)

Nel 2020 il GSE ha firmato un accordo con la Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI), ovvero l'Associazione alla quale è riconosciuto il ruolo istituzionale di rappresentanza, coordinamento e sviluppo del sistema universitario italiano, attraverso attività di studio e di sperimentazione. L'obiettivo dell'accordo è di rafforzare la funzione didattica delle Università italiane nel solco della sostenibilità, contribuire alla crescita delle nuove generazioni, creare nuove figure professionali qualificate di Ateneo e favorire la diffusione della cultura della sostenibilità. **La promozione dello sviluppo sostenibile, infatti, passa anche attraverso il sostegno e lo stimolo alla ricerca applicata, al progresso tecnologico e alla formazione-informazione sulle tematiche delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica.** È per questo che il GSE ha inteso corroborare la propria dimensione formativa/educativa negli Istituti di Ricerca e negli Atenei italiani, supportandoli anche nella riqualificazione energetica del proprio patrimonio immobiliare attraverso l'uso delle fonti rinnovabili e promuovendo la mobilità sostenibile. Tale sinergia permetterà di avviare un dialogo sistemico con i numerosi Atenei del network della RUS - Rete delle Università per lo Sviluppo sostenibile, prima realtà istituzionale di coordinamento tra tutti gli Atenei italiani impegnati sui temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale, dislocati sull'intero territorio nazionale, consentendo al GSE di recepire le esigenze delle singole Università e farne anche oggetto di confronto con le Amministrazioni regionali nel processo di definizione delle politiche energetiche.

## STUDI E SUPPORTO TECNICO-ISTITUZIONALE

## 3.2.2

Nel 2020 sono proseguite le attività del GSE di analisi a supporto delle istituzioni, con particolare riferimento agli effetti delle misure normative e regolatorie vigenti e in fase di adozione, al fine di meglio calibrare le politiche energetico-ambientali del nostro Paese.

In questo senso il GSE pubblica da oltre un decennio analisi, rapporti e studi sugli impianti a fonti rinnovabili, sugli interventi di efficienza energetica, sull'evoluzione del sistema energetico, sugli strumenti di promozione della green economy e sulle relative analisi di impatto in termini di efficacia, efficienza, costi e benefici.

Tra le più importanti attività perseguite a partire dalla fine del 2020 e tuttora in corso nel 2021, si segnala il lavoro svolto nell'ambito del tavolo istituzionale sulle aree idonee e non idonee, partecipato da Ministeri, Regioni, GSE, RSE. In tale contesto si elaborano analisi territoriali e di potenziale, si effettuano simulazioni di impatto delle scelte di policy, si organizzano i dati utili di diversa provenienza e si pongono le basi per lo scambio dati e lo sviluppo di banche dati condivise nell'ambito della piattaforma di monitoraggio del Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC). Proprio la **Piattaforma di monitoraggio del PNIEC** ha rappresentato un tema centrale analizzato nel 2020, con l'intento di dare seguito a quanto previsto dal Piano in ottica appunto di monitoraggio dei progressi in termini di sviluppo degli impianti, livello di investimenti e ricadute occupazionali, ma anche monitoraggio e semplificazione delle procedure autorizzative.

Nel corso dell'anno è, peraltro, continuato il monitoraggio delle procedure autorizzative regionali sulla generazione elettrica da FER, tema appunto di stretta attualità rispetto ai contenuti del PNIEC in tema di semplificazione delle procedure amministrative.

Si segnala, poi, la predisposizione di un rapporto contenente una valutazione del potenziale nazionale di applicazione della cogenerazione ad alto rendimento nonché del teleriscaldamento e teleraffreddamento efficienti. Si tratta di un'analisi tecnico-economica assai articolata, che ha visto il coinvolgimento del Ministero dello Sviluppo Economico e la collaborazione di RSE, oltre che una rilevante opera di consultazione con stakeholder pubblici e privati.



Le attività di analisi sviluppate hanno riguardato certamente anche i consueti filoni di monitoraggio, previsti dalla normativa e riguardanti in primis i costi d'incentivazione attuali e futuri, costi di generazione delle diverse tipologie d'impianti e della relativa producibilità, oltre alla periodica valutazione delle ricadute socio-economiche generate dalle FER e dall'efficienza energetica all'interno del Sistema Paese.

È proseguito anche il monitoraggio degli impianti incentivati dal GSE, mediante l'aggiornamento periodico e l'ampliamento dell'offerta informativa dei contatori concernenti rinnovabili elettriche, Conto Termico, biometano e biocarburanti avanzati, unitamente alla predisposizione del Bollettino semestrale sull'energia da fonti rinnovabili.

Per la prima volta, è stata inoltre predisposta una **procedura informativa a tutela dei detentori dei veicoli elettrici**, secondo quanto previsto dal D.M. 30 gennaio 2020, che intende favorire la diffusione della tecnologia di integrazione tra i veicoli elettrici e la rete (vehicle to grid). La procedura inquadra i soggetti coinvolti nei vari casi di ricarica privata o ad accesso pubblico e definisce per ciascuno di essi i flussi informativi, suddivisi tra informazioni rese disponibili ex ante, prima che la ricarica e gli eventuali servizi di rete abbiano luogo, e un set informativo ex post.

Il supporto alle istituzioni svolto dal GSE si spinge oltre i confini nazionali attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro e progetti di approfondimento di respiro internazionale, volti allo studio e alla condivisione di esperienze in materia di fonti rinnovabili, efficienza energetica e certificazione del mix energetico. Un contesto in cui il GSE è impegnato da tempo è, per esempio, il **progetto comunitario Concerted Action on the implementation of the RES directive (CA-RES)**, finanziato dalla Comunità europea, che si pone come obiettivo principale definire lo stato dell'arte nell'implementazione della Direttiva 28/2009/CE in materia di fonti rinnovabili e far dialogare gli Stati membri (e anche Islanda e Norvegia), in modo da facilitare lo scambio di buone pratiche, la condivisione di interpretazioni normative, esperienze e soluzioni efficaci a problemi comuni per il raggiungimento degli obiettivi comunitari. Su mandato del MiSE, dal 2009 il GSE è stato chiamato a rappresentare l'Italia in qualità di contracting partner del progetto e a svolgere il ruolo di national contact point. Nel 2020 si è conclusa la terza edizione del progetto ed è stata avviata e predisposta la partecipazione alla quarta fase, la CA-RES IV, che verterà sui contenuti della nuova Direttiva in materia di fonti rinnovabili (Direttiva 2018/2001).

L'impegno istituzionale del GSE si è concretizzato anche attraverso la **collaborazione con Enea sulle iniziative correlate alla Concerted Action for the Energy Efficiency Directive (CA-EED)**. La CA-EED è il progetto europeo che mira a favorire la completa attuazione della Direttiva europea sull'efficienza energetica 2012/27/UE in tutti gli Stati membri e il raggiungimento degli obiettivi comunitari settoriali, attraverso lo scambio di buone pratiche, la condivisione di interpretazioni normative e di modalità attuative. La partecipazione del GSE alle iniziative della CA-EED ha permesso di rappresentare le attività e i risultati perseguiti dall'Italia nell'ambito degli schemi obbligatori di efficienza energetica e della valutazione del potenziale di applicazione della CAR nonché del teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti (artt. 7 e 14 della Direttiva 2012/27/UE).

Con riferimento ai biocarburanti, il GSE partecipa, su indicazione del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (ora Ministero della Transizione Ecologica), a Refurec (Renewable fuels regulators club), gruppo di lavoro che riunisce i soggetti che nei Paesi europei attuano le politiche in materia di mobilità sostenibile. Nel 2020 si sono tenute diverse riunioni plenarie, in cui i partecipanti hanno condiviso, anche con i funzionari della Commissione presenti, difficoltà, interpretazioni ed esperienze relative all'applicazione della normativa europea, in particolare la Direttiva 2018/2001/CE e la Direttiva 2015/652/CE. Il dibattito, inoltre, si è concentrato sulla prossima implementazione del Pacchetto di norme Clean Energy for all European, che detta le regole per lo sviluppo del settore fino al 2030.

Il GSE fornisce un supporto costante alle istituzioni per il recepimento della normativa europea e per l'implementazione della normativa nazionale e della regolazione di settore, anche alla luce dell'esperienza maturata nella gestione dei meccanismi di incentivazione e il confronto con le associazioni di categoria e gli stakeholder di riferimento, promuovendo altresì occasioni di dialogo e comunicazione con tali stakeholder e supportando attività di studio, ricerca e innovazione. Le associazioni di categoria e gli stakeholder rilevanti per i diversi progetti sono parte integrante del processo di aggiornamento delle varie discipline. Tra i principali ambiti di attività e confronto si annoverano, tra le altre, l'aggiornamento delle direttive in materia di efficienza energetica e fonti rinnovabili, incentivazione del biometano, mobilità elettrica e definizione della disciplina del reddito energetico.

La suddetta attività di consultazione si è sostanziata nel 2020 nelle seguenti azioni:

- **partecipazione a più di 20 incontri dei tavoli tecnici** con associazioni di categoria e amministrazioni pubbliche per la condivisione delle proposte evolutive della disciplina del conto termico in termini di estensione del perimetro dei soggetti ammessi e degli interventi incentivabili e, in ambito gas (per esempio, Federmetano), per la concertazione di aspetti tecnici relativi agli impianti di biometano;
- **coordinamento di 3 processi di consultazione** degli stakeholder. Tra i temi su cui è stata aperta una consultazione volta a raccogliere opinioni e punti di vista vi sono lo sviluppo delle tecnologie efficienti di riscaldamento e raffrescamento, l'emissione e la gestione delle Garanzie d'Origine e la revisione delle modalità di allocazione dei costi relativi al meccanismo dei titoli di efficienza energetica e di applicazione delle componenti tariffarie RE e RET (la componente RE viene applicata al gas naturale prelevato dalle reti di distribuzione mentre la RET viene applicata al gas naturale prelevato dalle reti di trasporto).

## LA PRODUZIONE STATISTICA E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI SULLE FONTI RINNOVABILI

### 3.2.3

Il GSE svolge da anni un ruolo di primo piano, in Italia, nella produzione statistica sulle fonti rinnovabili di energia (FER). La Società continua, infatti, a offrire al pubblico e agli stakeholder, attraverso la pubblicazione di Rapporti, Note di approfondimento, informazioni sul sito web ecc., dati ufficiali e aggiornati sulla diffusione delle FER nei settori elettrico, termico e trasporti, in un quadro di definizioni e metodi di rilevazione armonizzato a livello internazionale.

#### IL GSE È TITOLARE DI 7 LAVORI STATISTICI INCLUSI NEL SISTAN

Nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale (Sistan), la rete degli Enti e delle Istituzioni che forniscono al Paese l'informazione statistica ufficiale, il GSE è titolare di 7 lavori inclusi nel Programma Statistico Nazionale; nell'ambito del Sistema Statistico Europeo, invece, è responsabile per l'Italia della trasmissione a **Eurostat di 4 dataset su temi legati all'energia**. I componenti dell'Ufficio di Statistica collaborano o partecipano regolarmente a tavoli di lavoro con esperti di altre Istituzioni (Istat, Terna, Enea, Ispra, RSE, Eurostat ecc.) su molteplici temi connessi ai sistemi energetici e all'evoluzione delle statistiche energetiche.

Con riferimento al settore elettrico, il **GSE rileva i dati relativi a oltre 930.000 impianti fotovoltaici** diffusi sul territorio nazionale; la rilevazione è sviluppata sulla base delle informazioni contenute nei registri amministrativi gestiti dal GSE per i propri compiti istituzionali (erogazione di incentivi, fornitura di servizi energetici ecc.). Nel settore termico, invece, il GSE rileva tutti i possibili impieghi di fonti rinnovabili: la fonte solare (attraverso collettori solari termici), la fonte geotermica, le biomasse (solide, liquide, gassose, compresa la frazione rinnovabile dei rifiuti) e le pompe di calore. Nel settore dei trasporti, infine, il GSE produce i dati ufficiali nazionali sui biocarburanti a partire dagli archivi aziendali sul sistema di immissione in consumo, gestito dalla stessa Società.

I risultati principali delle attività statistiche del GSE sono diffusi sul sito istituzionale della Società; le diverse pubblicazioni, in particolare, sono consultabili e scaricabili nella sezione "Dati e scenari / Statistiche".

Oltre alla produzione statistica ordinaria, il GSE monitora annualmente il grado di raggiungimento degli obiettivi nazionali e regionali di consumo di energia da FER. I primi, in particolare, sono fissati per l'Italia dalla Direttiva 2009/28/CE e dal Piano di Azione Nazionale per le energie rinnovabili (PAN); gli obiettivi regionali, invece, dal D.M. 15 marzo 2012 (Burden sharing). I risultati dell'attività di monitoraggio a livello nazionale e regionale sono consultabili e scaricabili nella sezione "Monitoraggio FER" del sito istituzionale GSE.



La tabella che segue presenta, a titolo esemplificativo, i dati di monitoraggio dello sviluppo delle FER in Italia, elaborati dal GSE. Come si può osservare, in Italia le fonti rinnovabili di energia trovano ampia diffusione non solo per la produzione di energia elettrica e di calore (settore termico), ma anche con riferimento ai biocarburanti (settore dei trasporti). In particolare, secondo le stime preliminari, **nel 2020 la quota dei consumi complessivi di energia coperta da FER dovrebbe attestarsi al intorno al 20%, un valore che, spinto anche dalla contrazione dei consumi energetici complessivi generata dalla pandemia da COVID-19, risulta superiore sia al dato 2019 (18,2%) sia al target al 2020 fissato per l'Italia dalla Direttiva 2009/28/CE (17%).**

CONSUMI FINALI LORDI DI ENERGIA IN ITALIA (MTEP)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
CFL FER – Settore Elettrico	8,9	9,2	9,4	9,5	9,7	9,7	9,9	10,1
CFL FER – Settore Termico	10,6	9,9	10,7	10,5	11,2	10,7	10,6	10,1
CFL FER – Settore Trasporti	1,3	1,1	1,2	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3
<b>Consumi finali lordi di energia da FER</b>	<b>20,7</b>	<b>20,2</b>	<b>21,3</b>	<b>21,1</b>	<b>22,0</b>	<b>21,6</b>	<b>21,9</b>	<b>21,5</b>
Consumi finali lordi di energia (CFL)	123,9	118,5	121,5	121,1	120,4	121,4	120,3	107,5
<b>Quota dei CFL coperta da FER</b>	<b>16,7%</b>	<b>17,1%</b>	<b>17,5%</b>	<b>17,4%</b>	<b>18,3%</b>	<b>17,8%</b>	<b>18,2%</b>	<b>20,0%</b>

(\*) Stime preliminari  
Fonte: GSE

Tra le partecipazioni istituzionali del GSE si segnala quella ai lavori del tavolo incaricato della redazione della “Relazione generale sulla situazione energetica del Paese”, coordinato dal MiSE e composto da esperti di GSE, Terna, ISTAT, Banca d'Italia, Enea, Eni e Snam e dello stesso MiSE.

Tra le produzioni di maggiore rilievo statistico figura, inoltre, il **sistema informativo territoriale Atlaim-pianti**, entrato in esercizio nel febbraio 2017 come evoluzione dei portali cartografici Atlasole e Atla-vento. Si tratta di un atlante interattivo che permette di consultare dati sugli impianti di produzione di energia elettrica e termica incentivati dal GSE, a partire dall'ubicazione sul territorio nazionale. Il porta-le consente due distinti approcci di consultazione: con la navigazione cartografica si possono attivare una o più mappe tematiche (layer) che rappresentano impianti sulla base della fonte utilizzata o sulla convenzione stipulata; con la navigazione informativa, invece, si interrogano singolarmente le schede degli impianti per ottenerne caratteristiche tecniche, ubicazione ecc. **Il numero degli impianti censiti da Atlaimpianti a fine 2020 si attesta intorno a 840.000 unità elettriche e 320.000 unità termiche.** Attualmente il sistema include la maggioranza degli impianti che hanno a oggi rapporti in essere con il GSE; sono, tuttavia, in corso ulteriori sviluppi per includere analisi settoriali con diversi livelli di profondità territoriale e per estendere le funzionalità del portale.



FOCUS | LA STATISTICA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

A partire dal 2016, per ogni Paese membro delle Nazioni Unite, viene effettuata un'attività strutturata di monitoraggio degli obiettivi dell'Agenda 2030 sullo sviluppo sostenibile, scelti dalla comunità globale grazie a un accordo politico tra i diversi attori per rappresentare i propri valori, priorità e obiettivi, e noti come Sustainable Development Goals (SDGs). La Commissione Statistica delle Nazioni Unite (UNSC) ha definito un quadro di informazione statistica condiviso per monitorare il progresso dei singoli Paesi verso gli SDGs: attualmente sono stati individuati oltre 230 diversi macro-indicatori.

Gli Istituti Nazionali di Statistica dei vari Paesi sono chiamati dalla Commissione statistica delle Nazioni Unite a svolgere un ruolo di coordinamento nazionale nella produzione degli indicatori per la misurazione dello sviluppo sostenibile e il monitoraggio dei suoi obiettivi. In Italia, pertanto, l'Istat ha il compito di predisporre e presentare periodicamente un aggiornamento e un ampliamento delle disaggregazioni delle misure statistiche (indicatori) utili al monitoraggio degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Per quanto riguarda nello specifico il **monitoraggio del Goal 7**, i macro-indicatori attualmente individuati sono 4, articolati in 12 indicatori. **Il GSE, in particolare, è responsabile dell'elaborazione e della fornitura annuale all'Istat di 4 dei 5 indicatori individuati per il macro-indicatore “Quota di energia da fonti rinnovabili sui consumi totali finali di energia”;** nel dettaglio:

- quota di energia da fonti rinnovabili sul consumo finale lordo di energia;
- consumi di energia da fonti rinnovabili escluso settore trasporti (in percentuale del consumo finale lordo di energia);
- consumi di energia da fonti rinnovabili nel settore termico (in percentuale del consumo finale lordo di energia);
- consumi di energia da fonti rinnovabili nel settore trasporti (in percentuale del consumo finale lordo di energia).

I risultati dell'attività di monitoraggio degli SDGs sono pubblicati annualmente dall'Istat in un Rapporto ad hoc, disponibile sul sito dell'Istituto; nel corso dell'anno, inoltre, l'Istat fornisce aggiornamenti su de-terminati gruppi di indicatori, via via che si rendono disponibili i dati di base.



## LA PARTECIPAZIONE AI PROGETTI INTERNAZIONALI

### 3.2.4

L'impegno del GSE in ambito internazionale, a supporto delle istituzioni, si è concretizzato nel tempo, per esempio, nella partecipazione a gruppi di lavoro e progetti volti all'approfondimento, allo studio e alla condivisione di esperienze in materia di fonti rinnovabili, efficienza energetica e certificazione del mix energetico.

**IRENA** | Il GSE partecipa ai lavori delle Assemblee e dei Consigli annuali di IRENA in qualità di focal point nazionale, fornendo supporto alle istituzioni di riferimento (MAECI e MiSE) o presentando direttamente le best practice italiane in materia di sviluppo delle fonti rinnovabili, efficienza energetica e contrasto alla povertà energetica. Il GSE, inoltre, prende regolarmente parte agli eventi che si tengono in apertura o a margine di dette riunioni, come le Programmatic Discussions – in preparazione ai Consigli – le Collaborative frameworks – per condividere i diversi punti di vista sui sistemi energetici del futuro e l'impiego delle tecnologie rinnovabili, incluse quelle marine e oceaniche più innovative – nonché i Policy talk, forum di discussione sulle politiche dedicate a stimolare gli investimenti per lo sviluppo delle fonti rinnovabili a livello mondiale.

Nell'ambito di IRENA, il GSE partecipa anche a campagne speciali, come la Clean Energy Ministerial's Campaign on Long-term Scenarios for the Energy Transition (LTES), finalizzata all'elaborazione di accurati modelli previsionali degli scenari energetici e a promuoverne l'impiego per facilitare le scelte politiche in materia di transizione energetica. In tale contesto, per esempio, il GSE contribuisce periodicamente alla redazione del Rapporto annuale della campagna "Global experience and good practice in the use and development of long-term energy scenarios to guide the clean energy transition", curando la parte dedicata all'Italia, con particolare riferimento all'esperienza di elaborazione del PNIEC al 2030.

**IEA** | Sul fronte IEA si è consolidato l'impegno nell'ambito del Working Party on Renewable Energy Technology (ove il GSE esprime un delegato italiano) piattaforma di dialogo tra i governi dei Paesi membri dell'IEA su aspetti rilevanti per lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e la loro integrazione nel mercato energetico. È proseguito l'impegno nell'ambito dei Technology Collaboration Programme (TCP), ai quali il GSE partecipa in maniera diretta (fotovoltaico, bioenergie, maree e moto ondoso) o tramite la propria controllata RSE (smart grid). Il GSE rappresenta l'Italia in qualità di contracting party nei Comitati Esecutivi di due TCP: Bioenergy e Ocean Energy System. Si tratta di collaborazioni internazionali che si pongono l'obiettivo di condividere lo stato di sviluppo dei settori e studi e progetti pilota relativi allo sfruttamento di queste tecnologie, su cui il GSE predispone annualmente un country report. Il GSE ha partecipato ai lavori di numerosi meeting online del Photovoltaic Power System Programme (PVPS) della IEA (Task 1 - Strategic PV Analysis & Outreach, Task 13 - Performance, Operation and Reliability of Photovoltaic Systems, Task 15 - Enabling Framework for the Development of BIPV) contribuendo all'elaborazione di svariati report. È stato, inoltre, nominato membro del Management Strategy Group del PVPS.

**AIB** | Nel 2020 il GSE ha continuato a essere presente anche nell'Association of Issuing Bodies (AIB), associazione internazionale no profit, che promuove l'utilizzo del sistema standard di certificazione dell'energia EECS - European Energy Certificate System, cui aderiscono 21 Paesi dell'UE, oltre a Norvegia, Islanda e Svizzera.

Il GSE ha avviato una serie di attività mirate a individuare i principali bandi, europei e internazionali, di suo interesse, al fine di sviluppare progetti nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica.

A tale riguardo, la Società ha partecipato a diverse call per progetti europei quali:

- Progetto **SHORE**, nell'ambito della call europea "Decarbonising islands using renewable energies and hydrogen - H2 Islands" (progetto SHORE), cui il GSE ha partecipato con altri partner istituzionali (Enea, Snam, RFI, Regione Sardegna ecc.) per l'implementazione di un progetto pilota per la produzione di idrogeno da utilizzare sia per il settore dei trasporti (rete ferroviaria) sia per usi industriali, con particolare attenzione alla possibilità di replica dei risultati su altre isole e sull'intero territorio;
- Progetto **FinancASSIST - HEAnce** presentato in ambito Horizon 2020 e volto a predisporre meccanismi di sostegno finanziario per le famiglie in condizione di povertà energetica e promuoverne l'adozione futura, nonché sostenere la diffusione e la replicabilità dei regimi di sostegno non finan-

ziario esistenti. Inoltre, il progetto prevede la creazione di una "Alleanza per la povertà energetica" con tutti gli attori europei impegnati sul tema e di un "Knowledge Hub" online per raccogliere strumenti e buone pratiche per mitigare la povertà energetica;

- Progetti **PLANNING** e **MEDREC** nell'ambito del programma comunitario ENI CBC-MED volto a rafforzare la collaborazione fra i Paesi del Mediterraneo;
- Progetto **COMETOHELP**, presentato in ambito HORIZON 2020 e indirizzato alla riduzione della povertà energetica delle famiglie;
- Progetto **"Creating new revenue streams and business models from future role of utilities under energy system transformation"**;
- Progetto **SYNERGIES**: "Holistic and multi-level energy and climate planning process to foster the contribution of local actors in the EU energy transition", finalizzato a rafforzare il contributo delle Autorità e degli enti locali a favore della transizione energetica;
- Progetto **GREENROAD**, orientato alla creazione di roundtable nazionali per l'efficienza energetica nell'ambito dell'iniziativa UE "Smart Finance for Smart Buildings initiative", presentato insieme ad ABI Lab ed Enea. Il progetto Greenroad è stato approvato dalla Commissione europea ed è attualmente in corso di svolgimento.

Il GSE ha partecipato, inoltre, alla selezione per un progetto di "twinning" con la Georgia, per offrire al Regolatore energetico locale servizi di formazione tecnico-specialistica mirata a favorire la creazione di un mercato dell'energia elettrica e del gas in linea con gli standard regolatori europei. Inoltre, il GSE ha preso parte ad alcune selezioni per progetti finanziati dalla World Bank: per il Cile, al fine di creare le condizioni regolatorie, gestionali e di mercato favorevoli all'attivazione degli investimenti per il pieno sviluppo del potenziale geotermico del Paese, e per l'Azerbaijan, con l'obiettivo di definire misure di organizzazione dei mercati dell'energia.

Sono state altresì implementate alcune iniziative volte alla valorizzazione e all'internazionalizzazione del sistema produttivo italiano del settore energia e ambiente.

In tale ambito, è stato confermato il consolidamento dei rapporti con vari Paesi a livello mondiale (dal Brasile alla Turchia), con un focus specifico su Albania e Georgia. In particolare, con l'Agenzia Albanese per l'efficienza energetica (AEE) è stato sottoscritto un Memorandum of Understanding su temi di interesse comune ed è stato organizzato – insieme all'Ambasciata italiana a Tirana e con la collaborazione di ARERA e il coinvolgimento di RSE e MEDREG – un webinar sugli effetti della pandemia sulla domanda e l'offerta di energia, volto a fornire al Regolatore albanese ERE e a una selezionata platea di operatori istituzionali elementi utili sul sistema regolatorio energetico italiano.

Sono state anche intraprese le attività propedeutiche al lancio di un nuovo portale Corrente del GSE, mirato a promuovere e valorizzare la filiera italiana della transizione energetica all'estero, cogliendo le opportunità di crescita economica e di sviluppo sostenibile offerte dal quadro comunitario e internazionale.

Infine, sempre a livello internazionale, il GSE ha proseguito la propria collaborazione con:

- **la Fondazione RES4Africa**, in particolare sulle attività finanziate di assistenza tecnica e di capacity building previste nel continente africano;
- **MEDREG per il Libano** (Lebanese Center for Energy Conservation, LCEC) in materia di trasparenza e accountability nelle aste per le fonti di energia rinnovabili.



## CLIENTI E UTENTI

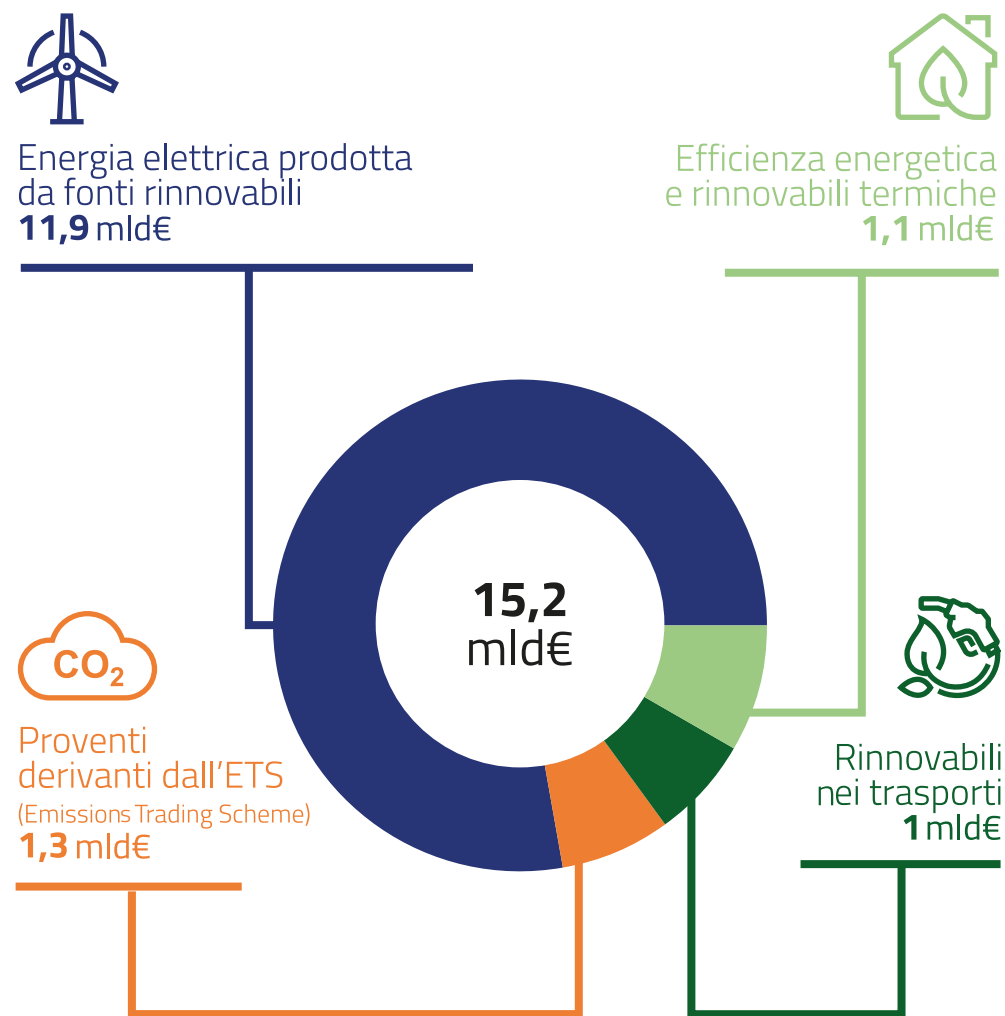
## 3.3

I clienti del GSE sono tutti i cittadini che, attraverso la componente A3 della bolletta, mettono a disposizione risorse per costruire un futuro energetico sostenibile per il Paese.

Sono clienti le famiglie e le imprese che richiedono gli incentivi per la produzione di energia da fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica. Così come le istituzioni pubbliche e i Comuni che supportiamo nella realizzazione di progetti in grado di coniugare efficienza energetica, mobilità sostenibile e uso delle fonti rinnovabili.

Il GSE, infatti, gestisce le proprie attività di incentivazione e promozione dello sviluppo sostenibile facendo ricorso ai ricavi generati in massima parte dalla vendita sul mercato dell'energia elettrica ritirata e al conto istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA). Il conto è alimentato dalla componente tariffaria A3, applicata alla generalità delle bollette dei clienti finali per l'acquisto dell'energia elettrica e specificamente destinata a finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

In merito all'ammontare delle risorse destinate alla promozione della sostenibilità, ovvero dei costi sostenuti da consumatori e soggetti obbligati per tale finalità, si calcola per il 2020 un controvalore economico di **15,2 mld€**, ascrivibili ai seguenti ambiti:



Gli strumenti di incentivazione e di supporto offerti dal GSE alla propria variegata platea di clienti, effettivi e potenziali, sono quindi riconducibili a quattro ambiti di intervento principali, fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile: elettricità, efficienza energetica (e rinnovabili termiche), trasporti ed emissioni.

## ELETTRICITÀ

**L'Italia promuove e supporta l'utilizzo delle fonti rinnovabili** tramite meccanismi che trovano collocazione in vari decreti succedutisi negli anni a partire dagli inizi del duemila. La logica sottostante ai sistemi di incentivazione è stata quella della spinta iniziale ai diversi settori di mercato di queste tecnologie per poi procedere a una progressiva riduzione delle tariffe incentivanti in linea con la decrescita dei costi di generazione. **Il GSE gestisce i meccanismi introdotti dai decreti per l'incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti alimentati da fonti rinnovabili.** Per quanto concerne le tipologie di meccanismi incentivanti che si sono susseguiti in Italia è possibile distinguere quelli introdotti con il D.M. 6 luglio 2012, il D.M. 23 giugno 2016 e successivamente il D.M. 4 luglio 2019, il quale ha ereditato parte della struttura dei precedenti ed ha il fine di promuovere, attraverso un sostegno economico, la diffusione di impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili di piccola, media e grande taglia. Gli impianti che possono beneficiare degli incentivi previsti dal Decreto sono quelli fotovoltaici di nuova costruzione, eolici on shore, idroelettrici e infine quelli a gas di depurazione.

Tra i sistemi di incentivazione si annoverano anche:

- **Conto Energia (CE)**, dal 2013 non è più possibile per gli impianti fotovoltaici accedere a questa forma di incentivazione, tuttavia essa continua a essere riconosciuta a quegli impianti che hanno avuto accesso al meccanismo;
- **Certificati Verdi (CV)** e tariffa incentivante ex certificati verdi sono titoli riconosciuti fino al 2015;
- **Tariffe Onnicomprensive (TO)**, un sistema di tariffe fisse di ritiro dell'energia elettrica immessa in rete;
- **CIP6/92**, una forma di remunerazione dell'energia prodotta da fonti rinnovabili e da fonti assimilate attraverso una tariffa incentivante, il cui valore è aggiornato nel tempo. Non è più possibile accedere a questo meccanismo ma è tuttora riconosciuto a chi ne ha aderito;
- **D.M. ISOLE MINORI**, previsto con l'obiettivo dell'evoluzione energetica delle isole minori, mediante lo sviluppo di fonti rinnovabili elettriche e termiche. Per ciascuna delle 20 isole minori sono stati individuati specifici obiettivi sia elettrici sia termici. Per le rinnovabili elettriche, fotovoltaiche e non, è prevista una "tariffa base" onnicomprensiva sull'energia immessa in rete, e un premio sull'autoconsumo.

Il GSE supporta gli interventi di modifica sugli impianti incentivati ai fini di preservarne e ottimizzarne la produzione, gestendo le comunicazioni inerenti agli impianti fotovoltaici in Conto Energia, tra le quali la sostituzione di inverter e moduli.

Il GSE si occupa inoltre dei **servizi di ritiro dell'energia elettrica**, per esempio, attraverso il **Ritiro Dedicato (RID)** il quale rappresenta una modalità semplificata a disposizione dei produttori per il collocamento sul mercato dell'energia elettrica immessa in rete e consiste nella cessione al GSE dell'energia elettrica. Un altro strumento equiparabile a un servizio di ritiro è il servizio di **Scambio sul Posto**, il quale è, in particolare, una forma di autoconsumo in sito che consente di compensare l'energia elettrica prodotta e immessa in rete in un certo momento con quella prelevata e consumata in un momento differente da quello in cui avviene la produzione. Nello Scambio sul Posto si utilizza quindi il sistema elettrico quale strumento per l'immagazzinamento virtuale dell'energia elettrica prodotta ma non contestualmente autoconsumata. In alternativa è possibile l'autoconsumo ovvero la produzione e il contestuale consumo di energia elettrica.

Autoconsumare energia elettrica prodotta da un impianto a fonte rinnovabile vuol dire contribuire attivamente alla transizione energetica e allo sviluppo sostenibile del Paese, favorendo l'efficienza energetica e promuovendo lo sviluppo delle fonti rinnovabili. Oggi è possibile farlo anche in gruppo condividendo l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e ricevendo per ciascun kWh di energia elettrica condivisa un corrispettivo unitario e una tariffa premio, per un periodo di 20 anni, dal GSE.

Il GSE vende sul mercato elettrico l'energia ritirata dai produttori a fronte dei diversi meccanismi di incentivazione attraverso la partecipazione ai mercati dedicati, in particolar modo il **Mercato del Giorno Prima (MGP)** e il **Mercato Infragiornaliero (MI)**. La partecipazione del GSE al mercato elettrico ha l'obiettivo di ottimizzare le vendite dell'energia elettrica immessa in rete dagli operatori aderenti ai diversi sistemi di incentivazione e/o promozione previsti dalla normativa, nell'ottica di minimizzare il costo per la collettività.



**Nel 2020**

Costi sostenuti dal GSE per l'incentivazione e il ritiro dell'energia elettrica: **12,9 mld€**.

Di cui **1,0 mld€** provenienti dai ricavi della vendita dell'energia ritirata, il GSE nel 2020 ha collocato sul mercato elettrico 29,2 TWh, realizzando un ricavo in netto calo rispetto al 2019 per la forte diminuzione del prezzo medio dell'energia (-13 €/MWh) dovuto all'impatto della pandemia sugli equilibri di mercato.

La restante parte è riconducibile alla componente ASOS, per il 2020 pari a **11,9 milioni di euro**, in aumento rispetto agli 11,4 milioni di euro del 2019.

Per quanto riguarda il **D.M. 4 luglio 2019**, nel corso del 2020 si sono svolte tre delle sette procedure competitive di registro e asta previste. Le richieste ammesse in posizione utile nelle relative graduatorie sono state 1.869, per una potenza totale di **2.008 MW**, oltre metà relative all'eolico.

Nel corso del 2020 hanno beneficiato del regime di **Ritiro Dedicato 49.119 impianti**, di cui il 95% fotovoltaici e il 3% idroelettrici; l'energia ritirata è stata di circa 9,4 TWh (0,2 TWh in meno rispetto al 2019), per un controvalore di 388 milioni di euro.

Nel 2020 il GSE ha gestito **764.346 convenzioni per lo Scambio sul Posto** (6.495 MW, quasi tutti fotovoltaici), cui sono corrisposti 2,5 TWh di energia scambiata, per un costo di 326 milioni di euro. Rispetto all'anno precedente, **il numero delle convenzioni gestite è aumentato di quasi 53.000 unità**, per un totale di circa 435 MW.

A fine 2020 risultano pervenute 80.850 comunicazioni inerenti agli impianti fotovoltaici in Conto Energia, di cui 16.174 nel corso del 2020 principalmente relative alla sostituzione di inverter e moduli.

**EFFICIENZA ENERGETICA E RINNOVABILI TERMICHE**

**L'efficienza energetica e le fonti rinnovabili termiche sono cruciali per lo sviluppo sostenibile del Paese** e per il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione fissati a livello internazionale ed europeo. Il PNIEC prevede un forte impegno sul fronte dell'efficienza energetica, essendo ipotizzati risparmi cumulati con politiche attive di circa 51 Mtep nel periodo 2021-2030. Nel settore termico, per l'incremento della quota rinnovabile avrà grande rilievo il coordinamento con gli strumenti per l'efficienza energetica, in particolare per ridurre il consumo termico degli edifici.

Per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica sono state potenziate le principali misure vigenti, quali:

- **Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR).** La cogenerazione è la produzione combinata, in un unico processo, di energia elettrica – o meccanica – e calore. Il riconoscimento della cogenerazione ad alto rendimento consente, per le unità di cogenerazione che lo richiedono, l'accesso al meccanismo dei Certificati Bianchi;
- **Certificati Bianchi (CB)**, anche noti come Titoli di Efficienza Energetica (TEE), sono titoli negoziabili che attestano il conseguimento dei risparmi di energia primaria realizzati attraverso progetti orientati all'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali dell'energia. Un certificato equivale al risparmio di una Tonnellata Equivalente di Petrolio (TEP). Quello dei CB si configura come un regime obbligatorio di risparmio di energia primaria posto in capo ai distributori di energia elettrica e gas naturale con più di 50.000 clienti, i quali possono implementare direttamente processi di efficienza energetica per il riconoscimento dei CB oppure acquisirli tramite negoziazione sul mercato dedicato. I certificati sono il principale meccanismo di incentivazione dell'efficienza energetica nel settore industriale, delle infrastrutture a rete, dei servizi e dei trasporti, ma riguardano anche interventi realizzati nel settore civile e misure comportamentali;
- **Conto Termico**, il quale incentiva interventi per l'incremento dell'efficienza energetica e la produzione di energia termica da fonti rinnovabili per impianti di piccole dimensioni. I beneficiari sono principalmente le Pubbliche Amministrazioni, ma anche imprese e privati. Gli interventi incentivabili mediante il Conto Termico sono volti alla riqualificazione del patrimonio edilizio attraverso la riduzione del fabbisogno di energia termica, la produzione di energia necessaria mediante apparecchi più performanti e, infine, l'utilizzo delle fonti rinnovabili per la produzione dell'energia termica necessaria agli usi finali. Il Conto Termico permette, quindi, di riqualificare i propri edifici per migliorarne le prestazioni energetiche, riducendo i costi dei consumi e recuperando in tempi brevi parte della spesa sostenuta;
- **PREPAC**, programma di interventi per il miglioramento della prestazione energetica degli immobili della Pubblica Amministrazione centrale.

**Nel 2020**

1,1 mld€ provenienti da costi sostenuti da consumatori e soggetti obbligati sono stati destinati alla promozione dell'efficienza energetica e alle rinnovabili termiche.

Sono pervenute 113.498 domande per il **Conto Termico** (in linea con quelle pervenute nel 2019), corrispondenti a 451 mln€ di incentivi richiesti.

**Certificati Bianchi:** sono stati emessi circa **1,72 milioni** di Titoli di Efficienza Energetica (-40% rispetto al 2019) corrispondenti a un risparmio di energia primaria di **0,57 Mtep**.

Nell'ambito del **progetto PREPAC** nel 2020 sono state presentate **44 proposte progettuali** (21 delle quali valutate dal GSE) per quasi 46 mln€.

Una delle attività trasversali alle varie tipologie di intervento è quella delle verifiche. Il GSE svolge un'attività di controllo, sia documentale sia mediante sopralluoghi, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa per poter beneficiare dei diversi meccanismi di incentivazione delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica.

**Nel 2020**

Sono stati avviati **2.376 procedimenti di verifica** di cui 1.980 mediante verifiche documentali e 396 con sopralluogo, **per una potenza complessivamente oggetto di verifica pari a circa 1.000 MW**.

**TRASPORTI**

Il settore della mobilità è da sempre quello dove la diversificazione dei carburanti e quindi la transizione verso modelli più sostenibili è maggiormente complessa. **Biocarburanti e biometano** stanno contribuendo a un futuro più rispettoso dell'ambiente e la **Mobilità Elettrica** sta segnando un importante cambiamento grazie alla sua rapida diffusione. Il PNIEC promuove, tra le principali misure di intervento per il settore dei trasporti, l'utilizzo sempre maggiore di biocarburanti avanzati e un progressivo impiego di energia elettrica da FER a fronte di un crescente sviluppo della mobilità elettrica sia su strada, sia su rotaia.

In linea con le direttive europee, da diversi anni in Italia è stato introdotto l'obbligo per i fornitori di benzina e gasolio (soggetti obbligati) di immettere in consumo una quota minima di biocarburanti, al fine di svilupparne la filiera, aumentarne l'utilizzo e limitare l'immissione di CO<sub>2</sub> in atmosfera. Per monitorare l'assolvimento dell'obbligo, il GSE rilascia i Certificati di Immissione in Consumo (CIC) ai soggetti obbligati che immettono in consumo biocarburanti sostenibili (dal 2018 ai produttori di biometano, anche avanzato). Generalmente un certificato attesta l'immissione di 10 Gigacalorie (Gcal) di biocarburante. Il GSE opera per conto del MiSE nell'attuazione esecutiva delle varie fasi del sistema di immissione: acquisizione dei dati relativi all'immissione in consumo di carburanti e biocarburanti, emissione dei CIC, raccolta ed elaborazione dei dati sulle emissioni di CO<sub>2</sub> dei soggetti obbligati e dei fornitori dei soli GPL e metano ecc. Presupposto **imprescindibile per il rilascio dei CIC è la sostenibilità dei biocarburanti**, secondo specifici criteri stabiliti a livello europeo: si tratta di un aspetto fondamentale che investe l'intero ciclo di vita del biocarburante, volto a dimostrarne il valore ambientale in termini di riduzione delle emissioni di gas serra e dell'impatto sui terreni e sui prodotti agricoli destinati alla produzione alimentare.

Per quanto riguarda la **mobilità elettrica**, al GSE spetta la gestione operativa della sperimentazione riguardo le agevolazioni per la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico nelle ore notturne e nei festivi. Dal 1° luglio 2021 al 31 dicembre 2023 sarà possibile, per chi ne fa richiesta, ricaricare il proprio veicolo elettrico avendo la disponibilità di una potenza di circa 6 kW, di notte, di domenica e negli altri giorni festivi, senza dover richiedere un aumento di potenza al proprio fornitore di energia elettrica, quindi senza dover sostenere costi fissi aggiuntivi dovuti all'incremento della potenza. Lo scopo della sperimentazione è promuovere la **ricarica "intelligente" dei veicoli elettrici** in modo compatibile con le caratteristiche delle reti elettriche esistenti, sfruttando le potenzialità offerte dai misuratori elettronici e dai dispositivi di ricarica più avanzati.



Nel 2020

**1,0 mld€** provenienti da costi sostenuti da consumatori e soggetti obbligati sono stati destinati alla promozione dei biocarburanti. Con riferimento ai biocarburanti immessi in consumo nel 2020 sono stati rilasciati oltre **2,1 milioni di Certificati di Immissione in Consumo**. La produzione di biometano avanzato è stata di circa **104 milioni di Sm<sup>3</sup>**.

EMISSIONI

Il GSE ricopre, inoltre, una serie di ruoli istituzionali rilevanti per il percorso nazionale verso la decarbonizzazione non solo in ambito energetico, ma anche in ambito industriale in senso allargato. La Società, infatti, è attualmente parte attiva e operativa nella gestione nazionale dello **European Union Emissions Trading System (EU-ETS)**, sistema europeo per lo scambio di quote di emissione che costituisce il principale strumento europeo di regolazione per la riduzione delle emissioni climalteranti nel settore energetico e nei settori industriali. L'ambito di azione del GSE è volto al collocamento delle quote italiane in aste governative e al supporto alla Segreteria tecnica del Comitato ETS, al MiSE e al MEF per la redazione e attuazione della Direttiva ETS in Italia. Inoltre, il **GSE si configura anche come Responsabile del collocamento delle quote di emissione di competenza nazionale per l'Italia (Auctioneer)** e svolge attività di comunicazione istituzionale in merito all'ammontare complessivo dei proventi EU-ETS, attraverso un contatore aggiornato e rapporti di analisi del mercato e sulle aste governative pubblicati periodicamente.

Nel 2020

Il GSE ha collocato sulla piattaforma d'asta comune **53 milioni di quote di emissione**, con un **ricavo totale destinato al bilancio dello Stato di 1,3 mld€**, in continuità rispetto al 2019; costante anche il prezzo medio delle quote di emissione EUA, intorno a 24,3 €/tCO<sub>2</sub>.

Per ulteriori approfondimenti e dati relativi all'anno 2020 è possibile consultare il "Rapporto di attività 2020" sul sito [www.gse.it](http://www.gse.it).

CITTADINI E COLLETTIVITÀ

3.4

Il GSE si rivolge a cittadini e famiglie con il duplice obiettivo di coinvolgerli nel contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo del Paese e alla riduzione degli impatti ambientali e supportarli nel comprendere in che modo risparmiare sulla bolletta energetica, anche attraverso azioni di efficientamento.

I cittadini e le famiglie, tramite gli oneri inclusi nella spesa energetica, sostengono la produzione di energia rinnovabile e l'efficienza energetica, permettendo di evitare il consumo di energia da fonti fossili e le emissioni di gas serra. Si stima **che una famiglia tipo abbia contribuito alle risorse per energia rinnovabile ed efficienza energetica per totale di circa 144 euro**, provenienti da diversi ambiti energetici domestici.

CONSUMI TIPO	RISORSE PER RINNOVABILI ED EFFICIENZA ENERGETICA	SETTORE DI DESTINAZIONE DELLE RISORSE
CONSUMO ELETTRICO ASSUNTO PARI A 2.700 kWh E UNA BOLLETTA PER L'ENERGIA ELETTRICA DI 483 EURO ANNUI	87 EURO	ELETTRICO
CONSUMO DI GAS ASSUNTO PARI A 1.400 SMC	32 EURO (DI CUI 22 EURO NELLA BOLLETTA GAS E 10 EURO NELLA BOLLETTA ELETTRICA)	EFFICIENZA ENERGETICA E RINNOVABILI TERMICHE
CONSUMI DI CARBURANTE ASSUNTI PARI A 1.000 LITRI	25 EURO	RINNOVABILI IMPIEGATE NEI TRASPORTI

GLI IMPATTI POSITIVI GENERATI NEL 2020

Le risorse così raccolte hanno permesso al GSE di gestire nel **2020 incentivi per un valore di circa 15,2 miliardi di euro**. Le iniziative supportate hanno portato alla generazione di impatti positivi quali: **la generazione di circa 51.000 unità di lavoro** annuale temporanee e permanenti, e di **nuovi investimenti per circa 2,2 miliardi di euro**. La quantità di energia prodotta o risparmiata, supportata dal GSE, **ha evitato l'emissione in atmosfera di 42 MtCO<sub>2</sub>**, e il **consumo di 109 milioni di barili di petrolio** nella bolletta energetica nazionale.

Il GSE supporta, inoltre, i cittadini e le famiglie nel comprendere come ridurre i costi dei consumi di energia e rende disponibili strumenti e servizi che consentano di andare in questa direzione, con impatti significativi in termini di riduzione dei costi in bolletta. Nella specifica pagina del sito è possibile trovare i [servizi del GSE dedicati ai privati](#).

POVERTÀ ENERGETICA

Negli ultimi anni c'è stata molta attenzione da parte delle istituzioni nazionali al tema della povertà energetica per effetto del trend crescente del fenomeno (circa 2,2 milioni di famiglie pari all'8,6% del totale nel 2016 secondo Banca d'Italia). La crisi scaturita dall'emergenza sanitaria da COVID-19 ha causato un incremento generalizzato della povertà, con effetti più accentuati sulle fasce vulnerabili della popolazione. Al fine di meglio coordinare gli sforzi esistenti, il Ministero dello Sviluppo Economico ha istituito un Osservatorio Istituzionale sulla Povertà Energetica, di cui il GSE fa parte insieme a diversi altri soggetti e istituzioni. All'Osservatorio è affidato l'incarico di rilevare e monitorare il fenomeno, nonché di supportare il decisore pubblico nell'individuazione di opportune politiche di contrasto, anche attraverso azioni di comunicazione, promozione, formazione e assistenza a soggetti pubblici, operatori e stakeholder. Si punta a ridurre l'incidenza della povertà energetica tra il 7% e l'8% (230.000 famiglie in meno). L'Italia intende estendere e rafforzare le attuali politiche di contrasto, come i bonus elettricità e gas, e istituire un programma di efficientamento degli edifici di edilizia popolare anche per incrementare il valore del patrimonio abitativo pubblico.

Il 14 ottobre 2020, la Commissione europea ha proposto la strategia **Renovation wave** (Ondata di ristrutturazioni) per migliorare le prestazioni energetiche degli edifici. La strategia punta a ristrutturare, entro il 2030, 35 milioni di edifici, a creare fino a 160.000 nuovi posti di lavoro verdi nel settore edile, ma anche a **combattere la povertà energetica** e a ridurre le bollette dell'energia. La strategia darà priorità a tre settori: decarbonizzazione del riscaldamento e del raffrescamento; lotta alla povertà e all'inefficienza energetica; ristrutturazione di edifici pubblici quali scuole, ospedali e uffici.



FOCUS | REDDITO ENERGETICO, L'ACCORDO DI COLLABORAZIONE CON LA REGIONE PUGLIA

Il progetto del reddito energetico ha il potenziale di ridurre il costo delle bollette elettriche per le famiglie più vulnerabili, attraverso il supporto all'installazione di impianti a fonti rinnovabili e alla transizione energetica. Il meccanismo, oltre a ridurre i costi della bolletta elettrica, permetterà l'autoproduzione di energia elettrica. È stato firmato un accordo di collaborazione tra il GSE e la Regione Puglia che permetterà l'installazione gratuita di impianti fotovoltaici, micro-eolici e solare-termici sulle abitazioni delle famiglie meno abbienti grazie al sostegno economico di un Fondo di rotazione regionale. L'energia prodotta da questi impianti andrà a coprire parte del fabbisogno energetico di queste famiglie, riducendo l'ammontare fatturato in bolletta. I proventi connessi alla valorizzazione dell'energia prodotta dagli impianti, ma non consumata, e realizzati tramite il meccanismo di Scambio sul Posto gestito dal GSE andranno ad alimentare il Fondo di rotazione regionale, permettendo il finanziamento di nuovi impianti in favore di altri nuclei familiari vulnerabili.



DIPENDENTI

3.5

Le persone rappresentano il vero driver di successo per il raggiungimento degli obiettivi del GSE. Motivazione e competenze adeguate alle sfide del cambiamento che il settore energetico costantemente richiede, sono fattori da cui dipende la capacità dell'Azienda di contribuire a dare forma a un futuro più sostenibile per le attuali e le future generazioni. Con questa consapevolezza, GSE investe sulle sue persone, promuovendo sviluppo e opportunità di crescita professionale, in un ambiente di lavoro collaborativo e motivante, nel quale siano garantiti la sicurezza, il rispetto, il benessere e la parità di tutti i lavoratori.

LA POPOLAZIONE AZIENDALE: UNA FOTOGRAFIA

3.5.1

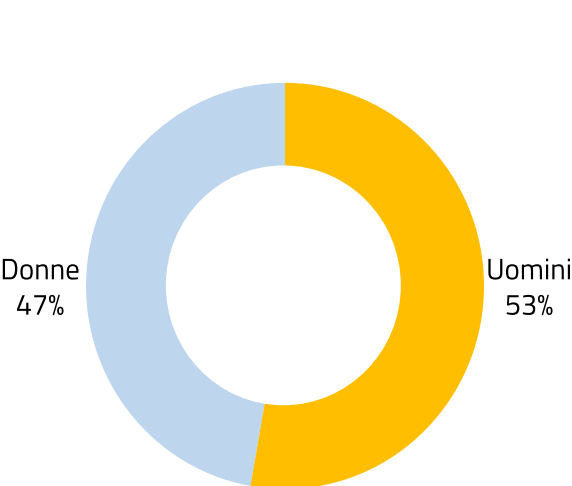
Al 31 dicembre 2020 i dipendenti del GSE sono 643. Considerando anche le persone assunte con altri strumenti di flessibilità, la popolazione aziendale è composta complessivamente da 687 persone.

COMPOSIZIONE DELLA FORZA LAVORO

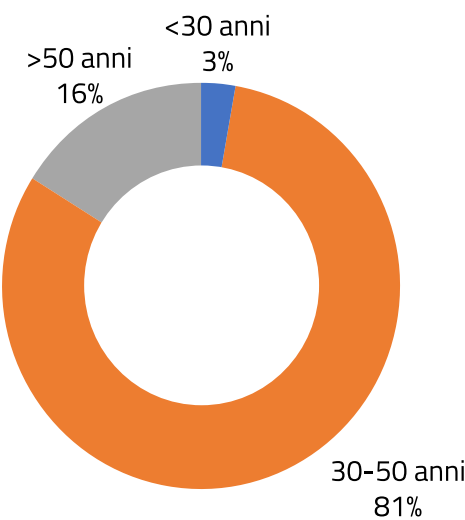


La quasi totalità dei dipendenti (99,8%) è assunta con un contratto a tempo indeterminato e operato per tutti in Italia. Il 5% dei dipendenti è distaccato presso altri enti. Le donne risultano essere il 47% del totale dei dipendenti dell'Azienda, in aumento rispetto all'anno precedente. Sono impiegate nel GSE 40 persone (6% dei lavoratori) con disabilità e/o appartenenti alle categorie protette. La composizione del personale per titolo di studio evidenzia una percentuale di laureati del 76%. L'81% dei dipendenti è nella fascia d'età 30-50 anni, con una età media del personale di 42,5 anni. L'anzianità media aziendale è pari a 9,6 anni.

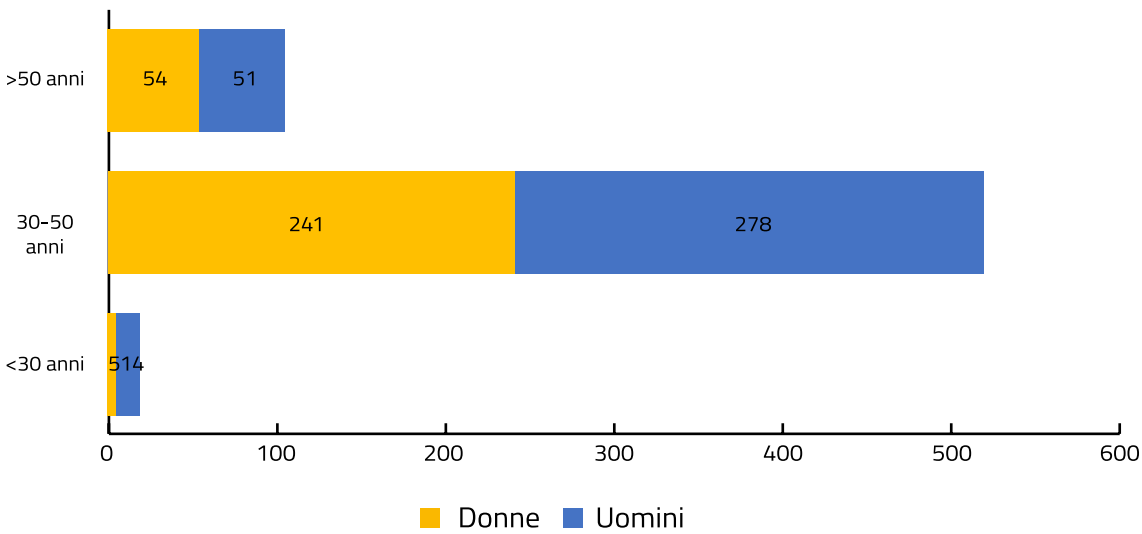
DIPENDENTI PER GENERE



DIPENDENTI PER ETÀ



DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE



DIPENDENTI PER CONTRATTO E GENERE

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
n. TEMPO INDETERMINATO	343	337	315	299	292	262	642	629	577
n. TEMPO DETERMINATO	0	1	19	1	1	20	1	2	39

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE

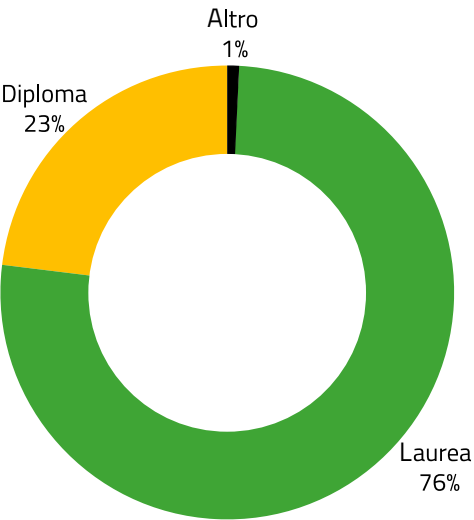
	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
n. FULL TIME	343	338	332	297	290	280	640	628	612
n. PART TIME	0	0	2	3	3	2	3	3	4

DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE, GENERE ED ETÀ

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<b>n. DIRIGENTI</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>19</b>
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	2	4	5	2	3	3	7	7	8
> 50 anni	7	8	10	2	1	1	9	9	11
<b>n. QUADRI</b>	<b>119</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>184</b>	<b>160</b>	<b>150</b>
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50 anni	93	84	75	44	39	38	123	123	113
> 50 anni	26	21	25	21	16	12	37	37	37
<b>n. IMPIEGATI</b>	<b>215</b>	<b>221</b>	<b>219</b>	<b>231</b>	<b>234</b>	<b>228</b>	<b>446</b>	<b>455</b>	<b>447</b>
< 30 anni	14	21	24	5	8	9	29	29	33
30-50 anni	183	184	180	195	198	193	382	382	373
> 50 anni	18	16	15	31	28	26	44	44	41



DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO



LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E LA VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE

3.5.2

Lo sviluppo delle risorse umane è strettamente connesso alle linee strategiche aziendali e si traduce in azioni volte a sostenere la crescita delle persone, in termini sia di consolidamento del ruolo ricoperto sia di crescita personale e professionale, focalizzandosi sul potenziamento delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda. Per questo motivo, le politiche di gestione e sviluppo del personale si basano su valori di equità, trasparenza, meritocrazia e sostenibilità. Fondamento delle suddette politiche è il **Modello delle Competenze del GSE**, che definisce le competenze trasversali richieste a ogni fascia di inquadramento al fine di svolgere con efficacia la propria attività. Con l'obiettivo di rendere tale Modello sempre allineato alle caratteristiche dell'organizzazione aziendale, si effettuano costanti analisi tese a verificare la rispondenza delle competenze all'evoluzione del contesto e a identificare i comportamenti che meglio rappresentano i valori e le strategie promossi dai vertici aziendali. In particolare, nel 2020, in considerazione dell'emergenza sanitaria e del conseguente cambiamento del contesto dovuto alla remotizzazione delle attività, è stato rivisto e aggiornato il Modello delle competenze del GSE, con l'obiettivo di identificare le competenze che più di altre hanno sostenuto l'operato delle persone. Il Processo di People Management 2020 (PM2020), dedicato a Impiegati e Quadri non Responsabili, rappresenta un momento fondamentale per focalizzare l'attenzione sull'analisi e la valorizzazione del contributo che le persone danno per mantenere un elevato livello di qualità, rispetto allo svolgimento delle attività caratteristiche del GSE. Il PM2020 valorizza, pertanto, i comportamenti organizzativi legati alla gestione efficace delle attività, alla relazione "a distanza", alla risoluzione dei problemi, alla gestione dei cambiamenti, nonché alla fondamentale capacità di assumersi la responsabilità del proprio operato. Il PM 2020 ha, pertanto, riconosciuto ulteriormente la rilevanza dei pilastri della qualità del lavoro, della socialità e dell'apertura mentale. Nel corso del 2020, la focalizzazione sul potenziamento del ruolo di servizio del GSE, sull'aumento della consapevolezza degli interlocutori esterni (anche attraverso iniziative di sensibilizzazione) e il rafforzamento della comunicazione e del front office hanno portato a modificare il set delle competenze ritenute "distintive", ovvero quelle competenze che la Società ritiene maggiormente premianti in termini di comportamenti virtuosi e su cui viene sollecitata l'attenzione. Nel dettaglio, l'accountability e le competenze afferenti all'area del "change management" (i.e. approccio al cambiamento, problem solving, innovazione e visione d'insieme e prospettiva) sono state rafforzate all'interno del Modello e identificate come quelle maggiormente sollecitate per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel corso del 2020 è stato inoltre portato avanti un percorso di sviluppo delle competenze manageriali

necessarie a governare il processo di trasformazione digitale. Le attività sono state concepite al fine di definire e declinare il concetto di "digitale" all'interno dell'organizzazione, sviluppare la consapevolezza di tale concetto, promuovere e rinforzare le competenze in tale ambito, favorendo quindi il processo di creazione e sviluppo delle nuove professioni (tipicamente molto digital-driven). Il progetto prevede il coinvolgimento attivo degli stakeholder di progetto nelle attività (tramite workshop, sessioni di co-design ecc.), incluse le figure di Top e Middle Management. Le politiche di sviluppo del GSE si basano su valori di equità, trasparenza e meritocrazia e si realizzano grazie all'implementazione di un sistema di valutazione periodica delle prestazioni e delle competenze delle proprie risorse umane, a una offerta formativa articolata e volta a potenziare sia le conoscenze tecnico-specialistiche sia le competenze trasversali delle persone GSE e, in ultima battuta, a politiche retributive orientate a motivare e incentivare le risorse nel raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Azienda. Con riferimento alla **valutazione delle risorse umane**, le metodologie e i criteri alla base delle valutazioni delle prestazioni vengono implementati, di anno in anno, con la finalità di mantenerli sempre in linea con i nuovi obiettivi aziendali e con le strategie di sviluppo e incentivazione delle risorse. La valorizzazione delle persone avviene attraverso azioni di sviluppo e politiche retributive. L'utilizzo bilanciato di queste due leve nasce dalla valutazione di competenze, tradotte in comportamenti organizzativi, e delle performance. Nel corso del 2020 il **70% dei quadri e il 98% degli impiegati hanno ricevuto una valutazione periodica** delle loro performance e con riferimento al loro percorso di sviluppo professionale. In totale, sono stati inclusi nel monitoraggio il 91% del personale di sesso femminile e l'84% del personale di sesso maschile. Con riferimento alla gestione e alla valorizzazione, la mobilità interna rappresenta una delle leve principali volte a coniugare le esigenze organizzative con le aspirazioni professionali delle persone. La mobilità interna comprende fattispecie quali la mobilità organizzativa, connessa a riorganizzazioni della struttura aziendale o allocazione di attività ad altra struttura, e la mobilità gestionale, relativa a esigenze di personale manifestate dalle strutture o a interesse della persona a un diverso percorso professionale interno.

Finalizzata non solo all'accrescimento professionale delle proprie persone, ma anche al rafforzamento della coesione interna e al potenziamento dell'efficacia del GSE nel suo complesso, la formazione gioca un ruolo fondamentale nelle politiche di sviluppo dell'Azienda. Annualmente il GSE progetta e realizza un'offerta formativa articolata, composta da percorsi volti sia al consolidamento delle competenze trasversali sia all'approfondimento di tematiche tecniche e specialistiche delle professionalità interne all'Azienda. I percorsi di formazione sono ideati sulla base del Modello delle Competenze aziendale, tenendo conto dei fabbisogni formativi evidenziati dal contesto organizzativo, nonché delle più generali strategie aziendali. L'offerta formativa, pur rivolgendosi all'intera popolazione aziendale, prevede l'erogazione di percorsi di sviluppo rivolti a specifici segmenti di risorse (per esempio, neoassunti, Quadri, Responsabili di Funzione). Per ogni iniziativa viene svolta una progettazione di dettaglio basata sull'analisi degli obiettivi, delle modalità di erogazione nonché del target oggetto dell'intervento.

Nel corso del 2020 sono state erogate complessivamente **6.758 ore di formazione**, con una media di **10,5 ore** per dipendente.

ORE DI FORMAZIONE ANNUE MEDIE PER GENERE E INQUADRAMENTO CONTRATTUALE

	UOMINI	DONNE	TOTALE
n. DIRIGENTI	18,1	0,0	12,5
n. QUADRI	13,3	14,9	13,9
n. IMPIEGATI	9,5	8,7	9,1

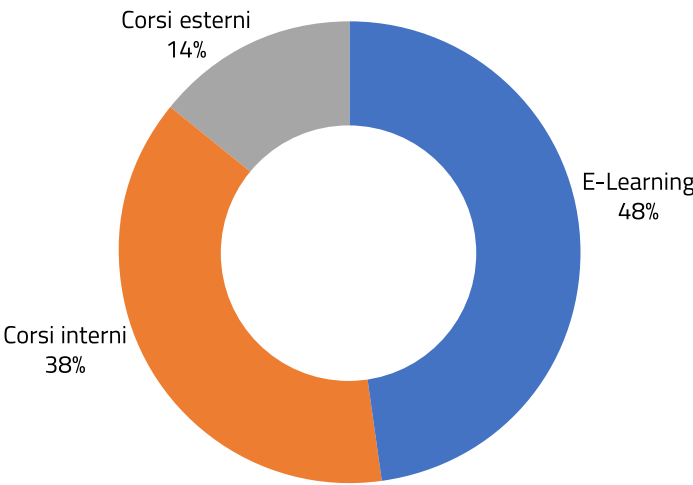


ORE DI FORMAZIONE ANNUE PER TIPOLOGIA

	2020	2019	2018
n. FORMAZIONE SPECIALISTICA	2.383	1.813	1.736
n. FORMAZIONE NORMATIVA	138	3.682	5.996
n. FORMAZIONE MANAGERIALE/ DI SVILUPPO	1.066	3.440	3.085
n. FORMAZIONE LINGUISTICA	1.172	16	0
n. FORMAZIONE SUI TEMI DELLA SA- LUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	1.211	1.018	2.629
n. FORMAZIONE IN TEMA DI ANTICOR- RUZIONE	788	430	43

Il tema dell’anticorruzione riveste per il GSE un ruolo molto importante. **Il 59% del personale aziendale, ovvero 377 persone, è stato coinvolto nel processo di formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione nel 2020**, attraverso il completamento del corso e-learning Anticorruzione e Trasparenza per Enti Pubblici e Società Partecipate. Particolare importanza è stata attribuita nel 2020 alla formazione linguistica, al fine di rispondere a specifiche esigenze manifestate dal contesto organizzativo. Sono stati organizzati corsi online individuali di lingua inglese destinati al Management nonché corsi ad hoc a supporto di specifiche aree aziendali. Nel corso del 2020 i processi di formazione del personale sono stati influenzati dall’emergenza sanitaria dovuta alla pandemia per COVID-19, che ha imposto rigide regole di distanziamento sociale. Attraverso l’implementazione di specifiche modalità è stata garantita la continuità dei servizi e dei processi. Nel corso dell’anno, vi è stata una rimodulazione dell’attività sia da un punto di vista di contenuti rispetto alle nuove esigenze e ai fabbisogni dettati dal modificato contesto esterno e organizzativo, sia dal punto di vista delle modalità di erogazione, che sono diventate completamente on line attraverso l’utilizzo di tool e metodologie digitali.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE



L'erogazione dei percorsi formativi si avvale, pertanto, di differenti metodologie che spaziano dalla formazione più tradizionale alla formazione esperienziale. L'attenzione alla scelta della metodologia ottimale per ciascuna occasione formativa è finalizzata a 'offrire' l'opportunità di un apprendimento a 360°, che permetta quindi non solo la trasmissione di competenze tecniche ma anche l'allenamento delle competenze comportamentali chiave per agire in modo efficace ed efficiente all'interno del contesto aziendale con un impatto positivo anche sul clima interno e sulla capacità di operare con un approccio collaborativo. Il GSE si impegna nel garantire un'adeguata formazione e informazione dei propri dipendenti in ambito normativo, progettando iniziative relative alle tematiche di Salute e Sicurezza, di Anti-corruzione e Trasparenza e di Privacy. Altro obiettivo fondamentale è quello di valorizzare e diffondere nell'intera Società le conoscenze di cui sono portatrici le varie professionalità che la compongono, attraverso iniziative affidate al personale interno e rivolte sia internamente sia all'ambiente esterno del GSE. Con l'obiettivo di sostenere il personale GSE nel percorso di acquisizione e consolidamento di competenze fondamentali in un mondo sempre più smart, è stato progettato il **Piano formativo "Formazione 20.20 - il lavoro che cambia"**. Tale piano è stato avviato nel mese di ottobre 2020 e vedrà la sua conclusione nel corso del 2021. Gli elementi che lo caratterizzano sono l'utilizzo di tool digitali, l'attenzione al tema del cambiamento come opportunità di crescita, la volontà di creare contatto e connessione fra persone anche fisicamente distanti. Il progetto, realizzato anche grazie al ricorso ai Fondi Paritetici Interprofessionali, si propone di sostenere il personale GSE e i team di lavoro nella gestione del cambiamento attraverso gli strumenti per comprendere il contesto e agire con efficacia. Il Piano è strutturato in diversi moduli formativi svolti interamente a distanza e raggruppati in percorsi formativi, rivolti trasversalmente a tutti i dipendenti e a target specifici. Nel corso dell'anno è stato avviato il percorso "Management Training" destinato ai Responsabili di Funzione, e composto da brevi webinar dedicati al tema del cambiamento e della definizione di strategie e progetti anche alla luce di uno scenario di crisi. Attraverso il confronto e la condivisione, il percorso supporta i Responsabili nell'acquisizione di strumenti e tecniche per la lettura del contesto anche allenando la capacità di riconoscere e gestire le emozioni. Nel 2020 è proseguito il progetto **GSE IN TEAM** che ha previsto l'organizzazione di attività di team building volte a consolidare e rafforzare la coesione all'interno di specifici gruppi di lavoro e a potenziare sia l'efficacia collettiva sia la consapevolezza di ciascuno dei suoi membri. Nello specifico sono state coinvolte alcune Direzioni aziendali in attività progettate ad hoc per le loro specifiche esigenze e svolte in modalità di outdoor training. L'obiettivo in termini di sviluppo del progetto è quello di coinvolgere tutte le Direzioni del GSE.

Tra gli altri progetti di formazione portati avanti nel 2020 si segnalano:

- Il Lavoro che cambia.** Il percorso è rivolto a tutta la popolazione aziendale (Quadri e Impiegati). L'obiettivo del percorso è fornire strumenti e metodi per un efficace remote work, stimolare l'accountability, allenare la flessibilità e la capacità di riconoscere, comprendere e gestire le emozioni.
- Assistenti di Direzione 2.0.** L'Assistente di Direzione rappresenta sempre di più un ruolo strategico all'interno del contesto organizzativo, essendo un punto di raccordo fra il Management e la popolazione aziendale. Per questo motivo, è stato ideato e progettato un percorso formativo che punta a consolidare le conoscenze e i comportamenti connessi a tale ruolo, fornendo strumenti e tecniche di comunicazione efficace utili in differenti contesti nonché sviluppando la capacità di riconoscere una problematica e di adottare soluzioni efficaci.
- Formazione Formatori.** Dedicato all'approfondimento delle tecniche di comunicazione efficace e conduzione di gruppi di apprendimento, il percorso coinvolge persone provenienti da differenti aree organizzative e identificate come formatori interni.

Non sono stati attivati nel corso del 2020 programmi di assistenza alla transizione tesi ad agevolare la continuità lavorativa e la gestione della fine del percorso lavorativo per motivi di pensionamento o conclusione del rapporto di lavoro.





## FOCUS | GSE ACADEMY HOME EDITION

Il progetto GSE Academy Home Edition nasce con l'obiettivo di capitalizzare i talenti e mettere a fattor comune le conoscenze presenti all'interno del contesto aziendale. Protagonisti attivi sono le persone del GSE, portatori di quella conoscenza tacita, cioè quella conoscenza non codificata in manuali, procedure e altri strumenti tradizionali ma generata dall'esperienza. Sviluppato in un momento complesso del nostro vissuto nazionale e aziendale, il progetto GSE Academy Home Edition è uno strumento per incentivare il contatto fra persone fisicamente distanti e per valorizzare il know-how. In particolare, è stata creata una video library, a disposizione di tutta la popolazione, in cui i colleghi del GSE affrontano un argomento di loro competenza, attraverso brevi video. I video trattano tematiche differenti e illustrano sia aspetti connessi alla realtà aziendale sia argomenti trasversali di interesse comune.



**La politica di remunerazione** del GSE è volta a motivare e incentivare le risorse nel raggiungimento degli obiettivi strategici e la crescita sostenibile, nonché ad allineare gli interessi del Management con l'obiettivo prioritario di creazione di valore sostenibile, promuovendo la mission e i valori aziendali. La politica adottata in materia di remunerazione per l'esercizio 2020 ha previsto per i Vertici aziendali e tutto il Management una componente variabile (MBO) da riconoscere in funzione del raggiungimento di specifici obiettivi di performance. Nello specifico, tenuto anche conto della situazione pandemica, si è preferito continuare a concentrare gli sforzi sul contenimento dei costi e il miglioramento dei livelli di servizio verso l'esterno, attraverso l'assegnazione di obiettivi volti a favorire la collaborazione con altri Enti e Istituzioni e individuando specifici KPI volti a garantire una qualificata performance dei principali processi del GSE verso gli operatori.

### MANAGEMENT BY OBJECTIVES 2020

n.	DESTINATARI	63
n.	OBIETTIVI STRUTTURATI	7
%	LIVELLI DI PRESTAZIONE "ECCELLENTI"	100%

Anche con riferimento ai Quadri (non Responsabili) e Impiegati, è prevista l'assegnazione di un Premio di Risultato Aziendale (PRA) che tiene conto di specifici obiettivi connessi all'attività lavorativa in relazione alla propria collocazione organizzativa.

Con riferimento alle retribuzioni, si rileva che il tasso della retribuzione totale annua dell'individuo più pagato rispetto al valore medio delle retribuzioni totali annue di tutti i dipendenti (escludendo dal calcolo la retribuzione del soggetto più pagato) è pari al 208%, con una diminuzione del 4% circa nel 2020. Nella convinzione che lo sviluppo delle persone non possa prescindere da un loro coinvolgimento attivo, il GSE pone, inoltre, particolare attenzione agli aspetti motivazionali e a garantire un ambiente di lavoro sereno e nel quale le persone possano esprimersi al meglio e svolgere con entusiasmo il proprio lavoro.

## L'ATTENZIONE ALLE PERSONE

### 3.5.3

Il GSE si impegna a promuovere pratiche e condizioni di lavoro volte a favorire il benessere dei dipendenti, a garantire pari opportunità e la rimozione di ogni forma di discriminazione, a permettere e promuovere una conciliazione tra vita privata e vita professionale.

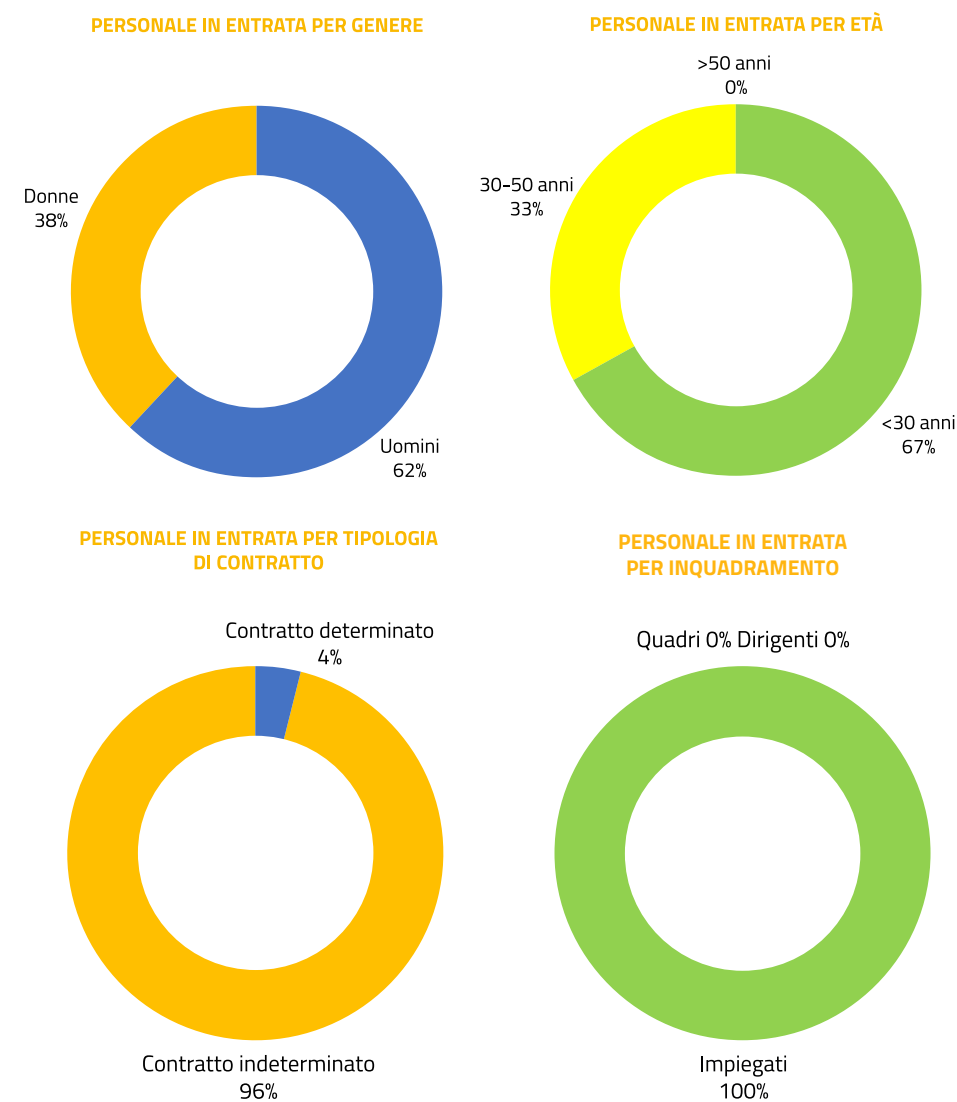
Le politiche del personale adottate dalla Società si basano sul riconoscimento delle caratteristiche distintive e delle potenzialità della persona, promuovendo una cultura basata sul rispetto e sulla collaborazione e sono orientate, tra l'altro, al benessere organizzativo.

Nel processo di selezione il GSE, coerentemente con i valori aziendali espressi nel Codice Etico, si im-

pegna per garantire criteri non discriminatori di valutazione dei candidati alle assunzioni. L'obiettivo è quello di favorire un contesto in cui le differenze individuali siano valorizzate, integrate e concepite come leve strategiche per aumentare la competitività dell'Azienda e le sue possibilità di successo.

In qualità di Società a partecipazione pubblica, il GSE mette in atto processi di selezione che, in ogni fase, garantiscono ai candidati il rispetto dei principi di trasparenza, oggettività, pubblicità e imparzialità in termini di profili ricercati, soggetti coinvolti, modalità di reclutamento e selezione, esiti e comunicazione verso i candidati coerentemente con la procedura aziendale dedicata e con il documento pubblicato sulla sezione "Società trasparente" del sito internet (Criteri e modalità per la selezione del personale).

**Le assunzioni effettuate nel corso del 2020 sono 24, di cui il 38% donne.** Il 67% delle persone assunte ha meno di 29 anni, mentre il 33% ha un'età compresa tra i 30 e i 55 anni.



Il processo si avvia con la rilevazione del fabbisogno organizzativo e la conseguente definizione del profilo professionale ovvero l'analisi della domanda in termini di curriculum formativo, esperienze e competenze ricercate. I contenuti del profilo sono strutturati secondo uno schema che distingue chiaramente i requisiti minimi, i requisiti preferenziali e le attività previste dalla posizione per la cui copertura è avviata la ricerca. Il principale canale di reclutamento è rappresentato dal sito internet aziendale. Alla banca dati aziendale si affiancano canali di reclutamento focalizzati ad attrarre profili junior, come partecipazioni a career day, contatti con Università, Master e Scuole di formazione specialistica nonché canali dedicati specificamente alla ricerca di lavoratori appartenenti alle cosiddette categorie protette. Il GSE si riserva, altresì, la possibilità di affidare una o più fasi del processo di ricerca e valutazione dei profili di interesse



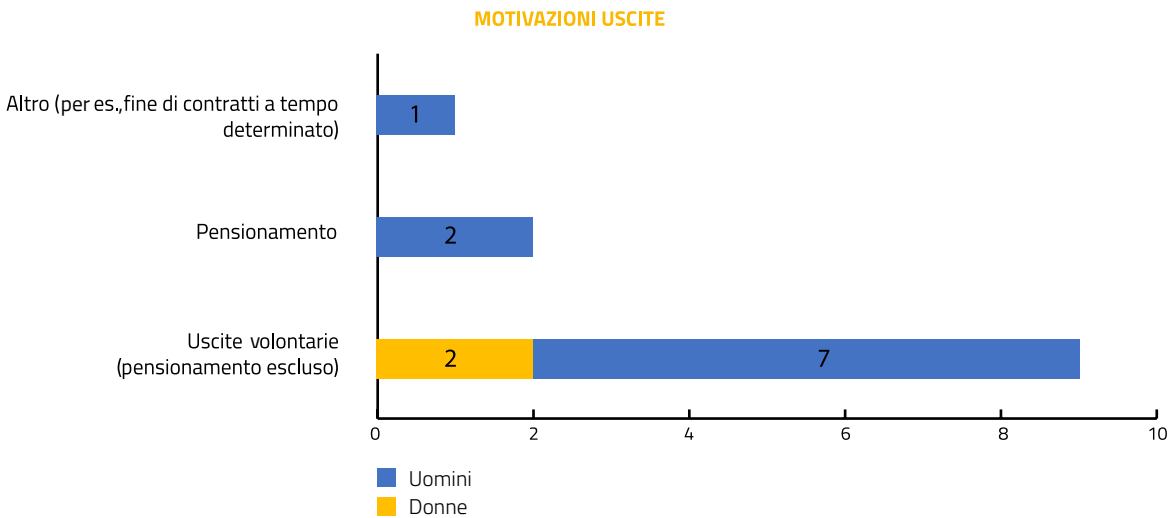
a società di recruiting esterne. L'utilizzo di canali diversificati consente di ampliare il bacino dei candidati sia in termini di numero sia di varietà di profili, garantendo altresì un processo di ricerca più efficace ed efficiente.

Sono state ricevute, nel 2020, 6.543 candidature di cui 2.287 provenienti da Master e Scuole di Specializzazione.

Nel corso del 2020 è stato necessario ridisegnare il processo di selezione per proseguire nelle ricerche anche con modalità a distanza. È stato altresì necessario effettuare un esame del processo di selezione con l'obiettivo di una sua revisione in termini "digital". In considerazione dell'emergenza sanitaria, la revisione ha richiesto una immediata analisi degli strumenti informatici attraverso i quali ottenere una veloce ripresa delle ricerche di personale, garantendo da un lato la sicurezza dei candidati e dei dipendenti GSE coinvolti, dall'altra il rispetto dei principi di terzietà, trasparenza e pubblicità. L'esito dell'analisi, che ha coinvolto anche aspetti di tutela dei dati personali e sicurezza informatica, ha portato a un completo rinnovo delle modalità e degli strumenti della selezione del personale che, nel corso del 2020 e ancora nel 2021, è gestita interamente a distanza. I candidati risultati idonei in ciascuna ricerca sono stati inseriti da remoto. In considerazione di ciò, al fine di favorire il loro inserimento in azienda, sono stati previsti specifici momenti di confronto volti a raccogliere le prime osservazioni e istanze in questa nuova e diversa modalità di ingresso in una nuova realtà.

Nel 2020 è stata condotta **un'indagine di clima per neoassunti**, al fine di acquisire una maggiore consapevolezza riguardo la realtà aziendale. Tale iniziativa è stata promossa tra i lavoratori assunti nel corso del 2019 e pone le sue basi sull'importanza delle relazioni, sull'ascolto attivo e sul coinvolgimento diretto delle persone. L'indagine ha avuto lo scopo di comprendere e approfondire il punto di vista delle nuove risorse. Sono stati adottati frame di osservazione e di analisi che si discostano dalla mera indagine di tematiche organizzative, ponendo attenzione anche al lato relazionale, basato su una comunicazione diretta e aperta.

Un importante indicatore dell'attenzione che il GSE ha nei confronti delle sue persone è rappresentato da un **tasso di turnover che si assesta sull'1,9%** (0,7% per le donne e 2,9% per gli uomini). Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno 2020 sono 12, di cui 10 uomini e 2 donne. Il 67% circa del personale in uscita ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, il 25% più di 51 anni. Solo il 17% delle uscite è dovuto a pensionamenti. Non ci sono stati licenziamenti nel corso del 2020.



Il GSE, in applicazione del CCNL, riconosce, in materia di assenze per maternità e **congedi parentali**, un trattamento di maggior favore rispetto a quello previsto dalla legge. In particolare:

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

Inoltre, tutti i genitori che al termine del congedo parentale rientrano al lavoro hanno la possibilità di usufruire di orari "personalizzati" che prevedono una differente distribuzione dell'orario settimanale anticipando l'uscita o posticipando l'entrata. Sono riconosciuti permessi che consentono ai genitori di assentarsi dal lavoro il primo giorno di scuola primaria dei figli o durante l'inserimento al nido/scuola dell'infanzia, nonché durante le vaccinazioni previste dalla normativa vigente.

Nella tabella a seguire vengono riassunti i dati relativi al congedo parentale.

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
n. Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	140	126	111	116	115	102	256	241	213
n. Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	20	33	48	58	75	79	78	108	127
n. Dipendenti tornati al lavoro, dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale, entro il 31 dicembre 2020	20	33	48	58	74	79	78	107	127
n. Dipendenti tornati al lavoro, dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale, e che sono ancora dipendenti nei 12 mesi successivi al rientro	19	33	47	58	72	79	77	80	126
Tasso di rientro dopo congedo parentale	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%
Tasso di retention del posto di lavoro dopo il congedo parentale	95%	100%	98%	100%	96%	100%	99%	97%	99%

Il 30,5% (78 dipendenti) degli aventi diritto (256 dipendenti) ha usufruito di congedi parentali per la nascita di un figlio nel 2020, con una prevalenza del personale femminile (pari a quasi il 75% dei beneficiari).

Il GSE gestisce la comunicazione interna in piena trasparenza e garantisce ai propri lavoratori un preavviso minimo di quattro settimane in caso di cambiamenti organizzativi.

Nel corso del 2020, in coerenza con i principi enunciati nel suo Codice Etico, il GSE ha costantemente operato nel rispetto dei diritti di libera rappresentanza del personale. Le **relazioni sindacali**, improntate sul dialogo costante e costruttivo tra le parti, sono basate su un'informazione tempestiva e trasparente fornita alle organizzazioni dei lavoratori.

La contrattazione collettiva copre il 100% del personale assunto con CCNL Elettricità che, scaduto nel dicembre 2018, è stato rinnovato il 9 ottobre 2019 per il triennio 2019-2021.

Nel corso del 2020 sono state portate avanti le trattative con le Organizzazioni Sindacali, poi formalizzate con un accordo sottoscritto nei primi mesi del 2021, riguardanti la disciplina del lavoro da remoto di tipo "emergenziale" disposto dall'Azienda quale misura precauzionale ai fini del contenimento della pandemia da Sars-CoV-2. L'accordo ha lo scopo di fornire le linee guida e regolamentare lo svolgimento delle attività lavorative da remoto.

Con riferimento alle trattative aziendali di secondo livello, al 2020 è in essere una serie di accordi che concretamente testimoniano l'impegno dell'Azienda a garantire le migliori condizioni di lavoro ai propri dipendenti. Nel dettaglio:

- Elemento Aggiuntivo della Produttività (EAP) scaduto il 31 dicembre 2018;
- Piattaforma Welfare, gestita da una società terza; con l'accordo è prevista, per i dipendenti destinatari del Premio di Produttività, la possibilità di destinare tutto o una quota del Premio a servizi welfare,



- fruendo delle agevolazioni fiscali e contributive, con l’aggiunta, da parte della Società, di una ulteriore percentuale dell’importo utilizzato in piattaforma. I servizi welfare disponibili, in linea con la normativa fiscale, riguardano: educazione, ricreazione, istruzione, assistenza sociale, assistenza sanitaria, previdenza complementare, culto, ludoteche, trasporto pubblico in abbonamento;
- Misura compensativa ex beneficio E.E. A seguito alla disdetta della regolamentazione collettiva sulle agevolazioni tariffarie sui consumi di energia elettrica, prevista per i dipendenti in forza al 1996, si è giunti, dopo lunga trattativa, al riconoscimento di una misura compensativa tramite il versamento al fondo di previdenza complementare di importi differenziati in base all’anzianità del dipendente, con la possibilità di optare per la corresponsione in cedolino di importi di misura inferiore.

PROMOZIONE DELLA DIVERSITY E DELLE PARI OPPORTUNITÀ

3.5.4

Nel GSE la cultura del rispetto della diversità di genere e della promozione delle pari opportunità è centrale in tutte le fasi della vita professionale. Le decisioni relative ad assunzioni, retribuzioni, avanzamenti di carriera e licenziamenti vengono prese in base al merito, alle capacità e alle competenze, con l’intento di offrire a tutti i dipendenti pari occasioni di crescita e sviluppo. In particolare, la non discriminazione per qualunque ragione di razza, colore, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, nazionalità, estrazione sociale, appartenenza sindacale, età, disabilità e quant’altro possa configurare una forma di discriminazione o intolleranza, rappresenta il principio ispiratore delle azioni messe in campo. Tali azioni si focalizzano, infatti, sul merito e sulle caratteristiche individuali dei dipendenti in termini di competenze, esperienze, motivazione e inclinazioni ed è su tali aspetti che fanno leva, al fine di valorizzare e sviluppare la professionalità di ognuno, a vantaggio delle esigenze organizzative e del raggiungimento degli obiettivi.

Il 6% del personale del GSE è rappresentato da lavoratori con disabilità e/o appartenenti alle categorie protette.

DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE E GENERE

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
n. DIRIGENTI	0	0	0	1	1	1	1	1	1
n. QUADRI	5	19	5	1	14	0	6	33	5
n. IMPIEGATI	19	5	18	14	1	17	33	6	35

Il GSE porta avanti da anni l’iniziativa “L’Unicità come Valore” rivolta alle donne del GSE con posizione di responsabilità e professional, volto a valorizzare l’autenticità di genere. Nel 2020 sono state attivate ulteriori sessioni di coaching individuale in aggiunta a quelle svolte durante l’anno precedente per coloro che ne hanno fatto richiesta.

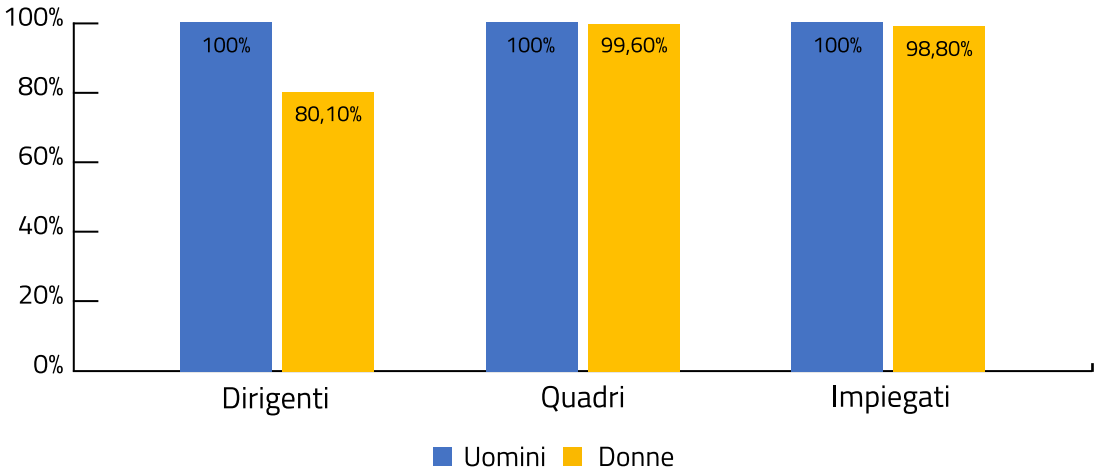
Un importante pilastro sostenuto dal GSE è quello del riconoscimento delle pari opportunità di ambito retributivo. A tal proposito, la differenza salariale tra donne e uomini è sostanzialmente inesistente per gli impiegati e i quadri ed è rilevabile solo tra i dirigenti (dove le donne percepiscono l’80% del salario medio dei colleghi uomini).

Nel 2020 non si sono verificati episodi di discriminazione.

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

	2020	2019	2018
DIRIGENTI	80,1%	83,0%	83%
QUADRI	99,6%	99,7%	97%
IMPIEGATI	98,8%	99,1%	99%

RAPPORTO % RETRIBUZIONE ANNUA LORDA MEDIA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI



SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

3.5.5

La tutela della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori (SSL) è una priorità per il GSE e come tale viene gestita e considerata. Il GSE ha adottato un Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) volontario, basato sui principi della ISO 45001:2018, la cui impostazione e successiva attuazione comporta un significativo impegno verso il miglioramento continuo dell’intera organizzazione aziendale al fine di migliorare il livello di salute e sicurezza dei propri lavoratori. Il SGSL contiene la descrizione delle responsabilità, le modalità, i processi e l’individuazione delle risorse necessarie per realizzare l’impegno dell’Azienda sui temi della SSL e si applica a tutto il personale della Società.

Nell’ambito del SGSL sono:

- definiti i ruoli e le responsabilità per la gestione dei processi di salute e sicurezza;
- identificate le modalità di svolgimento delle attività e le relative risorse;
- identificati opportuni indicatori per monitorare i dati generati dai processi di salute e sicurezza (per es., formazione, sorveglianza sanitaria ecc.);
- individuati gli obiettivi di salute e sicurezza.

Il GSE ha ottenuto la certificazione del proprio SGSL conforme ai requisiti della norma ISO 45001:2018 a dicembre 2020.

Nell’ambito del SGSL, il GSE ha sviluppato un processo strutturato di identificazione e valutazione dei fattori e delle aspettative delle parti interessate che possono influire sulle capacità del SGSL stesso di raggiungere i risultati attesi. Tale analisi di contesto ha permesso di individuare i principali rischi e opportunità connessi alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro e individuare le più opportune e conseguenti azioni di miglioramento. L’analisi di contesto è stata effettuata con il contributo di tutte le strutture aziendali coinvolte in processi connessi ad aspetti relativi alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

La descrizione e la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori sono contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto al fine di individuare le adeguate misure di prevenzione e protezione ed elaborare il programma per garantire il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza. Il DVR rimane quindi il documento di analisi delle attività di lavoro svolte dai lavoratori del GSE, anche in relazione ai luoghi in cui le stesse sono svolte, con il fine di individuare le migliori misure per proteggere e prevenire incidenti o malattie professionali.

Il processo di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza viene effettuato individuando i pericoli presenti e tenendo in considerazione le effettive attività di lavoro svolte dai soggetti interessati dalla valutazione, secondo le seguenti modalità:

- identificazione dei pericoli, generalmente presenti sui luoghi di lavoro, in base a check list standardizzate;
- individuazione dei fattori di rischio, sulla base dell’analisi dei pericoli riscontrati;



3. valutazione del rischio potenziale, inteso come il rischio rilevabile in assenza di misure di prevenzione e protezione;
4. identificazione, per ciascun fattore di rischio, delle misure di prevenzione e protezione attuate per garantire l'eliminazione o la riduzione del rischio;
5. valutazione e classificazione del rischio residuo, in funzione delle misure di prevenzione e protezione attuate.

I lavoratori possono segnalare le situazioni di pericolo o potenziale pericolo tramite canali dedicati e in particolare direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale. È disponibile un numero unico di segnalazione delle emergenze per permettere di attivare le misure più appropriate in funzione dell'emergenza segnalata (per es., malori, incidenti, principi di incendio ecc.).

Le modalità di segnalazione di eventuali pericoli o situazioni pericolose sono descritte nel Manuale del SGSL e in modo più dettagliato ed esaustivo nel Piano di Emergenza ed Esodo per quanto attiene alle situazioni di pericolo grave e immediato. L'aggiornamento del piano è regolarmente distribuito a tutti i lavoratori coinvolti nella gestione delle emergenze e pubblicato nella intranet aziendale. Sono anche previste e dettagliate misure di gestione dell'emergenza per i lavoratori che effettuano attività al di fuori dei luoghi di lavoro (per es., trasferta, verifiche). Un estratto del Piano di Emergenza ed Esodo è riportato anche nella Nota informativa per la SSL e nel documento unico di valutazione dei rischi da interferenza generale (DUVRI), pubblicato sul sito internet a uso delle ditte esterne operanti nelle sedi del GSE. Per tutti gli ospiti è inoltre disponibile e consultabile in reception un estratto delle principali norme comportamentali.

La natura delle attività dell'organizzazione non risulta presentare un livello di esposizione rischio dei propri lavoratori e collaboratori particolarmente rilevante, tuttavia il fenomeno infortunistico viene rilevato e analizzato nella ricerca continua di azioni di miglioramento.

Le tipologie di infortuni nel trend pluriennale del GSE presentano una forte predominanza di infortuni in itinere. Nel 2020 si è verificato 1 infortunio in itinere, con un tasso di infortuni sul lavoro registrabili dello 0,21% su 949.455 ore lavorate<sup>1</sup>.

Il GSE ha adottato una struttura dei servizi di medicina del lavoro articolata, che prevede:

- un medico competente con funzioni di coordinamento;
- due ulteriori medici competenti.

Il team sanitario aziendale viene completato dal medico del presidio medico che svolge anche attività di primo soccorso a supporto della squadra di emergenza, secondo le indicazioni previste dal Piano di Emergenza ed Esodo, e counseling sanitario. Le attività di medicina del lavoro sono regolate tramite apposite procedure concordate tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e i rispettivi fornitori, per assicurare la qualità dei servizi resi. In tal senso il Servizio di Prevenzione e Protezione assicura la supervisione di tutte le attività connesse a tali servizi anche per individuare eventuali aspetti di miglioramento. I canali di comunicazione verso il Medico Competente sono assicurati tramite mail dedicata riportata nel sito intranet della società, mentre il medico del presidio può essere reso operativo tramite il numero unico di segnalazione delle emergenze oppure tramite numero diretto. Rimane comunque assicurato il supporto continuativo del Medico Competente Coordinatore con il Servizio di Prevenzione e Protezione quale principale elemento di riferimento per il Datore di Lavoro.

La consultazione dei lavoratori in materia di prevenzione e protezione dai rischi avviene principalmente attraverso la figura dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). I RLS possono rappresentare le istanze, le problematiche e le necessità di informazioni e chiarimenti espresse dai lavoratori, con l'obiettivo di attuare lo spirito di partecipazione attiva nella pratica dei principi in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Il momento principale di consultazione con i RLS rimane la Riunione Periodica organizzata annualmente con l'obiettivo di condividere l'andamento delle attività in tema di salute e sicurezza sul lavoro. Se necessario sono assicurati momenti di condivisione con i soggetti della prevenzione e i RLS per approfondire particolari tematiche, anche in relazione al SGSL. La partecipazione dei lavoratori è comunque garantita dalla presenza di adeguati strumenti di comunicazione, in particolare verso le figure di supporto alla gestione della SSL (RSPP, ASPP e Medico Competente). I lavoratori possono inviare comunicazione direttamente al SPP, oltre che alle funzioni aziendali competenti tramite appositi canali predisposti in azienda, per quanto attiene ai quasi incidenti o ad altre situazioni pericolose, suggerimenti o proposte, anche ai fini del miglioramento del SGSL. Le evidenze emerse dalle segnalazioni sono rilevate al fine di permetterne un'analisi strutturata per eventuali azioni da porre in atto nell'ambito del SGSL.

<sup>1</sup> Il calcolo è stato effettuato su una base di 200.000 ore lavorate.

Nell'ambito dell'emergenza sanitaria in corso è stato costituito un Comitato interno COVID-19 al quale partecipano i RLS, le RSU e i soggetti della prevenzione aziendale. La costituzione del comitato è finalizzata ad assicurare l'applicazione e la verifica delle misure contenute nel Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto della diffusione del COVID-19 negli ambienti di lavoro. Il Comitato nel corso del 2020 si è riunito in 3 occasioni e viene costantemente informato circa le decisioni assunte in relazione all'emergenza sanitaria.

Nell'ambito del SGSL è anche costituito un Osservatorio per la Salute e Sicurezza sul Lavoro al quale partecipa un RLS individuato dagli stessi. L'obiettivo principale dell'Osservatorio è di supportare il Responsabile del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (RSGSL) nell'identificazione della normativa applicabile in tema di SSL, nonché di svolgere un'attività di monitoraggio e valutazione costante in relazione all'impatto della giurisprudenza e della normativa internazionale, comunitaria, nazionale, regionale e locale sui processi aziendali.

Il GSE punta anche ad agevolare l'accesso dei lavoratori a servizi di assistenza medica e sanitaria non relativi al lavoro. Per questo motivo, la Società ha aderito al Fondo Sanitario Integrativo FISDE: i dipendenti GSE, al consolidamento del rapporto contrattuale, diventano soci ordinari del FISDE con oneri di iscrizione a carico della Società. Possono beneficiare delle prestazioni del FISDE anche i familiari per i quali il socio ha diritto alle detrazioni di legge. Il FISDE offre la fornitura di prestazioni sanitarie, realizzazione di iniziative in materia di medicina preventiva e di interventi finalizzati all'assistenza ai soggetti portatori di handicap o con problemi connessi alle cosiddette "nuove emergenze sociali".

Il FISDE permette ai soci che, anche per motivi di urgenza, non possono fruire di prestazioni sanitarie presso strutture sanitarie pubbliche o private convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, di fruire dell'assistenza sanitaria integrativa offerta.

Inoltre, il GSE ha stipulato, a favore dei propri dipendenti, una copertura assicurativa per gli infortuni e le malattie extra professionali, quali infortuni e malattie non legate direttamente all'attività lavorativa o infortuni e malattie nati come professionali ma proseguiti come extra professionali, in quanto non indennizzati. Nel corso del 2020 il GSE ha stipulato anche una copertura assicurativa a favore dei propri dipendenti per la copertura in caso di ricovero a seguito di diagnosi da COVID-19.

Nel GSE la formazione e l'informazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro rivestono un ruolo assolutamente fondamentale nello sviluppo della consapevolezza su questa tematica. Tutti i lavoratori del GSE, in funzione dell'attività di lavoro o del ruolo per la salute e sicurezza assunto, seguono un percorso formativo (e relativi aggiornamenti) come indicato dalla legislazione e dagli Accordi Stato Regioni del 2011 e del 2016. In particolare, per alcune categorie di lavoratori sono previsti programmi formativi di maggior impegno temporale. Nell'ambito dell'emergenza sanitaria in corso tutte le attività formative sono state declinate in modalità e-learning oppure, laddove necessario, la formazione è avvenuta anche in modalità video conference. Le attività formative che prevedono obbligatoriamente la formazione in presenza sono state comunque rimodulate in accordo con i contenuti del Protocollo Condiviso del 24 aprile 2020 in vista del ripristino delle normali condizioni sociali e lavorative.

Per ciò che concerne la prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali è opportuno sottolineare che frequentemente nel GSE le attività di supporto e di servizio per la conduzione delle sedi aziendali sono affidate a operatori commerciali, in virtù di specifici contratti d'appalto. Nell'ambito del processo di gara e contrattualizzazione il GSE assicura la corretta informazione a tutti i soggetti partecipanti anche in tema di salute e sicurezza sul lavoro, attraverso il DUVRI Generale – pubblicato sul sito internet della Società – e documenti specifici di valutazione del rischio da interferenza. Nella fase operativa sono sempre disponibili canali interni di riferimento per segnalare eventuali criticità in tema di salute e sicurezza atti a garantire il coordinamento e la cooperazione tra il GSE e i vari fornitori. Nell'ambito delle azioni di gestione dell'emergenza sanitaria attuate nel corso del 2020 e a oggi ancora attive, il personale esterno è limitato alle attività strettamente necessarie.

Alcuni lavoratori del GSE effettuano anche attività di verifica con sopralluogo su impianti di terzi oggetto di incentivazione: in relazione agli aspetti di salute e sicurezza tale attività di lavoro è effettuata secondo una metodologia affinata nel tempo che prevede il coordinamento con il soggetto terzo ospitante e un costante feedback da parte del lavoratore verso il Servizio di Prevenzione e Protezione per monitorare eventuali criticità e individuare ulteriori spunti di miglioramento. Nell'ambito dell'attuale emergenza sanitaria tale attività è sospesa tranne per i casi di assoluta necessità e urgenza.



## COMUNICAZIONE INTERNA

### 3.5.6

Nel corso dell'anno sono state messe in campo numerose azioni comunicative e iniziative di aggregazione per aumentare la diffusione e la condivisione dei progetti aziendali e per stimolare il coinvolgimento dei lavoratori e contribuire alla costruzione di un ambiente di lavoro sereno e stimolante.

Tutte le attività di **comunicazione interna** riguardano la popolazione aziendale del GSE, compresa la classe manageriale. Lo strumento principale utilizzato al fine di veicolare i messaggi collegati alle attività e ai progetti organizzati è sicuramente la Intranet InGSE. Quest'ultimo strumento funge anche da raccordo tra le diverse funzioni aziendali (Ufficio Stampa, Risorse Umane, Organizzazione, Sistemi Informativi, RPD, Internal Audit ecc.) per quanto riguarda la pubblicazione periodica di news, comunicati al personale, progettazione e realizzazione di nuove sezioni tematiche, comunicazioni di servizio di vario genere.

#### InGSE IN NUMERI



Nel corso del 2020 sono state inoltre sviluppate numerose campagne di comunicazione interna; nello specifico:

- realizzazione e diffusione di un incontro live per la condivisione dell'ottenimento della Certificazione delle attività di gestione del Patrimonio Immobiliare del GSE, delle Server Farm e del relativo sistema di gestione ambientale ai sensi della normativa ISO 14001:2015;
- realizzazione e diffusione di un evento live per la condivisione delle esperienze e dell'impegno comune per la realizzazione della nuova piattaforma sul sito istituzionale denominata "Interventi e Simulatori";
- informativa COVID: nell'ambito delle comunicazioni aziendali in tema di salute e sicurezza per garantire la salute dei propri lavoratori e affinché tutte le persone potessero lavorare in sicurezza anche a distanza, è stata progettata e implementata una nuova sezione Intranet, denominata "Informativa COVID";
- sezione Intranet "Scrivania Virtuale": per facilitare a ogni risorsa lo svolgimento del proprio lavoro a distanza è stata progettata una sezione Intranet che contiene tutte le informazioni utili per usufruire al meglio, in modalità telelavoro o agile, degli strumenti e dei servizi web messi a disposizione dall'Azienda (piattaforme social e relativi manuali utente, video illustrativi e manualistica varia);
- Climate Clock ("Il tempo di agire è ora!"): lancio della campagna di comunicazione attraverso l'implementazione digitale dell'orologio climatico sulla Intranet Aziendale. L'implementazione è stata divulgata attraverso una news, banner, monitor di lancio presso le sedi del GSE;
- survey sul lavoro da remoto emergenziale, svolto allo scopo di rilevare gli elementi che hanno caratterizzato il lavoro da remoto e la percezione dell'intera popolazione GSE.

In un anno caratterizzato da una diversa socialità durante il quale è stato necessario rivedere le abitudini e le modalità di contatto, tali iniziative di comunicazione interna hanno costituito, tra le altre cose, anche una risposta alla necessità di maggiore "relazione" nelle persone del GSE. Tra le iniziative implementate:

- **I Capolavori della Letteratura:** progettazione e organizzazione di eventi online, rivolti a tutti i dipendenti del GSE, in collaborazione con la Fondazione De Sanctis, nell'ambito della sua iniziativa letteraria;
- **GSE Holiday Community:** un luogo virtuale dove è stato possibile veicolare contenuti "smart" di aggregazione e realizzare, attraverso la creazione di stanze virtuali, incontri di condivisione tra colleghi su progetti e attività svolte che hanno avuto un forte impatto in azienda. Oltre che uno spazio informale di incontro, ha rappresentato anche una sede in cui condividere aspetti più prettamente legati all'attività organizzativa del GSE (lancio nuovi progetti, condivisione dei risultati ecc.), al di fuori dei tradizionali canali comunicativi aziendali;
- **Pillole di yoga e di mindfulness:** sono state organizzate 3 distinte pillole di yoga, interamente via web;
- **Prendiamo un caffè insieme:** un'iniziativa di engagement rivolta alle persone del GSE, grazie alla quale ricreare, seppure virtualmente, quel gesto semplice ma pieno di significato. Il risultato è stato un video in cui ciascuno sorreggia, dalla propria abitazione, una tazza di caffè per poi passarla 'virtualmente' a un altro collega. Questa semplice iniziativa ha contribuito a generare occasione di aggregazione e di vicinanza;
- **GSE Plastic Free:** a inizio gennaio 2020, è stata realizzata una survey interna proprio inerente al tema del #PlasticFree, orientata a comprendere il livello di gradimento rispetto all'azione di sostenibilità intrapresa. È stato progettato e realizzato un video finalizzato a illustrare gli esiti dell'iniziativa interna #PlasticFree, per sensibilizzare e rendere più consapevole l'intera comunità organizzativa sulle tematiche ambientali connesse al progetto.





## FOCUS | SURVEY SUL LAVORO DA REMOTO EMERGENZIALE

Nel corso del 2020 è stata progettata un'attività di monitoraggio interna, con l'obiettivo di raccogliere informazioni su aspetti organizzativi, di comunicazione e relazione, di monitoraggio delle attività e di motivazione, rispetto al nuovo assetto di lavoro da remoto emergenziale. Lo strumento individuato è stato quello del questionario, in due versioni confrontabili, somministrate a due target di riferimento, rispettivamente il Management e la popolazione dipendente del GSE.

I risultati ottenuti hanno permesso di avere una visione più completa delle aspettative e delle necessità della popolazione del GSE rispetto al tema del lavoro da remoto. Tra i risultati più interessanti si evidenzia la percezione comune tra Management e dipendenti, secondo cui non sarebbe stato difficile 'fare squadra' nonostante la lontananza fisica. Secondo il 38% dei dipendenti e il 52% del Management è stato abbastanza necessario modificare i tempi lavorativi 'classici', per bilanciare in maniera differente attività lavorativa e vita privata. Secondo il 92% del Management la maggioranza dei propri collaboratori ha accolto positivamente la nuova modalità di lavoro in considerazione del contesto emergenziale. Percezione confermata dall'88% del personale dipendente rispondente.

Tra le richieste del personale dipendente per migliorare il lavoro da remoto tramite attività di supporto, sono state citate, tra le altre: il potenziamento della strumentazione tecnico-informatica, la regolamentazione del lavoro da remoto e iniziative volte a favorire il cambiamento. Alcune delle attività proposte sono state implementate o sono in via di adozione, per esempio, è stato finalizzato un accordo con i Sindacati per la regolamentazione del lavoro da remoto e sono state avviate attività di change management per la promozione di nuove competenze necessarie nell'era digitale.

La maggioranza del Management ritiene di aver osservato attitudini particolari da parte dei propri collaboratori, tra cui resilienza, proattività, reattività, pazienza, entusiasmo, senso e responsabilità civica, buon livello di organizzazione, fiducia, dedizione e innovazione.



38.835532° N  
12.987133° E

#### CAPITOLO 4

# LA NOSTRA RISPOSTA ALLE PRINCIPALI SFIDE DELLA SOSTENIBILITÀ



## LA NOSTRA RISPOSTA ALLE PRINCIPALI SFIDE DELLA SOSTENIBILITÀ

### CAPITOLO 4



Il GSE, in coerenza con la propria mission e i propri valori, svolge un ruolo centrale nella promozione della sostenibilità ambientale e nella costruzione di un'economia a basso contenuto di carbonio. La Società è impegnata quotidianamente nella valutazione degli investimenti incentivabili e nel supporto a professionisti, imprese, enti locali e cittadini, per sostenere la realizzazione di progetti di sviluppo delle fonti rinnovabili e di efficientamento energetico. Nel corso degli ultimi anni, il GSE ha lavorato con l'obiettivo di costruire un profilo che coniughi il rigore proprio di un'istituzione che gestisce annualmente circa 15 miliardi di euro di incentivi, con un approccio di affiancamento degli operatori nell'assunzione delle proprie decisioni di investimento, in un clima di certezza e rispetto delle regole. Una sfida che si rispecchia nell'esigenza di un costante miglioramento della qualità dei processi operativi interni, in un'ottica di ottimizzazione degli stessi, per offrire un servizio sempre migliore, rispondente ai cambiamenti che interessano il panorama energetico nazionale.

## IL GSE A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA DEL PAESE

### 4.1

Il GSE promuove la transizione energetica dell'Italia sostenendo la produzione di energia da fonti rinnovabili e incentivando l'efficienza energetica. Lo fa giocando un ruolo di primaria importanza a supporto delle Pubbliche Amministrazioni nazionali e locali, delle imprese e delle famiglie, e impegnandosi a operare come attore di sistema capace di accompagnare il Paese verso una migliore comprensione del valore e delle opportunità di un cambiamento orientato alla sostenibilità.



Supportiamo le amministrazioni nazionali e locali nella riqualificazione del proprio patrimonio e nella promozione di interventi sul territorio



Lavoriamo con gli operatori del settore energetico, le aziende per le quali l'energia è un fattore produttivo e i professionisti perché possano essere protagonisti e beneficiari della transizione energetica



Affianchiamo le persone e le famiglie nel rendere più sostenibili le proprie case, risparmiando così sulla bolletta energetica



## IL GSE A SUPPORTO DEL PROCESSO DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### 4.1.1

Il GSE vuole essere al fianco delle Pubbliche Amministrazioni nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, pertanto si impegna a essere di supporto nel potenziare la loro capacità di investimento e regolazione, con l'adozione di un approccio ispirato alle strategie di network governance del territorio. Alla base di tale strategia vi è la volontà di emancipare il potenziale che le Pubbliche Amministrazioni hanno come moltiplicatore dei propri investimenti, delle imprese che operano nei loro territori e dei singoli cittadini, nella direzione della transizione energetica. In questo senso, oltre a un forte potenziamento della collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti, le Regioni e altre partecipate pubbliche che condividono l'obiettivo di accelerare la crescita economica e la transizione energetica del Paese, il GSE ha messo a punto, negli ultimi anni, un pacchetto di servizi dedicato alla PA e in particolare a quelle amministrazioni presenti sul territorio – le Regioni, le Province, i Comuni, ma anche le ASL, le ex-IACP.

Il modello operativo rivolto alla Pubblica Amministrazione si declina in funzione delle competenze delle Amministrazioni, per agire su quelle con maggiore impatto sulla transizione energetica e per mettere a disposizione strumenti, accessibili a ciascuna PA in modo non discriminatorio, per renderne più sostenibile la programmazione in materia di gestione del patrimonio pubblico, di governo del territorio e/o di servizi a cittadini-consumatori. Tale modello è coerente con la priorità assegnata agli enti territoriali (Regioni, Province-Città Metropolitane, Comuni) in quanto centrali per la pianificazione energetica e la programmazione di settori nevralgici come scuola e sanità. Inoltre, tiene conto della centralità dei comportamenti delle persone per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile al 2030.

Il modello è **rivolto agli oltre 57.000 enti che rientrano nel perimetro della PA** e ai funzionari pubblici e professionisti esterni coinvolti nel processo di governance del Paese e del territorio per accelerare gli investimenti per la transizione energetica nei settori di intervento prioritari del GSE come:

- edilizia pubblica e privata;
- illuminazione pubblica;
- trasporto pubblico locale e mobilità sostenibile;
- valorizzazione risorse territoriali ed economia circolare;
- settore elettrico;
- altri settori produttivi;
- diffusione della cultura della sostenibilità.

Le azioni maggiormente significative svolte nel 2020 sono state le seguenti.

#### 1. PROFILAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Tale processo è volto a migliorare la conoscenza degli enti che ne fanno parte, con lo scopo di individuare tutte le leve dirette e indirette che hanno a disposizione per accelerare la transizione energetica del patrimonio pubblico e sul territorio. L'azione mira a **identificare gruppi di enti con esigenze** e leve simili rispetto alla transizione energetica **per costruire strategie ad hoc**. Inoltre, è orientata a **individuare i "moltiplicatori"**, enti che possono contribuire ad attivare la transizione energetica di altre PA, o che possono attivare la transizione di cittadini e imprese, in funzione di: entità di risorse finanziarie gestite per gli investimenti di altri soggetti pubblici e privati, ruolo nell'aggregazione degli acquisti pubblici, capacità di indirizzare la progettazione di altri soggetti pubblici, leve per condizionare comportamenti dei privati rilevanti per la transizione energetica, numerosità dei soggetti amministrati, pubblici o privati.

#### 2. CATALOGO DELLE AREE DI COLLABORAZIONE

È l'insieme dei prodotti, servizi, strumenti e modelli fruibili dalle PA per accelerare gli investimenti per la transizione energetica, sul patrimonio pubblico e sul territorio. Lo strumento è predisposto per garantire una ricognizione sempre aggiornata delle attività del GSE che hanno applicazioni per la PA, incluse quelle non regolate, e a individuare per ciascuna di esse: le competenze pubbliche per le quali può essere funzionale, i target dell'attività in funzione della distribuzione delle competenze tra Amministrazioni. L'aggiornamento del catalogo è propedeutico a: valutare il potenziale di nuove attività, evidenziandone punti di forza ed eventuali sinergie con altri soggetti istituzionali e/o servizi già disponibili sul mercato, profilare pacchetti di servizio per ogni tipologia di ente.

#### 3. MODELLI TERRITORIALI E SETTORIALI

Le attività di promozione e assistenza sviluppate nel corso del 2020 sono state improntate a consolidare la collaborazione con i "moltiplicatori" (soggetti che dispongono di leve significative per attivare investimenti sostenibili pubblici e privati sul territorio) attivando partenariati e modelli di collaborazione su base settoriale e/o territoriale, rispondere alle esigenze tipiche delle PA sviluppando strumenti e portafogli di servizi standardizzati per cluster di PA, disponibili per tutti gli enti in modo non discriminatorio, far emergere o sviluppare ulteriori strumenti abilitanti per promuovere interventi tipici della PA o misure territoriali più efficaci per la transizione, estendendo la collaborazione interna al GSE. I modelli settoriali e territoriali stanno contribuendo a un utilizzo più sinergico ed efficiente delle risorse pubbliche disponibili per la gestione del patrimonio della PA, favorendo anche il coinvolgimento di capitali privati. Questo approccio **ha portato a supportare circa 3.100 PA al 31 dicembre 2020** (nel solo 2020 gli enti sono aumentati di 805), la maggior parte delle quali enti locali, e a incrementare significativamente il numero degli investimenti pubblici sostenuti con gli incentivi per la transizione energetica. In particolare, le istanze di Conto Termico sono costantemente aumentate, portando gli incentivi richiesti a un totale di oltre **451 milioni di euro**. Anche la quantità degli investimenti ha continuato a crescere dal punto di vista qualitativo, tanto che, nonostante l'emergenza sanitaria, gli interventi di **riqualificazione profonda degli edifici pubblici** nel 2020 (cd. multintervento e trasformazioni nZEB - Nearly Zero Emission Building, edifici a emissioni quasi zero) **sono stati 536**.

#### 4. SVILUPPO DEL NUOVO SITO

L'aggiornamento del sito istituzionale e il contributo alla definizione della content strategy per la PA ha l'obiettivo di garantire la massima accessibilità dei servizi di assistenza e proporre risorse fruibili in self-service profilate per la PA. La **nuova sezione del sito dedicata alla PA** – [www.gse.it/GSEconla-PA](http://www.gse.it/GSEconla-PA) – costituisce il primo esperimento di navigazione di tutti i contenuti del sito interamente profilata per una famiglia di operatori e per i suoi diversi utenti. Il materiale informativo è focalizzato sugli strumenti di incentivo e profilato per gli utenti PA. Include brochure, ma anche video e altri contenuti multimediali.

#### 5. INIZIATIVE SUL TERRITORIO

L'attività di collaborazione con i soggetti istituzionali che costituiscono un punto di riferimento per la PA è necessaria per utilizzare le loro reti relazionali, proporre e incrementare la percezione del GSE come fornitore di servizi alla PA. Può concretizzarsi nel partecipare e organizzare insieme iniziative della PA sul territorio. L'approccio riduce lo sforzo organizzativo e ottimizza il risultato in termini di contatto con nuovi enti. Nel 2020 sono stati attivati modelli territoriali per l'implementazione dei modelli di **cofinanziamento con tutte le Regioni** sul fronte pubblico e sono state avviate le medesime collaborazioni con le Regioni del bacino padano per il fronte privato.

#### 6. PROMOZIONE DI BEST PRACTICE

L'attività ha la duplice valenza di aggiungere valore ai servizi che il GSE rende alle PA e fornire contenuti spendibili nell'ambito della strategia di comunicazione della Società, inclusi indicatori quantitativi sull'efficacia dell'attività di promozione e assistenza. È inoltre volta a individuare enti e/o progetti esemplari per sfruttare la leva dell'esempio e stimolare processi emulativi.





## FOCUS | BEST PRACTICE

### “UNA TARGA PER L’EFFICIENZA”

I Comuni, per le loro caratteristiche, rappresentano il ruolo di guida che la Pubblica Amministrazione può e deve avere nella riqualificazione del patrimonio immobiliare nazionale. Il programma “Una Targa per l’Efficienza” premia gli interventi migliori sugli edifici realizzati con il Conto Termico ed è funzionale alla raccolta di materiale per lo storytelling (per esempio, vetrina su piattaforme GSE, video di best practice ecc.). Nel 2020 sono stati valutati gli **interventi di riqualificazione** degli enti locali più virtuosi che si sono distinti nel promuovere modelli replicabili di interventi di efficienza con un impatto significativo sulla qualità della vita dei cittadini.

Nel 2020, **oltre 50 di questi nuovi interventi di riqualificazione energetica** sono stati premiati nell’ambito del programma, partito nel 2018, allo scopo di dar loro evidenza.

Il programma garantisce: la distribuzione geografica, per dare un segno su tutto il territorio del Paese; equità di opportunità per tutti gli enti pubblici, dai Comuni ai Ministeri; esempi da replicare per tutti i tipi di edifici che ospitano la vita collettiva. Le premiazioni hanno offerto un’occasione di condivisione con i cittadini e valorizzato le relazioni territoriali grazie al coinvolgimento degli amministratori di enti limitrofi, per dare a tutti l’opportunità di diventare un esempio.

Inoltre, con il programma si rafforza nell’opinione pubblica la percezione dell’importanza della riqualificazione energetica quale dimensione trasversale nella salvaguardia dei territori; in particolare, i Comuni sono stati valorizzati come centro di propulsione anche di interventi privati per la transizione energetica, grazie a iniziative per dare nuova energia alle comunità locali. Vista l’emergenza legata al COVID, le targhe sono state inviate ai sindaci con gli auguri di Natale dell’Amministratore Delegato e sono stati oggetto di attività di comunicazione nei primi mesi del 2021.

### COMUNI SOSTENIBILI

Tra gli impegni del GSE per efficientare il Paese c’è il raggiungimento degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** nei Comuni italiani. Per questo il GSE istituisce il premio “Comuni Sostenibili”, un riconoscimento per le città che più si distinguono nell’implementazione delle energie rinnovabili e dell’efficientamento energetico, con un lavoro innovativo ed efficace sugli edifici pubblici, ma anche con una grande attenzione alla mobilità, alle attività produttive e all’occupazione. Nell’ambito dell’Assemblea annuale ANCI, è stata realizzata la prima edizione del premio rivolto agli enti la cui progettualità è stata più efficace nel corso del 2020. Sono **otto i Comuni vincitori**: Chiari (BS), Cima d’Olmo (TV), Collecchio (PR), Miglianico (CH), Montoro (AV), Prato e Saluzzo (CN). Una menzione speciale, sempre per interventi di riqualificazione e iniziative nell’ambito della sostenibilità, è stata riconosciuta in particolare al Comune di Milano. I progetti portati a termine dai Comuni premiati hanno riguardato prevalentemente la trasformazione in nZEB (Nearly Zero Emission Building, edifici a emissioni quasi zero) di edifici pubblici (scuole, palestre, municipi, case popolari, centri polivalenti ecc.) e la trasformazione delle città in realtà ecosostenibili, arricchendo le facciate e i tetti dei palazzi con spazi verdi. L’ammontare degli incentivi in **Conto Termico** erogati dal GSE per sostenere i progetti di questi 8 Comuni è stato pari a oltre **9 milioni di euro**.

### FUORICLASSE SCUOLA E TERRITORIO

È il servizio promosso e realizzato dal GSE ed ENEA per diffondere la cultura della sostenibilità nelle scuole italiane. È stato predisposto il piano operativo per la fase pilota del servizio “Fuoriclasse scuola e territorio”, che avrebbe dovuto essere testato nel corso dell’anno sulle scuole riqualificate di 7 Comuni (Prato, Pergine Valsugana, Nove, Crevoladossola, Sapri, Lurate Caccivio, Petriolo) utilizzando tutti gli strumenti realizzati nell’ambito del progetto di sviluppo (cioè nuovi strumenti per la didattica tra cui il volume “Il pianeta puzzone” e l’app Fuori Classe, tool digitale per lo sviluppo di comportamenti sostenibili).

## 7. FORMAZIONE

Il servizio ha l’obiettivo di costruire nei tecnici e nei professionisti che lavorano per la PA le competenze necessarie a realizzare interventi di riqualificazione energetica sfruttando i meccanismi di incentivo GSE. È erogato in base a programmi annuali con una forte connotazione territoriale, poiché definiti in collaborazione con le Regioni ed erogati con il supporto degli ordini professionali. Copre tutti gli strumenti di incentivo GSE con applicazioni sul patrimonio pubblico e coinvolge tutti i soggetti che hanno competenze complementari al GSE, tra cui ENEA, CDP, CONSIP e strutture pubbliche che erogano assistenza tecnica sul territorio agli enti locali.

### GSE In\_FORMA PA

La formazione organizzata insieme dal GSE e da vari enti si rivolge a tecnici, funzionari della PA e liberi professionisti coinvolti nelle attività di gestione del patrimonio edilizio pubblico tutelato, dalla programmazione e progettazione alla realizzazione e manutenzione. L’obiettivo è offrire un approfondimento delle tipologie di intervento ammesse e delle modalità di accesso agli incentivi del Conto Termico con un taglio operativo e pratico e, contestualmente, fornire una panoramica su altri meccanismi del GSE, come, per esempio, l’autoconsumo e i Contratti di Ritiro dell’Energia.

Il piano di formazione e informazione annuale nel 2020 nell’ambito di GSE In\_FORMA ha previsto l’erogazione di **40 eventi** in modalità webinar, in considerazione dell’emergenza sanitaria, consentendo la **formazione di oltre 3.000 tra tecnici, professionisti e imprenditori e di circa 2.500 tecnici della Pubblica Amministrazione**.

### Il Programma PREPAC (Programma di riqualificazione energetica della Pubblica Amministrazione Centrale)

Il PREPAC prevede interventi per il miglioramento delle prestazioni energetiche degli immobili della Pubblica Amministrazione centrale. Le modalità di attuazione del PREPAC sono state stabilite nel D.M. 16 settembre 2016. Il programma attua un obbligo definito dalla direttiva 2012/27/UE, recepita in Italia dal D.Lgs. 102/14, che prevede la riqualificazione di almeno il 3% annuo della superficie utile del patrimonio edilizio della PA. Il coordinamento e il monitoraggio dello stato di avanzamento del Programma sono assegnati alla cabina di regia per l’efficienza energetica, istituita dal MiSE e dal MATTM. Il GSE, insieme a ENEA, fornisce supporto tecnico alle attività della cabina di regia. Nel 2020 è stata approvata con Decreto Direttoriale del MiSE la graduatoria dei progetti presentati nel 2019, che prevede il finanziamento di 35 iniziative per circa 47 milioni di euro che vanno ad aggiungersi ai circa 269 milioni di euro allocati per i progetti approvati negli anni 2014-2018. La call 2020 ha stimolato la presentazione di 44 proposte progettuali per quasi 46 milioni di euro. Il GSE ha curato la valutazione di 21 proposte di progetto, per un possibile impegno di spesa di oltre 23 mln€.

Infine, grazie al ruolo istituzionale che la legge attribuisce al GSE, l’Azienda si impegna per contribuire a migliorare le regole, lavorando fianco a fianco con il Parlamento, l’Autorità per l’Energia, i Rifiuti e l’Ambiente e il Governo e portando sui tavoli su cui si scrivono le norme l’esperienza e le esigenze che la Società riscontra sul territorio (cfr. par. 3.4).



## FOCUS | PIEMONTE INNOVAZIONE

Come avvenuto nel corso del 2019, anche per il 2020 il GSE ha preso parte alla commissione valutatrice dei progetti di innovazione sociale e tecnologica del territorio, nell’ambito del premio “Piemonte Innovazione” promosso da ANCI PIEMONTE. L’iniziativa intende valorizzare i progetti e gli interventi virtuosi in materia di innovazione, implementati sul territorio regionale dalle amministrazioni locali ribadendo il ruolo fondamentale delle città e dei Comuni per lo sviluppo sostenibile. Le edizioni del premio “Piemonte Innovazione” rappresentano un’esperienza unica in Italia. L’iniziativa ha raccolto e premiato i progetti sviluppati dalla Pubblica Amministrazione territoriale che promuovono il miglioramento della qualità e dell’efficacia dell’erogazione dei servizi pubblici a cittadini e imprese, il benessere e lo sviluppo dei territori.



IL PAESC DI ROMA

È continuato il supporto tecnico al Comune di Roma, nell’ambito della redazione del Piano di Azione per l’Energia Sostenibile e il Clima (PAESC). Si tratta di un’intensa collaborazione di carattere tecnico-scientifico e operativo, nella quale il GSE ha condotto valutazioni sul potenziale delle fonti energetiche rinnovabili e ha proposto azioni concrete da realizzare.

PROMOZIONE E ASSISTENZA ALLE IMPRESE

4.1.2

Con l’obiettivo di affiancare il tessuto imprenditoriale del nostro Paese, guidandolo nelle scelte strategiche e progettuali verso la transizione energetica e il raggiungimento degli obiettivi definiti dall’ Agenda 2030, il GSE ha adottato un approccio basato sulla costruzione di un dialogo attivo e sulla presenza costante e ramificata sul territorio nazionale.

Sono state realizzate sinergie con grandi player, piccole e medie imprese (PMI) e associazioni di categoria allo scopo di delineare una rete di relazioni efficiente e strutturata, che possa nel contempo aiutare le imprese a interpretare i cambiamenti, ad accrescere le proprie competenze, a esternare le potenzialità ed estendere la visione delle ‘opportunità’ specifiche del proprio settore.

Inoltre, la Società ha supportato i propri stakeholder nell’individuazione dei meccanismi incentivanti, degli strumenti di efficienza energetica gestiti dal GSE e dei diversi strumenti di sostegno finanziario fin dalla fase di pianificazione degli investimenti e nella realizzazione di progetti relativi all’efficientamento energetico, alla generazione elettrica, alla mobilità sostenibile e all’autoconsumo. Il GSE ha aiutato le imprese a cogliere i numerosi vantaggi ambientali, economici e sociali associati agli interventi per la sostenibilità e la trasformazione in chiave green, poiché questi consentono di ridurre i consumi, di ottimizzare le risorse, di incrementare la produttività e la competitività, di migliorare, oltre alle performance economiche, anche l’immagine e la reputazione delle aziende, e contribuiscono in maniera significativa allo sviluppo del contesto territoriale in cui operano.

L’utente che il GSE supporta deve essere informato affinché possa svolgere questo ruolo chiave, rendendolo consapevole del proprio ruolo nella spesa energetica, dei propri consumi e dei modi per controllarli. A tal fine il GSE sostiene le aziende dei settori produttivi nazionali intercettandone la progettualità, per assisterle e stimolarle nella fase di pianificazione degli investimenti, per lo sviluppo di un approccio efficace nel determinare gli asset prioritari di intervento e nel focalizzare il proprio impegno garantendo il corretto uso dei meccanismi incentivanti e dei servizi offerti dal GSE negli ambiti dell’efficienza energetica, delle rinnovabili e dei trasporti. Stimoliamo al contempo l’emulazione delle “best practice”, al fine di consentire la diffusione di esempi virtuosi realizzati da imprese strutturate e lungimiranti che hanno già saputo cogliere i vantaggi di una trasformazione green e hanno favorito l’implementazione progressiva dei principi di sostenibilità all’interno di differenti processi produttivi. Queste aziende possono essere il volano per il cambiamento divenendo un modello trasversale di riferimento anche per altre imprese.

Gli strumenti adottati al fine di creare sinergia con i nostri stakeholder e di perseguire gli obiettivi prefissati, sono molteplici:

- lo sviluppo e la promozione di modelli settoriali e strumenti digitali, per la riqualificazione energetica, la produzione e il consumo dell’energia, più efficaci e replicabili;
- lo sviluppo, in collaborazione con le Regioni, di modelli di cofinanziamento per potenziare l’efficacia e la sinergia degli strumenti economici a disposizione delle imprese;
- la creazione e il rafforzamento progressivo di una rete di ascolto e di dialogo, anche grazie alla collaborazione con le associazioni di categoria, attraverso incontri programmati, canali di supporto dedicati e tavoli tecnici, tramite i quali il GSE offre assistenza specialistica profilata in base ai target di riferimento e supporto tecnico e procedurale per la risoluzione puntuale delle problematiche più complesse relative all’approccio alla normativa del settore energetico, all’accesso ai meccanismi incentivanti, agli strumenti di efficienza energetica e ai vari servizi regolati dal GSE;

la condivisione del know-how e delle conoscenze specialistiche del GSE in relazione a tematiche tecniche, normative o procedurali, attraverso la pubblicazione di knowledge base con articoli costantemente aggiornati per la progressiva risoluzione di differenti quesiti in modalità “self-caring”, lo sviluppo di strumenti, le “mappe”, per integrare tutti gli elementi di informazione necessari a ottenere un incentivo o un servizio GSE, o strumenti digitali come i simulatori che consentono di orientare l’utente nella scelta degli interventi da realizzare;

il progressivo rafforzamento del capacity building e l’accelerazione degli investimenti sul territorio, attraverso il servizio **GSE In\_FORMA**, piano annuale di formazione e informazione rivolto ai tecnici e ai professionisti delle imprese, ai soggetti “non esperti nel settore energia” a vario titolo coinvolti nel processo decisionale degli investimenti green delle imprese e a quelli in grado da fungere da moltiplicatore, come le associazioni di categoria.

La Società ha avviato una specifica progettualità per alcuni settori produttivi prioritariamente coinvolti dagli obiettivi 2030 volta a dare un metodo e sviluppare modelli settoriali standardizzabili, facilmente divulgabili e replicabili, utili a promuovere interventi e strumenti per la transizione energetica negli ambiti in cui l’energia è un’importante dimensione trasversale, ma in cui gli operatori hanno necessità di sviluppare consapevolezza e competenza per agire. I settori del terziario per i quali è stata avviata una specifica progettualità sono: cinema e teatro, trasporto e logistica, ricezione alberghiera.



FOCUS | SUSTAINABLE SCREENS – CINEMA SOSTENIBILE

Nel 2020 è stato consolidato il progetto “Sustainable Screens”, avviato nel corso del 2019 in collaborazione con ANEC e Green Cross e finalizzato alla diffusione dei principi della sostenibilità all’interno dei circuiti cinematografici e teatrali. L’obiettivo è sensibilizzare e informare gli esercenti di cinema e teatri sui vantaggi economici e ambientali di una trasformazione green della filiera, far emergere le potenzialità del settore ed evidenziare i benefici in termini di consumi e di comfort, intervenendo con processi di riqualificazione ed efficientamento delle sale e dei processi produttivi. Il progetto, presentato alla 76° e alla 77° Mostra del Cinema di Venezia e al Forum Compraverde Buygreen, è strutturato in diverse fasi che comprendono:

- lo sviluppo di una “cassetta degli attrezzi” per gli esercenti, un kit di strumenti utili nella fase di orientamento, pianificazione e messa a terra degli investimenti;
- l’elaborazione di un “case study”, un modello tecnico-economico di riqualificazione trasversale delle sale, che ha l’obiettivo di generare un modello che possa essere standardizzato e dunque facilmente replicabile da altri esercenti, consentendo di moltiplicare i vantaggi sull’intero territorio nazionale;
- l’organizzazione di formazione specifica per gli esercenti sui temi del miglioramento del profilo energetico delle strutture, sui fattori abilitanti e sugli strumenti pubblici di ausilio;
- l’attivazione del servizio di assistenza dedicata per gli esercenti per dare un metodo, supportare l’utilizzo di strumenti contrattuali innovativi per concretizzare gli investimenti e guidare verso la scelta degli incentivi GSE più adatti per ogni progetto;
- la creazione di un brand identificativo delle “sale green” impegnate nei temi della sostenibilità ambientale e di uno spot sull’efficienza energetica per trasferire, come effetto moltiplicatore sugli spettatori, l’esempio virtuoso di quanto fatto dagli esercenti.

La progettazione operativa si basa sull’analisi dei risultati ottenuti da una serie di indagini esplorative e di sondaggi somministrati a diverse strutture cinematografiche e teatrali con l’obiettivo di evidenziare la situazione impiantistica e strutturale delle sale e di rilevare anche i fattori che maggiormente impattano sui consumi energetici e sui costi che gli esercenti si trovano a sostenere.



Nel corso del 2020 sono state gestite circa **1.800 richieste di supporto specialistico** pervenute per il 70% da imprese, di cui il 36% ESCO, e veicolate per il 28% anche per il tramite di associazioni di categoria. Nell'insieme, nell'anno 2020 sono state supportate circa 39 associazioni di categoria, 240 ESCO e 540 imprese.

Nell'ambito delle attività che il GSE sta portando avanti per lo sviluppo di strumenti digitali finalizzati alla promozione degli interventi per la transizione energetica, nel 2020 è stato avviato il **progetto "GSE In\_FORMA Imprese e Associazioni di categoria"**. Nell'ambito del progetto GSE In\_Forma, sono state erogate durante il 2020, in modalità webinar a causa dell'emergenza da COVID-19, diverse ore di formazione profilata:

- per professionisti e tecnici del settore, che operano per privati e PA, per le imprese che operano per conto terzi, anche in collaborazione con le maggiori realtà associative italiane del settore energy e con i principali ordini professionali, con la finalità di illustrare le caratteristiche procedurali, tecniche e regolatorie relative ai meccanismi incentivanti e ai servizi gestiti dal GSE;
  - per le imprese di specifici settori produttivi, che necessitano di essere capacitate sul proprio ruolo attivo nella transizione energetica. Gli eventi organizzati contribuiscono alla semplificazione delle procedure di accesso ai meccanismi del GSE e favoriscono la diffusione della cultura della sostenibilità all'interno delle comunità locali grazie al ruolo di "moltiplicatori" dei soggetti formati;
- 24 convegni e webinar GSE in-Forma (informazione e formazione);
  - 30 incontri (Tavoli Tecnici).

## LE AZIONI DI POTENZIAMENTO 2020

### COMUNITÀ ENERGETICHE E GRUPPI DI AUTOCONSUMO

Dall'entrata in vigore del D.L. 162/19 (articolo 42 bis) e dei relativi provvedimenti attuativi, **è possibile per cittadini, attività commerciali e imprese, enti territoriali e autorità locali, associarsi per produrre localmente, tramite fonti rinnovabili, l'energia elettrica necessaria al proprio fabbisogno, 'condividendola'.**

L'energia elettrica 'condivisa' beneficia di un contributo economico riconosciuto dal GSE a seguito dell'accesso al servizio di valorizzazione e incentivazione.

Ai fini dell'accesso a tale servizio **il GSE ha pubblicato una sezione specifica nel portale dedicato all'autoconsumo** in cui sono esplicitati definizione, requisiti di accesso e contributi spettanti. Nella stessa sezione sono disponibili le "Regole tecniche per l'accesso al servizio di valorizzazione e incentivazione dell'energia elettrica condivisa" e una sezione FAQ nell'area di supporto del GSE dedicata al servizio. La pagina "Gruppi di autoconsumatori e comunità di energia rinnovabile" ha avuto **9.284 accessi nei primi 3 mesi** (dal 21 dicembre 2020 al 21 febbraio 2021).

Due sono le tipologie di configurazione ammesse al servizio:

- gruppi di autoconsumatori di energia rinnovabile che agiscono collettivamente, in virtù di un accordo privato e che si trovano nello stesso condominio o edificio;
- comunità di energia rinnovabile, soggetti giuridici basati sulla partecipazione aperta e volontaria, autonomi e i cui azionisti o membri sono persone fisiche, PMI, enti territoriali o autorità locali, comprese le amministrazioni comunali, a condizione che, per le imprese private, la partecipazione alla comunità di energia rinnovabile non costituisca l'attività commerciale e/o industriale principale.

### PORTALE AUTOCONSUMO

Il portale Autoconsumo, pubblicato nel 2019, è stato integrato nel 2020 con importanti funzionalità. È stata pubblicata la sezione "Potenziale fotovoltaico", interamente dedicata ai grandi consumatori, vale a dire ai soggetti con oltre 500.000 kWh di consumi annui che hanno già richiesto o intendono richiedere un'analisi personalizzata al GSE in termini di installazioni fotovoltaiche. L'obiettivo è stimolare lo sviluppo di grandi impianti nelle aree occupate da edifici industriali, commerciali o della Pubblica Amministrazione, e far acquisire maggiore consapevolezza dei vantaggi derivanti dall'autoconsumo.

Il GSE ha poi ampliato la sezione autoconsumo con un'area dedicata alla valutazione tecnico-economica dell'installazione di impianti eolici in autoconsumo, a disposizione di imprese private e Pubblica Amministrazione, e una dedicata ai gruppi di autoconsumatori e alle comunità di energia rinnovabile. Il portale ha avuto circa 36.000 accessi nell'anno 2020 e il potenziale fotovoltaico installabile presso i siti di imprese/PA che hanno usufruito del servizio grandi consumatori è risultato, al 31 dicembre 2020, pari a circa 21,3 MW, per un totale di superfici/aree disponibili censite pari a 166.695 metri quadrati.

### SIMULATORI

Il progetto **"Interventi e Simulatori"** ha visto la realizzazione di alcuni simulatori per l'efficienza energetica e di un'apposita sezione "Interventi e Simulatori" inserita all'interno del sito del GSE. L'obiettivo dei simulatori e del progetto in generale è sostenere i cittadini, le Pubbliche Amministrazioni e le imprese nella realizzazione di interventi finalizzati a rendere più sostenibili gli immobili o i siti produttivi, offrendo strumenti digitali utili alla pianificazione di investimenti e ad analisi tecnico-finanziarie che rivelano la convenienza economica sulla base di modelli e soluzioni già analizzate dal GSE. La nuova pagina del sito comprende due diverse sezioni:



- la sezione **“Interventi”** che consente alle imprese di conoscere, a seconda del tipo di investimento in pianificazione, quali sono gli strumenti di incentivo più appropriati alle proprie esigenze. All'interno di ciascuna di queste pagine è possibile trovare una breve descrizione dell'intervento realizzabile e l'indicazione della tipologia di meccanismi incentivanti e servizi cui è possibile accedere;
- la sezione **“Simulatori”**, composta da quattro strumenti che permettono ai vari soggetti di valutare i benefici economici e ambientali derivanti dagli interventi, e in modo particolare:
  - gli enti locali possono valutare l'intervento di sostituzione dell'impianto di riscaldamento di edifici scolastici con caldaie ad alta efficienza;
  - i Comuni possono valutare interventi di retrofit dell'illuminazione pubblica;
  - le aziende impegnate nel settore turistico-alberghiero possono considerare la riduzione dei consumi energetici per la climatizzazione delle strutture, attraverso sistemi a pompa di calore elettrica;
  - le aziende possono esplorare i vantaggi della conversione della propria flotta in veicoli a trazione elettrica, simulando l'opportunità di acquistare o rinnovare il parco auto.

La sezione “Interventi e Simulatori” ha visto 25.602 accessi nei primi 3 mesi (dal 10 dicembre 2020 al 10 febbraio 2021).

Il progetto generale “Strumenti digitali per la promozione degli interventi di efficienza energetica” ha aperto la strada alla realizzazione di nuovi strumenti digitali che progressivamente saranno realizzati con lo scopo di accompagnare le imprese nel loro percorso verso la transizione energetica.

#### GSE CON LA PA

Lo sforzo profuso dal GSE nel supporto della Pubblica Amministrazione si è consolidato con l'adozione di un nuovo strumento: la sezione del sito web **GSE con la PA**, pensato per raccogliere in un unico luogo virtuale i servizi offerti dal GSE e renderli maggiormente fruibili. La nuova sezione del sito è stata progettata durante il 2020 e ha avuto luce nei primi giorni del 2021. Nella sezione GSE con la PA, in particolare, è possibile trovare:

- nuovi percorsi tematici dedicati agli incentivi e ai servizi per lo sviluppo sostenibile dei territori;
- il calendario della formazione GSE rivolta a funzionari, tecnici e professionisti della PA impegnati nella gestione del patrimonio pubblico;
- l'elenco dei partner con i quali la Società attualmente collabora, a livello locale e nazionale, per sostenere la programmazione e la realizzazione degli interventi.

Nella sezione dedicata all'assistenza individuale è possibile compilare un form per essere ricontattati da un tutor che fornirà assistenza nella conoscenza e nell'utilizzo delle risorse GSE a disposizione.

## INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

### 4.2

#### CUSTOMER CARE

##### 4.2.1

Il Customer Care supporta le attività istituzionali affidate al GSE per la promozione e lo sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica, in particolare fornendo assistenza ai clienti e agli utenti interessati a sottoscrivere i servizi offerti.

Le quattro principali fasi in cui si articola il processo di gestione del servizio sono:

- 1. ascolto attivo:** Voice of Customer, feedback e suggerimenti del business, gruppi di lavoro con i produttori, ascolto dei diversi punti di contatto, test di usabilità;
- 2. analisi:** analisi dei dati e delle informazioni, sviluppo della conoscenza;
- 3. azioni:** organizzazione della conoscenza (knowledge base, video tutorial, comunicazioni tecniche outbound, modifiche ai portali applicativi ecc.) a disposizione di tutti gli utenti interni ed esterni;
- 4. misurazione:** definizione delle metriche corrette per misurare e implementare nuove azioni cicliche.

Gli obiettivi generali perseguiti sono il miglioramento della qualità del servizio erogato e una riduzione dei costi attraverso un sistema di knowledge management in grado di rispondere più efficacemente alle esigenze informative degli utenti e all'efficientamento dei processi.

A tal fine, sono stati implementati **strumenti digitali evoluti, modelli di assistenza profilata per tipologia di utente e un approccio informativo semplificato**.

Un servizio di più alto livello rappresenta anche un canale di promozione che invoglia l'utente a sottoscrivere i servizi del GSE, con la garanzia di un'adeguata assistenza. Nell'ambito della promozione il Customer Care si prefigge l'obiettivo di proporre nuovi servizi e sensibilizzare gli utenti ai valori della sostenibilità del GSE.

I principali interlocutori del GSE sono così suddivisi: prospect (potenziali clienti) (5% del volume totale), Pubbliche Amministrazioni (5% del volume totale), PMI e imprese medio-grandi (40% del volume totale), privati (50% del volume totale).

I principali destinatari dell'azione del Customer Care sono gli utenti esterni per i quali è stato sviluppato un modello di assistenza profilata in base alla tipologia (Pubblica Amministrazione, imprese, privati), con lo scopo di rispondere efficacemente alle diverse aspettative degli utenti. Gli interlocutori interni sono circa 120 colleghi delle varie Funzioni di business che sono diventati attori fondamentali nella strutturazione della knowledge base e dei processi a supporto.

Il cambio del modello operativo avvenuto nel 2020, infatti, ha favorito, attraverso una **trasformazione sia digitale sia funzionale**, una modalità di lavoro sempre più integrata anche all'interno dell'Azienda.

I destinatari delle campagne di promozione sono per il **90% referenti tecnici e soggetti privati** che hanno già un contratto in essere con il GSE. Il restante **10% rappresenta i potenziali clienti (prospect)** che potrebbero essere interessati alle attività del GSE.

Le modalità operative utilizzate nel processo di miglioramento continuo del servizio sono state: la semplificazione; l'ascolto degli utenti; una maggiore attenzione all'esperienza e all'autonomia dell'utente; un approccio ai prodotti; l'adozione di strumenti di knowledge management pubblica; la centralizzazione delle comunicazioni e delle funzionalità.



L'utilizzo della **nuova piattaforma di case e knowledge management**, in esercizio già dal 2019 per il Conto Termico e i Certificati Bianchi, **è stato esteso, nel corso del 2020, a tutti i servizi del GSE**. Grazie all'analisi della Voice of Customer, è stata effettuata un'importante attività di revisione, semplificazione e aggiornamento di tutte le procedure per la gestione del servizio di Contact Center.

Sono stati pubblicati oltre **2.500 nuovi articoli** di knowledge per supportare gli utenti nella ricerca in autonomia delle informazioni.

Il Customer Care provvede all'aggiornamento continuo delle procedure di risoluzione dei quesiti e della knowledge base e dei relativi strumenti di validazione, grazie anche all'analisi dei dati di navigazione e di fruizione dei contenuti (customer experience).

ANDAMENTO DEI VOLUMI PER CANALE

	2020	2019	Media mensile 2020	Media mensile 2019
Telefono	180.274	320.120	15.023	26.677
E-mail	12.805	163.205	1.067	13.600
Portale di supporto	121.184	23.863	10.099	1.989
Area Clienti	28.627		2.386	
Prioritario	1.244	2.066	104	172
Canali derivati*	23.950	35.943	1.996	2.995
Outbound telefonico/mail	2.453	6.532	204	544
Callback telefonico da IVR	10.420	22.676	868	1.890
Callback telefonico da portale di supporto	48.219	3.771	4.018	314
Totale volumi (Pervenuto lavorabile)	429.176	578.176	35.765	48.181

\*Quesiti derivati da una stessa segnalazione.

LE AZIONI DI POTENZIAMENTO 2020

NUOVO PORTALE DEI SERVIZI

Il 27 aprile 2020 è stato pubblicato il nuovo Portale dei Servizi che integra promozione, assistenza e processi per l'erogazione degli incentivi e che rende fruibile e intuitiva l'esperienza dell'utente. Il nuovo portale permette la centralizzazione delle richieste di servizi e di contratti verso il GSE, la visualizzazione centralizzata delle notifiche e delle comunicazioni del GSE ai suoi clienti, la visualizzazione dei pagamenti ora per ora e la gestione di tutte le funzionalità di supporto e assistenza. I principali interventi di miglioramento sono stati: la strutturazione della knowledge base con metadati, tag e multilivello per aumentare l'autonomia dell'utente nella ricerca delle informazioni. Gli interlocutori esterni possono interagire con i contenuti esprimendo pareri di utilità/bontà sui singoli articoli di knowledge; la razionalizzazione delle comunicazioni outbound, evitando l'eccesso di informazione che non favorisce la soluzione in autonomia dei quesiti da parte dei nostri interlocutori; l'approfondimento della struttura di Survey, dando valore ai feedback degli utenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Da maggio 2020 è stato avviato un **tavolo settimanale sull'analisi della qualità del servizio** in cui viene analizzata la lavorazione dei quesiti e vengono decise le azioni da intraprendere sui processi o sugli strumenti di gestione. Da questa analisi costante è stato possibile individuare i tre principali argomenti di "insoddisfazione", reali o percepiti, da parte degli utenti del GSE:

- riscontro sulle istruttorie in corso;
- variazione IBAN e cambio titolarità;
- chiarimenti sui pagamenti per i servizi di Conto Energia e Scambio sul Posto.

Tali temi, che **rappresentano più del 50% dei feedback ricevuti**, sono già oggetto di attività progettuali in corso da parte del GSE (per esempio, rappresentazione chiara e semplice del ciclo di fatturazione attiva e passiva per ogni servizio gestito). Le azioni già messe in campo, analizzando i feedback degli utenti, riguardano la semplificazione della procedura di recupero delle credenziali di accesso all'Area Clienti, la modifica di risposte standard risultate poco chiare, l'aggiunta di nuove FAQ o di chiarimenti nelle FAQ esistenti, la creazione di una procedura per gestire al meglio gli utenti non soddisfatti del servizio ricevuto. Tali azioni hanno contribuito, negli ultimi 5 mesi del 2020, **all'incremento di circa il 10% della soddisfazione** degli utenti sul servizio erogato.

ALTRI INDICATORI

	2020	2019	2018
Tempo attesa risposta operatore (incluso IVR)	2.41 minuti	2.26 minuti	5.34 minuti
Risposta operatore su totale chiamate (livello del servizio)	0,9366	0,9469	0,8752
Tempo di lavorazione delle richieste pervenute tramite e-mail	circa 2 giorni	circa 2 giorni	circa 12 giorni
Durata media della conversazione telefonica	5.14 minuti	5.29 minuti	7.07 minuti

All'interno dell'Area Clienti sono attualmente in corso alcuni sviluppi volti a: centralizzare e rendere visibili all'utente le informazioni di pagamento attualmente ubicate nei portali verticali (per esempio, avvisi di pagamento, download delle fatture attive GSE del D.M. tariffe, importi pagati con download del file); permettere un'identificazione forte dell'utente e una conseguente bonifica delle anagrafiche con dati certificati (accesso tramite SPID). I maggiori vantaggi per l'utente sono una registrazione più semplice e quindi un accesso immediato ai servizi del GSE, la semplificazione della ricerca e della fruizione delle comunicazioni (tecniche/di processo) e la centralizzazione in un'unica sezione, dove l'utente può dialogare, in modo strutturato, con il GSE.





## FOCUS | CONTROLLO QUALITÀ

L'efficacia dei processi e la soddisfazione dei clienti sono obiettivi perseguiti tramite la costante implementazione di strumenti e principi per la gestione della qualità dei processi interni al fine di identificare e promuovere eventuali azioni di miglioramento, di innovazione e ottimizzazione delle operazioni e delle risorse. Le attività operative della Società relative al supporto delle fonti rinnovabili sono costantemente soggette alla mappatura dei processi, all'aggiornamento delle procedure aziendali e al monitoraggio dei livelli del servizio reso all'esterno attraverso specifici indici di performance. Riguardo al monitoraggio dei livelli di servizio, sono stati predisposti un datawarehouse e alcuni cruscotti dedicati, e sono stati identificati indicatori per rappresentare, internamente ed esternamente, i livelli di servizio dei principali processi del dipartimento a supporto delle fonti rinnovabili. Al fine di monitorare la qualità dei processi e identificare e proporre le azioni di miglioramento, è stato progettato un **Modello di Gestione della Qualità**. Questo strumento, attualmente in attesa di implementazione, consentirà di misurare, secondo determinati criteri e KPI, la qualità di un processo e individuare le azioni di miglioramento e le best practice interne. I servizi erogati dal GSE sul quale è previsto effettuare l'attività di gestione della qualità sono le valutazioni relative alla richieste di ammissione agli incentivi, la gestione del mantenimento dell'incentivo a seguito di interventi di manutenzione e ammodernamento per impianti alimentati a fonti rinnovabili, le fasi di contrattualizzazione con i titolari degli incentivi, la validazione e la gestione delle misure ricevute dai Gestori di Rete e le fasi di valorizzazione economica delle partite energetiche. I criteri di valutazione secondo i quali verranno monitorati i processi sono rappresentati da cinque dimensioni. Ciascun processo, verrà misurato secondo le dimensioni di "Omogeneità", "Replicabilità", "Tracciabilità", "Tempestività" e "Chiarezza e Trasparenza".

Il GSE, infatti, come Pubblica Amministrazione volta alla ricerca del miglioramento continuo, fra i propri compiti in ambito di sostenibilità deve garantire omogeneità di trattamento verso il cittadino/cliente, incrementare una standardizzazione degli output prodotti e assicurare una Root Cause Analysis al fine non solo di identificare la causa di eventuali criticità ma anche di effettuare azioni predittive. A valle dell'implementazione del Modello si procederà con la stesura di un Piano di Miglioramento per i processi sottoposti a controllo e con l'individuazione di quelle che, attualmente, sono le best practice presenti all'interno del Dipartimento. I principi di "Chiarezza e Trasparenza" sono, inoltre, particolarmente rilevanti per il GSE, che, in ottemperanza al D.Lgs. 33/2013 - Decreto Trasparenza, ha predisposto, sul sito istituzionale, le sezioni dedicate "Società Trasparente" e "Open Data", finalizzate ad assicurare l'accessibilità totale dei dati e dei documenti.

## INNOVAZIONE DEI PROCESSI

### 4.2.2

In coerenza con la mission aziendale, il GSE è costantemente impegnato in un processo di innovazione relativamente alle tematiche dell'efficienza energetica, della sostenibilità e dell'economia circolare. I pilastri fondamentali per l'implementazione continua di processi innovativi si basano su una governance orientata all'innovazione e sulla definizione di modelli di sostenibilità ed economia circolare. Sono state avviate specifiche attività di cooperazione con enti di ricerca e istituzioni allo scopo di acquisire una visione strategica e sistemica che permetta al GSE di arricchirsi di **nuove competenze sui temi dell'open innovation, dell'innovazione digitale e della ricerca tecnologica**. Tramite la creazione di nuove opportunità di partnership e il consolidamento delle collaborazioni in essere a livello aziendale nell'ambito della ricerca tecnologica e di sistema in campo energetico, il GSE mira a consolidare il suo ruolo istituzionale sui temi dell'innovazione intesa come **leva per avvantaggiare la transizione energetica** e la realizzazione/promozione delle attività tecniche e tecnologiche.

Tra i maggiori progetti di ricerca e innovazione cui ha preso parte il GSE nel corso del 2020 si annoverano, a livello nazionale, i seguenti.

- **PROGETTO ANITA:**  
nel corso del 2020 è stata presa in carico la gestione del protocollo di intesa per la collaborazione istituzionale tra GSE e ANITA (Associazione Nazionale Imprese Trasporti Automobilistici), relativa a un arco temporale di tre anni, volto a favorire la realizzazione di attività congiunte per la diffusione di **approcci innovativi e sostenibili relativamente al settore autotrasporto merci e logistica**. Il principale scopo del protocollo è quello di supportare le imprese aderenti all'associazione nell'adozione di azioni che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi europei di decarbonizzazione del settore al 2030, coerentemente con gli indirizzi strategici contenuti nel Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC).
- **PROGETTO PIEMONTE INNOVAZIONE:**  
come avvenuto nel corso del 2019, anche per il 2020 il GSE ha preso parte alla commissione valutatrice dei progetti di innovazione sociale e tecnologica del territorio, nell'ambito del premio "Piemonte Innovazione" promosso da ANCI PIEMONTE.
- **TAVOLO DI LAVORO Italian BlockChain Service Infrastructure (IBSI):**  
nell'ambito delle collaborazioni rivolte alla trasformazione digitale, è stato definito e sottoscritto un protocollo di intesa volto a formalizzare la costituzione del Tavolo di lavoro IBSI (collaborazione avviata informalmente a fine 2019 sui temi della sostenibilità energetica con AGID, Poste Italiane, INPS, Infratel, Sogei ed RSE) al fine di fornire un contributo alla definizione di un'infrastruttura blockchain nazionale integrata e compatibile con analoga infrastruttura in fase di completamento da parte della European Blockchain Partnership (EBP) della Commissione europea.
- **POC TECNOLOGICHE:**  
relativamente agli ambiti tecnologici, nel corso del 2020 sono stati realizzati e illustrati, alla presenza di rappresentanti di soggetti istituzionali quali MiSE e ARERA, ambienti di simulazione (Proof of concept - POC) finalizzati a verificare la valenza della tecnologia blockchain riguardo ai temi della transizione energetica e della sostenibilità ambientale e sociale, con particolare attenzione agli ambiti relativi al tracciamento end-to-end della filiera dei biocarburanti e al supporto alla mobilità sostenibile, illustrando possibili soluzioni/modelli tecnologici e di processo idonei a un'eventuale successiva fase di industrializzazione. Contestualmente a tale sperimentazione è stata avviata, con previsione di completamento nei primi mesi del 2021, un'analoga verifica con la tecnologia blockchain per quanto concerne l'autoconsumo collettivo e le comunità energetiche.



Tra le attività progettuali cui ha preso parte il GSE nel corso del 2020 vi sono anche progetti internazionali. Le call europee svolte nel corso del 2020 sono state:

- **progetto “COME RES Community Energy for the uptake of RES in the electricity sector: Connecting long-term visions with short-term actions”**, finalizzato a facilitare la diffusione sul mercato delle tecnologie energetiche basate su fonti rinnovabili attraverso la costituzione delle Comunità Energetiche Rinnovabili (RECs);
- **progetto “Decarbonising islands using renewable energies and hydrogen - H2 Islands”**, relativo alla realizzazione di un progetto pilota per la produzione di idrogeno da utilizzare nel settore dei trasporti ferroviari;
- **partecipazione alla costituzione di una rete europea di poli per l’innovazione (European Digital Innovation Hubs - EDIH)** cui sarà affidato il compito di assicurare la transizione digitale dell’industria, con particolare riferimento alle PMI e alle Pubbliche Amministrazioni coinvolte nella transizione energetica. Tale progetto ha superato la selezione nazionale e nel corso del 2021 vedrà lo sviluppo della selezione in ambito europeo;
- realizzazione di 2 **workshop relativi alle tecnologie di Intelligenza Artificiale, Big Data, Realtà Virtuale e Realtà Aumentata**, funzionali alla diffusione della conoscenza della tecnologia e alla definizione di possibili ambiti di impiego della stessa nell’ambito delle energie rinnovabili e della sostenibilità.

## L’IMPEGNO DEL GSE NEL DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

### 4.3

Tra gli impegni che il GSE porta avanti con determinazione vi è quello di operare a supporto della creazione di una cultura sempre più orientata al cambiamento in ottica di sostenibilità. Tale obiettivo viene realizzato attraverso un potenziamento costante delle attività di comunicazione e sensibilizzazione rivolte sia ai propri business partner sia in senso più ampio a tutta la collettività, implementando progetti e programmi di education nelle scuole, garantendo una presenza costante nelle comunità, supportando, anche grazie al coinvolgimento dei propri dipendenti, iniziative di carattere sociale.

## COMUNICAZIONE ESTERNA ED EVENTI

### 4.3.1

#### LA COMUNICAZIONE

La comunicazione del GSE si rivolge a cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione con l’obiettivo di diffondere la cultura dell’uso di energia sostenibile attraverso le informazioni sui servizi erogati, le campagne di sensibilizzazione sui temi della transizione energetica, e in senso più ampio della sostenibilità, e l’organizzazione di eventi o la partecipazione a convegni del settore.

L’attività di comunicazione è stata potenziata alla luce del panorama inedito delineato dalla pandemia da COVID-19. Uno scenario che ha reso quanto mai determinante il ruolo della comunicazione digitale e la sua improvvisa evoluzione.

Assecondando l’esigenza di un Paese sempre più connesso e vicino ai cittadini, nel 2020 la comunicazione della Società si è spostata esclusivamente online e lo ha fatto anzitutto attraverso il sito, mettendo a disposizione nuovi percorsi per migliorare il grado di conoscenza dei propri stakeholder e sviluppando nuovi strumenti digitali per supportare gli utenti nelle iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile.

Le iniziative di comunicazione sono state quindi perseguite ponendo l’accento sulla sostenibilità come valore chiave per la ripresa post COVID-19 e tenendo presenti 3 obiettivi:

Costruire un capacity building sui servizi erogati per facilitare l’accesso ai nostri servizi (target: imprese e PA)

Aumentare la consapevolezza sui temi legati all’impatto ambientale per favorire l’evoluzione dei comportamenti di tutti i cittadini (target: cittadini)

Trasmettere la piena vicinanza al Paese in tempo di emergenza da COVID-19



#### FOCUS | GSE GOLD PERFORMER DIGITAL

Il 2020 ha rappresentato un cambio di paradigma nella comunicazione del GSE, che si è basata su una precisa strategia guidata dalla trasparenza e poi rimodulata alla luce della pandemia. Grazie a questo cambio di paradigma nella comunicazione, il GSE è risultato **“Gold Performer digital”** nella ricerca **.trust di Lundquist**, lo studio che analizza la comunicazione delle grandi aziende dal punto di vista della trasparenza e del dialogo con gli stakeholder. Nello specifico il GSE è stato premiato per la capacità di trasmettere, anche in un contesto peculiare come quello attuale, i valori della sostenibilità e di promuovere l’efficienza energetica, come parte integrante della cultura aziendale.



PERCORSI DIGITALI

La struttura del sito è stata costantemente aggiornata con la pubblicazione di news ed eventi, pubblicazioni, aggiornamenti sui servizi erogati, nuove sezioni di approfondimento e supporto, storytelling e contenuti multimediali. Tra le novità introdotte nel 2020 ricordiamo le seguenti.

L'area web **"Emergenza COVID-19"**, una sezione dedicata agli operatori per verificare in tempo reale l'elenco dei procedimenti amministrativi e degli adempimenti connessi prorogati a causa della pandemia, e l'area web COVID-19 riguardo alle iniziative del GSE, che racconta tutte le iniziative intraprese dall'Azienda per tutelare i dipendenti, favorire gli operatori, aiutare il Paese.

Le **"Mappe del Conto Termico"**, nuovi strumenti digitali dedicati alle imprese e alla Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di fornire le informazioni necessarie per ottenere gli incentivi e il supporto per orientarsi tra la normativa, i portali e i manuali a disposizione sul sito GSE. È prevista in una fase successiva la creazione di una web app per guidare step by step, attraverso percorsi interattivi, le PA e le imprese nella progettazione di interventi di efficienza energetica.

L'area web **"Interventi e Simulatori"**, con quattro nuovi strumenti di simulazione digitale relativi a interventi di efficienza energetica a disposizione di amministrazioni locali e imprese che intendano realizzare investimenti. Nell'area sono disponibili anche approfondimenti specifici sugli incentivi erogabili dal GSE per cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni e le guide agli interventi di efficienza energetica.

L'area web **"Gruppi di autoconsumatori e comunità di energia rinnovabile"**, nella quale sono riportati i requisiti, le modalità di richiesta per accedere al servizio, lo schema di contratto standard, i criteri di calcolo e le tempistiche di erogazione dei contributi economici da parte del GSE.

La **"Dichiarazione di Accessibilità"**, una nuova area del sito a disposizione degli utenti per verificare il livello di accessibilità del sito GSE rispetto a quanto previsto dalle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emesse dall'Agenzia per l'Italia Digitale e inviare un feedback per segnalare eventuali difficoltà nell'accesso a informazioni e contenuti del sito. Nel 2021 saranno realizzati percorsi digitali basati sul bisogno degli utenti rispetto ai servizi erogati potenziando, in particolare, la sezione web dedicata alla Pubblica Amministrazione.

ELEMENT+

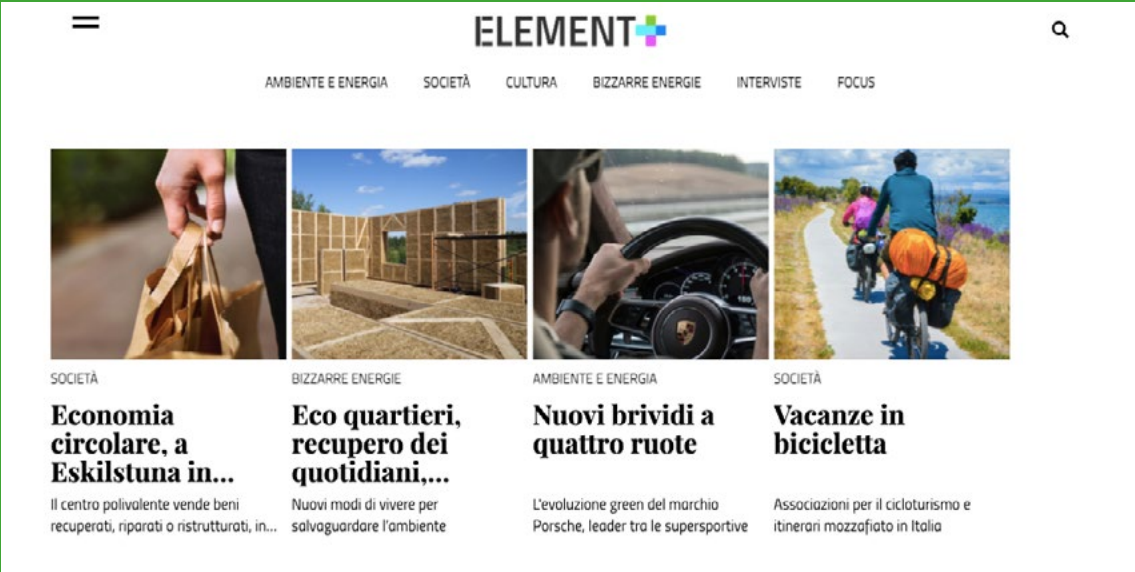


FOCUS | ELEMENT PLUS

Sostenibilità, green, impatto zero, sono tutti termini entrati nel vocabolario comunemente utilizzato dagli italiani. L'attenzione verso il rispetto dell'ambiente e del pianeta ha portato negli ultimi anni a un acceso dibattito volto a individuare soluzioni sostenibili applicabili alla vita quotidiana, che coinvolge cittadini, aziende e Pubbliche Amministrazioni. I trend di ricerca online confermano l'interesse degli italiani e la voglia di informarsi in rete: si nota infatti un incremento, negli ultimi anni, di ricerche per termini come "sostenibile", "ecosostenibile", "sostenibilità".

Se a questo si aggiungono i dati relativi all'utilizzo di strumenti digitali da parte della popolazione (in aumento a livello globale per tutte le fasce d'età soprattutto in seguito alle restrizioni portate dall'emergenza sanitaria), ecco che **la decisione di allargare il panorama di comunicazione del GSE attraverso l'apertura di un blog risulta un'evoluzione naturale.**

Element + è un nuovo strumento di comunicazione digitale che parlerà di sostenibilità a 360°: non solo energia, quindi, ma cultura, società, innovazione, economia e molto altro. L'obiettivo è inserirsi nel dibattito sullo sviluppo sostenibile, sempre più al centro dell'attenzione dell'opinione pubblica, offrendo agli utenti e a tutti i player strumenti, informazioni e approfondimenti.



IL PASSAGGIO DALLA CARTA AL DIGITALE

Element + nasce dal passato cartaceo della rivista quadrimestrale Elementi. Il passaggio dalla carta stampata a un blog segue la naturale evoluzione dei mezzi e delle modalità di comunicazione e consente di raggiungere una platea più ampia con maggiore immediatezza. Element + nasce come contenitore di informazioni e approfondimenti su temi di sviluppo sostenibile, ma anche come strumento di relazione con gli stakeholder attraverso la condivisione di contenuti correlati all'attività del GSE.

Questa svolta digitale fonda comunque le sue radici nel passato cartaceo: il nome del blog, "Element +", richiama quello di "Elementi", ma mette in evidenza la novità e la voglia di allargare gli orizzonti. Il nuovo strumento digitale permetterà infatti di offrire agli utenti e a tutti i player coinvolti strumenti, informazioni e approfondimenti utili a fare chiarezza e a sviluppare il pensiero critico, sfruttando tutte le possibilità offerte dai diversi canali, e contenuti multimediali di approfondimento per rendere le informazioni accessibili a tutti.



## CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE INTEGRATA

**ANCHE IL GSE NON SI FERMA** è una campagna che pone in risalto le misure a sostegno del Paese intraprese dal GSE in vista dell'emergenza legata al COVID-19 e sottolinea l'impegno continuo della Società a favore del territorio. Il lancio della campagna è avvenuto in occasione della proroga, a favore degli operatori, dei termini per produrre dati e documenti richiesti dal GSE nell'ambito dei procedimenti amministrativi per le rinnovabili e l'efficienza energetica.

**IO DONO UN'ORA** è la prima iniziativa solidale per l'emergenza del COVID-19 lanciata dal GSE. Lanciata a marzo, la campagna comunica all'esterno l'iniziativa dei dipendenti del GSE di donare il corrispettivo di un'ora di lavoro all'ospedale Spallanzani con l'intento di sensibilizzare anche le altre realtà lavorative. È stato realizzato per l'occasione uno storytelling video con i dipendenti in smart working ripresi dalle loro postazioni domestiche.

**UN KWH PER IL PAESE** è la call to action con cui il GSE ha invitato cittadini e imprese beneficiari degli incentivi ad agire in prima persona donando alla Protezione Civile per la lotta al COVID-19 una quota parte, a propria discrezione, degli incentivi loro spettanti. L'iniziativa, lanciata sul sito, sui social e con una campagna direct-mail, è stata indirizzata inizialmente a quanti percepiscono incentivi in Conto Energia. Successivamente è stata ampliata anche a tutti gli altri operatori delle rinnovabili elettriche. La campagna si è conclusa con oltre 670.000 euro donati.

**10 ANNI DI SOSTENIBILITÀ** è un video pubblicato dal GSE sui propri canali e sul sito istituzionale, in occasione del decennale della realizzazione del Bilancio di Sostenibilità, per raccontare i risultati raggiunti in questo periodo. Alla base dell'iniziativa vi è la volontà di delineare la sostenibilità come percorso, oltre che come valore. Un cammino che si evolve, cambia e si sviluppa contestualmente all'evoluzione dei territori.

**COMUNI SOSTENIBILI** è l'iniziativa che ha l'obiettivo di porre in risalto il Premio con cui il GSE valorizza i Comuni che si sono maggiormente distinti in termini di interventi di sostenibilità. La comunicazione del premio si è tradotta con il lancio di una pagina web tramite lo stand virtuale GSE all'Assemblea ANCI Digital e con la diffusione di due video promozionali per dare rilievo alle Amministrazioni premiate per sensibilizzare i sindaci di tutta Italia a intraprendere iniziative a favore dello sviluppo sostenibile del proprio territorio. Anche l'evento di premiazione è stato trasmesso in occasione della XXXVII Assemblea ANCI.

## DATI WEB

Sito [www.gse.it](http://www.gse.it)



**1.996.508**  
Visitatori unici  
nel 2020

**160**  
News pubblicate nel 2020

**172**  
Documenti  
pubblicati nel 2020

**+3.000**  
Totale pagine del sito web

## CANALI SOCIAL

Il GSE è consapevole del fatto che oggi un'azienda non 'esista' realmente in rete se non è rappresentata anche sui canali social. Interagire con i propri follower, creando una relazione costante nel tempo, diviene una scelta strategica e vincente. Proprio per questo e nell'ottica della promozione di una più efficace comunicazione con stakeholder e potenziali utenti, il **GSE è oggi presente sui social media con 5 account ufficiali**.

## GSE SUI CANALI DIGITALI



**Twitter** - @GSErinnovabili:  
informazioni in tempo reale sui servizi erogati e sull'evoluzione del settore energetico



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



**YouTube** - Il canale ufficiale del GSE con i video degli eventi istituzionali, le interviste e i tutorial sugli applicativi dell'Area Clienti



**Slideshare** - Il principale strumento per condividere presentazioni ufficiali e documenti pubblicati dal GSE sul sito web



**Issuu** - Tutte le edizioni del magazine aziendale Elementi in formato digitale

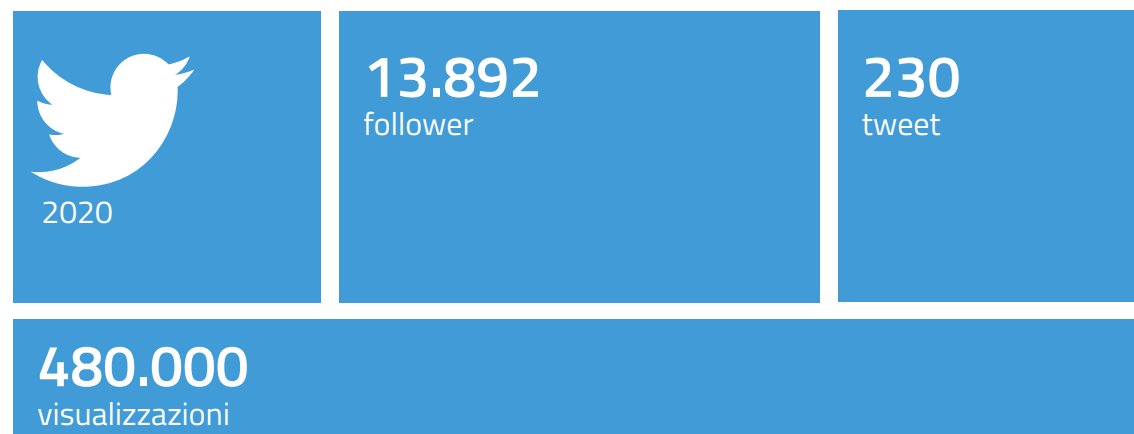
**in**  
2020

**44.000**  
follower

**187**  
post pubblicati

**713.397**  
visualizzazioni





#### GLI EVENTI DIGITAL

Nel 2020, la necessità di potenziare la presenza online del GSE è stata sviluppata anche tramite l'organizzazione di alcuni eventi e la partecipazione a essi.

Oltre ai numerosi webinar informativi e formativi sui meccanismi di incentivazione rivolti a imprese, PA e operatori, si è posto l'accento sulla dimensione istituzionale, a partire dalla presentazione del Rapporto delle Attività 2019, avvenuta per la prima volta in web conference.

L'evento ha rappresentato un'occasione per fare il punto sulla situazione attuale del sistema energetico nazionale e per delinearne le prospettive evolutive, nell'ottica di proporre soluzioni di sviluppo sostenibile per rilanciare il Paese nel post pandemia.

Il GSE ha poi raccolto la sfida di partecipare ai principali eventi fieristici del settore che, in osservanza delle normative di contenimento dell'emergenza COVID-19, si sono svolte online.

Prima tra tutte, **Ecomondo - Key Energy**, in cui il GSE ha affiancato le istituzioni, attraverso gli eventi di apertura, nel dibattito incentrato sulla sostenibilità come pilastro del recovery plan per il Paese. L'Azienda ha inoltre preso parte ai **seminari tecnici con focus su efficienza energetica e autoconsumo**.

Particolarmente rilevante è stata l'adesione della Società alla **XXXVII Assemblea ANCI**, il più importante appuntamento informativo e formativo dedicato agli enti locali e agli altri soggetti pubblici, beneficiari di consistenti servizi del GSE, dedicati alla riqualificazione del patrimonio pubblico. L'Assemblea, trasformata in una "digital experience", ha consentito la partecipazione del GSE con uno stand virtuale incentrato sulla premiazione di **"Comuni Sostenibili"** e sui servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione. Nell'ambito dell'Assemblea ANCI, il GSE ha preso parte a una sessione della Plenaria e ha organizzato un webinar incentrato sui finanziamenti a sostegno degli enti locali, chiamando a raccolta le istituzioni coinvolte nella rigenerazione del patrimonio pubblico.

L'esperienza maturata nell'ambito degli eventi online ha consentito al GSE di raggiungere, in poco tempo, un pubblico numeroso e di testare nuove forme di dialogo con i propri stakeholder, strumenti che consentono di accorciare le distanze e che concorrono a delineare un percorso di transizione ecologica e digitale.

#### INIZIATIVE EDITORIALI

Nel 2020 è stato realizzato e pubblicato il volume **"Colloqui sostenibili"**. A confronto con chi crede nella transizione green", edito da Marsilio.

La sostenibilità, tema cardine delle attività del GSE, è la protagonista di quest'opera, e insieme il filo conduttore di una serie di interviste a personaggi illustri della scienza, dell'arte, della comunicazione, della cultura, dell'impresa, dell'economia e della società civile.

#### RAPPORTI CON I MEDIA

Il GSE assicura i rapporti con la stampa locale, nazionale e internazionale, organizza interviste o incontri stampa con il vertice o con altri rappresentanti delle strutture aziendali. Promuove, in maniera costante e coerente, l'immagine del GSE coordinando le uscite sulla stampa e verificando la qualità e la correttezza delle notizie e degli articoli divulgati.

La costante relazione con i media permette di assicurare il monitoraggio quotidiano delle notizie rilevanti per il GSE, pubblicate nel corso della giornata dai quotidiani di settore e dalle agenzie di stampa nazionali. Inoltre si evidenziano i costanti rapporti con gli uffici stampa di istituzioni, enti e imprese in occasione di eventi ai quali partecipano i vertici del GSE.

Nel 2020 l'attività di relazione con i media ha permesso l'uscita di oltre **4.500 articoli** riguardanti le attività del GSE, in particolare sui temi della promozione della sostenibilità, degli incentivi alle fonti rinnovabili e all'efficienza energetica, nonché della formazione rivolta alla PA, agli studenti e ai tecnici del settore.

Nel 2020 si è evidenziato un **incremento degli articoli pubblicati di circa il 50% rispetto al 2019**. In particolare, gli articoli hanno riguardato l'attività di formazione del GSE rivolta agli enti locali e gli interventi di riqualificazione energetica incentivati attraverso il Conto Termico, con particolare riferimento alle scuole e agli edifici pubblici. Sono stati inoltre **pubblicati 36 comunicati stampa**, 14 dei quali ascrivibili ad attività di formazione e promozione della sostenibilità, 9 relativi all'Azienda, 7 a nuovi strumenti e incentivi, 5 all'emergenza COVID e 1 di altra natura.

## LA COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE

### 4.3.2

Il GSE prevede un'attività formativa finalizzata alla diffusione dei principi della sostenibilità all'interno di università, scuole e istituzioni di formazione di ogni ordine e grado, per contribuire ad accrescere, nel mondo del lavoro, competenze funzionali e utili a favorire la transizione energetica del Paese e l'impatto positivo di una cultura del vivere sostenibile sulla comunità.

Nello specifico la stretta collaborazione che dal 2011 il GSE intrattiene con le scuole, a partire da quelle dell'infanzia fino alle scuole secondarie di secondo grado, ha l'obiettivo di avvicinare i giovani al mondo delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica e dello sviluppo sostenibile.

Grazie al progetto **"GSE incontra le scuole"**, l'Azienda entra in contatto con migliaia di bambini e ragazzi, organizzando giornate di didattica in presenza, sia all'interno della sede GSE sia mediante trasferte su tutto il territorio nazionale.

La pandemia da COVID-19 e il contesto emergenziale ancora in corso hanno avuto impatti anche sul progetto didattico, poiché non è stato più possibile svolgere lezioni in presenza. Il GSE ha affrontato la nuova sfida attraverso l'uso della tecnologia associata alla dimensione educativa e formativa. È stato pertanto rimodulato il format tradizionalmente erogato in presenza con l'obiettivo di condividere con studenti e insegnanti un percorso esperienziale totalmente da remoto, mutuando così il metodo della "didattica a distanza" caratterizzato dall'utilizzo di strumenti tecnologici per favorire il coinvolgimento e permettere agli studenti di interagire nel corso delle lezioni virtuali.

## GSE INCONTRA LE SCUOLE | I NUMERI

Nel corso del 2020, sono state programmate 19 giornate di formazione per un totale di 21 incontri. Gli studenti formati sono stati **circa 1.680**, 16 dei quali appartenenti alla scuola dell'infanzia, 85 alla scuola primaria, 800 alla scuola secondaria di primo grado, 781 alla scuola secondaria di secondo grado. Le Regioni interessate dalle giornate di formazione sono state 5: Lazio, Campania, Puglia, Basilicata e Sicilia.

Il progetto è accompagnato da un'attività di comunicazione per singoli target scolastici.

I ragazzi della **Scuola Secondaria** appartengono alla **generazione Z** (dagli 11 ai 19 anni) e a loro sono erogate lezioni frontali con focus sugli argomenti di tipo tecnico. Le lezioni si svolgono con l'utilizzo di slide e video emozionali. Al termine delle lezioni, è consegnata la mini guida **"A Scuola di Energia"**, curata sia nella grafica sia nei contenuti dai dipendenti del GSE, che affronta le tematiche legate allo sviluppo sostenibile. Insieme alla mini-guida è consegnato il **fumetto "A Panda Piace"**, incentrato sui cambiamenti climatici, sul coraggio di cambiare i propri comportamenti e sui mezzi che la nostra società può impiegare per trasformare la transizione energetica in una rivoluzione gentile.

Per i bambini dai 4 ai 5 anni che frequentano la **scuola dell'Infanzia**, e appartengono alla **generazione Alpha**, è stato progettato un **modulo ad hoc basato** sull'ascolto attivo di una favola ideata internamente al GSE: **"Il Pianeta Puzzone"** che narra di un pianeta triste che può tornare alla sua vera bellezza solo se troviamo in noi stessi il coraggio di cambiare.

Alla generazione Alpha appartengono anche i bambini della scuola Primaria (dai 6 ai 10 anni) a cui sono erogate lezioni frontali con l'ausilio di slide e video e dando spazio all'intervento degli studenti. Alla fine delle lezioni, è distribuita la mini guida **"A Scuola di Energia"**.





## FOCUS | GSE EDUCATION

Il progetto GSE Education ha l'obiettivo di garantire l'erogazione di prodotti formativi che valorizzano i meccanismi incentivanti gestiti dal GSE, dedicati ai tecnici pubblici, ai professionisti e alle PMI. Inoltre, prevede un'attività formativa finalizzata alla diffusione dei principi della sostenibilità all'interno di università, scuole e istituzioni di formazione di ogni ordine e grado, per contribuire ad accrescere, nel mondo del lavoro, competenze funzionali e utili alla transizione energetica del Paese e a favorire l'impatto positivo di una cultura del vivere sostenibile sulla comunità. Esso comprende i seguenti progetti.

**"Fuoriclasse scuola e territorio"** nasce dalla costante collaborazione tra il GSE ed ENEA con lo scopo di favorire gli interventi di riqualificazione energetica degli enti locali sugli edifici scolastici su cui sono stati effettuati o sono previsti interventi di riqualificazione energetica mediante l'utilizzo di uno o più strumenti di incentivazione del GSE. L'obiettivo è generare uno strumento didattico che possa valorizzare le scuole riqualificate attraverso gli incentivi del GSE e trasformare i ragazzi e le loro famiglie in "Agenti del cambiamento", promotori di una trasformazione dei comportamenti sia individuali sia collettivi. La diffusione di un'educazione sostenibile può aiutare a combattere la povertà energetica, contribuendo a ridurre i costi sostenuti dalla collettività per la gestione e la manutenzione degli alloggi pubblici. Cinque Comuni sono stati coinvolti nel progetto per la realizzazione di progetti pilota. Per arricchire la proposta formativa e introdurre una caratteristica distintiva al progetto è stata ideata e progettata la Web App **"Impronta dei FuoriClasse"**. L'obiettivo principale è quello di aumentare l'attenzione ai consumi e all'ambiente in modo educativo e divertente aiutando i fruitori a condurre uno stile di vita consapevole e sostenibile. L'app consente di identificare la propria impronta ambientale e focalizza l'attenzione su 4 aree tematiche: energia, acqua, riciclo e mobilità. L'app sarà scaricabile negli app store nel 2021 e sarà utilizzata anche a scopi didattici ed informativi, rivestendo il ruolo di nuovo strumento a supporto della formazione.

**"GSE In\_FORMA la PA, le associazioni di categoria e le imprese"** è un piano di formazione e divulgazione, profilato in base a differenti target di riferimento e strutturato seguendo le esigenze del territorio. L'obiettivo del progetto è l'organizzazione di sessioni e incontri formativi e divulgativi destinati a tecnici, professionisti del settore che progettano interventi per privati, imprese e Pubbliche Amministrazioni. Tali eventi favoriscono allo stesso tempo la diffusione di una cultura della sostenibilità, grazie al ruolo di "moltiplicatori" dei soggetti coinvolti, e una semplificazione nella fruizione e nelle procedure di accesso ai meccanismi incentivanti e ai servizi regolati dal GSE. L'obiettivo è generare e consolidare conoscenze e competenze (capacity building) di coloro che operano nel settore energetico e diffondere le best practice per consentire che gli esempi virtuosi possano diventare un modello di riferimento per tutti. L'erogazione dei moduli formativi è costruita partendo dall'analisi e dallo studio di casi reali, con l'obiettivo di fornire gli strumenti necessari all'individuazione delle opportunità offerte dall'utilizzo dei meccanismi incentivanti e dai servizi gestiti dal GSE. Il progetto di formazione è realizzato in collaborazione con gli ordini e i collegi professionali e consente il riconoscimento dei crediti formativi. Il piano di formazione e informazione annuale nell'ambito del servizio GSE In\_FORMA ha previsto l'erogazione di **40 eventi in modalità digitale**, in considerazione dell'emergenza sanitaria, **consentendo la formazione di oltre 6.000 tra tecnici, professionisti e imprenditori e circa 1.800 tecnici della Pubblica Amministrazione.**

## ENERGIE IN ALTERNANZA

Nell'anno scolastico 2019-2020 è proseguito l'impegno del GSE a favore degli studenti dei trienni della scuola superiore nell'ambito dei percorsi PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento).

Il programma PCTO GSE **"Energie in Alternanza"** è basato su moduli formativi inerenti a tematiche tecnico-specialistiche, organizzative e di orientamento, erogati attraverso seminari, lectio magistralis, lab, workshop, business game e visite aziendali guidate.

"Energie in Alternanza" spazia da moduli didattici di base come la realtà del GSE, le professioni nel settore energetico, l'orientamento allo studio e al lavoro e le competenze professionali, per proseguire con moduli tecnico-specialistici che prevedono argomenti inerenti al mondo dell'energia, con particolare attenzione allo sviluppo sostenibile e alle fonti rinnovabili, scelti e attivati a seconda della specificità dell'indirizzo scolastico, in accordo con l'istituto.

Per l'anno scolastico 2019-2020 sono stati selezionati quattro istituti in diverse Regioni (Lazio, Molise e Basilicata), con i quali è stato elaborato uno specifico programma in relazione alle richieste degli istituti stessi.

Tale programma ha, quindi, previsto l'attivazione di circa 16 moduli (3 ore per modulo) per un totale di 48 ore, con un coinvolgimento di circa 170 studenti, provenienti da licei scientifici, istituti tecnici e professionali. A causa dell'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19, nel mese di marzo 2020, prima della sospensione totale dei 4 progetti PCTO GSE con gli istituti, sono stati erogati 5 moduli per un totale di 15 ore complessive. Pertanto, il GSE per l'anno 2020-2021 ha consentito agli istituti coinvolti ancora interessati di poter partecipare o candidarsi nuovamente al progetto formativo PCTO GSE.

## LA PROMOZIONE DELLA SFERA SOCIALE DELLA SOSTENIBILITÀ E DELLA SOLIDARIETÀ

### 4.3.3

Anche nel corso del 2020 il GSE ha continuato a sostenere le iniziative di carattere sociale nella convinzione che queste possano essere una concreta opportunità per garantire la propria presenza nella comunità, andando anche oltre la propria missione, più focalizzata sulla promozione dei valori e delle conoscenze in ambito ambientale.

L'impegno del GSE nel sociale è reso possibile attraverso l'attivazione di programmi di volontariato d'impresa, grazie ai quali l'Azienda promuove un rafforzamento sia dei legami interni sia di quelli con la comunità entro la quale opera. Nel corso del 2020, sono state portate avanti numerose iniziative, tra queste, si segnalano in particolare le seguenti.

**"IO DONO UN'ORA"** Per poter essere vicini alle istituzioni che si sono sin da subito impegnate per fronteggiare l'emergenza sanitaria, il GSE ha realizzato una campagna solidale rivolta ai propri dipendenti, lanciata a marzo 2020, in piena emergenza sanitaria da COVID-19 avviando la raccolta fondi da destinare all'Ospedale INMI Lazzaro Spallanzani di Roma mediante la creazione di un apposito sistema di adesioni nella intranet aziendale. I lavoratori aderenti all'iniziativa hanno donato un'ora del loro stipendio. Le donazioni sono state destinate dalla struttura sanitaria all'acquisto di apparecchiature mediche, strumenti di ricerca e materiale necessario per fronteggiare l'emergenza in corso.

**"IO DONO DI PIÙ!"** Attraverso questa ulteriore iniziativa è stata data ai dipendenti del GSE la possibilità di donare una o più ore della propria retribuzione, con l'opportunità di scegliere il beneficiario all'interno di una lista di enti in prima linea nella lotta al COVID-19. Le donazioni raccolte sono state devolute ai primi quattro enti 'più votati', nello specifico: l'INMI Spallanzani di Roma, la Croce Rossa Italiana, la Caritas di Roma, l'ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo.

**"Mele di AISM"** Anche per il 2020 il GSE ha sostenuto l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla pubblicando una news sull'intranet contenente le indicazioni utili per l'acquisto delle mele e per aderire all'iniziativa "Sacchetto sospeso". Anche nel periodo natalizio, accanto alle tradizionali stelline di Natale decorative, è stato possibile acquistare pandori e panettoni da regalare.



## LE AZIONI DI POTENZIAMENTO 2020

### MAPPE DEL CONTO TERMICO

Le mappe sono nuovi strumenti digitali dedicati alle imprese e alla Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di fornire le informazioni necessarie per ottenere gli incentivi e il supporto per orientarsi tra la normativa, i portali e i manuali a disposizione sul sito GSE. Sono profilate per tipo di utenza (PA, imprese, privati) e seguono la logica di navigazione di chi deve accedere agli incentivi, fornendo suggerimenti pratici per superare le criticità più frequenti. La sezione ha avuto 19.466 accessi dalla data di pubblicazione, il 28 maggio 2020, fino al 31 dicembre 2020.

Prossimo step del progetto: creare una web app per guidare step by step, attraverso percorsi interattivi, le PA e le imprese nella progettazione di interventi di efficienza energetica.

### ELEMENT +

Element + nasce dal passato cartaceo della rivista quadrimestrale Elementi. Il blog nasce come contenitore di informazioni e approfondimenti su temi di sviluppo sostenibile, ma anche come strumento di relazione con gli stakeholder attraverso la condivisione di contenuti correlati all'attività del GSE. Seguendo una precisa strategia, il blog, già pronto a novembre 2020, è stato messo online all'inizio del 2021.

### IMPLEMENTAZIONE DELLA CONTENT STRATEGY

Una precisa Content Strategy guida l'attività della comunicazione del GSE in tutti i suoi aspetti principali. Il 2020 ha rappresentato un cambio di paradigma nella comunicazione del GSE, che si è basata su una precisa strategia guidata dalla trasparenza e poi rimodulata alla luce della pandemia. Grazie a questo cambio di paradigma nella comunicazione, il GSE è risultato "Gold Performer Digital" nella ricerca .trust di Lundquist, lo studio che analizza la comunicazione delle grandi aziende dal punto di vista della trasparenza e del dialogo con gli stakeholder.

Nello specifico, il GSE è stato premiato per la capacità di trasmettere, anche in un contesto peculiare come quello attuale, i valori della sostenibilità, e di promuovere l'efficienza energetica, come parte integrante della cultura aziendale.

## LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI

### 4.4

#### APPROCCIO ALLA GESTIONE DELLA TEMATICA

Il GSE è costantemente impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale realizzando iniziative per migliorare la gestione di tali ricadute rispetto all'attività di business e coerentemente con la propria mission.

Attraverso la Direzione Sistemi Generali e la costituzione di un team ad hoc, supportato anche da fornitori esterni, la Società ha definito nel tempo una serie di strumenti di controllo volti a monitorare sistematicamente gli impatti ambientali diretti generati dalle proprie attività, proponendo allo stesso tempo elementi di miglioramento delle performance. Il team è composto dal Responsabile manutenzioni delle sedi, dal Responsabile dei consumi energetici e impianti speciali, dal Responsabile dei consumi e di risorse esterne, dal Responsabile delle misure del sistema di monitoraggio e dal RLSA (Rappresentante dei lavoratori alla sicurezza aziendale).

Uno dei principali progetti realizzati negli scorsi anni è stato l'implementazione di un sistema di monitoraggio sistematico dell'impatto ambientale dei processi gestiti per il Gruppo con sede a Roma, definito internamente come "Rosa della Sostenibilità".

Il sistema monitora gli impatti ambientali più rilevanti per le attività operative del Gruppo (consumo, autoprodotto di energia e diagnosi energetiche, consumo di acqua, consumi di carta, rifiuti) e consente, a fronte degli input operativi principali, di elaborare un output standardizzato e coerente con il framework GRI. Tra le attività oggetto di monitoraggio, oltre a quelle obbligatorie per legge (per esempio, misura dei consumi elettrici e gestione dei rifiuti) un numero consistente è frutto dell'approccio orientato alla buona gestione operativa e al perseguimento di specifici obiettivi coerentemente con la mission del GSE.

Tra le iniziative più rilevanti intraprese nel corso dell'anno, nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale, si evidenzia il processo di ottimizzazione dei cicli di vita della server farm attraverso un'innovazione nei sistemi di storage, grazie alla sostituzione dei dischi tradizionali con quelli SSD, riducendo in tal modo i consumi di energia elettrica presso le sedi aziendali.

Inoltre, nonostante le difficoltà legate all'emergenza COVID-19 che ha caratterizzato l'anno appena trascorso, le funzioni competenti stanno pianificando un percorso di ottimizzazione del corpo procedurale interno, da realizzare nel corso del prossimo biennio, innestando elementi di sostenibilità trasversali all'interno delle procedure aziendali e delle diverse istruzioni operative.

A titolo esemplificativo, nel prossimo futuro il GSE intende richiedere ai propri fornitori la certificazione ISO 14001:2015, o in alternativa un'autocertificazione ambientale, così da poter garantire una catena di fornitura sostenibile e, più in generale, avviare un percorso di promozione di queste tematiche lungo la propria supply chain. Oltre a questo, sempre per quanto concerne la supply chain e in particolare il Vendor Management, è prevista l'implementazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le varie fasi del processo di acquisto finalizzati a individuare la soluzione migliore sotto il profilo ambientale.

#### PERFORMANCE DELL'ANNO


Nella presente sezione vengono riportati i dati ambientali principali del 2020, evidentemente influenzati in maniera significativa dall'emergenza sanitaria legata al COVID-19, che ha imposto la chiusura, a partire dal mese di marzo, delle diverse sedi del Gruppo GSE e la conseguente estensione dello smart working all'intero organico.

I dati presentati si riferiscono agli edifici di proprietà del GSE e delle società GME e AU, aventi sede a Roma, salvo ove specificatamente segnalato; pertanto il riferimento al "Gruppo GSE" non tiene in considerazione i dati della società RSE, avente sede a Milano.



LE AZIONI DI POTENZIAMENTO 2020

ISO 14001



Nel corso del 2020, le attività di monitoraggio e valutazione dei rischi legati alla tutela dell'ambiente e alle prestazioni portate avanti nel contesto del Sistema di Gestione Ambientale della Società sono state oggetto di certificazione esterna di un ente terzo secondo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015.

L'ambito di certificazione ha riguardato il sistema, la gestione e il monitoraggio dei processi aziendali che possono generare un impatto ambientale. In particolare, **il perimetro della certificazione ri-comprende i processi di gestione del patrimonio immobiliare del GSE e delle relative server farm**, ovvero:

- i consumi energetici e idrici delle sedi e delle server farm;
- il ciclo di vita degli impianti a servizio delle sedi;
- il ciclo di vita delle server farm;
- la gestione dei rifiuti e dei materiali di consumo;
- gli impatti ambientali diretti e indiretti dei processi aziendali (trasporti, acquisti).

Un sistema certificato ISO 14001 consente e **facilita l'identificazione e la valutazione degli impatti ambientali derivanti dai processi aziendali e dalle attività operative**, per i quali viene valutata la significatività in termini di risorse "consumate" attraverso l'analisi di diversi fattori di rilievo e **l'elaborazione periodica di indicatori di performance** al fine di individuare gli scostamenti registrati nei periodi di osservazione e, ove necessario, porre in essere le conseguenti azioni di mitigazione.

L'adozione di un **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** e i meccanismi di controllo interno ed esterno a esso correlati porteranno nei prossimi anni a un significativo miglioramento dell'efficienza aziendale in termini sia organizzativi sia di natura strettamente tecnica. Inoltre, l'implementazione di un SGA certificato rappresenta un **valido strumento operativo** per orientare le decisioni gestionali relative ai processi aziendali verso scelte sostenibili; tale strumento garantirà una costante attività di sensibilizzazione e formazione dell'intera popolazione aziendale verso la tutela dell'ambiente e i consumi delle risorse, estendendo progressivamente i fornitori nelle valutazioni dei criteri ambientali.

In un'ottica di miglioramento continuo, nel 2021 verranno completate le indicazioni e le non conformità di carattere minore e le raccomandazioni emerse a seguito del ciclo di verifiche ispettive volte all'ottenimento della certificazione ISO, quali il miglioramento dei requisiti ambientali nelle gare di appalto e l'informatizzazione di alcuni adempimenti ambientali.

UTILIZZO DEI MATERIALI

4.4.1

L'attenzione verso l'utilizzo di materiali rinnovabili e riciclati è particolarmente rilevante nella strategia del Gruppo in un'ottica di riduzione del consumo di materie prime. Nel 2020 i consumi di materiali sono diminuiti complessivamente di oltre il 50% rispetto al 2019, e sono ascrivibili principalmente alle conseguenze dell'emergenza da COVID-19, oltre che a interventi mirati di riduzione implementati dal Gruppo. Le categorie merceologiche maggiormente interessate dalla riduzione sono state i toner e i consumabili da stampa (-88%), la carta (-62%) e i prodotti cartacei (-54%). Nonostante il valore assoluto rappresentante l'utilizzo di carta riciclata di diversa grammatura risulti diminuito del 44% rispetto allo scorso anno, la quota di carta riciclata rispetto ai consumi totali è risultata comunque in aumento rispetto al 2019.

CONSUMO DI MATERIALI

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Carta	kg	6.839	18.147	17.620	-62%	+3%
Toner	kg	97	830	729	-88%	+14%
Prodotti cartacei <sup>1</sup>	kg	9.277	20.134	13.700	-54%	+47%
Prodotti di plastica	kg	1.280	1.743	-	-27%	n.a.

MATERIALI RICICLATI CHE PROVENGONO DA RICICLO

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Carta riciclata	kg	174	309	47	-44%	+553%
Tot. Carta acquistata	kg	6.839	18.147	17.620	-62%	+3%
Quota	%	2,5%	1,7%	0,3%	-	-

I CONSUMI DI RISORSE

4.4.2

I consumi energetici rappresentano un fattore imprescindibile per l'impegno del GSE nel migliorare la performance ambientale e sostenere la promozione delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica, sia dal punto di vista della gestione ambientale sia da quello della riduzione dei costi.

L'energia elettrica rappresenta il principale vettore energetico del GSE e il suo utilizzo deriva dai prelievi di rete e da due impianti fotovoltaici per l'autoproduzione di energia elettrica e termica, installati presso la sede centrale del Gruppo. L'energia elettrica autoprodotta, pur rappresentando a oggi una quota marginale dei consumi totali, è aumentata in maniera significativa rispetto al 2019 (+196%).

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Totale energia elettrica prodotta dai pannelli fotovoltaici*	MWh (GJ)	5,9 (20,83)	1,95 (7,03)	-	196%	-

(\*) Dato riferibile unicamente al GSE.

<sup>1</sup>La categoria comprende, per esempio, cartelline, biglietti da visita, bicchieri, buste, quotidiani e riviste.





FOCUS | IL PERCORSO DEL GSE VERSO L’EFFICIENZA ENERGETICA

In linea con i propri valori aziendali, il GSE ha intrapreso negli ultimi anni un **percorso di analisi della propria impronta energetica**, con l’obiettivo di individuare aree di miglioramento e ridurre in tal modo i propri consumi. In particolare, nel corso dell’ultimo biennio è stata effettuata una **diagnosi energetica della sede centrale del Gruppo**, che ha portato alla definizione di un progetto per **l’efficientamento dell’impianto di condizionamento**, risultato particolarmente energivoro. Il progetto, articolato in 3 fasi distribuite lungo un arco temporale di 3 anni, ha visto la conclusione della prima fase nel corso del 2020.

CONDIZIONAMENTO			
Rimodulazione degli orari di accensione Pilsudski 92			
I consumi energetici dal 1° ottobre 2018 al 1° marzo 2019	1.797.130	kWh	
I consumi energetici dal 1° ottobre 2019 al 1° marzo 2020	1.719.000	kWh	
Riduzione dei consumi	-78.130	kWh	

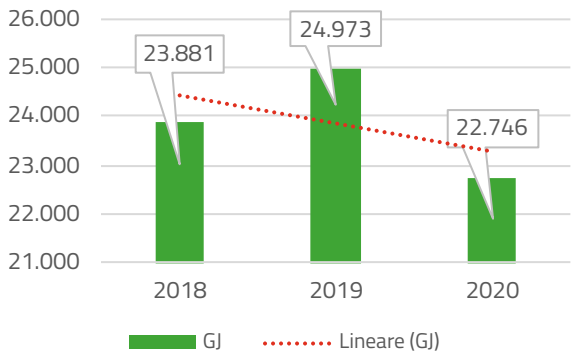
Durante l’anno è stato effettuato un adeguamento dell’impianto presente al piano interrato, **rendendo energeticamente autonoma la server farm** aziendale dal resto della sede. Con specifico riferimento alla server farm, sono stati inoltre effettuati interventi di ammodernamento degli hardware, che contribuiranno in maniera significativa in termini di risparmio di energia, i cui benefici saranno tangibili a partire dai dati sui consumi del 2021.

SERVER FARM			
L’adozione di nuove tecnologie SAN SSD ha ridotto la potenza necessaria nella server farm di 18 kW pari a	157.680	kWh	
Riduzione dei consumi per condizionamento SF	141.912	kWh	
Totale pari a una riduzione dei consumi del -5%	299.592	kWh	

Durante i prossimi anni, il percorso del GSE verso l’efficienza energetica proseguirà attraverso le fasi 2 e 3 del progetto, le quali prevedono rispettivamente la sostituzione dell’impianto termico polivalente con uno maggiormente efficiente dal punto di vista del recupero di energia termica, e la sostituzione dei sistemi di refrigerazione variabile (VRV). Il GSE, inoltre, in linea con la sua mission e le sue operation, dispone di **due impianti fotovoltaici di proprietà per l’autoproduzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili**, installati presso la sede centrale di Roma, dotati di una potenza nominale di circa 20 kW, che contribuiscono all’approvvigionamento energetico dello stabile.

Con riferimento all’energia elettrica acquistata dalla rete, corrispondente alla quasi totalità di energia elettrica consumata, si osserva una riduzione di circa il 9% rispetto allo scorso anno, per fonti sia rinnovabili sia non rinnovabili, grazie ad azioni di razionalizzazione e per effetto della chiusura degli uffici. In totale, nel 2020 sono stati acquistati 6.318 MWh di energia elettrica direttamente sul mercato elettrico all’ingrosso, consentendo alla Società un risparmio economico di circa il 5-6% sui costi di approvvigionamento, prevedendo come partizionamento il mix energetico nazionale.

ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA IN RETE



ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA IN RETE

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
<b>Totale energia elettrica acquistata dalla rete</b>	MWh (GJ)	6.318 (22.746)	6.937 (24.973)	6.634 (23.881)	-9%	+5%
<b>da fonti rinnovabili</b>	MWh (GJ)	2.117 (15.126)	2.324 (16.607)	2.222 (15.881)	-9%	+5%
<b>da fonti non rinnovabili</b>	MWh (GJ)	4.202 (7.620)	4.613 (8.366)	4.411 (8.000)	-9%	+5%

Nota – Per il calcolo dei consumi di energia elettrica in GJ è stato utilizzato il fattore convenzionale (1 MWh pari a 3,6 GJ).

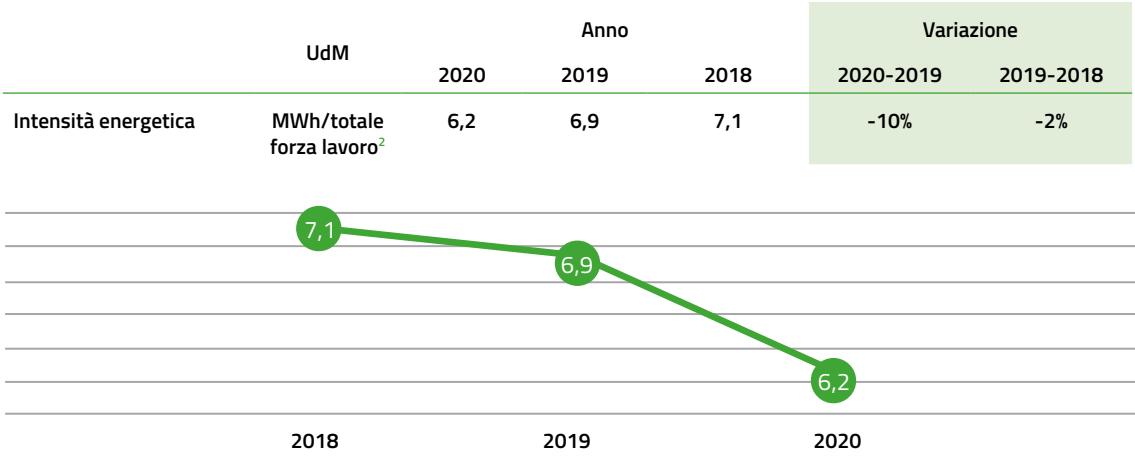
TOTALE ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA (PRODOTTA E ACQUISTATA)

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
<b>Totale consumi indiretti di energia</b>	GJ	22.767,05	24.980,27	23.881,44	-9%	+5%

Il GSE misura la propria efficienza energetica attraverso il valore dell’intensità energetica, cioè il contributo pro capite della forza lavoro al consumo di energia elettrica totale, utilizzando come misura il numero dei dipendenti occupati in media durante l’anno e il valore dei Full Time Equivalent (FTE) presenti nei locali aziendali (quest’ultimo è oggetto di analisi a partire dal 2019). L’andamento di tale indicatore rispetto al 2019 presenta una contrazione del 10%. Il valore, chiaramente impattato in maniera parziale dagli effetti della pandemia, si dimostra molto positivo a fronte di una crescita del personale. Il risultato rappresenta l’impegno del GSE verso il risparmio di risorse e la diminuzione dell’impatto ambientale.



INTENSITÀ ENERGETICA



A partire dal 2019 il Gruppo analizza l'intensità energetica rapportandola anche al valore del FTE<sup>3</sup> per poter rappresentare l'indicatore anche in considerazione degli effettivi utenti della risorsa. Tale rapporto risulta essere pari a 15,4 per il 2020 e pari a 5,6 per il 2019.

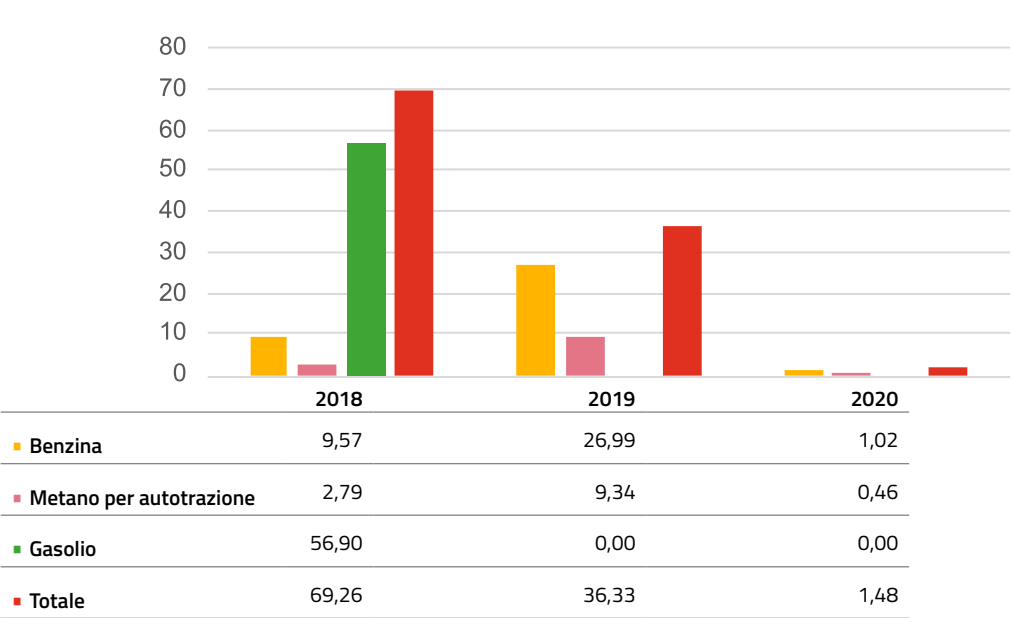
I **consumi di combustibili** riguardano gli automezzi del GSE (commerciali, in uso al personale) e comprendono i consumi di energia da benzina e metano. Nel 2020 i consumi per autotrazione sono stati esigui rispetto a quelli registrati per il 2019 (-96% per il gasolio e -95% per il metano), grazie al contenimento degli spostamenti dettato dall'emergenza sanitaria e agli sforzi per l'efficientamento della mobilità con soluzioni che vertono sull'ambito elettrico, come per esempio la sostituzione dell'automobile a servizio del GSE con un'auto elettrica. Inoltre, nel corso del 2020, in linea con l'anno precedente, non si è rilevata la necessità di rifornimento di gasolio del gruppo elettrogeno di emergenza.

ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA IN RETE

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Gasolio per gruppo elettrogeno	t (GJ)	-	-	1,38 (56,90)	-	-100%
Benzina	t (GJ)	0,02 (1,02)	0,63 (26,99)	0,22 (9,57)	-96%	+182%
Metano per autotrazione	m³ (GJ)	13,00 (0,46)	265,00 (9,34)	79,00 (2,79)	-95%	+235%
Totale consumi diretti di energia	(GJ)	1,48	36,33	69,26	-95%	-48%

<sup>2</sup> Il numero dei dipendenti medio del Gruppo GSE riferito al 2020 è pari a 1.021.  
<sup>3</sup> Il valore del FTE riferito al 2020 è pari a 420.

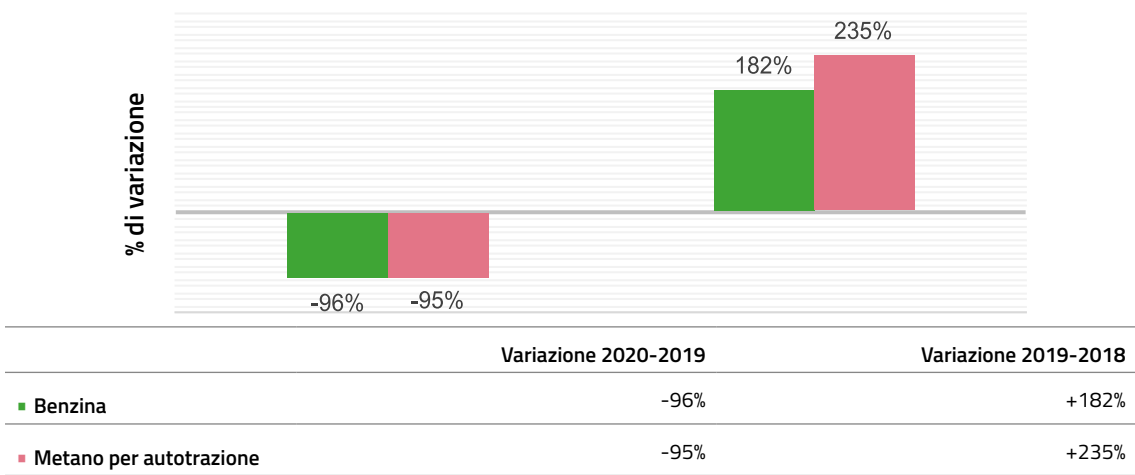
CONSUMI DI ENERGIA DA FONTE COMBUSTIBILE IN GJ



Nota – Per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione pubblicati da ISPRA nella "Tabella parametri standard nazionali" comprensivi di dati aggiornati al 2020.

Relativamente alla mobilità, la variazione dei consumi di combustibili può essere rappresentata come segue.

VARIAZIONE DEI CONSUMI DAL 2018 AL 2020



I **consumi idrici** e i relativi scarichi hanno subito una significativa riduzione causata dal quasi totale passaggio alla modalità di lavoro da casa per tutto il personale nel corso dell'anno. Pertanto, l'approvvigionamento di acqua è stato ridotto di circa la metà rispetto all'anno precedente. I consumi idrici del GSE provengono unicamente dalla rete degli acquedotti pubblici della città di Roma, la cui area viene considerata come soggetta a stress idrico<sup>4</sup>.

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Acqua prelevata e scaricata	MI	8,17	15,49	15,13	-47%	+2%

Nota – In considerazione del fatto che i siti che ospitano le società del Gruppo presentano esclusivamente scarichi civili, si ritiene sufficiente il valore di acqua prelevata a rappresentazione della dimensione dell'uso dell'acqua dell'organizzazione. Inoltre, si segnala che la risorsa prelevata è interamente costituita da acque dolci.

<sup>4</sup> Come definito dal World Bank Institute <https://www.wri.org/aqueduct>



LE EMISSIONI  
4.4.3

Le emissioni di gas a effetto serra (GHG) sono costituite da anidride carbonica generata da combustibili fossili per l'autotrazione e dal consumo di energia elettrica, per l'illuminazione e il riscaldamento delle sedi aziendali, e vengono distinte in emissioni dirette (Scope 1), indirette (Scope 2) e altre emissioni indirette (Scope 3).

La notevole riduzione delle emissioni Scope 1 rispetto agli anni passati (-97,3% sul 2019) è diretta conseguenza delle restrizioni dei lockdown per la pandemia da COVID-19. Nell'ambito delle emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2), calcolate applicando il principio "location-based", i consumi energetici delle società del Gruppo e quindi le relative emissioni risultano in leggera diminuzione rispetto al 2019. L'approccio "location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica.

EMISSIONI SCOPE 1 E 2

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Gasolio	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	4,19	-	-100%
Benzina	tCO <sub>2</sub> eq	0,07	1,98	0,70	+96%	+182%
Gas naturale (metano)	tCO <sub>2</sub> eq	0,03	0,52	0,16	-95%	+236%
Totale emissioni dirette - Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	0,10	2,50	5,04	-95%	-50%
Totale energia elettrica acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.122,98	2.330,84	2.228,93	-9%	+5%
Totale emissioni indirette - Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	2.122,98	2.330,84	2.228,93	-9%	+5%
Totale emissioni (Scope 1 e Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	2.123,08	2.333,34	2.233,98	-9%	+4%

Nota – Per il calcolo delle emissioni da consumi di gasolio, benzina e gas naturale sono stati utilizzati i fattori di conversione pubblicati da ISPRA nella "Tabella parametri standard nazionali" comprensivi di dati aggiornati al 2020.

Nota – Per il calcolo di tipo "location-based" delle emissioni da consumi di energia elettrica è stato utilizzato il fattore di emissione fornito da Terna (comprensivo di dati aggiornati al 2019). I dati 2018 e 2019 sono stati rettificati sulla base del menzionato fattore di emissione.

Le emissioni Scope 3 del GSE sono quelle relative ai viaggi di lavoro del personale, e risultano anch'esse fortemente impattate dal contesto della pandemia da COVID-19, che ha reso impraticabili le trasferte per la maggior parte dell'anno. Le emissioni indirette sono state contratte per tutte le modalità di viaggio:

- 78% per l'uso di auto personali per missione;
- 86% per l'uso di treni;
- 76% per l'uso di voli (domestici, a breve e lunga percorrenza).

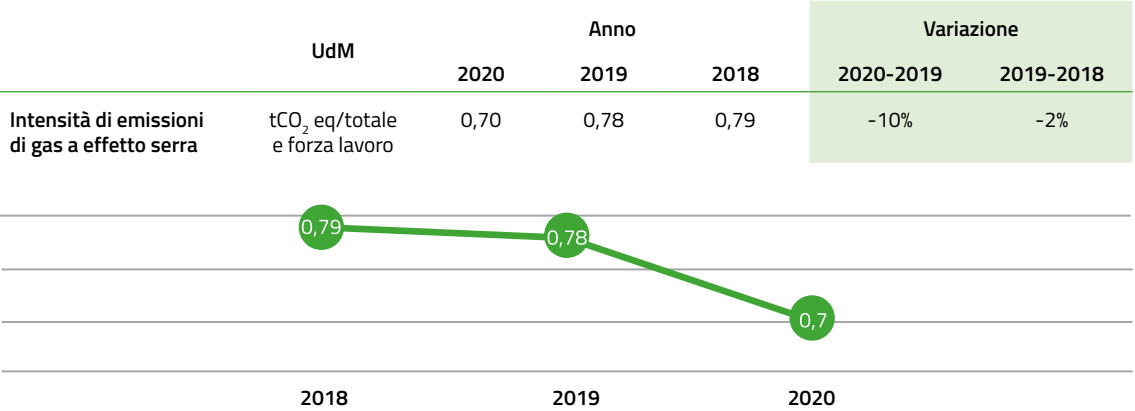
EMISSIONI SCOPE 3

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Viaggi di lavoro:						
Auto personali per missione	tCO <sub>2</sub> eq	5,49	24,60	8,79	-78%	+180%
Treni	tCO <sub>2</sub> eq	5,01	35,00	29,27	-86%	+20%
Voli domestici (<500 km)	tCO <sub>2</sub> eq	4,22	26,4	27,77	-84%	-5%
Voli a breve percorrenza (500<x<1.600 km)	tCO <sub>2</sub> eq	10,88	32,30	42,80	-66%	-25%
Voli a lunga percorrenza (>1.600 km)	tCO <sub>2</sub> eq	11,28	50,80	19,11	-78%	+166%
Totale altre emissioni indirette - Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	36,88	169,04	127,74	-78%	+32%
Totale emissioni (Scope 1, 2, 3)	tCO <sub>2</sub> eq	2.196,84	2.333,34	2.233,98	-6%	+4%

Nota – Il contributo di ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>) e altre emissioni non risulta significativo per le finalità del calcolo.

In materia di intensità di emissioni di gas a effetto serra è rilevante analizzare, analogamente a quanto fatto in merito all'intensità energetica, l'impatto della popolazione aziendale annua media sul dato complessivo delle emissioni, siano esse definite come dirette (Scope 1, cioè relative a gasolio, benzina e metano) e indirette (Scope 2, cioè conseguenti al consumo di energia elettrica). I dati presentano una riduzione di circa il 10%, a fronte di una crescita del personale.

INTENSITÀ EMISSIONI GAS SERRA





CONTRIBUTO ALL'ECONOMIA CIRCOLARE  
E ALLA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI  
4.4.4

Gli impatti ambientali del GSE sono assimilabili a quelli di un'attività d'ufficio. Per questo motivo, nelle sedi aziendali gli impatti più significativi derivano dal consumo di carta a uso ufficio e dalla produzione di rifiuti assimilabili agli urbani. Il Gruppo GSE, nello svolgimento delle proprie attività, produce rifiuti speciali non pericolosi (principalmente RAEE e consumabili da stampa), il cui smaltimento è regolato da precisi requisiti di legge. Il miglioramento dell'impronta ambientale del GSE prevede la minimizzazione dei rifiuti prodotti e il recupero/utilizzo degli stessi, laddove possibile. L'andamento dei dati dei rifiuti prodotti presenta una forte diminuzione rispetto al biennio precedente, soprattutto per quanto riguarda i rifiuti non pericolosi (-35,9%), i quali sono stati per la loro totalità destinati al recupero.

	UdM	Anno			Variazione	
		2020	2019	2018	2020-2019	2019-2018
Rifiuti:						
Pericolosi	kg	1.533,07	940,49	13.068,00	+63%	-93%
Di cui destinati a recupero (incluso il recupero di energia)	kg	1.138,07	-	-	-	-
Di cui destinati a discarica	kg	395,00	940,49	13.068,00	-58%	-93%
Non pericolosi	kg	16.387,73	25.551,33	15.730,00	-36%	+62%
Di cui destinati a recupero (incluso il recupero di energia)	kg	16.387,73	25.551,33	15.730,00	-36%	+62%
Totale rifiuti prodotti	kg	17.920,81	26.491,82	28.798,00	-32%	-8%

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA  
4.5

Il GSE promuove lo sviluppo sostenibile e si occupa di ridurre gli impatti ambientali, anche nella gestione degli acquisti. La Società, consapevole del proprio ruolo di attore di sistema, non si limita a conformarsi alla normativa vigente in materia di contratti pubblici, ma cerca in ogni occasione possibile di spingersi oltre, utilizzando la gestione degli acquisti e la selezione e gestione delle relazioni con i fornitori come importante strumento di promozione della sostenibilità nel suo contesto economico di riferimento. Nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia, l'affidamento in appalto di lavori, forniture e servizi è regolato in GSE dal Codice Etico e dal "Regolamento aziendale per la disciplina dei contratti di appalto di lavoro, servizi e fornitura", secondo i seguenti principi:

PUBBLICITÀ	TRASPARENZA	ECONOMICITÀ
BUONA FEDE	PARITÀ DI TRATTAMENTO	NON DISCRIMINAZIONE

La pubblicità e la trasparenza permettono di prevenire la corruzione e i favoritismi, fenomeni negativi già sanzionati dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo (D.Lgs. 231/01), che rappresentano un obbligo per il GSE indipendentemente dalla procedura adottata. Il principio di economicità invece può essere subordinato, entro i limiti in cui sia espressamente consentito dalle norme vigenti e dal Codice Etico, a criteri ispirati a esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile per il quale GSE ha intrapreso la via degli "acquisti verdi", in coerenza con la propria missione aziendale e con l'impegno assunto di contribuire alla tutela dell'ambiente.



GLI ACQUISTI  
4.5.1

Il GSE affida gli appalti avvalendosi delle procedure consentite dalla vigente normativa in materia di contratti pubblici. Tra gli strumenti di negoziazione utilizzati dal GSE ci sono quelli messi a disposizione dalla piattaforma di CONSIP che semplificano e rendono più rapide e trasparenti le procedure degli acquisti pubblici, attraverso la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Nel corso del 2020, **sono stati stipulati 940 contratti** con imprese appaltatrici, per un ammontare di circa 20 milioni di euro, valore inferiore a quello del 2019 e del 2018. Tale diminuzione nel valore degli appalti relativi al 2020 è dovuta principalmente all'effetto di contratti pluriennali stipulati nei periodi precedenti e al generale contenimento dei costi voluto dalla Società. Analizzando la distribuzione territoriale degli appaltatori si evidenzia che gli appaltatori esteri rappresentano solo l'1,5% del totale e gli appaltatori dislocati territorialmente nella Regione Lazio rappresentano il 75% dei contratti "Italia" per numerosità.

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

	2020	2019	2018
Italia	19.513	32.939	41.268
di cui locali	11.488	15.538	9.072
Estero	1.012	342	649
TOTALE	20.525	33.281	41.917

Nota – In funzione dell'ambito di operatività e della normativa applicabile in materia, per "fornitori locali" si intendono quelli con sede sociale nel Lazio.

Dall'analisi della composizione di questi contratti, emerge che il 70% dei contratti, corrispondente al 19% per importo (668 contratti, pari a circa 4 milioni di euro di spesa), è relativo all'affidamento di incarichi legali per la difesa in giudizio.

Al netto degli incarichi legali per la difesa in giudizio, gli acquisti della Società, per i restanti 272 contratti, sono distribuiti in: forniture 30,81% (di cui il 22,5% per licenze software), servizi 68,95% e lavori 0,24%.

Il valore complessivo delle forniture di beni, servizi e lavori registrato nel triennio (2018-2020) è schematizzato nelle tabelle seguenti.

VALORE COMPLESSIVO DI FORNITURE DI BENI, SERVIZI E LAVORI PER TIPOLOGIA  
DI APPALTO (MIGLIAIA DI EURO)

	2020	2019	2018
Lavori	40	623	676
Servizi	15.372	24.621	37.124
Forniture	5.113	8.037	4.117
TOTALE	20.525	33.281	41.917

In tutte le occasioni in cui è possibile farlo, il GSE effettua affidamenti valorizzando criteri ambientali, per una percentuale che nel 2020 arriva all'11,5% dell'importo degli affidamenti per forniture di beni, servizi e prestazioni lavorative al netto degli incarichi legali per la difesa in giudizio.

IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO CHE TIENE/NON TIENE CONTO DI PARAMETRI  
AMBIENTALI E DI SOSTENIBILITÀ (MIGLIAIA DI EURO)

	Importo	%
no	14.690	88,5
sì	1.908	11,5



FOCUS | LA PROMOZIONE DEGLI ACQUISTI VERDI

Il GSE, coerentemente con quanto stabilito dal PAN GPP (Piano Nazionale per il GPP), individua all'interno dei propri bandi i **requisiti minimi per favorire l'implementazione di pratiche d'acquisto ecosostenibili**. In particolare, il GSE, ai sensi dell'articolo 34 del D.Lgs. 50/16, è chiamato ad applicare i "criteri ambientali" in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ecocompatibili e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. A tale proposito, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con proprio decreto, ha adottato i Criteri Ambientali Minimi (CAM), che riportano alcune indicazioni generali volte a indirizzare l'ente verso una razionalizzazione dei consumi e degli acquisti e forniscono "considerazioni ambientali" propriamente dette, collegate alle diverse fasi delle procedure di appalto.

I CAM, definiti dal decreto, sono tenuti in considerazione anche ai fini della stesura dei documenti di gara relativamente alle categorie di appalto con le quali si può conseguire l'efficienza energetica negli usi finali e la riduzione dell'uso di risorse naturali. Al riguardo si segnala l'accordo del GSE per la fornitura di energia elettrica prodotta dalle fonti rinnovabili e l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche con marchio Energy Star. Inoltre, il GSE pone attenzione alla fornitura dei prodotti che vengono realizzati con materiale proveniente da foreste gestite correttamente dal punto di vista ambientale, sociale ed economico. **L'acquisto della cancelleria e della carta etichettata FSC** (Forest Stewardship Council) ne è un esempio.

Negli appalti dei lavori, il 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.



## IL PROCESSO DI QUALIFICA DEI FORNITORI

### 4.5.2

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici, il GSE risponde alle proprie esigenze in termini di beni, servizi e forniture attivando, in tutti i casi in cui è previsto dalla legge, procedure di gara.

Il GSE qualifica le imprese che partecipano alle procedure di gara sopra soglia comunitaria, ovvero per il 2020 al di sopra di 221.000 euro, in ottemperanza della vigente normativa in materia di contratti pubblici e nel rispetto del regolamento interno. I requisiti di qualifica vengono indicati nel bando di gara e “[...] devono essere attinenti e proporzionali all’oggetto dell’appalto, tenendo presente l’interesse pubblico ad avere il più ampio numero di potenziali partecipanti, nel rispetto dei principi di trasparenza e rotazione [...]”. I criteri di selezione che il GSE adotta per individuare gli operatori economici da interpellare, in ottemperanza al principio di trasparenza, economicità, libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione tra i potenziali aspiranti concorrenti sono, a titolo indicativo, l’idoneità operativa rispetto alla prestazione, l’attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell’appalto da affidare, e i criteri ambientali.

Lo strumento principale utilizzato dal GSE per le gare sotto soglia comunitaria è il **Mercato elettronico della PA (MePA) di CONSIP**, il cui utilizzo permette di semplificare le procedure degli acquisti pubblici, rendendole più rapide e trasparenti, attraverso la diffusione e l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione. A tale strumento, il GSE affianca anche il ricorso **all’Albo Fornitori, che consente di presentare e classificare i soggetti ritenuti più idonei** per rispondere alle specifiche esigenze della Società. L’iscrizione all’Albo dura tre anni, a decorrere dalla data di ricezione della domanda, e può essere presentata, rinnovata o aggiornata in qualsiasi momento.

Laddove compatibile con l’oggetto dell’appalto, il GSE inserisce nella documentazione di gara la clausola sociale che permette di garantire i livelli occupazionali esistenti attraverso l’utilizzo prioritario, nell’espletamento del servizio, di lavoratori che già vi erano adibiti in qualità di dipendenti del precedente appaltatore, a condizione che il numero dei lavoratori e la loro qualifica siano armonizzabili con l’organizzazione dell’impresa, con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste dall’impresa appaltante.

Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro, a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, il GSE inserisce in tutti i contratti di appalto una clausola che impone all’appaltatore il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, e, inoltre, verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta, agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC). Il GSE, integrando i criteri sociali negli appalti pubblici, introduce all’articolo 34 **“Conformità a standard sociali minimi”** del Capitolato Generale d’Appalto 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, definiti dalle leggi nazionali dei Paesi ove si svolgono le fasi della catena, e in ogni caso in conformità con le Convenzioni fondamentali stabilite dall’Organizzazione Internazionale del Lavoro e dall’Assemblea Generale delle Nazioni Unite [...]”, contribuendo in tale modo a migliorare il soddisfacimento dei diritti umani e le condizioni di lavoro, e stabilendo penalità proporzionali alla gravità delle violazioni contrattuali inerenti alla non conformità agli standard sociali minimi, fino alla risoluzione del contratto.

Nei casi in cui è consentito dalla legge, come per esempio per appalti di importo inferiore a 40.000 euro o in caso di tutela di diritti esclusivi, il GSE procede all’attribuzione degli incarichi per l’acquisto di beni, servizi e forniture per via di affidamenti diretti. Durante il 2020, vi sono stati 179 affidamenti diretti (al netto degli incarichi legali) per un valore di 4.734.761 euro. Solo l’11% di tali affidamenti ha superato l’importo di 40.000 euro (per un importo complessivo totale di 2.859.266 euro), con un importo medio degli affidamenti diretti di circa 8.500 euro.

A ogni modo, in taluni casi, anche laddove sussistano i presupposti per ricorrere all’affidamento diretto, il GSE preferisce esperire procedure concorrenziali, come per esempio la fornitura in opera di termoscanner (l’importo del contratto è di circa 17.600 euro) o il servizio per la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 (l’importo del contratto è di circa 7.000 euro).

## I TEMPI DI PAGAMENTO

### 4.5.3

A seguito dell’introduzione degli obblighi di fatturazione elettronica verso la PA, a partire dal 2015, i tempi medi di pagamento dei fornitori nazionali sono pari a 30 giorni dal ricevimento della fattura. Per quanto riguarda, invece, i fornitori esteri, il tempo standard rimane fissato a 60 giorni dal ricevimento della fattura. Per gli anni passati si conferma il tempo standard precedentemente previsto dal capitolato pari a 60 giorni dal ricevimento della fattura.



#### FOCUS | IL GSE MIGLIOR PAGATORE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel 2017 il Ministero dell’Economia e delle Finanze ha pubblicato la classifica degli enti pubblici più virtuosi. In 16 si sono divisi il podio, con circa il 100% delle fatture saldate entro i tempi contrattualmente previsti, ma, rispetto ai volumi, il GSE si è posizionato al primo posto con 5,5 miliardi di euro. La strada percorsa, di buona governance e trasparenza, oltre all’applicazione del meccanismo di fatturazione elettronica, ha favorito il raggiungimento di questi risultati che, in termini di volume e tempi di pagamento, possono essere confermati per il 2020.



#### FOCUS | L’APPLICAZIONE DELLA CLAUSOLA SOCIALE E DEGLI STANDARD SOCIALI MINIMI

Con l’obiettivo di rispettare il Codice Etico aziendale e di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, nel 2020 il GSE ha corrisposto le retribuzioni direttamente ai lavoratori impiegati nell’appalto dei servizi di pulizia degli stabili, a causa del mancato pagamento operato dall’appaltatore. Nel corso del 2020, sono stati applicati gli standard sociali minimi, in particolare, per il servizio integrato di gestione documentale.



38.835532° N  
12.987133° E

CAPITOLO 5

# IL VALORE GENERATO DAL GSE



## CAPITOLO 5 | IL VALORE GENERATO DAL GSE



Agendo in modo responsabile, efficiente e proattivo, il GSE, attraverso la sua attività e il corretto esercizio delle proprie funzioni, non solo rende possibile il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra fissati a livello internazionale ed europeo, ma contribuisce a generare valore per il Sistema Paese, producendo impatti tangibili sia sul fronte economico sia socio-culturale.

Nel dettaglio, l'impatto del GSE in termini di creazione di valore può essere rappresentato in base a quattro dimensioni, Economica, Ambientale, Sociale e Politico-Istituzionale, a loro volta declinate secondo specifici ambiti di riferimento.

### DIMENSIONE ECONOMICA



#### AMBITI DI RIFERIMENTO:

**Crescita economica:** tale ambito fa riferimento al contributo delle attività del GSE in termini di ricchezza e investimenti generati per incrementare il prodotto interno lordo italiano.

**Impatti occupazionali (diretti e indiretti):** tale ambito fa riferimento ai posti di lavoro (diretti e indiretti) creati in virtù dello sviluppo delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica in Italia, in buona parte associato all'operatività del GSE.

**Altri impatti economici indiretti:** tale ambito riguarda il contributo delle attività del GSE alla riduzione degli oneri che gravano sui cittadini e che potrebbero influire sulla generazione di ricchezza per il Paese.

### DIMENSIONE AMBIENTALE



#### AMBITI DI RIFERIMENTO:

**Energia sostenibile:** tale ambito è caratterizzato dalle attività del GSE che promuovono lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e l'implementazione delle misure di efficienza energetica a livello sistemico.

**Economia circolare:** tale ambito è definito dalle attività del GSE che promuovono l'uso efficiente delle risorse, la riduzione degli impatti ambientali a livello sistemico, la riduzione degli sprechi e dei rifiuti attraverso la promozione dei principi dell'economia circolare.

**Servizi eco-sistemici e protezione del territorio:** tale ambito risulta dall'implementazione di attività svolte dal GSE al fine di perseguire la salvaguardia della natura, degli ecosistemi e del territorio.



## DIMENSIONE SOCIALE



AMBITI DI RIFERIMENTO:

**Informazione, formazione e sensibilizzazione:** tale ambito comprende le attività volte a diffondere informazioni e a sensibilizzare i cittadini, le imprese e le istituzioni sui temi relativi allo sviluppo sostenibile, con particolare riferimento alla diffusione delle fonti energetiche rinnovabili, all'implementazione delle misure di efficienza energetica e alle azioni per la lotta al cambiamento climatico.

**Sviluppo e diffusione della tecnologia:** tale ambito fa riferimento alle attività del GSE che facilitano lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie migliori e innovative per lo sfruttamento delle fonti energetiche rinnovabili, per l'implementazione delle misure di efficienza energetica e per fronteggiare il cambiamento climatico.

## DIMENSIONE POLITICO-ISTITUZIONALE



AMBITI DI RIFERIMENTO:

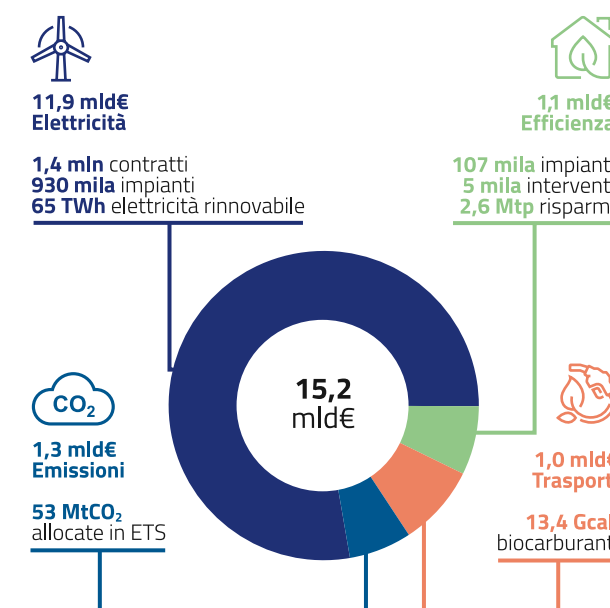
**Credibilità delle istituzioni:** tale ambito è rappresentato dalle attività del GSE che garantiscono la trasparenza, la responsabilità e l'affidabilità dell'organizzazione e la qualità dei servizi offerti ai propri utenti e stakeholder.

**Supporto al processo decisionale e alle politiche per la sostenibilità:** tale ambito è costituito dalle attività svolte dal GSE per assicurare e sostenere un processo decisionale reattivo, inclusivo e partecipativo a tutti i livelli e per definire politiche per la sostenibilità efficaci e coerenti.

## GLI IMPATTI INDIRETTI

### 5.1

Nel corso del 2020 la quantità di energia prodotta o risparmiata, supportata dal GSE, ha contribuito alla generazione di una serie di impatti positivi in termini di investimenti generati, nuovi occupati ed emissioni evitate. Di seguito i principali benefici scaturiti dalle azioni sostenute dal GSE.



### ECONOMICI

Il valore degli incentivi gestiti nel 2020 è di circa 15,2 miliardi di euro

Gli incentivi hanno stimolato:



2,2 miliardi di euro  
di investimenti green



la realizzazione di  
1 milione di progetti

### OCCUPAZIONALI



Circa 51 mila unità di lavoro  
annuale temporanee e  
permanenti



Circa 32 mila nel settore  
elettrico



Circa 15 mila nel settore  
dell'efficienza energetica e delle  
rinnovabili termiche



Circa 4.500 nel settore delle  
rinnovabili impiegate  
nei trasporti

### AMBIENTALI

La quantità di energia prodotta o risparmiata, supportata dal GSE, ha generato la riduzione di emissioni in atmosfera ed evitato il consumo di combustibili fossili.



-42 MtCO<sub>2</sub>  
Gas a effetto serra  
in atmosfera



-109 milioni di barili  
di petrolio nella bolletta  
energetica nazionale



Il GSE ricopre, inoltre, una serie di ruoli istituzionali rilevanti per il percorso nazionale verso la decarbonizzazione non solo in ambito energetico, ma in ambito industriale in senso allargato. La Società, infatti, è attualmente parte attiva e operativa nella gestione nazionale dello European Union Emissions Trading System (EU-ETS), sistema europeo per lo scambio di quote di emissione che costituisce il principale strumento europeo di regolazione per la riduzione delle emissioni climalteranti nel settore energetico e nei settori industriali. L'ambito di azione del GSE è volto al collocamento in aste governative delle quote italiane e al supporto alla Segreteria tecnica del Comitato ETS, al MiSE e al MEF per la redazione e attuazione della Direttiva ETS in Italia. Inoltre il GSE si configura anche come Responsabile del collocamento delle quote di emissione di competenza nazionale per l'Italia (Auctioneer) e svolge attività di comunicazione istituzionale in merito all'ammontare complessivo dei proventi EU-ETS, attraverso un contatore aggiornato e rapporti di analisi del mercato e sulle aste governative pubblicati periodicamente.

Il GSE ha collocato all'asta, nel 2020, circa **53 MtCO<sub>2</sub>**, sotto forma di permessi emissivi (EUA), raccogliendo proventi per **1,3 mld€**. I proventi raccolti sono depositati presso un conto corrente societario da cui sono trasferiti alla Tesoreria dello Stato entro il 20 maggio, per la successiva riassegnazione, tramite decreto ministeriale, per almeno un 50% a iniziative volte alla mitigazione dei cambiamenti climatici.

Spaziando in ambito internazionale, poi, il GSE ricopre il ruolo di membro nazionale aggiunto al Joint Procurement Steering Committee (JPSC), comitato responsabile, a livello europeo, delle procedure di gara e della gestione dei rapporti contrattuali con la piattaforma comune europea deputata allo svolgimento delle aste di quote di emissione dell'EU-ETS. Delineato tale perimetro, l'azione del GSE va quindi intesa a livello nazionale e internazionale anche come asservita a una finalità ampia di controllo delle emissioni di gas serra, non limitata esclusivamente al mondo dell'energia ma portatrice di un beneficio esteso al Sistema Paese in ambito di decarbonizzazione.

LE RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI DELLO SVILUPPO DELLE FONTI RINNOVABILI E DELLE POLITICHE DI PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

5.2

Sin dal 2012 il GSE monitora le **ricadute economiche e occupazionali** correlate alla diffusione delle fonti rinnovabili e alla promozione dell'efficienza energetica in Italia. Per condurre tali analisi, previste dal D.Lgs. 28/2011, è stata sviluppata una metodologia basata sulle matrici delle interdipendenze settoriali opportunamente integrate e affinate con i dati statistici e tecnico-economici prodotti dal GSE. Le matrici sono attivate da vettori di spesa ottenuti dalla ricostruzione dei costi per investimenti e delle spese di esercizio e manutenzione (O&M). L'analisi dei flussi commerciali con l'estero, basata in parte sull'indagine PRODCOM pubblicata da Eurostat, permette di tenere conto delle importazioni che in alcuni settori hanno un peso rilevante. I risultati del monitoraggio riguardano le ricadute economiche, in termini di investimenti, spese O&M e valore aggiunto, e occupazionali, temporanee e permanenti, dirette e indirette. L'occupazione stimata non è da intendersi in termini di addetti fisicamente impiegati nei vari settori, ma di ULA (Unità di Lavoro), che indicano la quantità di lavoro prestato nell'anno da un occupato a tempo pieno. Di conseguenza è importante tenere presente che le apparenti variazioni che si possono riscontrare tra un anno e l'altro non corrispondono necessariamente a un aumento o a una diminuzione di "posti di lavoro", ma a una maggiore o minore quantità di lavoro richiesta per realizzare gli investimenti o per effettuare le attività di esercizio e manutenzione specifiche di un certo anno.

Si riportano di seguito le valutazioni relative all'anno 2019 e quelle preliminari relative al 2020. Per quest'ultimo anno le elaborazioni sono da considerarsi preliminari e quindi soggette a future revisioni in virtù della disponibilità di dati statistici consolidati, dell'aggiornamento del monitoraggio dei costi delle tecnologie effettuato dal GSE, nonché della pubblicazione delle tavole ISTAT delle risorse e degli impieghi e dell'indagine PRODCOM sul commercio internazionale.

Si stima che nel 2019 siano stati investiti quasi 1,7 mld€ in nuovi impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, in particolar modo nel settore fotovoltaico (835 mln€) ed eolico (598 mln€). La progettazione, costruzione e installazione dei nuovi impianti nel 2019 si valuta abbia attivato un'occupazione "temporanea" corrispondente a circa 11.700 unità di lavoro (ULA) dirette e indirette. La gestione

"permanente" di tutto il parco degli impianti in esercizio, a fronte di una spesa di circa 3,5 mld€ nel 2019, si ritiene abbia attivato oltre 33.500 ULA dirette e indirette, la maggior parte delle quali relativa alla filiera idroelettrica, seguita dal fotovoltaico, dal biogas e dall'eolico. Il nuovo Valore Aggiunto generato dalle fonti rinnovabili nel settore elettrico nel 2019 si ritiene sia stato complessivamente di circa 3 mld€.

RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI DELLO SVILUPPO DELLE RINNOVABILI ELETTRICHE NEL 2019

Tecnologia	Investimenti (mln€)	Spese O&M (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)	Occupati permanenti diretti + indiretti (ULA)
Fotovoltaico	835	379	670	5.392	5.952
Eolico	598	326	536	4.139	3.775
Idroelettrico	117	1.051	855	1.051	11.893
Biogas	102	536	477	967	5.937
Biomasse solide	12	603	272	115	3.756
Bioliquidi	0	557	115	4	1.626
Geotermoelettrico	-	59	44	-	600
Totale	1.665	3.511	2.968	11.667	33.538

Per il 2020 si stima in via preliminare che siano stati investiti oltre 1,1 mld€ in nuovi impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, in particolar modo nel settore fotovoltaico (807 mln€) e idroelettrico ad acqua fluente (176 mln€). La progettazione, costruzione e installazione dei nuovi impianti nel 2020 si valuta abbia attivato un'occupazione "temporanea" corrispondente a oltre 7.700 unità di lavoro (ULA) dirette e indirette. La gestione "permanente" di tutto il parco degli impianti in esercizio, a fronte di una spesa di oltre 3,5 mld€, si ritiene abbia attivato oltre 33.800 ULA dirette e indirette, la maggior parte delle quali relativa alla filiera idroelettrica, seguita dal fotovoltaico, dal biogas e dall'eolico. Il nuovo Valore Aggiunto generato dalle fonti rinnovabili nel settore elettrico nel 2020 si ritiene sia stato complessivamente di oltre 2,7 mld€. Tutte le valutazioni sul 2020 sono da intendere come preliminari e soggette ad aggiornamento.



STIME PRELIMINARI DEI RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI DELLO SVILUPPO DELLE RINNOVABILI ELETTRICHE NEL 2020

Tecnologia	Investimenti (mln€)	Spese O&M (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)	Occupati permanenti diretti + indiretti (ULA)
Fotovoltaico	807	393	668	5.187	6.160
Eolico	123	328	308	853	3.807
Idroelettrico	176	1.055	893	1.610	11.939
Biogas	1	538	416	7	5.953
Biomasse solide	8	604	270	73	3.764
Bioliquidi	2	557	115	16	1.626
Geotermoe- lettrico	-	59	44	-	600
<b>Totale</b>	<b>1.117</b>	<b>3.534</b>	<b>2.713</b>	<b>7.746</b>	<b>33.850</b>

Per quanto riguarda il settore delle rinnovabili termiche, si stima che nel 2019 gli investimenti in nuovi impianti siano ammontati a circa 3 mld€, di cui oltre 2,3 mld€ destinati alle pompe di calore. La progettazione, costruzione e installazione dei nuovi impianti nel 2019 si ritiene abbia attivato un’occupazione “temporanea” corrispondente a circa 26.000 ULA dirette e indirette. La gestione “permanente” di tutto il parco degli impianti in esercizio, a fronte di una spesa di circa 5,5 mld€ nel 2019, si valuta abbia attivato oltre 27.400 ULA dirette e indirette, di cui il 55% relativo alla filiera delle stufe e termocamini a legna e il 34% a quella delle pompe di calore. Il nuovo Valore Aggiunto generato dalle fonti rinnovabili nel settore termico nel 2019 si ritiene sia stato complessivamente di circa 4,6 mld€.

RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI DELLO SVILUPPO DELLE RINNOVABILI TERMICHE NEL 2019

Tecnologia	Investimenti (mln€)	Spese O&M (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)	Occupati permanenti diretti + indiretti (ULA)
Solare termico (naturale + forzato)	103	33	80	887	357
Stufe e termocamini a pellet	336	899	237	3.417	2.695
Stufe e termocamini a legna	166	1.750	1.177	2.056	14.954
Pompe di calore (aeroterliche, idrotermiche e geotermiche)	2.358	2.816	3.112	19.573	9.401
<b>Totale</b>	<b>2.963</b>	<b>5.497</b>	<b>4.606</b>	<b>25.932</b>	<b>27.406</b>

Per il 2020 si stima in via preliminare che gli investimenti in nuovi impianti siano ammontati a oltre 2,7 mld€, di cui circa 2,2 mld€ destinati alle pompe di calore. La progettazione, costruzione e installazione dei nuovi impianti nel 2020 si ritiene abbia attivato un’occupazione “temporanea” corrispondente a oltre 24.100 ULA dirette e indirette. La gestione “permanente” di tutto il parco degli impianti in esercizio, a fronte di una spesa di circa 5,5 mld€ nel 2020, si valuta abbia attivato circa 27.300 ULA dirette e indirette, di cui il 54% relativo alla filiera delle stufe e termocamini a legna e il 34% a quella delle pompe di calore. Il nuovo Valore Aggiunto generato dalle fonti rinnovabili nel settore termico nel 2020 si ritiene sia stato complessivamente di circa 4,5 mld€. Tutte le valutazioni sul 2020 sono da intendere come preliminari e soggette ad aggiornamento.



STIME PRELIMINARI DEI RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI  
DELLO SVILUPPO DELLE RINNOVABILI TERMICHE NEL 2020

Tecnologia	Investimenti (mln€)	Spese O&M (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)	Occupati permanenti diretti + indiretti (ULA)
Solare termico (naturale + forzato)	103	34	81	887	369
Stufe e termocamini a pellet	319	935	228	3.246	2.801
Stufe e termocamini a legna	158	1.731	1.160	1.953	14.791
Pompe di calore (aerotermitiche, idrotermiche e geotermiche)	2.176	2.783	3.000	18.066	9.292
Totale	2.756	5.482	4.468	24.152	27.253

Adottando un approccio metodologico coerente con quello utilizzato per valutare le ricadute delle fonti rinnovabili (matrici delle interdipendenze settoriali), sono state condotte valutazioni anche per gli effetti delle politiche di promozione dell’efficienza energetica. Si stima che agli interventi di efficienza energetica che hanno avuto accesso ai meccanismi di incentivazione attivi nel 2019 siano corrisposti investimenti per circa 3,8 mld€ (in particolar modo grazie alle detrazioni fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici), un Valore Aggiunto di oltre 2,5 mld€ e un totale di circa 46.000 unità di lavoro “temporanee” dirette più indirette (equivalenti a tempo pieno).

RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI DELLA PROMOZIONE  
DELL’EFFICIENZA ENERGETICA IN ITALIA NEL 2019

Tipologia di meccanismi di incentivazione	Investimenti (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)
Detrazioni 65%	3.483	2.369	42.148
Conto Termico <sup>1</sup>	105	71	1.301
Certificati Bianchi	187	125	2.206

1. Si considerano solamente gli interventi con contratto attivo in accesso diretto nel 2019; sono quindi esclusi gli interventi a prenotazione. Le stime riguardanti la produzione di energia termica da fonti rinnovabili per impianti di piccole dimensioni incenvata mediante il Conto Termico sono incluse in quelle complessive sulle fonti rinnovabili termiche.

Per quanto riguarda il 2020 le stime preliminari non tengono conto delle detrazioni fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici, perché nel momento in cui si scrive non sono ancora noti gli investimenti attivati dal meccanismo. Per quanto riguarda il Conto Termico e i Certificati Bianchi si stima in via preliminare che nel 2020 agli interventi incentivati siano corrisposti investimenti per circa 340 mln€, un Valore Aggiunto di 230 mln€ e un totale di oltre 4.100 unità di lavoro “temporanee” dirette più indirette (equivalenti a tempo pieno).

STIME PRELIMINARI DEI RISULTATI ECONOMICI E OCCUPAZIONALI  
DELLA PROMOZIONE DELL’EFFICIENZA ENERGETICA IN ITALIA NEL 2020

Tipologia di meccanismi di incentivazione	Investimenti (mln€)	Valore Aggiunto (mln€)	Occupati temporanei diretti + indiretti (ULA)
Conto Termico <sup>1</sup>	153	103	1.892
Certificati Bianchi	188	126	2.220

1. Si considerano solamente gli interventi con contratto attivo in accesso diretto nel 2020; sono quindi esclusi gli interventi a prenotazione. Le stime riguardanti la produzione di energia termica da fonti rinnovabili per impianti di piccole dimensioni incentivata mediante il Conto Termico sono incluse in quelle complessive sulle fonti rinnovabili termiche.

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO  
5.3

Al momento della chiusura del presente documento, non è ancora stato formalmente approvato il Bilancio consolidato e d’esercizio 2020, pertanto si riporta di seguito l’analisi della performance economica e finanziaria del GSE fino al 2019. L’analisi sarà aggiornata al 2020 non appena il Bilancio consolidato e d’esercizio sarà approvato.

L’ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO:  
DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

5.3.1

L’andamento economico e finanziario del GSE nell’anno 2019 presenta un margine operativo lordo in lieve aumento rispetto all’esercizio precedente. Anche il risultato operativo si incrementa rispetto al 2018, mentre l’utile netto risulta in diminuzione. Nel 2019 il valore della produzione si è attestato a quasi 14 miliardi di Euro, in diminuzione rispetto all’anno precedente per effetto essenzialmente della riduzione dei ricavi relativi alla vendita di energia e proventi accessori, dei contributi da CSEA necessari a compensare lo sbilancio economico delle partite che trovano copertura nella componente tariffaria A<sub>sos</sub> e dei ricavi da vendita di Certificati Verdi. La riduzione dei ricavi relativi alla vendita di energia è da attribuire principalmente alla riduzione del Prezzo Unico Nazionale (PUN), passato da 61,3 €/MWh nel 2018 a 52,3 €/MWh nel 2019 e, in minor misura, ai ridotti volumi di energia offerti in Borsa. Il decremento, invece, dei contributi da CSEA è legato essenzialmente alla riduzione degli oneri relativi al GRIN e al CIP6 per la scadenza di alcune convenzioni, dei costi legati al RID, TO, SSP, nonché dei costi sostenuti per il ritiro dei Certificati Verdi a seguito dell’esaurimento del meccanismo di incentivazione medesimo, sostituito, per effetto delle disposizioni di cui al D.M. 6 luglio 2012 da ulteriori forme di incentivazione. Tali riduzioni sono state in parte compensate da un incremento degli oneri relativi al fotovoltaico e alle FER elettriche. Il GSE ha continuato a sostenere significativi investimenti al fine di offrire un elevato livello di servizio. Il valore totale degli investimenti nel 2019 è stato pari a 15,1 mln€, in riduzione rispetto all’esercizio precedente. Tra le principali voci di investimento rientrano quelle relative all’infrastruttura informatica, al core business e alle altre applicazioni informatiche aziendali. Gli investimenti relativi alle applicazioni di core business hanno riguardato principalmente la manutenzione straordinaria ed evolutiva di alcuni applicativi aziendali già in uso; l’evoluzione del sistema FER elettriche al fine di garantire la storicizzazione e la configurazione dei dati e introdurre le modifiche previste dal D.M. 4 luglio 2019 (c.d. D.M. FER1); la realizzazione del Portale di Assistenza Clienti e lo sviluppo del Portale Autoconsumo per fornire supporto normativo e operativo a chi volesse installare un impianto fotovoltaico per valutare il dimensionamento e la convenienza dell’investimento effettuato.



Per maggiori approfondimenti in merito agli aspetti caratterizzanti le attività di gestione del GSE nel 2019, si rimanda ai contenuti della relazione sulla gestione del bilancio d'esercizio, disponibile sul sito web della Società.  
Nella tabella seguente si riporta la sintesi delle informazioni economiche, patrimoniali e operative del GSE S.p.A.

DATI DI SINTESI - GSE S.p.A.	2017	2018	2019
<b>Dati Economici (Euro milioni)</b>			
Valore della produzione	14.868,7	14.370,3	13.959,4
Margine operativo lordo	21,6	21,3	21,5
Risultato operativo	(0,2)	0,4	1,6
Utile netto	7,0	9,0	8,1
<b>Dati Patrimoniali (Euro milioni)</b>			
Immobilizzazioni nette	107,6	110,4	106,2
Capitale Circolante Netto	(404,4)	(1.456,6)	(315,0)
Fondi	(38,5)	(39,3)	(36,4)
Patrimonio netto	47,9	52,0	54,2
Indebitamento finanziario netto (Disponibilità finanziaria netta)	(383,2)	(1.437,5)	(299,4)
<b>Dati Operativi</b>			
Investimenti (Euro milioni)	16,7	22,5	15,1
Consistenza media del personale	599	612	623
Consistenza del personale al 31 dicembre	607	616	631
ROE	14,6%	17,3%	14,9%

L'ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO  
5.3.2

LA RICCHEZZA CREATA

Nei seguenti prospetti viene rappresentata, per il triennio 2017-2019, la formazione e la distribuzione fra i vari stakeholder del valore aggiunto inteso come aggregato della ricchezza generata dall'Azienda.

Prospetto Creazione Valore Aggiunto (Euro mila)	2017	2018	2019	Variazioni 2019-2018
<b>Ricavi caratteristici</b>				
Ricavi da vendita di energia e proventi accessori	2.150.263	2.288.569	1.861.006	(427.563)
Componente tariffaria $A_{sos}$ e RE/RE <sub>T</sub>	12.173.028	11.549.197	11.286.688	(262.509)
Sopravvenienze attive	298.934	111.900	239.080	127.180
Contributi da CSEA a copertura oneri FER termiche	101.783	201.261	303.964	102.703
Ricavi per corrispettivi di sbilanciamento	23.939	25.962	25.736	(226)
Ricavi da vendita di CV	7.086	77.966	13.677	(64.289)
Contributi da CSEA e ricavi per CB e biometano D.M. 5 dicembre 2013	11.645	17.300	57.380	40.080
Ricavi per incentivazione biometano D.M. 2 marzo 2018	-	13.655	78.403	64.748
Contributi da CSEA a copertura oneri D.M. 14 febbraio 2017 Isole Minori	-	-	60	60
Corrispettivi e commissioni da parte degli operatori	83.834	83.614	85.001	1.387
<b>Totale ricavi caratteristici</b>	<b>14.850.512</b>	<b>14.369.424</b>	<b>13.950.995</b>	<b>(418.429)</b>
<b>Costi caratteristici</b>				
Costi per acquisto energia e oneri accessori	5.021.907	5.065.253	4.815.659	(249.594)
Costi per ritiro CB e per incentivazione biometano D.M. 5 dicembre 2013	11.645	17.300	57.380	40.080
Costi per incentivazione biometano D.M. 2 marzo 2018	-	13.655	78.403	64.748
Costi per corrispettivi di sbilanciamento	23.939	25.962	25.736	(226)
Contributi per incentivazione del fotovoltaico	6.220.214	5.674.857	5.802.767	127.910
Contributi per GRIN	3.217.491	3.005.781	2.614.434	(391.347)
Contributi per FER termiche	101.783	201.261	303.964	102.703
Costi di acquisto di CV	136.679	105.954	6.134	(99.820)
Sopravvenienze passive	6.703	165.145	146.636	(18.509)
Costi per servizi e altri costi	33.976	32.977	33.147	170
Accantonamenti al Fondo Svalutazione Crediti	19.683	478	2.116	1.638
Costi per godimento beni di terzi	1.879	2.223	2.271	48
<b>Totale costi caratteristici</b>	<b>14.795.899</b>	<b>14.310.846</b>	<b>13.888.647</b>	<b>(422.199)</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>54.613</b>	<b>58.578</b>	<b>62.348</b>	<b>3.770</b>
Ricavi e proventi extra caratteristici	14.345	11.396	8.915	(2.481)
Costi extra caratteristici	(1.642)	(929)	(279)	650
Proventi da partecipazioni	8.227	9.125	6.680	(2.445)
Proventi finanziari	1.846	1.187	1.468	281
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>77.389</b>	<b>79.357</b>	<b>79.132</b>	<b>(225)</b>
Ammortamenti e svalutazioni	21.285	20.170	19.849	(321)
Accantonamenti per rischi e oneri	554	719	133	(586)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>55.550</b>	<b>58.468</b>	<b>59.150</b>	<b>682</b>



Con riferimento all'anno 2019, nel quale il GSE ha realizzato un utile netto di Euro 8.054 mila, il valore aggiunto netto creato si attesta a Euro 59.150 mila, in aumento di Euro 682 mila rispetto all'esercizio precedente.

I ricavi della gestione caratteristica, riconducibili alle attività inerenti al settore dell'energia elettrica, ammontano a Euro 13.950.995 mila e risultano in diminuzione di Euro 418.429 mila rispetto all'anno 2018. Essi sono costituiti prevalentemente per Euro 11.286.688 mila dai contributi da CSEA per le componenti tariffarie  $A_{505}$  e RE/RET necessarie a compensare lo sbilancio economico delle partite che trovano copertura nella componente tariffaria  $A_{505}$  e ad assicurare la copertura dei costi di funzionamento del GSE in base a quanto disposto dall'ARERA.

I costi della gestione caratteristica, pari complessivamente a Euro 13.888.647 mila, sono riconducibili essenzialmente ai costi per acquisto energia e oneri accessori (Euro 4.815.659 mila), ai contributi per incentivazione del fotovoltaico (Euro 5.802.767 mila) e ai costi per il meccanismo di incentivazione del GRIN (Euro 2.614.434 mila). La riduzione complessiva dei costi rispetto al 2018 è attribuibile ai minori costi per GRIN (Euro 391.347 mila), ai minori costi per acquisto energia (Euro 249.594) quale conseguenza della riduzione dei costi legati al RID, allo SSP e alla TO e della riduzione costi relativi al CIP6. Tali riduzioni sono state in parte compensate da un incremento dei contributi per l'incentivazione del fotovoltaico (Euro 127.910 mila) e dei contributi per FER termiche (Euro 102.703 mila).

La riduzione dei costi è stata superiore a quella che ha interessato i ricavi, portando a un aumento del Valore Aggiunto caratteristico lordo, pari nel 2019 a Euro 62.348 mila.

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

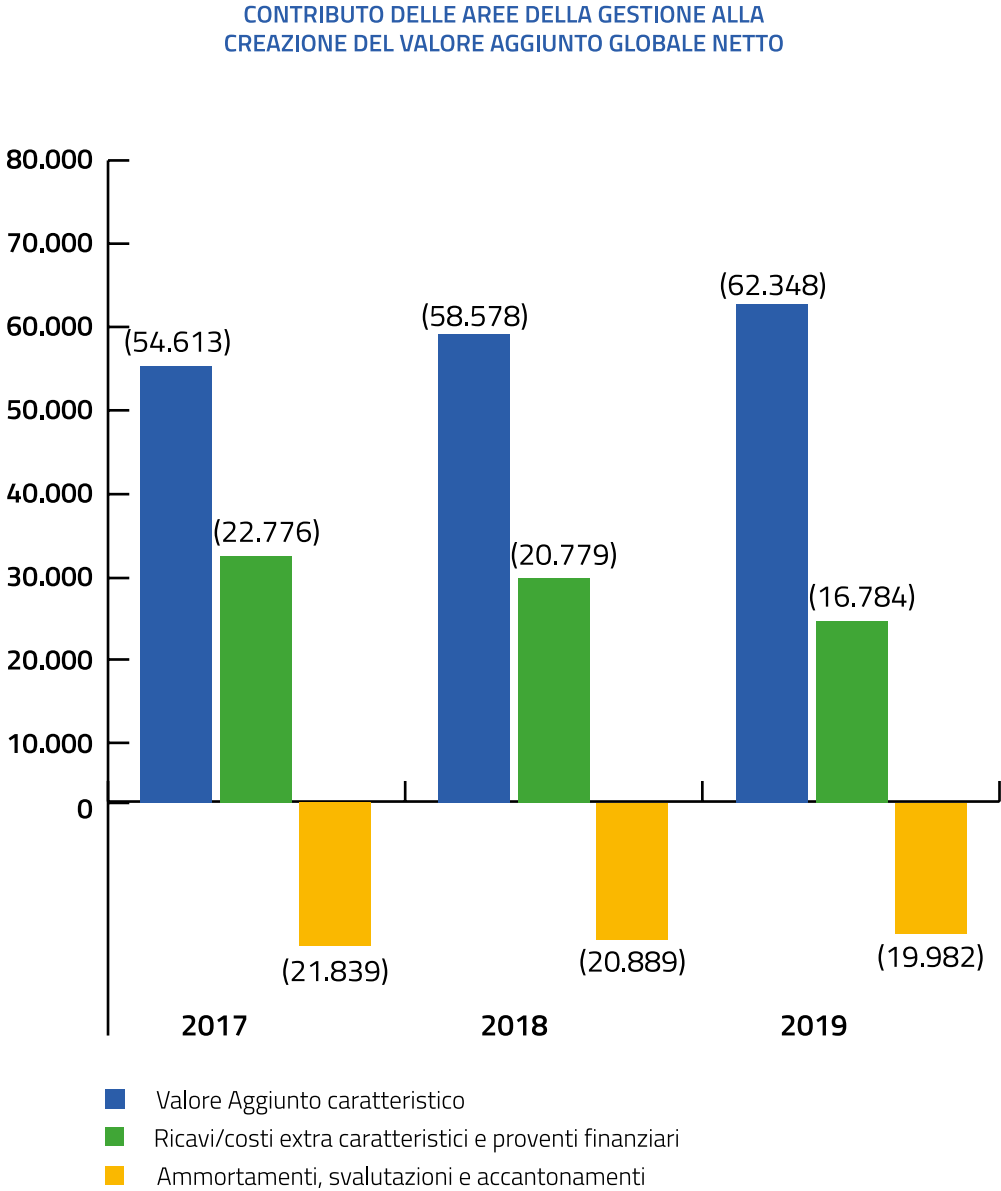
Nell'ambito delle prime sono ricompresi i ricavi per i servizi di supporto che il GSE svolge nei confronti delle proprie controllate, le somme del fondo rischi regolazione tariffaria destinate in ottemperanza alle disposizioni contenute nella Delibera ARERA 145/2020/R/eel, i ricavi per il riaddebito del personale distaccato a CSEA e all'Autorità e per l'attività di Auctioneer svolta dal GSE ai sensi del D.Lgs. 30/13. La voce ricomprende anche le sopravvenienze attive connesse principalmente al rilascio del fondo rischi e oneri diversi per la risoluzione positiva di alcuni contenziosi e del fondo svalutazioni crediti a seguito dell'incasso di crediti che risultano di difficile recuperabilità e a rettifiche di costi di esercizi precedenti. Complessivamente, la voce ricavi e proventi extra caratteristici risulta in diminuzione rispetto all'esercizio precedente per Euro 2.481 mila.

Relativamente alle partite di natura finanziaria, di rilievo è il decremento dei proventi da partecipazioni (Euro 2.445 mila) dovuto ai minori dividendi distribuiti da GME rispetto all'esercizio precedente, in parte compensati da un incremento di quelli versati da AU.

Il Valore Aggiunto globale lordo risulta in lieve flessione (Euro 225 mila) rispetto al valore dell'esercizio precedente.

Dedotti gli ammortamenti e le svalutazioni e gli accantonamenti per rischi e oneri, in diminuzione rispetto al 2018, il Valore Aggiunto Globale netto risulta pari a Euro 59.150 mila, in aumento di Euro 682 mila rispetto al 2018.

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





LA DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA CREATA

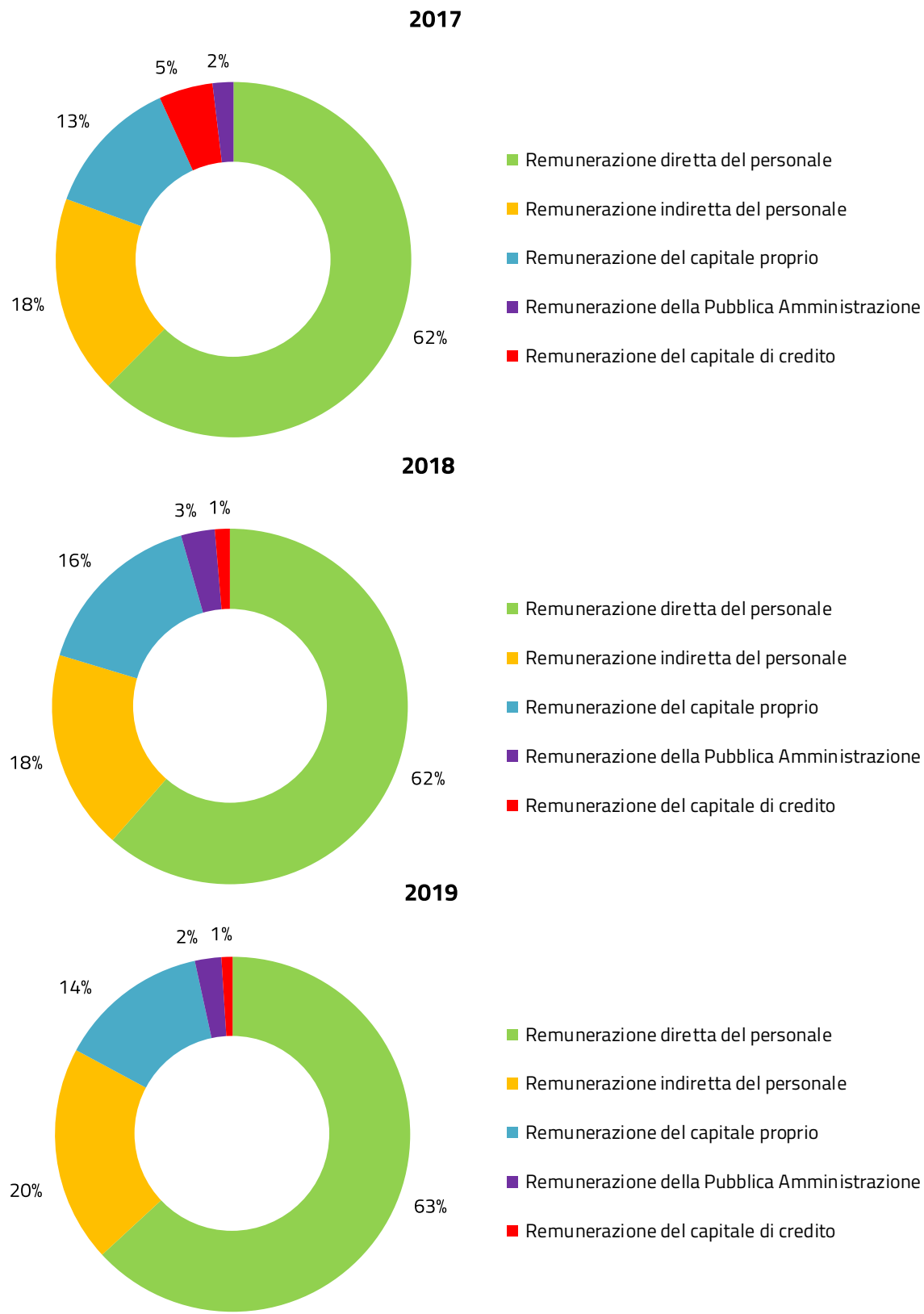
In relazione a come la ricchezza generata nel triennio 2017-2019 sia distribuita ai diversi interlocutori aziendali si osserva che il Valore Aggiunto generato è stato attribuito prevalentemente al personale, come remunerazione sia diretta sia indiretta, e ammonta nel 2019 complessivamente a Euro 48.616 mila. Tale voce registra un aumento di Euro 1.733 mila rispetto all'esercizio precedente, da ascriversi sia all'incremento della consistenza media sia agli aumenti retributivi connessi all'evoluzione professionale, nonché all'anzianità di servizio.

La remunerazione della Pubblica Amministrazione comprende tutte le somme versate a titolo di tributi diretti e indiretti cui il GSE è assoggettato e risulta in decremento rispetto all'esercizio precedente per Euro 395 mila.




La remunerazione del capitale di credito consiste principalmente negli oneri legati a operazioni di factoring (Euro 653 mila) al fine di gestire il puntuale incasso della componente  $A_{505}$  da parte dei distributori, negli interessi accantonati al fondo rischi legale (Euro 250 mila) e negli oneri da riversare alla Tesoreria dello Stato per gli interessi maturati sulle somme incassate per le quote di emissione CO<sub>2</sub> (Euro 76 mila). Sono, inoltre, compresi nella voce gli interessi su finanziamenti a medio-lungo termine (Euro 67 mila) e quelli a breve termine (Euro 9 mila).




Prospetto distribuzione valore aggiunto (Euro mila)	2017	2018	2019	Variazioni 2019-2020
Remunerazione del personale:	(44.801)	(46.883)	(48.616)	(1.733)
- Remunerazione diretta	(34.518)	(36.169)	(37.042)	(873)
- Remunerazione indiretta	(10.283)	(10.714)	(11.574)	(860)
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	(2.711)	(1.808)	(1.413)	395
Remunerazione del capitale di credito	(1.046)	(799)	(1.067)	(268)
Remunerazione del capitale proprio	(6.992)	(8.978)	(8.054)	924
VALORE AGGIUNTO NETTO DISTRIBUITO	(55.550)	(58.468)	(59.150)	(682)

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO CREATO DAL GSE



Legenda:

-  Obiettivo totalmente raggiunto
-  Obiettivo parzialmente raggiunto
-  Obiettivo non raggiunto

OBIETTIVI	DESCRIZIONE	
TRASVERSALI		
Ideare e implementare strumenti e modalità operative che consentano, anche in partnership con altri soggetti istituzionali e/o privati, una sempre più capillare presenza del GSE sui territori a supporto di progetti di riqualificazione energetica e sviluppo di produzione e consumo di energia da fonti rinnovabili.	È stata completata la prima fase di clusterizzazione e profilazione delle competenze delle PA, volta a evidenziare le leve dirette e indirette dell'Amministrazione per accelerare la transizione energetica e gli Enti che le gestiscono. Lo sforzo profuso dal GSE nel supporto della Pubblica Amministrazione si è consolidato con l'adozione di un nuovo strumento: la sezione del sito web GSE con la PA, pensato per raccogliere in un unico luogo virtuale i servizi offerti dal GSE e renderli maggiormente fruibili. La nuova sezione del sito è stata progettata durante il 2020 ed è venuta alla luce nei primi giorni del 2021.	
Rafforzare l'impegno nel realizzare attività di formazione rivolte ai tecnici e ai funzionari pubblici con l'obiettivo primario di promuovere iniziative e progetti di riqualificazione dell'edilizia pubblica in ottica di sostenibilità.	Il piano annuale di formazione è stato traslato in modalità webinar, portando all'organizzazione di circa 20 giornate formative in collaborazione con le Regioni e i partner sul territorio. Gli incontri one to one e i tavoli tecnici sono stati sostituiti dalle web conference. Questo cambiamento di modalità ha restituito risultati positivi, in quanto è stato incrementato il numero delle interazioni con gli enti ed è raddoppiato il volume dei servizi erogati, in particolare quelli dedicati alla formazione.	
Ampliare il nuovo Portale autoconsumo del GSE (lanciato nel novembre 2019) con una sezione dedicata ai grandi consumatori.	È stata pubblicata una sezione interamente dedicata ai grandi consumatori, ovvero ai soggetti con oltre 500.000 kWh di consumi annui che hanno già richiesto o intendono richiedere al GSE un'analisi personalizzata in termini di installazioni fotovoltaiche. Il portale ha avuto circa 36.000 accessi nell'anno 2020 e il potenziale fotovoltaico installabile presso i siti di imprese/PA che hanno usufruito del servizio grandi consumatori è risultato, al 31 dicembre 2020, pari a circa 21,3 MW, per un totale di superfici/aree disponibili censite pari a 166.695 metri quadrati.	



Fare rete con scuole università e istituzioni pubbliche e private con l'obiettivo di sviluppare nuovi strumenti di tipo social funzionali all'erogazione della didattica del GSE.	Attività in corso. Nel 2020 è stata studiata un'applicazione, dal nome "Impronta dei FuoriClasse", che verrà lanciata nel 2021 e sarà utilizzata a scopi didattici e informativi, rivestendo il ruolo di nuovo strumento a supporto della formazione.	✓
Integrare nell'attuale Modello di Gestione della Qualità un numero sempre maggiore di processi aziendali fino ad arrivare al 100% nel 2023.	L'implementazione del Modello di Gestione della Qualità è in corso e prenderà il via dal Dipartimento Supporto alle Fonti Rinnovabili.	✗

## COMUNICAZIONE

Definire e individuare la Content Strategy che guiderà l'attività della Comunicazione del GSE in tutti i suoi aspetti principali.	Il 2020 ha rappresentato un cambio di paradigma nella comunicazione del GSE, che si è basata su una precisa strategia guidata dalla trasparenza e poi rimodulata alla luce della pandemia. Grazie a questo cambio di paradigma nella comunicazione, il GSE è risultato <b>"Gold Performer Digital"</b> nella ricerca .trust di Lundquist. Nello specifico, il GSE è stato premiato per la capacità di trasmettere, anche in un contesto peculiare come quello attuale, i valori della sostenibilità e di promuovere l'efficienza energetica come parte integrante della cultura aziendale.	✓
Trasformare il Magazine "Elementi" in versione esclusivamente digitale.	Element + nasce dal passato cartaceo della rivista quadrimestrale Elementi. Il blog si presenta come contenitore di informazioni e approfondimenti su temi di sviluppo sostenibile, ma anche come strumento di relazione con gli stakeholder attraverso la condivisione di contenuti correlati all'attività del GSE. Seguendo una precisa strategia, il blog, già pronto a novembre 2020, è stato messo online all'inizio del 2021.	✓

## AMBIENTALI

Estendere il perimetro delle sedi, delle strutture e dei processi soggetti a rilevazione e monitoraggio centralizzato dei dati ambientali attraverso un affinamento costante della "Rosa della sostenibilità".	L'attività è in corso. La "Rosa della sostenibilità" è il sistema di monitoraggio sistematico dell'impatto ambientale dei processi gestiti per il Gruppo.	✓
Avviare l'implementazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001:2015.	Nel corso del 2020, le attività di monitoraggio e valutazione dei rischi legati alla tutela dell'ambiente e alle prestazioni portate avanti nel contesto del Sistema di Gestione Ambientale della Società sono state oggetto di <b>certificazione</b> esterna di un ente terzo secondo i principi della norma <b>UNI EN ISO 14001:2015</b> .	✓

## CAPITALE UMANO

Introduzione di modalità e strumenti digitali nel processo di selezione.	Nel 2020 è stato necessario effettuare un esame del processo di selezione con l'obiettivo di una sua revisione in termini "digital". In considerazione dell'emergenza sanitaria, la revisione ha richiesto una immediata analisi degli strumenti informatici attraverso i quali ottenere una veloce ripresa delle ricerche di personale, garantendo da un lato la sicurezza dei candidati e dei dipendenti GSE coinvolti, dall'altro il rispetto dei principi di terzietà, trasparenza e pubblicità. L'esito dell'analisi, che ha coinvolto anche aspetti di tutela dei dati personali e di sicurezza informatica, ha portato a un completo rinnovo delle modalità e degli strumenti della selezione del personale che, nel corso del 2020 e ancora nel 2021, è gestita interamente a distanza. Allo stesso tempo è stato avviato un approfondimento sugli strumenti offerti sul mercato, al fine di individuare quello più adeguato alle esigenze emerse.	✓
Realizzare campagne di comunicazione interna per promuovere iniziative in favore della sostenibilità e del "change mindset" necessario a orientare l'Azienda nella direzione di integrare la sostenibilità nella gestione delle proprie attività.	Avviate campagne di comunicazione interne nel corso del 2020, tra le quali: - n. 2 eventi online nell'ambito del ciclo di incontri con i "Capolavori della letteratura" - "Agrorinasce e GSE, insieme per la sostenibilità" - Climate Clock ("Il tempo di agire è ora!").	✓
Inserire contenuti innovativi nei programmi formativi per Dirigenti e Preposti con l'obiettivo di creare una sempre maggiore consapevolezza in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.	La pianificazione dell'obiettivo è stata rimodulata in un arco temporale più ampio, anche in considerazione delle novità normative che hanno interessato il Sistema di gestione della Sicurezza e incideranno anche sui contenuti formativi a favore di Dirigenti e Preposti. In seguito all'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del COVID-19, tale obiettivo è stato comunque parzialmente modificato con un ampliamento del target di riferimento. Nel corso del 2020, infatti, attraverso il progetto GSE Academy Home Edition, è stato realizzato un video, rivolto a tutta la popolazione aziendale, contenente indicazioni/avvertenze e suggerimenti in tema di salute e sicurezza nel lavoro da remoto.	✓
Investire nella definizione e implementazione di processi che consentano un sempre maggiore impiego dello smart working, con l'obiettivo di renderlo una modalità di lavoro consolidata e ampiamente utilizzata entro il 2023.	Attività in corso. Nel 2020 sono state portate avanti le trattative con le Organizzazioni Sindacali, poi formalizzate con un accordo sottoscritto nei primi mesi del 2021, riguardanti la disciplina del lavoro da remoto di tipo "emergenziale" disposto dall'azienda quale misura precauzionale ai fini del contenimento della pandemia da Sars-CoV-2. L'accordo ha lo scopo di fornire le linee guida e regolamentare lo svolgimento delle attività lavorative da remoto.	✓

Avviare la GSE Academy Home Edition attraverso la creazione di contenuti multimediali da veicolare online.

Il progetto GSE Academy Home Edition è nato nel 2020 con l'obiettivo di capitalizzare i talenti e mettere a fattor comune le conoscenze presenti all'interno del contesto aziendale. Sviluppato in un momento complesso del nostro vissuto nazionale e aziendale, GSE Academy Home Edition è uno strumento per incentivare il contatto fra persone fisicamente distanti e per valorizzare il know-how. In particolare, è stata creata una video library, a disposizione di tutta la popolazione, in cui i colleghi del GSE affrontano un argomento di loro competenza, attraverso brevi video. I video trattano tematiche differenti e illustrano sia aspetti connessi alla realtà aziendale sia argomenti trasversali di interesse comune. In questa prima fase del progetto i video sono pubblicati sulla piattaforma di video sharing Vimeo, dove è stata creata una pagina ad hoc a uso esclusivo del personale GSE. A maggio 2021 sono **23 i video** presenti sulla piattaforma.



## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2021

Nel 2021 il GSE proseguirà lungo il percorso di miglioramento della propria performance non finanziaria concentrando la sua azione di promozione dello sviluppo sostenibile e della sostenibilità sia da un punto di vista aziendale sia a livello Paese. In questo senso continuerà il percorso già avviato di integrazione trasversale delle tematiche di sostenibilità con le aree di business della Società e di allineamento alle best practice internazionali, con particolare riferimento alle seguenti aree:

- **STAKEHOLDER ENGAGEMENT:** potenziare il dialogo con gli stakeholder e operare come catalizzatore del loro contributo per una transizione energetica rapida e inclusiva. In particolare, il GSE si rivolge ai seguenti stakeholder:
  - **Utenti:** sviluppare un processo di assistenza per gli utenti più efficiente al fine di ottimizzare il flusso di richieste e istituire, nell'ambito del progetto Comuni Sostenibili, un "Premio sostenibilità" volto a riconoscere esempi virtuosi di efficienza energetica, illuminazione pubblica e mobilità elettrica;
  - **Nuove generazioni:** consolidare il coinvolgimento dei più giovani attraverso l'ammodernamento dei tool tecnologici a disposizione per la formazione, la realizzazione di Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) da remoto negli Istituti scolastici e l'incremento dei rapporti con le Università per creare maggiori opportunità di stage;
  - **Fornitori:** migliorare la gestione sostenibile dei contratti di fornitura mediante la verifica del possesso di specifici criteri ambientali e di strumenti di certificazione ambientale.
- **AMBIENTE:** continuare a migliorare la performance ambientale del GSE attraverso l'ammodernamento dei sistemi di condizionamento interni e l'applicazione della "Rosa della sostenibilità" a tutte le sedi, le strutture e i processi, nonché l'ottimizzazione del corpo procedurale interno di monitoraggio dei criteri ambientali.
- **INNOVAZIONE:** creare percorsi digitali per soddisfare i bisogni e l'interesse degli utenti (sviluppo sezione web per PA e lancio dell'App "Impronta dei FuoriClasse") e dei dipendenti per diffondere l'autoapprendimento.
- **RISORSE UMANE:** aumentare le iniziative e le opportunità per la cura del personale attraverso l'integrazione a regime della modalità smart working oltre il contesto emergenziale, l'istituzione di ferie solidali per supportare i colleghi in difficoltà.
- **GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ:** in coerenza con l'Agenda 2030, rafforzare il percorso di ridefinizione strategica degli obiettivi di sostenibilità con la progettazione e implementazione di target, azioni e nuove metriche di misurazione, anche attraverso il consolidamento del processo di rendicontazione di sostenibilità, potenziando la sua capacità di generare un output in grado di rappresentare al meglio il valore sostenibile generato dal GSE e integrandolo maggiormente nei processi e negli strumenti di monitoraggio e rendicontazione della Società.



GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PARAGRAFO	NOTE / OMISSIONI E LIMITAZIONI
INFORMATIVA GENERALE			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Lettera agli stakeholder (pp. 6-7) 1.1 Il profilo dell'azienda (pp. 17-26) 3.1.1 I nostri Stakeholder (pp. 61-63)	
	102-3 Luogo della sede principale	Ultima di copertina (p. 187)	
	102-4 Luogo delle attività	1.1 Il profilo dell'azienda (pp. 17-26)	
	102-5 Proprietà e forma giuridica	1.1.4 Il Gruppo GSE (p. 26) 2.2 La struttura organizzativa (p. 53)	
	102-6 Mercati serviti	1.1 Il profilo dell'azienda (pp. 17-26) 1.2.1 Il contesto di riferimento - normative energia e cambiamenti climatici (pp. 28-32) 3.1 Gli stakeholder e il loro coinvolgimento (pp. 61-65)	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	3.5 Dipendenti (pp. 80-93) 5.3 Il valore economico generato e distribuito (pp. 153-159)	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	3.5 Dipendenti (pp. 80-93)	
	102-9 Catena di fornitura	3.1.1 I nostri Stakeholder (pp. 61-65) 4.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura (pp. 137-141)	

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nel corso del 2020 non sono stati rilevati cambiamenti significativi con riferimento all'organizzazione e alla sua catena di fornitura
	102-11 Principio di precauzione	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	102-12 Iniziative esterne	4.3 L'impegno del GSE nel diffondere la cultura della sostenibilità (pp. 117-126)	
	102-13 Adesione ad associazioni	1.2.2 L'adesione al Global Compact (pp. 32-33) 3.2.1 L'impegno istituzionale del GSE (p. 66)	
STRATEGIA			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder (pp. 6-7)	
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	1.1 Il profilo dell'azienda (pp. 17-26) 2.3 La gestione integrata dei rischi (pp. 54-55) 5.3 Il valore economico generato e distribuito (pp. 152-159)	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.1 Il profilo dell'azienda (pp. 17-26) 2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	102-17 Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
GOVERNANCE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-18 Struttura della governance	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 2.2 La struttura organizzativa (p. 53)	

<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016</b>	<b>102-21</b> Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	3.1.2 Gli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder (pp. 64-65) 2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 3.2.2 Studi e supporto tecnico-istituzionale (pp. 67-69)	
	<b>102-22</b> Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 2.2 La struttura organizzativa (p. 53)	
	<b>102-23</b> Presidente del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	<b>102-24</b> Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	<b>102-25</b> Conflitti di interesse	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	<b>102-26</b> Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 2.2 La struttura organizzativa (p. 53)	
	<b>102-27</b> Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 3.5.6 Comunicazione interna (pp. 94-96) 4.3 L'impegno del GSE nel diffondere la cultura della sostenibilità (pp. 117-126)	
	<b>102-28</b> Valutazione delle performance del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	
	<b>102-29</b> Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	<b>102-30</b> Efficacia dei processi di gestione del rischio	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)	

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-33	Comunicazione delle criticità	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-34	Natura e numero totale delle criticità	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-35	Politiche retributive	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 3.5.2 Lo sviluppo del capitale umano e la valorizzazione delle competenze (p. 86)
	102-36	Processo per determinare la retribuzione	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-38	Tasso della retribuzione totale annua	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
	102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52)
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	3.1.1 I nostri Stakeholder (pp. 62-63)
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	3.5.3 L'attenzione alle persone (pp. 88-90)
	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Nota metodologica (pp.10-11) Analisi di materialità (pp.12-13)
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	3.1.2 Gli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder (pp. 64-65) 2.1 Una governance sostenibile (pp. 47-52) 3.2.2 Studi e supporto tecnico-istituzioanle (pp. 67-69)
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Analisi di materialità (pp. 12-13)



PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016</b>	<b>102-45</b> Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	1.1.4 Il Gruppo GSE (p. 26) 2.2 La struttura organizzativa (p. 53)	
	<b>102-46</b> Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13)	
	<b>102-47</b> Elenco dei temi materiali	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13)	
	<b>102-48</b> Revisione delle informazioni		<i>Non sono state registrate revisioni delle informazioni significative rispetto al precedente anno di rendicontazione</i>
	<b>102-49</b> Modifiche nella rendicontazione		<i>Non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione</i>
	<b>102-50</b> Periodo di rendicontazione	Nota metodologica (pp. 10-11)	
	<b>102-51</b> Data del report più recente	Nota metodologica (pp. 10-11)	
	<b>102-52</b> Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica (pp. 10-11)	
	<b>102-53</b> Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica (pp. 10-11)	<a href="mailto:comunicazione@gse.it">comunicazione@gse.it</a>
	<b>102-54</b> Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica (pp. 10-11)	
	<b>102-55</b> Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index (pp. 166-180)	
	<b>102-56</b> Assurance esterna		<i>La Società per la presente rendicontazione non ha ritenuto di effettuare l'Assurance esterna</i>

STANDARD SPECIFICI			
GRI 200: ECONOMICO			
PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 5.3 Il valore economico generato e distribuito (pp. 153-159)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	5.3 Il valore economico generato e distribuito (pp. 153-159)	
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 5.1 Gli impatti indiretti (pp. 147-148)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5.1 Gli impatti indiretti (pp. 147-148)	
	203-2 Impatti economici indiretti significativi		
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura (pp. 137-141)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	4.5.1 Gli acquisti (pp. 138-139)	
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 2.4 Tutela della legalità, integrità e prevenzione della corruzione (pp. 54-56)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2.4 Tutela della legalità, integrità e prevenzione della corruzione (pp. 54-56)	Nel corso del 2020 non sono stati rilevati episodi di corruzione accertati alla data di approvazione del presente documento
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.5.2 Lo sviluppo del capitale umano e la valorizzazione delle competenze (pp. 82-86)	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		
IMPOSTE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 5.3 Il valore economico generato e distribuito (pp. 153-159)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

GRI 207: IMPOSTE 2019	207-1 Approccio alla fiscalità		Sarà data disclosure qualitativa in seguito alla finalizzazione del Capitolo 5 "Il valore generato dal GSE"
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		
GRI 300: AMBIENTALE			
MATERIALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 301: MATERIALI 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	4.4.1 Utilizzo dei materiali (p. 129)	
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo		
ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		



GRI 302: ENERGIA 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.4.2 I consumi di risorse (pp. 129-133)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		
	302-3 Intensità energetica		
	302-4 Riduzione del consumo di energia		
ACQUA E SCARICHI IDRICI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	303-3 Prelievo idrico	4.4.2 I consumi di risorse (pp. 129-133)	
	303-4 Scarico di acqua		
EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

GRI 305: EMISSIONI 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.4.3 Le emissioni (pp. 134-135)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG		
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG		
	305-5 Riuduzione delle emissioni di GHG		
	305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono		
	305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative		
SCARICHI E RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI 2016	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	4.4.4 Contributo all'economia circolare e alla valorizzazione dei rifiuti (p. 136)	
COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.4 La gestione degli aspetti ambientali (pp. 127-136)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

<b>GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016</b>	<b>307-1</b> Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		<i>Nel corso del 2020 non sono state comminate sanzioni monetarie per non conformità con leggi e normativa in materia ambientale</i>
<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>			
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>	<b>103-1</b> Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura (pp. 137-141)	
	<b>103-2</b> La modalità di gestione e le sue componenti		
	<b>103-3</b> Valutazione delle modalità di gestione		
<b>GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016</b>	<b>308-1</b> Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	4.5.1 Gli acquisti (pp. 138-139)	
<b>GRI 400: SOCIALE</b>			
<b>OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>	<b>103-1</b> Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.5 Dipendenti (pp. 80-96)	
	<b>103-2</b> La modalità di gestione e le sue componenti		
	<b>103-3</b> Valutazione delle modalità di gestione		
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE 2016</b>	<b>401-1</b> Nuove assunzioni e turnover	3.5.3 L'attenzione alle persone (pp. 86-89)	
	<b>401-2</b> Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	1.4.1 Iniziative a tutela degli ambienti di lavoro e dei dipendenti (p. 42) 3.5.3 L'attenzione alle persone (pp. 86-90)	
	<b>401-3</b> Congedo parentale	3.5.3 L'attenzione alle persone (pp. 86-90)	

<b>RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT</b>			
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>	<b>103-1</b> Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.5 Dipendenti (pp. 80-96)	
	<b>103-2</b> La modalità di gestione e le sue componenti		
	<b>103-3</b> Valutazione delle modalità di gestione		
<b>GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016</b>	<b>402-1</b> Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	3.5.3 L'attenzione alle persone (p. 89)	
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>	<b>103-1</b> Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.5.5 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (pp. 91-93)	
	<b>103-2</b> La modalità di gestione e le sue componenti		
	<b>103-3</b> Valutazione delle modalità di gestione		
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>	<b>403-1</b> Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.5.5 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (pp. 91-93)	
	<b>403-2</b> Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
	<b>403-3</b> Servizi di medicina del lavoro		
	<b>403-4</b> Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	<b>403-5</b> Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	<b>403-6</b> Promozione della salute dei lavoratori		
	<b>403-9</b> Infortuni sul lavoro		



FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.5 Dipendenti (pp. 80-96)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	3.5.2 Lo sviluppo del capitale umano e la valorizzazione delle competenze (pp. 82-86)	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione		
	404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.5 Dipendenti (pp. 80-96)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.1 Una governance sostenibile (pp. 49-50) 3.5.4 Promozione della diversity e delle pari opportunità (pp. 90-91)	
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	3.5.4 Promozione della diversity e delle pari opportunità (pp. 90-91)	

COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.4 Cittadini e collettività (pp. 78-79)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Analisi di materialità (pp. 12-13) 3.1.2 Gli strumenti di coinvolgimento degli stakeholder (pp. 64-65)	
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	3.4 Cittadini e collettività (pp. 78-79) 5.1 Gli impatti indiretti (pp. 147-148)	
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 4.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura (pp. 137-141)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4.5.1 Gli acquisti (pp. 138-139)	

COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Nota metodologica (pp. 10-11) Analisi di materialità (pp. 12-13) 2.4 Tutela della legalità, integrità e prevenzione della corruzione (pp. 54-56)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		<i>Nel corso del 2020 non sono state rilevate sanzioni per non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica</i>



# GLOSSARIO

## Bilancio di Sostenibilità

Strumento di accountability che rende conto degli impatti generati da un'organizzazione rispetto alle varie dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale e di governance.

## 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.

## 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.).

## 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".

## 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.

## 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.

## Green Deal

Piano strategico proposto dalla Commissione europea che prevede una serie di iniziative finalizzate al raggiungimento della neutralità climatica in Europa entro il 2050.

## Next Generation EU

Strumento finanziario introdotto dal Consiglio europeo al fine di sostenere l'economia degli Stati membri colpiti dalla crisi economica e sociale causata dalla pandemia di COVID-19.

## 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.

## Sviluppo sostenibile

Concetto che comprende al suo interno le considerazioni ambientali e sociali, e mira a realizzare una crescita politico-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.

## 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).

# ACRONIMI

<b>A</b>	<b>ARERA</b>	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
	<b>AU</b>	Acquirente Unico S.p.A.
<b>C</b>	<b>CAM</b>	Criteri Ambientali Minimi
	<b>CB</b>	Certificati Bianchi
	<b>CIC</b>	Certificati di Immissione in Consumo
	<b>CCNL</b>	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
	<b>CdA</b>	Consiglio di Amministrazione
	<b>CSEA</b>	Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali
	<b>CRM</b>	Customer Relationship Management
	<b>CT</b>	Conto Termico
	<b>CV</b>	Certificati Verdi
<b>D</b>	<b>DVR</b>	Documento di Valutazione dei Rischi
<b>E</b>	<b>ETS</b>	Emissions Trading System
	<b>ENEA</b>	Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile
<b>F</b>	<b>FER/CAR</b>	Fonti Rinnovabili e Cogenerazione ad Alto Rendimento
	<b>FSC</b>	Forest Stewardship Council
	<b>FTE</b>	Full-time equivalent
<b>G</b>	<b>GHG</b>	Greenhouse gas
	<b>GME</b>	Gestore dei Mercati Energetici S.p.A.
	<b>GPP</b>	Green Public Procurement
	<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
	<b>GSE</b>	Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.
<b>I</b>	<b>IAFR</b>	Impianti Alimentati da Fonti Rinnovabili
	<b>IEA</b>	Agenzia Internazionale dell'Energia
	<b>IRENA</b>	International Renewable Energy Agency
	<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
	<b>ISPRA</b>	Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale

<b>M</b>	<b>MIPAAFT</b>	Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali e del Turismo
	<b>MITE</b>	Ministero dello Transizione Ecologica
<b>O</b>	<b>OdV</b>	Organismo di Vigilanza
<b>P</b>	<b>PAESC</b>	Patto dei Sindaci per il Clima e l'Energia
	<b>PAN</b>	Piano di Azione Nazionale
	<b>PEFC</b>	Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes
	<b>PNIEC</b>	Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima
	<b>PNRR</b>	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
	<b>PREPAC</b>	Programma di Riqualificazione Energetica della Pubblica Amministrazione Centrale
<b>R</b>	<b>RLS</b>	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
	<b>RSE</b>	Ricerca sul Sistema Energetico - RSE S.p.A.
	<b>RSPP</b>	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
<b>S</b>	<b>SDGs</b>	Sustainable Development Goals
	<b>SGS</b>	Sistema di Gestione della Sicurezza
	<b>SGA</b>	Sistema di Gestione Ambientale
<b>U</b>	<b>ULA</b>	Unità Lavorative Annue
	<b>UNGC</b>	United Nations Global Compact



A cura della Direzione Governance – Funzione Comunicazione

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

Pubblicazione fuori commercio



**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

