

# Direzione Promozione Sviluppo Sostenibile

L'ENERGIA  
DEL PRESENTE

---

# VISION: RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE AL 2030

## LAVORIAMO PER ACCELERARE LA TRANSIZIONE ENERGETICA

**Abbiamo bisogno di andare oltre** il settore energetico perché l'energia è una dimensione trasversale a tutti i settori

**Dobbiamo** essere presenti sul **territorio**

**Vogliamo** dare **valore** agli «operatori»

**Possiamo** contribuire a costruire un **modello di sviluppo sostenibile**



# UN NUOVO MODELLO DI PROMOZIONE E ASSISTENZA

## OPERATORE AL CENTRO

- per calare gli incentivi e l'istruttoria GSE nei piani di investimento degli attori della transizione energetica
- per far emergere modelli, istanze e fabbisogni degli operatori utili al processo legislativo e regolatorio dell'energia
- per integrare gli incentivi GSE con gli strumenti finanziari e contrattuali a disposizione dei diversi operatori
- per offrire servizi e strumenti abilitanti per superare le barriere non economiche che ostacolano la realizzazione di interventi per la transizione energetica
- per facilitare la condivisione di esperienze e buone pratiche dei diversi settori e velocizzare la transizione energetica e la sostenibilità

PARADIGM  
SHIFT



# STRATEGIA: FARE SISTEMA

## SERVIZI PROFILATI SUGLI OPERATORI

Lavoriamo con **CHI PUÒ MOLTIPLICARE GLI INTERVENTI** per creare condizioni abilitanti a generare interventi di riqualificazione energetica

Offriamo **ASSISTENZA DIGITALE E SUL TERRITORIO** per rappresentare le opportunità a partire dalle esigenze di chi realizza gli interventi utilizzando la leva degli incentivi

### GSE con la PA

Supportiamo le Amministrazioni nel riqualificare il proprio patrimonio e stimolare interventi sul territorio

### GSE con le IMPRESE

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

### GSE con i CITTADINI

Affianchiamo persone e famiglie nel rendere più sostenibili le proprie case e risparmiare sulla bolletta energetica

# ASSISTENZA DIGITALE E SUL TERRITORIO

ACCOMPAGNIAMO L'OPERATORE NEL PERCORSO USANDO LA LEVA DEGLI INCENTIVI

#1 ASSISTENZA

#2 DIALOGO  
ISTRUTTORIO

Identificazione del  
potenziale

Progettazione

Costruzione del  
quadro economico

Richiesta incentivi  
e servizi GSE

Realizzazione

Rendicontazione  
Story telling etc.

#3 MIGLIORAMENTO  
CONTINUO

ASSISTENZA PROFILATA

CUSTOMER CARE

# #1 ASSISTENZA

**creiamo valore con la gestione della conoscenza:** la gestione strutturata della conoscenza è un asset del GSE. La contribuzione e la validazione della KB è un nuovo modo di operare

**sviluppiamo strumenti e servizi basati sulla knowledge** per integrare tutti gli elementi informativi necessari a richiedere un incentivo **semplificando la complessità percepita**

**organizziamo tavoli tecnici** settoriali per confrontarci con gli operatori e le Associazioni di categoria

**eroghiamo formazione** per rafforzare le competenze degli operatori nell'uso del meccanismo

**forniamo assistenza individuale** per evidenziare opportunità e criticità ai fini della richiesta degli incentivi

## CONTO TERMICO

COME	CONTO TERMICO PER LA PA	DOCUMENTI	INTERVENTI INCENTIVABILI
MODULISTICA	QUOTE INCENTIVATE	ULTERIORI INFORMAZIONI	
MAPPE DEL CONTO TERMICO			



**UNA GUIDA PER TUTTI**

Le mappe sono uno strumento che integra tutte le informazioni necessarie a ottenere un incentivo o un servizio GSE. Aiutano l'utente ad orientarsi, con semplicità, tra normative, parziali, manuali e vari strumenti di supporto. Le mappe sono profilate per tipo di utenza (PA, impresa, privati) e seguono la logica di navigazione di chi deve accedere agli incentivi, fornendo suggerimenti pratici per superare le criticità più frequenti.



DOWNLOAD DOWNLOAD DOWNLOAD

**IL CT PER LE IMPRESE**  
Una mappa dedicata alle imprese per semplificare il loro percorso di accesso agli incentivi del Conto Termico.

**IL CT PER LA PA IN ACCESSO DIRETTO**  
Una mappa che supporta le Pubbliche Amministrazioni che vogliono richiedere gli incentivi del Conto Termico come linea per riqualificare il proprio edificio.

**IL CT PER LA PA IN ACCESSO A PRENOTAZIONE**  
Una mappa che accompagna le Pubbliche Amministrazioni che hanno già realizzato interventi di riqualificazione sui propri

## #2 DIALOGO ISTRUTTORIO

rafforziamo ogni giorno il canale per l'interlocuzione tra operatori e tecnici GSE propedeutica alla qualifica e alla fase di rendicontazione

forniamo supporto digitale per risolvere problemi pratici legati a portali, rilascio titoli e modifiche contrattuali

stiamo lavorando per migliorare il processo digitale di gestione delle istanze

forniamo chiarimenti tecnici e amministrativi sulla base delle richieste effettive degli operatori

The screenshot displays the GSE website interface. At the top, there is a search bar with the text "cosa cerchi?" and a "cerca" button. Below the search bar, there are four main service categories: "Conto Energia", "Accesso Area Clienti", "Scambio sul Posto", and "Conto Termico". Each category has a brief description of the service. Below these categories, there are two sections: "Gli argomenti più frequenti" (Most frequent topics) and "Le FAQ più visualizzate" (Most viewed FAQs). The "Most frequent topics" section lists: "Dove anche tu un kWh per il Paese", "Area Clienti", "Fatturazione Elettronica", "Pagamenti Conto Energia", and "Variazione IBAN". The "Most viewed FAQs" section lists: "11 febbraio 2020 Scambio sul Posto = 27.812", "09 gennaio 2020 Conto Energia = 20.971", and "15 novembre Scambio sul Posto = 18.274". Below these sections, there is a "Gli ultimi Aggiornamenti" (Latest updates) section with five items: "Dibattito Formazione gratuita per la PIL...", "Online i benefici per la concessione a registri e sube DMI A", "Online la Mappa...", "FER Elettriche, pubblicate le graduatorie", and "Chiarimenti sulla Fatturazione Elettronica...". At the bottom, there is a section for "Informazioni specifiche per..." with three tabs: "PRIVATI CITTADINI", "IMPRESE", and "PUBBLICA AMMINISTRAZIONE". Under the "PRIVATI CITTADINI" tab, there are three items: "Nuovo portale Autococonsumo", "Conto Termico", and "Scambio sul Posto".

# #3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

collaboriamo alla pubblicazione periodica di chiarimenti operativi per **evidenziare e fornire soluzioni alle principali cause di rigetto** delle istanze

collaboriamo allo sviluppo di **guide settoriali** sulla base dei progetti ammessi che evidenziano maggior potenziale di replicabilità

collaboriamo a modellizzare interventi e individuare *best practice* come **strumento per gli operatori** in fase di valutazione della fattibilità dei progetti

**sviluppiamo comunicazioni tecniche efficaci e valutiamo la *customer satisfaction***, es. i pagamenti dello scambio sul posto

**sistematizziamo** le esigenze riscontrate dagli operatori utili ai fini dello sviluppo dei meccanismi di incentivo

 **CONGUAGLIO 2019**  
**PRIMO ACCONTO 2020** Scambio sul Posto

Spett.le Ditta [redacted] abbiamo pubblicato l'importo del contributo in conto scambio - contratto n. [redacted] - relativo al conguaglio per l'anno 2019 e al primo acconto per l'anno 2020.

Ti invitiamo ad accedere al portale di Scambio sul Posto e a emettere la fattura entro il 25 maggio 2020, per ricevere il pagamento il 22 giugno 2020.

Per ricevere il bonifico, inoltre, ti ricordiamo che tutti gli importi nello stato "In pagamento", che potrai visualizzare nella sezione "Fatture e Pagamenti" del portale dedicato, dovranno essere maggiori di 1 euro.

Saluti  
GSE

**ECCO COSA FARE**

**ACCESSO**

1. Accedi all'[AREA CLIENTI GSE](#)
2. Seleziona **SERVIZI** (accanto alla voce HOME)
3. Scegli il portale dedicato allo Scambio Sul Posto

**FATTURAZIONE**

1. Accedi al portale di Scambio sul Posto
2. Scegli "Fatture e Pagamenti"
3. Filtra il campo "Stato corrispettivo" con "Da fatturare"
4. Clicca su "Ricerca"
5. Inserisci il numero nella proposta di fattura e salva

**PAGAMENTO**

- Se fatturi **dal giorno 1 al 25 del mese** di pubblicazione dell'importo, riceverai il pagamento entro il 15° giorno lavorativo del mese successivo
- Se fatturi **dal giorno 26 al 31 del mese** di pubblicazione, riceverai il pagamento entro il 15° giorno lavorativo dei due mesi successivi
- Il bonifico verrà effettuato all'IBAN indicato nei "Dati Amministrativi" del tuo contratto



# UN ANNO DI PROMOZIONE E ASSISTENZA

## ABBIAMO CONTRIBUITO AD ALLARGARE I BENEFICIARI DEI NOSTRI INCENTIVI E A MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEI NOSTRI UTENTI

Abbiamo avviato la transizione **verso il «GSE dei Servizi»**

- nuovo sistema di **knowledge management**
- dalle guide agli incentivi alle **mappe per realizzare gli interventi**
- **nuovi servizi abilitanti per la PA e Imprese** per accelerare gli interventi
- **GSE education** per rendere le persone agenti del cambiamento

Abbiamo **migliorato la qualità del servizio per gli Operatori**,

- **9.000** nuovi utenti/mese che si registrano all'Area Clienti GSE
- **2 campagne promozionali/mese** con piattaforma di mail marketing
- Gestite **700 richieste di supporto specialistico** delle Imprese
- oltre **2.500 Enti Locali** ingaggiati in modo nuovo

Abbiamo sviluppato **modelli territoriali e settoriali di collaborazione** per arrivare più lontano dell'ingaggio di nuovi protagonisti della transizione:

- abbiamo reso **strutturati tavoli di confronto con le Associazioni di Categoria**
- lavoriamo con **200 tra strutture regionali e istituzioni pubbliche territoriali** per gli Enti Locali
- abbiamo lavorato perché **le risorse dell'efficienza potenzino la messa in sicurezza sismica**



# PROGETTI IN SVILUPPO



sviluppo di strumenti digitali per l'analisi e la simulazione tecnico economica di interventi **sulla base delle *best practice*** approvate



digitalizzazione dei servizi profilati per aumentarne la fruibilità



sviluppo **presidi territoriali e settoriali** per raggiungere tutti i protagonisti della transizione



sviluppo di iniziative GSE dedicate ai cittadini





L'ENERGIA DEL PRESENTE

The background of the entire image is a close-up, shallow depth-of-field shot of a person's hand holding a small, light-colored seed just above a surface of dark, rich soil. The lighting is warm and natural, highlighting the textures of the skin and the soil. A white-bordered square is superimposed over the center of the image, containing the text 'GSE CON GLI OPERATORI' in white, bold, sans-serif capital letters.

**GSE  
CON GLI  
OPERATORI**

***INSIEME SUL TERRITORIO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE***