

### Incentivazione, compravendita e certificazione dell'energia

I meccanismi di incentivazione e di ritiro dell'energia elettrica gestiti dal GSE nel corso del 2015 sono molteplici e possono essere sinteticamente rappresentati come riportato nella seguente tabella.

#### Incentivazione, compravendita e certificazione dell'energia

TIPOLOGIA DI IMPIANTO	MECCANISMO DI INCENTIVAZIONE			PERIODO DI INCENTIVAZIONE <sup>1</sup>	INCENTIVO		REGIME COMMERCIALE – VALORIZZAZIONE ENERGIA
Impianti fotovoltaici	I - IV Conto Energia	Valutazione istanza	Conto Energia fotovoltaico	20 anni	Tariffa del Conto Energia attribuita all'energia prodotta e immessa in rete		Mercato libero Ritiro Dedicato <sup>2</sup> Scambio sul Posto <sup>3</sup>
	V Conto Energia <sup>4</sup>	Registri e accesso diretto	Tariffa Fissa Onnicomprensiva Impianti fino a 1 MW	20 anni	Tariffa Premio per quota energia prodotta e autoconsumata in sito (TPA)	Tariffa Fissa Onnicomprensiva attribuita al ritiro dell'energia netta immessa in rete	
			Incentivo D.M. 5 luglio 2012 Impianti oltre 1 MW			Differenziale Tariffa di riferimento - prezzo zonale orario <sup>5</sup>	Mercato libero
	Conto Energia termodinamico			25 anni	Tariffa del Conto Energia attribuita all'energia prodotta e immessa in rete esclusivamente per la parte solare		Mercato libero Ritiro Dedicato <sup>2</sup> Scambio sul Posto <sup>3</sup>
	Non incentivati						Mercato libero Ritiro Dedicato <sup>2</sup> Scambio sul Posto <sup>3</sup>
Impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico	D.M. 18 dicembre 2008 e precedenti	Qualifiche IAFR	Tariffa Onnicomprensiva Opzionale per impianti fino a 1 MW (200 kW per eolici)	15 anni	Tariffa Onnicomprensiva attribuita al ritiro dell'energia prodotta e immessa in rete		
			Certificati Verdi Impianti di qualsiasi taglia	12/15 anni	Vendita/Ritiro CV attribuita all'energia incentivata		Mercato libero Ritiro Dedicato <sup>2</sup> Scambio sul Posto <sup>3</sup>
	Nuovi meccanismi D.M. 6 luglio 2012	Registri, aste e accesso diretto	Tariffa Fissa Onnicomprensiva Opzionale per impianti fino a 1 MW	Vita media utile convenzionale della specifica tipologia di impianto	Tariffa Fissa Onnicomprensiva attribuita al ritiro dell'energia netta immessa in rete		
			Incentivo D.M. 6 luglio 2012 Impianti oltre 1 MW		Differenziale Tariffa di riferimento - prezzo zonale orario <sup>5</sup>		Mercato libero
	Non incentivati						Mercato libero Ritiro Dedicato <sup>2</sup> Scambio sul Posto <sup>3</sup>
Impianti alimentati da fonti rinnovabili e/o assimilate	CIP6/92			8 anni (INC) 20 anni (CEC/CEI)	Prezzo di ritiro CIP6 (INC/CEC/CEI)		

<sup>1</sup> Si segnala che il periodo di incentivazione indicato potrebbe variare in base alle disposizioni introdotte dal D.L. 91/14

<sup>2</sup> Impianti di potenza inferiore a 10 MW o di qualsiasi potenza nel caso di fonti rinnovabili non programmabili

<sup>3</sup> Impianti di potenza fino a 200 kW

<sup>4</sup> Gli impianti entrati in esercizio a decorrere dal 1° gennaio 2013, rientranti nel IV Conto Energia, accedono alla TFO per l'energia immessa in rete e alla TPA per la quota di energia autoconsumata

<sup>5</sup> Tariffa applicata al minor valore tra la produzione netta dell'impianto e l'energia elettrica effettivamente immessa in rete dallo stesso

**MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA*****Incentivazione impianti fotovoltaici - Conto Energia***

Il 2015 è stato caratterizzato dalla contemporanea operatività di cinque Conti Energia. Il Quinto Conto Energia, a differenza dei precedenti meccanismi che riconoscevano un incentivo fisso erogato sulla base dell'energia prodotta, remunera, a seconda della potenza dell'impianto, l'energia netta immessa in rete con una tariffa fissa onnicomprensiva ("Tariffa Fissa Onnicomprensiva" o "TFO") o con un incentivo e, con tariffe premio, la quota di energia prodotta e autoconsumata in sito<sup>6</sup> ("Tariffa Premio Autoconsumo" o "TPA"). L'energia elettrica incentivata con la TFO è ritirata dal GSE secondo le modalità e le condizioni economiche definite dall'Autorità, con Delibera 343/2012/R/efr.

A partire dal 6 luglio 2013, a seguito del raggiungimento del limite di Euro 6,7 miliardi di costo indicativo cumulato annuo degli incentivi, accertato dall'Autorità, con Delibera 250/2013/R/efr, non è più possibile accedere a tale meccanismo di incentivazione.

Nel 2015 le convenzioni risultano essere oltre 550 mila, per una potenza superiore a 17 mila MW, corrispondente a oltre 21 TWh di energia incentivata. Gli incentivi erogati ammontano a circa Euro 6.297 milioni (Euro 6.633 milioni nel 2014). La riduzione dell'ammontare degli incentivi erogati rispetto allo scorso anno è da attribuire sostanzialmente all'applicazione del D.M. 16 ottobre 2014, che ha previsto, a decorrere dal 1° gennaio 2015 nuove modalità operative per l'erogazione dell'incentivo.

**Ripartizione dei dati in funzione dei Conti Energia e delle tariffe riconosciute**

CONTO ENERGIA	TARIFFA	CONVENZIONI GESTITE	POTENZA	ENERGIA INCENTIVATA	INCENTIVI  Euro milioni
			MW	GWh	
Primo Conto Energia	Tariffa incentivante	5.722	163	206	90
Secondo Conto Energia	Tariffa incentivante	203.850	6.814	8.477	3.050
Terzo Conto Energia	Tariffa incentivante	38.689	1.581	2.016	612
Quarto Conto Energia	Tariffa incentivante			9.191	2.276
	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	204.615	7.797	207	49
	Tariffa Premio Autoconsumo			32	7
Quinto Conto Energia	Tariffa incentivante (differenziale)			206	14
	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	97.962	1.383	783	134
	Tariffa Premio Autoconsumo			595	65
<b>TOTALE</b>		<b>550.838</b>	<b>17.738</b>	<b>21.713</b>	<b>6.297</b>

Si ricorda che nel 2015, per ottimizzare la gestione degli incentivi e favorire una migliore sostenibilità nella politica di supporto alle energie rinnovabili, gli operatori titolari di impianti fotovoltaici superiori a 200 kW hanno optato per una delle tre proposte di rimodulazione degli incentivi come previsto dal D.L. 91/2014. Dei circa 13.487 soggetti interessati, il 61% ha optato per la riduzione percentuale dell'incentivo in funzione della classe di potenza mantenendo il periodo di erogazione ventennale; il 37% ha scelto di mantenere il periodo di erogazione ventennale a fronte di una riduzione dell'incentivo nel primo periodo di fruizione e di un incremento in ugual misura dello stesso nel secondo periodo di fruizione<sup>7</sup>; mentre il restante 2% ha scelto di prolungare l'incentivo fino a 24 anni rimodulandone il valore.

6. Si precisa che gli impianti entrati in esercizio a decorrere dal 1° gennaio 2013, rientranti nel Quarto Conto Energia, accedono alla Tariffa Fissa Onnicomprensiva per l'energia immessa in rete e alla Tariffa Premio per la quota di energia autoconsumata.

7. Le percentuali di rimodulazione sono state stabilite in funzione del periodo residuo di diritto agli incentivi con il D.M. 17 ottobre 2014.

Si precisa, infine, che il TAR per il Lazio, nell'ambito di una serie di ricorsi amministrativi proposti avverso alla norma dagli operatori interessati e dalle associazioni di settore, ha ritenuto rilevanti e non manifestamente infondate le eccezioni d'illegittimità costituzionale sollevate, che sono state quindi sottoposte al vaglio della Corte Costituzionale mediante ordinanza di rinvio.

#### *Incentivazione impianti fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico ai sensi del D.M. 6 luglio 2012*

Il D.M. 6 luglio 2012 ha disciplinato le modalità di incentivazione dell'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico entrati in esercizio dal 1° gennaio 2013. Il nuovo meccanismo sostituisce i precedenti meccanismi di incentivazione ai sensi del D.M. 18 dicembre 2008 e precedenti (CV e TO) ed è incompatibile, per quanto riguarda la remunerazione dell'energia, con i regimi di Scambio sul Posto ("Scambio sul Posto" o "SSP") e di Ritiro Dedicato ("Ritiro Dedicato" o "RID"). Tale meccanismo remunera l'energia elettrica netta immessa in rete attraverso le seguenti modalità:

- Tariffa Fissa Onnicomprensiva, per gli impianti di potenza fino a 1 MW, il cui valore include una componente incentivante e una componente di valorizzazione dell'energia. L'energia elettrica incentivata è ritirata dal GSE secondo le modalità e le condizioni economiche definite dall'Autorità con Delibera 343/2012/R/efr;
- incentivo, per gli impianti di potenza superiore a 1 MW e per quelli di potenza fino a 1 MW che non optano per la TFO, il cui valore è determinato dalla differenza tra una tariffa incentivante base e il prezzo zonale orario dell'energia. L'energia elettrica prodotta dagli impianti che beneficiano di tale incentivo resta nella disponibilità del produttore.

Il Decreto, inoltre, ha previsto che il costo indicativo cumulato annuo di tutte le tipologie di incentivo riconosciute agli impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico non possa superare il valore limite pari a Euro 5,8 miliardi annui.

Nel 2015 le convenzioni risultano essere circa 1.816, per una potenza di circa 670 MW, corrispondente a circa 1.625 GWh di energia incentivata. Gli incentivi erogati ammontano a circa Euro 175.784 mila (circa Euro 83.000 mila nel 2014).

#### **Dettaglio della potenza convenzionata e dell'energia ritirata ripartite per tipologia di impianto**

FONTE DI ALIMENTAZIONE		NUMERO CONVENZIONI	POTENZA MW	ENERGIA GWh	INCENTIVI Euro/mila
Biogas	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	186	43	202	46.029
	Energia non incentivata			18	948
	Differenziale			10	710
Biomasse	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	120	54	53	12.194
	Energia non incentivata			8	435
	Differenziale			4	300
Eolica	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	1.117	444	93	19.498
	Energia non incentivata			11	572
	Differenziale			571	38.817
Idraulica	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	388	67	208	43.083
	Energia non incentivata			13	702
	Differenziale			102	5.460
Altre fonti	Tariffa Fissa Onnicomprensiva	5	62	3	330
	Energia non incentivata			1	59
	Differenziale			328	6.647
<b>TOTALE</b>		<b>1.816</b>	<b>670</b>	<b>1.625</b>	<b>175.784</b>

BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

*Incentivazione impianti fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico  
ai sensi del D.M. 18 dicembre 2008 e precedenti*

Le modalità di incentivazione, regolate dal D.M. 18 dicembre 2008 e precedenti, riservate agli impianti che hanno ottenuto la qualifica IAFR entrati in esercizio entro il 31 dicembre 2012, prevedono due meccanismi alternativi:

- Certificati Verdi, rilasciati in misura proporzionale all'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico e da impianti cogenerativi abbinati al teleriscaldamento. I titolari di tali impianti, a partire dal 2016, passeranno a un nuovo meccanismo di incentivazione previsto dal D.M. 6 luglio 2012;
- Tariffa Onnicomprensiva, riconosciuta all'energia elettrica prodotta e immessa in rete da impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico con potenza nominale fino a 1 MW (200 kW per l'eolico).

Si segnala, inoltre, che nel corso del 2015, come definito dal D.M. 6 novembre 2014, ai titolari di impianti che accedono a tali meccanismi, è stata data la possibilità di scegliere tra l'estensione del periodo di incentivazione a fronte di una rimodulazione delle tariffe o il mantenimento del regime incentivante spettante per il periodo residuo, precludendo la possibilità, per i dieci anni successivi al termine del periodo di incentivazione, di accedere a ulteriori meccanismi per gli interventi realizzati sull'impianto. Gli impianti che hanno optato per la rimodulazione dell'incentivo sono stati 237.

**Certificati Verdi**

I Certificati Verdi sono titoli negoziabili, rilasciati dal GSE, che attestano convenzionalmente la produzione di 1 MWh di energia rinnovabile. Il meccanismo, introdotto dal D.Lgs. 79/99, si basa sull'obbligo, per i produttori e gli importatori di energia, di immettere ogni anno nel sistema elettrico nazionale un volume di energia "verde" pari a una quota dell'energia non rinnovabile prodotta o importata nell'anno precedente. È possibile adempiere a tale obbligo immettendo in rete energia elettrica rinnovabile oppure acquistando Certificati Verdi sul mercato. A partire dal 2016 agli impianti che hanno maturato il diritto a fruire dei Certificati Verdi sarà riconosciuto un incentivo sulla produzione netta incentivata ai sensi del D.M. 6 Luglio 2012.

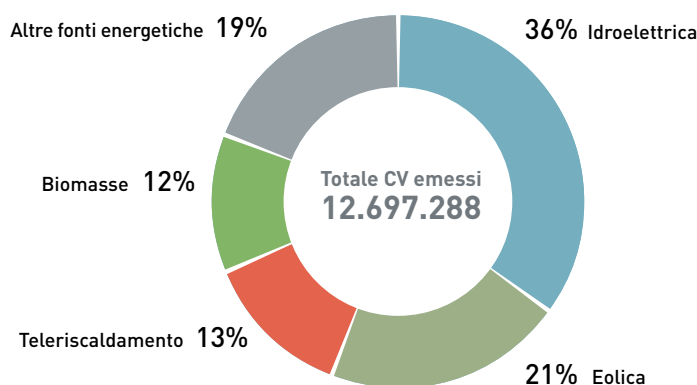
**Emissione Certificati Verdi**

Il D.M. 6 luglio 2012 prevede che, per le produzioni dal 2013 al 2015, l'emissione dei CV avvenga con frequenza trimestrale sulla base delle misure ricevute mensilmente dai gestori di rete o annualmente, per particolari tipologie di impianti, sulla base dei dati consuntivati dagli operatori. Nel caso di impianti ibridi<sup>8</sup> e impianti alimentati da rifiuti, l'emissione su base mensile dei CV può avvenire a preventivo sulla base della produzione attesa comunicata dall'operatore a fronte di specifica garanzia fideiussoria.

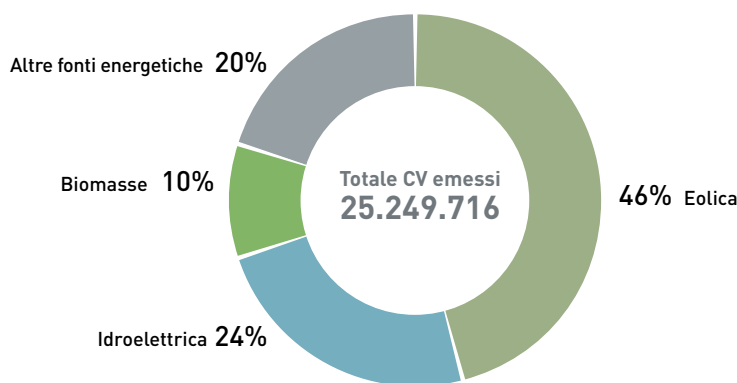
Nel corso del 2015 sono stati emessi complessivamente circa 38 milioni di CV, di cui circa 25 milioni riferiti alla produzione 2015 e circa 13 milioni relativi al conguaglio della produzione 2014.

Nel grafico che segue è rappresentata la suddivisione per fonte dei suddetti Certificati Verdi.

8. Si intende impianti che utilizzano combustibili sia rinnovabili sia fossili.

**CV emessi nel 2015 per produzione 2014 (ripartizione per fonte energetica)**

Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

**CV emessi nel 2015 per produzione 2015 (ripartizione per fonte energetica)**

Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

**Ritiro Certificati Verdi**

Il D.Lgs. 28/11 prevede che, per le produzioni dal 2011 al 2015, il GSE ritiri i CV eventualmente eccedenti quelli necessari al rispetto della quota d'obbligo. Il prezzo di ritiro dei predetti certificati è pari al 78% del prezzo risultante dalla differenza tra Euro/MWh 180 e il valore medio annuo del prezzo di cessione dell'energia elettrica definito dall'Autorità, pari a Euro/MWh 55,10 per il 2014 (Euro/MWh 65,54 nel 2013). Il GSE ritira, altresì, i CV rilasciati ai titolari di impianti di cogenerazione abbinati a teleriscaldamento nel medesimo periodo di riferimento.

Nel corso del 2015, in applicazione di quanto previsto dal D.M. 6 luglio 2012, il GSE ha ritirato 39 milioni di Certificati Verdi per un valore complessivo di circa Euro 4 miliardi, a un prezzo pari a Euro/MWh 100,08 (Euro/MWh 97,42 nel 2014) e pari a Euro/MWh 84,34 per i Certificati Verdi abbinati al teleriscaldamento (Euro/MWh 84,34 nel 2014).

BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

**Tariffa Onnicomprensiva**

Il meccanismo della TO, alternativo al regime dei CV, consiste nella remunerazione dell'energia elettrica immessa in rete a una tariffa fissa, differenziata in funzione della fonte rinnovabile, che include una componente incentivante e una componente di valorizzazione dell'energia stessa. L'energia elettrica incentivata attraverso tale tariffa è ritirata dal GSE.

Nel 2015, le convenzioni risultano essere 2.877, per una potenza di 1.659 MW, corrispondente a 8,8 TWh di energia incentivata. Gli incentivi erogati ammontano a Euro 2.316 milioni (Euro 2.378 milioni nel 2014).

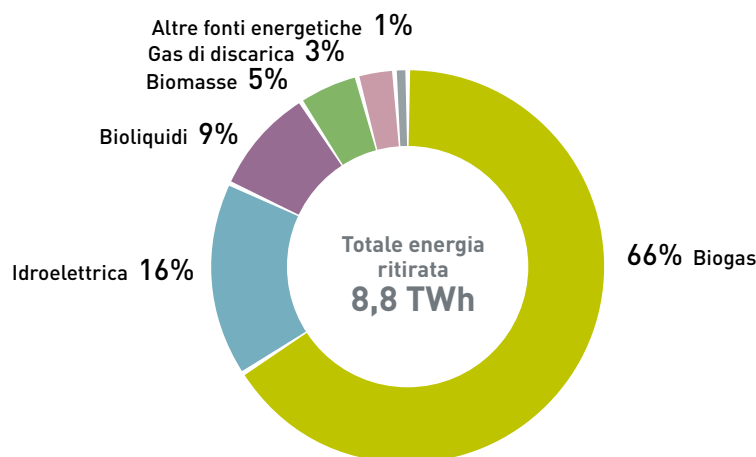
Di seguito la ripartizione per fonte della potenza convenzionata e dell'energia ritirata.

**Fonte di alimentazione**

	IMPIANTI	POTENZA	ENERGIA
	<i>Numero</i>	<i>MW</i>	<i>TWh</i>
Biogas	1.081	803	5,8
Idroelettrica	847	474	1,4
Bioliquidi	343	201	0,8
Biomasse	151	95	0,4
Gas di discarica	81	60	0,3
Altre fonti energetiche*	374	26	0,1
<b>TOTALE</b>	<b>2.877</b>	<b>1.659</b>	<b>8,8</b>

\* Altre fonti energetiche = eolica + gas residuati + rifiuti

Di seguito il valore percentuale dell'energia ritirata ripartito per fonte energetica.

**Tariffa Onnicomprensiva - Energia ritirata per fonte anno 2015**

Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

**ACQUISTO ENERGIA**

Le operazioni di acquisto di energia elettrica effettuate dal GSE sono afferenti all'energia prodotta e immessa in rete da due categorie di impianti di produzione:

- impianti che accedono a meccanismi di incentivazione per i quali l'energia è remunerata a prezzi amministrati, ovvero impianti CIP6 e impianti ammessi alle tariffe onnicomprensive (TFO e TO);
- impianti che richiedono il servizio di ritiro dell'energia, ovvero che accedono al regime di Ritiro Dedicato e di Scambio sul Posto.

**Remunerazione energia a prezzi amministrati****Incentivazione dell'energia CIP6**

Il meccanismo di incentivazione dell'energia prodotta da fonti rinnovabili e assimilate<sup>9</sup>, introdotto dal Provvedimento 6/92 del Comitato Interministeriale dei Prezzi ("CIP6"), consiste in una forma di remunerazione amministrata dell'energia attraverso una tariffa incentivante il cui valore è periodicamente aggiornato. Attualmente, salvo specifiche disposizioni normative, non è più possibile accedere a questo meccanismo di incentivazione che continua comunque ad avere effetti nei confronti di quegli impianti che hanno sottoscritto la convenzione durante la vigenza del provvedimento.

Nel 2015, il GSE ha ritirato dai produttori CIP6 un volume di energia pari a 9,1 TWh (11,5 TWh nel 2014). Nel corso dell'anno la potenza convenzionata attiva è stata pari a 1,5 GW. A fine 2015 risultano attive 46 convenzioni (68 a fine 2014) con una potenza complessiva di 1,4 GW (1,5 GW nel 2014). La riduzione è riconducibile alla naturale scadenza delle convenzioni.

L'energia acquistata nel 2015 proviene per circa il 75,9% da impianti alimentati da fonti assimilate e per circa il 24,1% da impianti alimentati da fonti rinnovabili. Si riporta nella tabella che segue il confronto dell'energia acquistata per tipologia di impianto nel 2015 rispetto al 2014.

**Acquisto energia ex articolo 3 del D.Lgs. 79/99 per tipologia di impianti**

TWh	2014	2015	VARIAZIONE
Impianti alimentati a combustibili di processo o residui o recuperi di energia	6,4	4,4	(2,0)
Impianti alimentati a combustibili fossili o idrocarburi	2,6	2,5	(0,1)
<b>Fonti assimilate</b>	<b>9,0</b>	<b>6,9</b>	<b>(2,1)</b>
Percentuali	<b>78,3%</b>	<b>75,8%</b>	
Impianti alimentati a biomasse, biogas e rifiuti	2,5	2,2	(0,3)
<b>Fonti rinnovabili</b>	<b>2,5</b>	<b>2,2</b>	<b>(0,3)</b>
Percentuali	<b>21,7%</b>	<b>24,2%</b>	
<b>TOTALE</b>	<b>11,5</b>	<b>9,1</b>	<b>(2,4)</b>

Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

Il prezzo medio unitario di ritiro dell'energia è stato pari nel 2015 a 116,8 Euro/MWh (circa 119 Euro/MWh nel 2014) per un costo complessivo pari a circa Euro 1.063 milioni; tale valorizzazione include l'effetto derivante dal conguaglio del costo evitato di combustibile ("CEC") per l'anno 2015 pari a circa Euro 2 milioni.

9. Sono considerati impianti alimentati da fonti assimilate, di cui agli articoli 20 e 22 della Legge 9/91, quelli in cogenerazione; quelli che utilizzano calore di risulta, fumi di scarico e altre forme di energia recuperabile in processi e impianti; quelli che usano gli scarti di lavorazione e/o di processi e quelli che utilizzano fonti fossili prodotte solo da giacimenti minori isolati.

**Ritiro energia elettrica per impianti che accedono alle tariffe onnicomprensive**

L'energia elettrica prodotta dagli impianti alimentati da fonti rinnovabili incentivati attraverso la TFO, ai sensi dei DD.MM. 5 e 6 luglio 2012 e del D.M. 5 maggio 2011, e la TO, ai sensi del D.M. 18 dicembre 2008, è ritirata dal GSE, che provvede a collocarla sul mercato elettrico in qualità di utente del dispacciamento. Le risorse necessarie al GSE per il ritiro dell'energia, al netto dei ricavi derivanti dalla vendita della stessa sul mercato, sono poste a carico della componente tariffaria A3.

**Servizi di ritiro dell'energia****Ritiro Dedicato**

Il regime di Ritiro Dedicato è una modalità semplificata a disposizione dei produttori per la vendita dell'energia elettrica immessa in rete, alternativa ai contratti bilaterali o alla vendita diretta sul mercato. Sono ammessi a tale regime gli impianti di potenza inferiore a 10 MVA o di potenza qualsiasi se alimentati da fonti rinnovabili. Si precisa che l'accesso al RID è alternativo agli incentivi riconosciuti ai sensi dei DD.MM. 5 e 6 luglio 2012. Il regime consiste, ai sensi del D.L. 145 del 23 dicembre 2013, nella cessione al GSE dell'energia elettrica immessa in rete valorizzata a un prezzo zonale orario, a eccezione degli impianti incentivati fotovoltaici fino a 100 kW e idroelettrici fino a 500 kW, a cui viene riconosciuto su richiesta un prezzo minimo garantito. A partire dal 1° gennaio 2014, inoltre, i prezzi minimi garantiti sono applicati, su richiesta dell'operatore e, in alternativa al prezzo zonale orario, ai soli impianti di potenza fino a 1 MW, che operano in regime di Ritiro Dedicato e che non accedono a incentivi a carico delle tariffe elettriche<sup>10</sup>.

Nel 2015 le convenzioni risultano essere 56.219, per una potenza di 14.378 MW, corrispondente a 18 TWh di energia ritirata. Il controvalore dell'energia ritirata ammonta a Euro 914 milioni (Euro 1.164 milioni nel 2014). Di seguito la ripartizione per fonte della potenza e dell'energia ritirata.

FONTE DI ALIMENTAZIONE	CONVENZIONI	POTENZA	ENERGIA RITIRATA
	<i>Numero</i>	<i>MW</i>	<i>TWh</i>
Solare	53.930	10.303	11,5
Eolica	297	2.403	3,0
Idroelettrica	1.296	866	2,4
Combustibili fossili	387	475	0,3
Gas di discarica e gas residuati dai processi di depurazione	128	150	0,4
Altre fonti energetiche*	181	181	0,4
<b>TOTALE</b>	<b>56.219</b>	<b>14.378</b>	<b>18,0</b>

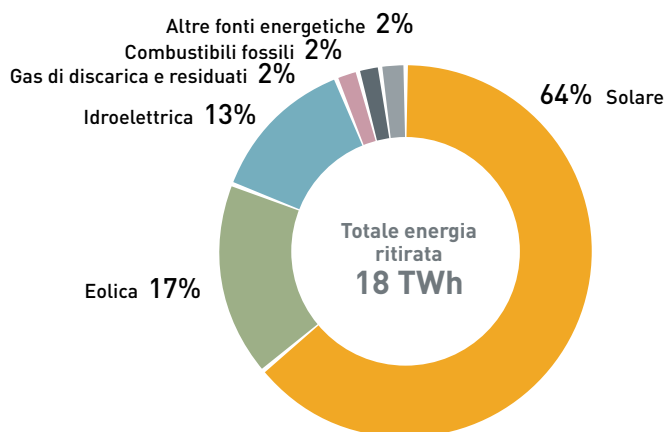
\* Altre fonti energetiche = biogas, biomasse, biocombustibili liquidi e oli vegetali, rifiuti, geotermica e ibrido

10. Si segnala che l'Autorità, con Delibera 618/2013/R/efr, ha previsto che a decorrere dal 1° gennaio 2014 gli impianti con potenza nominale fino a 1 MW che operano sul mercato libero o cedono energia a un trader, e che non beneficiano di incentivi, possono richiedere, a fronte della stipula di un'apposita convenzione con il GSE e del pagamento di un corrispettivo, la differenza tra il prezzo zonale orario e il prezzo minimo garantito qualora quest'ultimo risulti superiore.



Di seguito il valore percentuale dell'energia ritirata ripartito per fonte energetica.

#### Ritiro Dedicato - Energia ritirata per fonte anno 2015



Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

#### Scambio sul Posto

Il regime dello Scambio sul Posto è un servizio a disposizione dei produttori/consumatori che consente la compensazione tra il valore economico associabile all'energia elettrica prodotta e immessa in rete e il valore economico associabile all'energia elettrica prelevata e consumata in un periodo differente da quello in cui avviene la produzione. Sono ammessi a tale regime gli impianti entrati in esercizio entro il 31 dicembre 2014 alimentati da fonti rinnovabili, quelli di cogenerazione ad alto rendimento ("Cogenerazione ad Alto Rendimento" o "CAR") di potenza fino a 200 kW e gli impianti di potenza fino a 500 kW se alimentati da fonti rinnovabili entrati in esercizio a partire dal 1° gennaio 2015. Si precisa che l'accesso allo SSP è alternativo agli incentivi riconosciuti ai sensi dei DD.MM. 5 e 6 luglio 2012.

Si segnala che il D.M. 19 maggio 2015 ha introdotto un iter semplificato, il cosiddetto Modello Unico, per la realizzazione, la connessione e l'esercizio di nuovi impianti fotovoltaici per i quali viene richiesto contestualmente l'accesso al regime dello Scambio sul Posto. Per tali impianti gli utenti potranno presentare la domanda per la realizzazione e la connessione dell'impianto attraverso un'unica interfaccia rappresentata dal gestore di rete.

Nel 2015 le convenzioni risultano essere 515.516 per una potenza di 4.473 MW. Il controvalore dell'energia scambiata ammonta a circa Euro 295 milioni (Euro 233 milioni nel 2014) comprensivi della stima delle eccedenze di competenza 2015.

#### MODIFICHE AMMINISTRATIVE

La società, al fine di garantire la corretta gestione dei cambi di titolarità degli impianti, delle modifiche dei regimi di cessione dell'energia e delle cessioni del credito, svolge alcune attività di natura amministrativa per le quali, a partire dal 2015, il D.M. 24 dicembre 2014 ha previsto una specifica remunerazione a copertura degli oneri sostenuti dalla società. Nel 2015 sono stati gestiti oltre 3.300 cambi di titolarità e circa 1.250 cessioni del credito.

BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

**VENDITA ENERGIA*****Vendita al mercato***

Il GSE vende sul mercato elettrico l'energia ritirata dai produttori, attraverso la partecipazione al mercato del giorno prima ("Mercato del Giorno Prima" o "MGP") e al mercato infragiornaliero ("Mercato Infragiornaliero" o "MI") articolato in cinque sessioni, entrambi compresi nell'ambito del mercato a pronti; non partecipa, invece, al mercato dei servizi di dispacciamento ("Mercato dei Servizi di Dispacciamento" o "MSD"). Nello specifico, il GSE colloca giornalmente sui mercati sia l'energia ritirata dai produttori incentivati nell'ambito del CIP6 o delle tariffe onnicomprensive (TO e TFO) sia quella ritirata dai produttori ammessi al regime del Ritiro Dedicato o dello Scambio sul Posto.

Nel 2015 l'energia complessivamente collocata sul mercato elettrico nazionale, inteso come MGP e MI sia in vendita sia in acquisto, è stata pari a 39,87 TWh (47,4 TWh nel 2014), cui si aggiunge il quantitativo di energia venduta da Enel Produzione per l'impianto incentivato CIP6 Sulcis<sup>11</sup> pari a 0,06 TWh, per un totale di 39,93 TWh. I ricavi associati a tali quantità sono stati rispettivamente pari a circa Euro 2.029 milioni (Euro 2.335 milioni nel 2014), cui si aggiungono Euro 3,1 milioni relativi all'impianto Sulcis, per un totale di Euro 2.032 milioni. In particolare, tale controvalore deriva dai ricavi delle vendite di energia sul MGP pari a circa Euro 2.030 milioni (Euro 2.339 milioni nel 2014) per 39,88 TWh (47,5 TWh nel 2014), al netto del saldo negativo del controvalore dell'energia negoziata sul MI pari a circa Euro 0,9 milioni (Euro 4 milioni nel 2014). Nel dettaglio, il controvalore dell'energia venduta sul MI è stato pari a Euro 1,3 milioni (Euro 3,1 milioni nel 2014) per oltre 0,02 TWh (0,06 TWh nel 2014), mentre il controvalore dell'energia acquistata sullo stesso mercato è stato pari a Euro 2,2 milioni (Euro 7,1 milioni nel 2014) per circa 0,04 TWh (0,1 TWh nel 2014).

***Servizio di dispacciamento***

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

A seguito della sentenza del Consiglio di Stato n. 2936/14 del 9 giugno 2014, che ha annullato in via definitiva i criteri di calcolo dei corrispettivi di sbilanciamento attribuiti alle unità di produzione non programmabili, come stabiliti dalle Delibere 281/2012/R/efr e 462/2013/R/eel, l'Autorità, con Delibera 522/2014/R/eel del 23 ottobre 2014, ha definito la nuova disciplina degli sbilanciamenti da applicare, a partire dal 1° gennaio 2015, alle unità di produzione non programmabili. Alla luce di tale Delibera, sulla base delle indicazioni fornite dal GSE, Terna ha applicato per il 2015 allo sbilanciamento effettivo di ciascun punto di dispacciamento nella titolarità del GSE, un prezzo pari a quello previsto dall'Autorità con Delibera 111/06, comma 40.3, così come modificato dalla Delibera 522/2014/R/eel. La valorizzazione dello sbilanciamento delle unità di produzione non programmabili pertanto è stata la medesima di quella effettuata per le unità di produzione non abilitate al MSD.

Si segnala che la suddetta Delibera 522/2014/R/eel è stata oggetto di impugnative, da parte di operatori e associazioni di categoria; a tal proposito, il TAR della Lombardia, con la sentenza n. 126/2016 del 20 gennaio 2016, ha dato ragione all'Autorità, respingendo il ricorso di Anev e di otto operatori dell'eolico.

In tale contesto, infine, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 1532/15 del 20 marzo 2015 ha annullato le Delibere dell'Autorità 342/2012/R/eel, 239/2013/R/eel e 285/2013/R/eel che disciplinavano le modalità di valorizzazione degli sbilanciamenti delle unità di produzione programmabili e non.

11. Si precisa che la convenzione è stata risolta anticipatamente in data 31 luglio 2015, pertanto i dati 2014 e 2015 non sono direttamente confrontabili.

Alla luce di tale sentenza l'Autorità, con Delibera 333/2015/R/eel del 9 luglio 2015, ha avviato un procedimento per l'adozione di una nuova disciplina degli sbilanciamenti per il periodo oggetto del contenzioso, ovvero da luglio 2012 a febbraio 2015. In esito a tale procedimento, gli importi dei corrispettivi di sbilanciamento dei mesi di gennaio e febbraio 2015 potrebbero essere rideterminati.

Nel 2015 le posizioni orarie di sbilanciamento, valorizzate dal gestore di rete di trasmissione nazionale, hanno generato per il GSE un saldo netto passivo pari a circa Euro 17,5 milioni (saldo netto attivo pari a Euro 12,6 milioni nel 2014), dato comprensivo anche della sessione di conguaglio del primo semestre, di cui circa Euro 0,4 milioni a favore delle unità programmabili RID/TFO e Euro 25,6 milioni a ricevere dalle unità non programmabili RID/TFO. Ai sensi della Delibera ARG/elt 187/09 sono stati, inoltre, trasferiti agli operatori misti CIP6 Euro 2,1 milioni.

#### *Previsione e mancata produzione eolica*

##### **Previsione di immissione di energia**

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

Nel 2015 sono state fornite previsioni per 2.970 impianti idroelettrici pari a circa 2,8 GW di potenza installata, per 1.675 impianti eolici pari a circa 2,5 GW di potenza installata, per 649.500 impianti fotovoltaici per una potenza installata pari a circa 18,2 GW e per 1.400 impianti alimentati a biogas e/o gas di discarica per una potenza installata di circa 1,1 GW. Complessivamente il perimetro di previsione a fine 2015 si attesta a 655.545 impianti per 24,6 GW di potenza installata, di cui oltre 640.000 impianti per più di 19,6 GW di potenza sul contratto di dispacciamento del GSE.

##### **Monitoraggio generazione distribuita**

L'Autorità, con Delibera ARG/elt 4/10, al fine di migliorare l'affidabilità delle previsioni di immissione di energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili non programmabili e non rilevanti, ha affidato al GSE il compito di rilevare, direttamente dagli impianti, i dati di produzione e di disponibilità della fonte primaria. Tali dati sono resi disponibili ai sistemi di previsione attraverso il sistema di metering satellitare. Una migliore precisione delle previsioni consente di effettuare una più efficace attività di mercato, minimizzando la differenza tra quanto offerto e quanto effettivamente immesso in rete, nonché di supportare in modo più accurato le funzioni che si occupano di approvvigionamento e di dispacciamento.

Nel corso del 2015, sono stati forniti i dati da 4.161 impianti, di cui 3.698 su impianti fotovoltaici, 376 su impianti idroelettrici ad acqua fluente, 82 su impianti eolici e 5 su impianti a biogas, per un costo del servizio riferito al 2015 di circa Euro 2 milioni.

##### **Mancata Produzione Eolica**

La mancata produzione eolica ("Mancata Produzione Eolica" o "MPE") è la quantità di energia elettrica non prodotta da un impianto eolico per effetto dell'attuazione degli ordini di riduzione o azzeramento della produzione impartiti da Terna. L'Autorità, con Delibera ARG/elt 5/10, ha affidato al GSE il compito di determinare la quantità di energia elettrica producibile dalle unità di produzione eolica convenzionate per la successiva valorizzazione della mancata produzione.

Nel 2015 la Mancata Produzione Eolica, per le 220 unità di produzione (214 nel 2014) aventi convenzione attiva con il GSE, è stata di circa 128 GWh (97 GWh nel 2014). Parte di questa energia non prodotta è riferita a unità operanti sul mercato libero e pertanto regolata in termini economici direttamente da Terna. Il valore della mancata produzione per le 58 unità (73 nel 2014), per le quali il GSE nel 2015 è stato utente di dispacciamento, è stato pari a circa 22 GWh (30 GWh nel 2014), per un controvalore economico, fatturato a Terna, pari a circa Euro 0,9 milioni (Euro 0,8 milioni nel 2014). Il contributo per la Mancata Produzione Eolica riconosciuto agli operatori titolari di unità di produzione sul contratto di dispacciamento del GSE è stato di circa Euro 0,8 milioni (Euro 0,8 milioni nel 2014).

BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

**CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA****Garanzia di origine**

La GO è una certificazione richiesta dal produttore e rilasciata dal GSE, che attesta l'immissione in rete di 1 MWh di energia rinnovabile da impianti qualificati IGO<sup>12</sup>. Il meccanismo, introdotto dal D.Lgs. 387/03, si basa sull'obbligo da parte delle imprese di vendita di certificare l'origine "verde" dell'energia elettrica commercializzata, acquisendo un numero di GO pari alla quantità di energia elettrica venduta come rinnovabile. A tal fine, ciascuna impresa di vendita, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, è tenuta ad annullare una quantità di GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile. Le imprese possono reperire le GO, per adempiere a tale obbligo, attraverso contrattazioni bilaterali, attraverso operazioni su differenti piattaforme nazionali o internazionali<sup>13</sup>, oppure attraverso la partecipazione ad aste aventi a oggetto certificati nella titolarità del GSE in quanto relativi a impianti che accedono al regime RID e SSP nonché a impianti che hanno accesso al CIP6 e alle tariffe onnicomprensive (TFO e TO).

La società ha il compito di certificare la quota di energia rinnovabile utilizzata dalle società di vendita nel proprio mix energetico attraverso l'annullamento delle GO e di verificare l'assolvimento dell'obbligo da parte delle stesse.

Nel 2015 sono state emesse circa 36 milioni di GO (24 milioni nel 2014), annullate circa 35 milioni (29 milioni nel 2014) e complessivamente importate ed esportate circa 22 milioni. Nell'ambito delle aste organizzate nel 2015, sono state offerte circa 144 milioni di GO e ne sono state vendute circa 5 milioni.

**Mix energetico nazionale**

Il D.M. 31 luglio 2009 ha stabilito che i produttori e le imprese di vendita sono tenute a fornire informazioni ai clienti finali in merito alla composizione del proprio mix energetico e al relativo impatto ambientale. Il GSE, in qualità di soggetto responsabile del processo di tracciatura delle fonti energetiche primarie, riceve dai produttori e dalle imprese di vendita entro il 31 marzo di ogni anno i dati relativi all'effettivo utilizzo delle fonti rinnovabili nel proprio mix energetico riferiti ai due anni precedenti. Sulla base delle informazioni raccolte, il GSE calcola e pubblica sul proprio sito istituzionale il mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico.

La tabella di seguito riepiloga, per il 2014, la composizione del mix energetico nazionale.

**Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2014\***

Fonti rinnovabili	42,5%
Carbone	19,3%
Gas naturale e prodotti petroliferi	29,9%
Nucleare	4,6%
Altre fonti	3,7%

\* Dati previsionali

12. A partire dal 1° gennaio 2013, le GO hanno sostituito i titoli CO-FER per certificare la quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e le qualifiche ICO-FER, esistenti al 2012, sono state convertite in qualifiche IGO.

13. Le contrattazioni bilaterali che si svolgono sulla piattaforma internazionale riguardano le GO-RECS (Renewable Energy Certificate System). L'attributo RECS certifica che l'energia elettrica è stata prodotta utilizzando fonti rinnovabili, secondo lo standard europeo di certificazione dell'energia elettrica. Tali certificati possono essere annullati o trasferiti (importati/esportati) fino al 31 marzo 2015.

## Verifiche e ispezioni

Il GSE, al fine di accertare la sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente per il riconoscimento e il mantenimento degli incentivi e degli altri benefici riconosciuti, effettua controlli documentali e sopralluoghi sugli impianti di produzione di energia elettrica e termica alimentati da fonti rinnovabili, sugli impianti che operano in regime di Cogenerazione ad Alto Rendimento, sugli impianti di cogenerazione abbinati al teleriscaldamento e sugli interventi di efficienza energetica. Il GSE, inoltre, effettua in avalimento dell'Autorità le verifiche sugli impianti di produzione che beneficiano degli incentivi CIP6 e sugli impianti di cogenerazione riconosciuti ai sensi della Delibera 42/02. Nella seguente tabella si riporta il numero delle verifiche svolte per tipologia di impianto e/o meccanismo incentivante negli anni 2014 e 2015.

### Verifiche

TIPOLOGIA DI IMPIANTO/ MECCANISMI INCENTIVANTI	2014		2015	
	VERIFICHE Numero	POTENZA MW	VERIFICHE Numero	POTENZA MW
Fotovoltaico	3.188	568	2.919	675
Impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico	432	1.086	250	1.812
Impianti CIP6/92 e di cogenerazione in avalimento AEEGSI	22	1.916	14	956
Cogenerazione abbinata al teleriscaldamento	2	12	5	76
Impianti CAR (D.M. 5 settembre 2011)	37	1.275	51	1.801
Certificati Bianchi (D.M. 28 dicembre 2012)	56	*	146	*
Conto Termico (D.M. 28 dicembre 2012)	55	*	79	*
<b>TOTALE VERIFICHE</b>	<b>3.792</b>	<b>4.857</b>	<b>3.464</b>	<b>5.320</b>

\* Per gli interventi di efficienza energetica incentivati ai sensi del D.M. 28 dicembre 2012 (Certificati Bianchi e Conto Termico) non è applicabile un valore di potenza associato all'intervento

In particolare, nel corso del 2015, il GSE ha effettuato un totale di 3.464 verifiche, per una potenza complessivamente pari a 5.320 MW (4.857 nel 2014) registrando una crescita del 9,5% rispetto al 2014. A partire dal 2016 verranno avviate le attività di verifica sugli Altri Sistemi Semplici di Produzione e Consumo ("ASSPC") qualificati SEU o SESEU che saranno svolte in avalimento dell'Autorità ai sensi della Delibera 597/2015/E/com del 15 dicembre 2015.

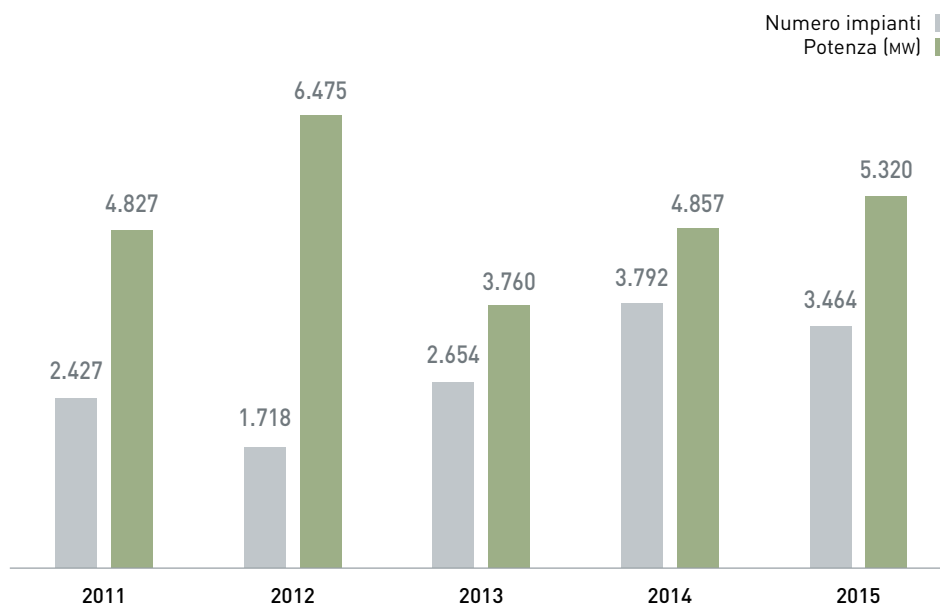
BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

Di seguito si riporta l'evoluzione, con riferimento agli ultimi 5 anni, del numero di verifiche svolte e della relativa potenza.

#### Evoluzione temporale delle verifiche

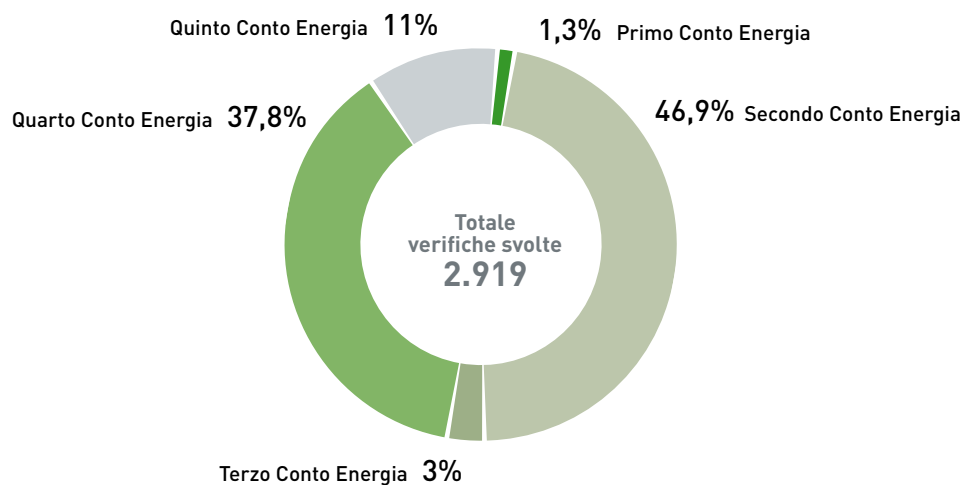


Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

#### IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Nel corso del 2015 sono state effettuate 2.919 verifiche sugli impianti fotovoltaici, per una potenza complessiva pari a 675 MW. Il 46,9% di tali verifiche ha riguardato impianti incentivati del Secondo Conto Energia, il 37,8% del Quarto Conto Energia, l'11% del Quinto Conto Energia, il 3% del Terzo Conto Energia e l'1,3% del Primo Conto Energia.

#### Verifiche svolte su impianti fotovoltaici ripartite per Conto Energia anno 2015



Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016

**IMPIANTI ALIMENTATI DA FONTI RINNOVABILI DIVERSE DAL FOTOVOLTAICO**

Nel corso dell'anno sono state effettuate 250 verifiche su impianti alimentati da fonti rinnovabili diverse dal fotovoltaico, per una potenza complessiva di 1.812 MW. Di tali verifiche, 178 hanno riguardato impianti qualificati FER, 64 impianti qualificati IAFR, 5 impianti riconosciuti IGO ai fini dell'emissione e gestione delle certificazioni di origine, 2 impianti eolici che hanno richiesto la remunerazione della Mancata Produzione e 1 impianto con attivo solo il RID.

**IMPIANTI CIP6 E DI COGENERAZIONE IN AVVALIMENTO  
PER CONTO DELL'AUTORITÀ**

Il GSE, ai sensi della Delibera GOP 71/09 dell'Autorità e successive modifiche, esegue in avvalimento le attività di verifica sugli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, da fonti assimilate alle rinnovabili che hanno richiesto i benefici di cui al provvedimento CIP6/92 e sugli impianti di cogenerazione riconosciuti ai sensi della Delibera 42/02 e successive modifiche. Nel 2015 la società, nell'ambito dell'attività in avvalimento, ha effettuato 14 verifiche su impianti che hanno ottenuto incentivi ai sensi del provvedimento CIP6/92. La potenza totale degli impianti verificati è stata di 956 MW.

**IMPIANTI DI COGENERAZIONE ABBINATI AL TELERISCALDAMENTO  
E DI COGENERAZIONE AD ALTO RENDIMENTO (D.M. 5 SETTEMBRE 2011)**

Nel corso del 2015 è stata ulteriormente potenziata l'attività di verifica sulle unità di cogenerazione che hanno richiesto il riconoscimento di Cogenerazione ad Alto Rendimento e/o l'accesso al regime di sostegno dei Certificati Bianchi ("CB") ai sensi del D.M. 5 settembre 2011. Nello specifico sono state effettuate 51 verifiche per una potenza complessiva di circa 1.801 MW. È altresì proseguita l'attività di verifica sugli impianti di cogenerazione abbinati al teleriscaldamento che hanno richiesto e ottenuto il rilascio dei CV ai sensi del D.M. 24 ottobre 2005. Per tale tipologia di impianti, il GSE ha effettuato 5 verifiche, per una potenza complessiva di circa 76 MW.

**INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA INCENTIVATI MEDIANTE  
IL MECCANISMO DEI CERTIFICATI BIANCHI (D.M. 28 DICEMBRE 2012)**

Nel corso dell'anno sono state effettuate 146 verifiche su interventi di efficienza energetica incentivati mediante il meccanismo CB. Tali verifiche hanno riguardato interventi per i quali sono stati attribuiti risparmi per circa 432.000 TEE/anno.

**INTERVENTI DI EFFICIENZA ENERGETICA INCENTIVATI MEDIANTE  
IL MECCANISMO DEL CONTO TERMICO (D.M. 28 DICEMBRE 2012)**

Nel corso dell'anno sono state effettuate 79 verifiche su interventi di efficienza energetica incentivati mediante il meccanismo del Conto Termico. Tali verifiche hanno riguardato interventi per i quali sono stati riconosciuti incentivi pari a circa Euro 664 mila.

I dettagli delle attività di verifica svolte dal GSE sono contenuti nella relativa reportistica elaborata in ottemperanza all'articolo 6, comma 7, del D.M. 31 gennaio 2014.

BILANCIO CONSOLIDATO

BILANCIO D'ESERCIZIO

Relazione sulla gestione • Schemi di bilancio • Nota integrativa • Attestazioni

## Comunicazione e promozione delle fonti rinnovabili

### ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Nel 2015, le attività di comunicazione sono state caratterizzate dall'avvio di una operazione "Trasparenza" con l'obiettivo di agevolare la diffusione e l'accessibilità ai terzi, delle informazioni e dei dati gestiti. In quest'ottica, nel sito istituzionale della società, sono state create delle specifiche sezioni: "Open data" per facilitare la consultazione e la divulgazione dei dati di incentivazione, e "Banca Dati Verifiche e Ispezioni" in cui sono contenute tutte le informazioni sulle azioni di verifica e controllo svolte dalla società.

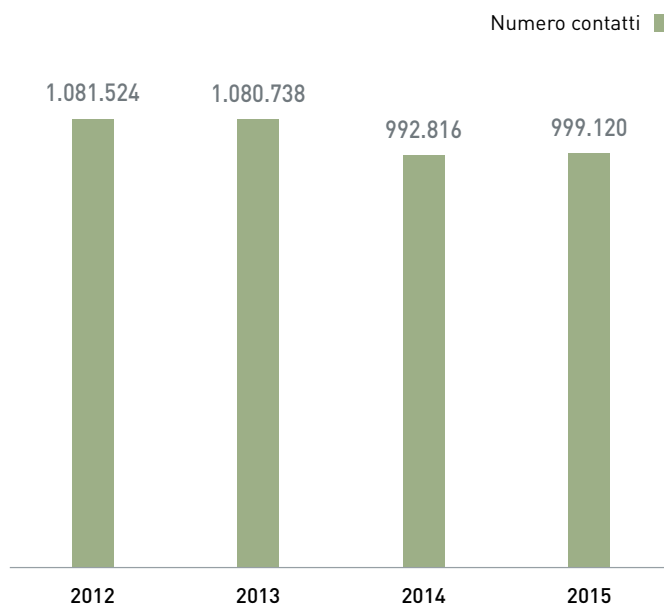
Il GSE, infine, ha continuato a sviluppare l'interazione con i propri stakeholder mediante i principali canali social; in particolare l'account *Twitter@GSErinnovabili*, fornendo in tempo reale aggiornamenti sui servizi erogati e assistenza agli utenti, rappresenta un'importante strumento di comunicazione istituzionale e di customer care.

### CONTACT CENTER

Il servizio di Contact Center del GSE ha l'obiettivo di fornire un accesso all'azienda semplice e personalizzato per supporto e assistenza attraverso diversi canali di contatto, svolgendo un ruolo di interfaccia con gli operatori del settore. Il Servizio è in outsourcing, gestito da un fornitore esterno in autonomia organizzativa, attraverso specifiche piattaforme tecnologiche che consentono la gestione dei contatti e delle richieste da parte degli utenti.

L'andamento medio dei contatti annuali è in linea con quello degli anni precedenti.

### Evoluzione temporale contatti



Dati al 31 dicembre 2015, elaborati nel mese di febbraio 2016