

Dai 2.400 enti pubblici alle scuole: ecco la svolta attuata sul territorio

Oltre 1 milione di progetti nel 2019: focus su strumenti dedicati e formazione

Progetti a quota 1,2 milioni, di cui 1 milione portato avanti dai cittadini, oltre 150mila dalle imprese e 30mila dalla pubblica amministrazione. È in questo sprint, messo a segno dal Gestore dei servizi energetici nel 2019, come documenta il nuovo Rapporto attività, che è racchiusa l'altra faccia del cambio di approccio della società controllata dal Mef. Che ha puntato progressivamente a porsi al fianco del territorio non solo nella veste di partner di supporto per la predisposizione di programmi sempre più "green", ma anche come soggetto in grado di formare i vari attori sui temi dello sviluppo sostenibile, arrivando anche agli studenti.

Una mission potenziata, dunque, che il Gse ha declinato con strumenti ad hoc: dal nuovo Portale per i servizi al cliente che, dallo scorso 27 aprile, consente anche di centralizzare tutte le posizioni aperte tra un utente e la società pubblica con un unico accesso e che include il con-

tact center dedicato, al Portale auto-consumo fotovoltaico che, in vista del prossimo recepimento della direttiva europea sulle comunità energetiche, permette all'Italia di muoversi in anticipo con la possibilità per gli utenti di simulare costi e benefici dell'autoproduzione di energia da pannelli solari.

Il primo tassello del cambio di rotta è rappresentato dal rapporto con la Pa: su questo fronte, il Gse ha consolidato, tra l'altro, il servizio rivolto alle amministrazioni per sostenerle nella riqualificazione energetica del proprio patrimonio e nell'efficientamento dei consumi energetici, facendo leva sul migliore utilizzo dei meccanismi incentivanti. Così sono stati supportati oltre 2400 enti pubblici e formati più di 2500 funzionari. Non solo. Sempre nel 2019, è stato poi avviato uno studio di fattibilità per sperimentare riferimenti di prossimità per enti locali, imprese e cittadini.

Per accompagnare gli utenti, il Gse ha poi ridisegnato il Portale per i servizi ai clienti, on line da novembre 2019, facendone uno dei princi-

pali strumenti di supporto informativo e di risoluzione di quesiti e dotandolo progressivamente di nuove funzionalità. È stata inoltre rafforzata la capacità di ascolto strutturato con il contact center dedicato dove, nel 2019, sono arrivate circa 580mila richieste da parte di operatori e cittadini. Senza tralasciare, infine, le generazioni future nella consapevolezza che, per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile, è necessaria un'azione culturale in primis. Da qui, la scelta del Gse di dedicare sempre più attenzione alle scuole: a tal fine è nato il format didattico "Gse incontra le scuole", rivolto a scuole primarie e secondarie e inserito nell'offerta formativa per il 2019-2020 promossa dal ministero per l'Istruzione in tema di educazione ambientale alla sostenibilità, al patrimonio culturale e alla cittadinanza globale. Risultato: 7.250 studenti formati nel 2019 per oltre 100 giornate formative.

—Ce.Do.