

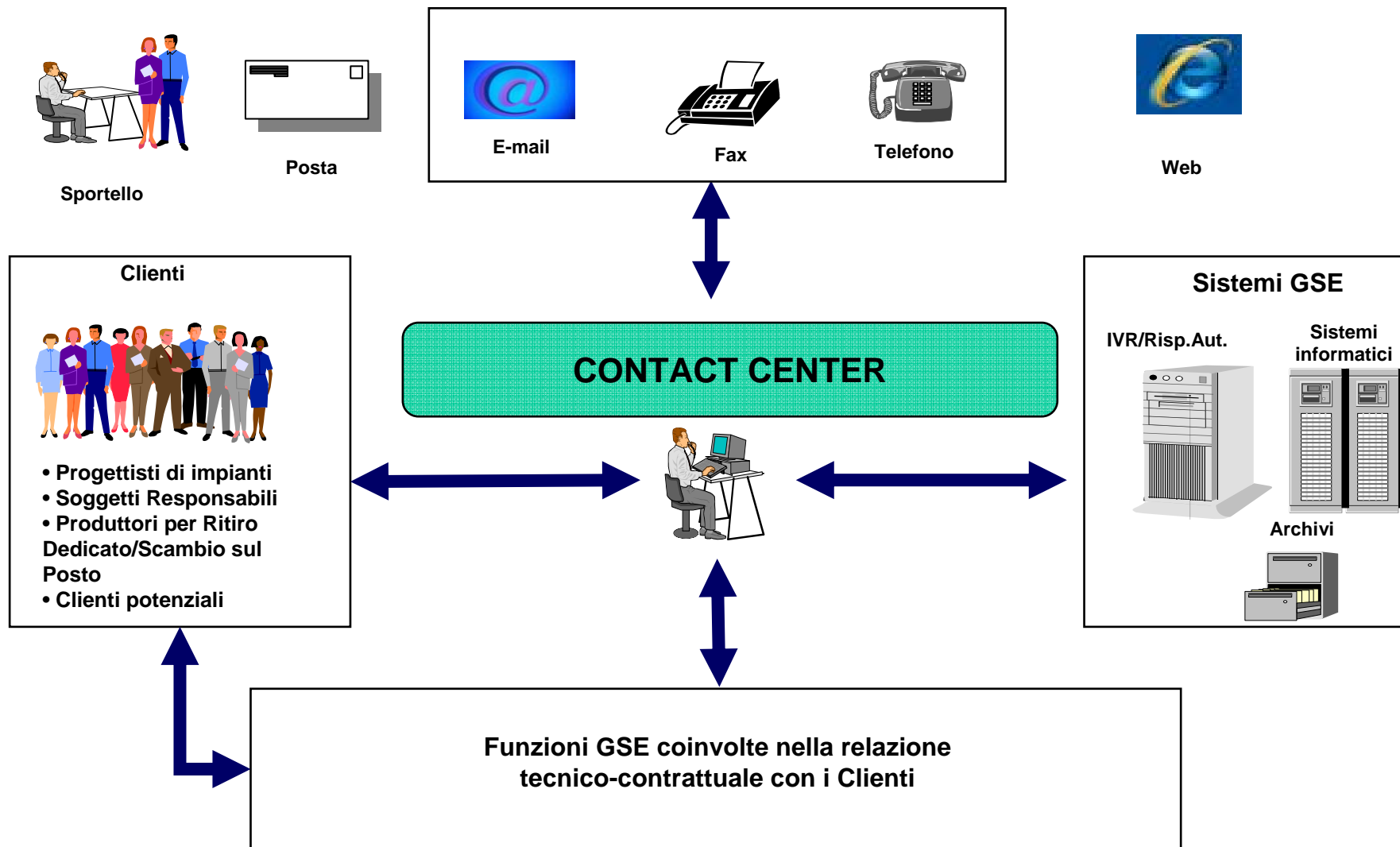


GdL Clienti - Consumatori

Caratteristiche Interfaccia GSE-Clienti

Roma, 4 Marzo 2009



Interfaccia GSE - Clienti



- A Novembre 2008 è diventato operativo il nuovo sito del GSE


www.gse.it

Caratteristiche principali del nuovo sito

- Maggiore facilità di navigazione
- Razionalizzazione dei contenuti (uniformità di presentazione)
- Maggiore attenzione ai non addetti ai lavori
- Adozione di un potente motore di ricerca
- Inserimento del formato RSS – Really Simple Syndication   per una “Veramente Semplice Distribuzione” di notizie di interesse

Sito del GSE - www.gse.it






Link utili | Contatti | Glossario | Lavora con noi | Mappa

GME | AU |

HOME | GSE | ATTIVITA' | COMUNICAZIONI

Benvenuto . Sono le ore 17:30 di lunedì 16 febbraio 2009



Benvenuti nel sito GSE


Lo sviluppo delle energie rinnovabili passa da noi

Il Gestore dei Servizi Elettrici promuove in Italia lo sviluppo delle fonti rinnovabili attraverso l'erogazione di incentivi e con campagne di informazione per un consumo di energia elettrica responsabile e compatibile con lo sviluppo sostenibile.

Dopo il Portale, abbiamo rinnovato anche il nostro indirizzo internet, che da <http://www.gsel.it> diventa <http://www.gse.it>. [Scopri le ATTIVITA' del GSE]

FOCUS: gli argomenti in primo piano

Scambio sul posto



(01/12/2008) - Informazioni e assistenza per l'accesso al nuovo servizio - In relazione alla numerosità degli interessati al nuovo servizio e per consentire di gestire in un congruo arco di tempo l'iter di sottoscrizione della convenzione con il GSE, il termine entro il quale presentare l'istanza è stato prorogato al 31 marzo 2009, fermo restando che i benefici economici derivanti dall'erogazione del servizio decorreranno a partire dal 1° gennaio 2009. Per maggiori dettagli [...]

(20/11/2008) - E' disponibile, attraverso il Portale Applicativo del GSE (vedi [informazioni utili](#) e [video-guida](#)), l'applicazione informatica per la stipula delle convenzioni dello [Scambio sul Posto](#).

Per il nuovo regime di scambio sul posto, che verrà erogato dal GSE a partire dal 1 gennaio 2009, sarà garantito, ai soggetti interessati, tutto il supporto necessario per la stipula della convenzione.


Periodicamente, sul Portale del GSE, saranno pubblicate comunicazioni ed aggiornamenti riguardanti lo scambio sul posto.

Per informazioni sono disponibili:

- il numero verde (da telefono fisso): 800.19.99.89
- numeri da telefono mobile: 06.8011.4300 e 06.8011.4400
- e-mail: scambiosulposto@gse.it
- fax: 06.8011.2023

[]

Portale Applicativo GSE



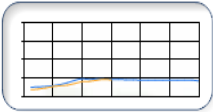
Per accedere al Portale Applicativo del GSE, utilizzare il seguente punto di [Accesso](#)

GSE informa

- **RISULTATI DELL'ASSEGNAZIONE AI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO PER L'ANNO 2009 DEI DIRITTI CIP6**
13/02/2009
- **ENERGIA CIP6/92: ENTRATA IN ESERCIZIO DELL'APPLICAZIONE PER L'INVIO DELLE MISURE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESA IN RETE**
11/02/2009
- **IL GSE PUBBLICA IL VOLUME "IMPIANTI A FONTI RINNOVABILI - IMMAGINI E DATI INFORMATIVI"**
06/02/2009

[Vai all'archivio news]

Diagramma produzione CIP6




L'energia CIP6, prodotta da impianti incentivati in base al Provvedimento CIP n. 6 del 1992...[\[visualizza\]](#)

Il contatore fotovoltaico

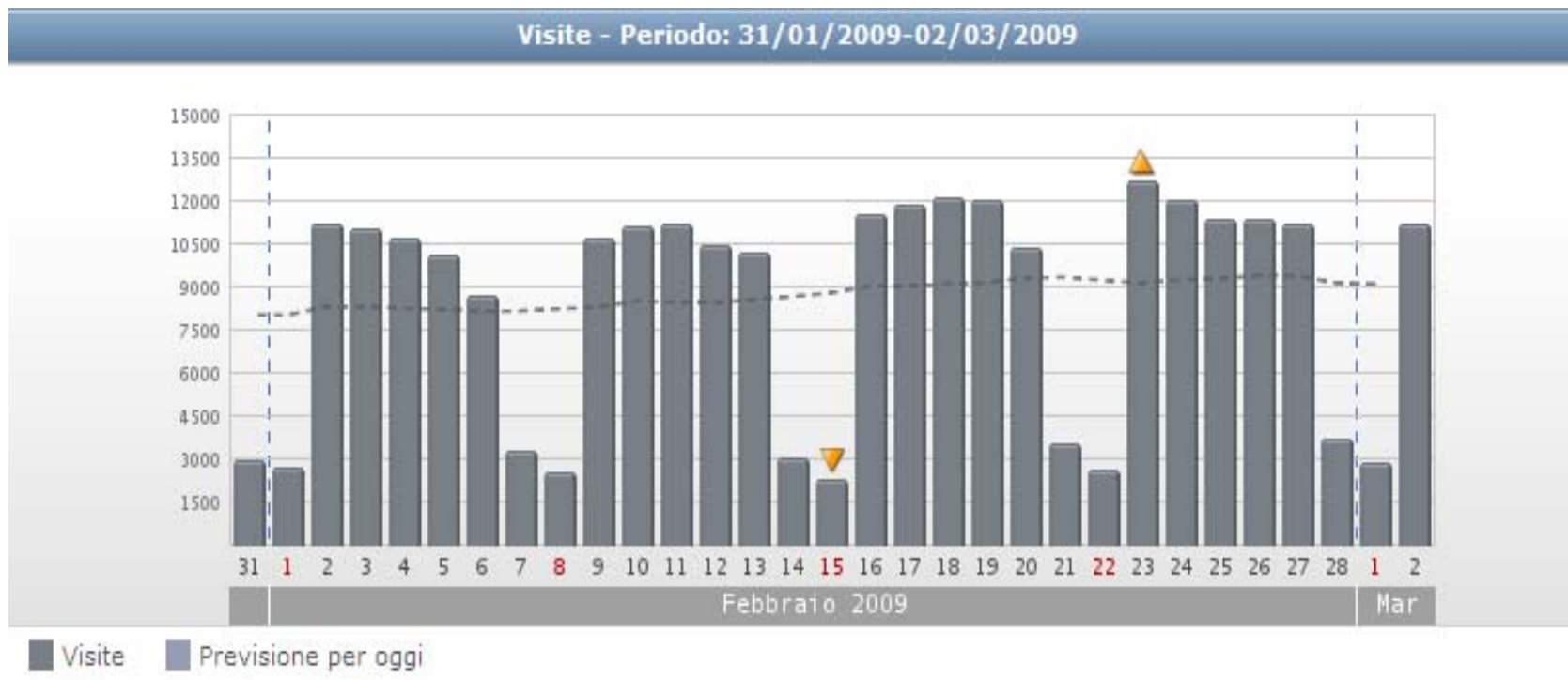
Nuovo conto energia Impianti in esercizio: 23.122 Potenza (kW): 204.322	Primo conto energia Impianti in esercizio: 5.153 Potenza (kW): 122.345	[note]
--	---	--------

Contact Center

Per accedere al servizio [clicca qui](#).



Visite al sito del GSE www.gse.it

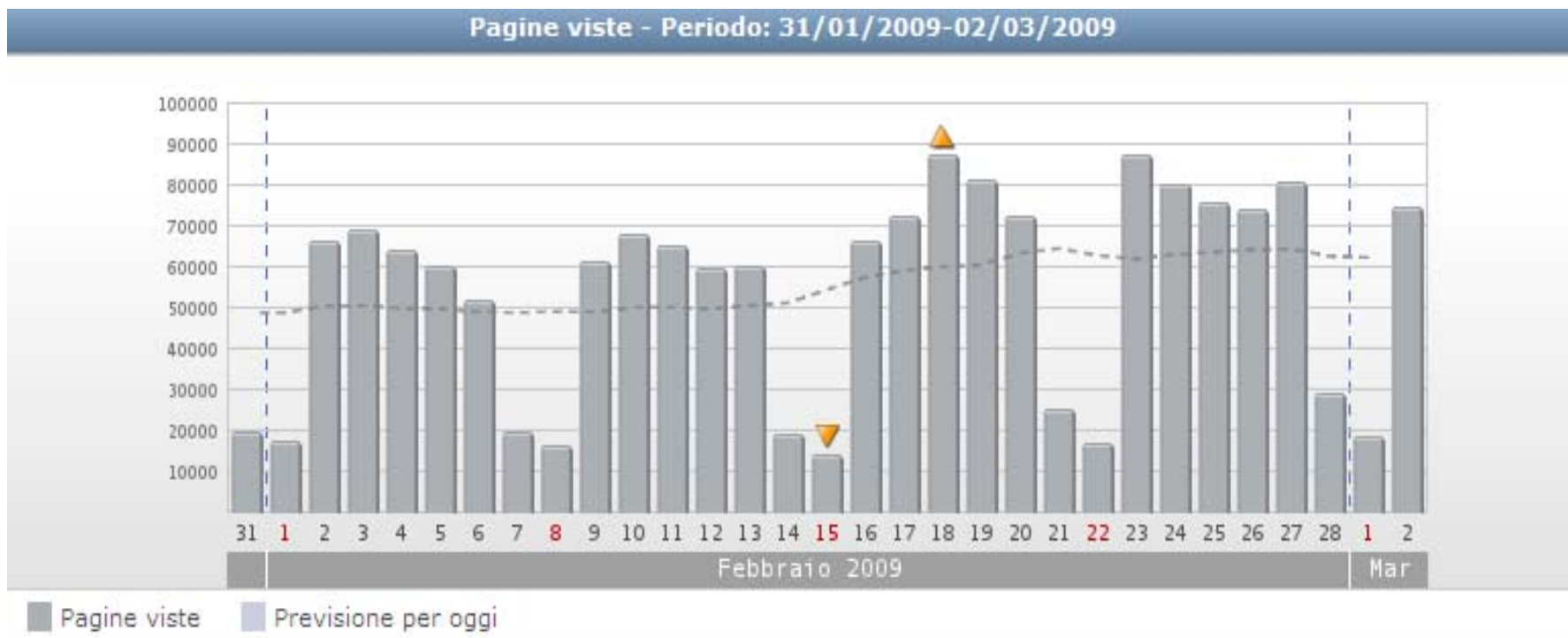


Media giornaliera delle visite: 8.480

Lunedì-Venerdì: 11.100

Sabato-Domenica: 2.980

Pagine viste sul sito GSE www.gse.it



Media giornaliera pagine viste: 54.100

Lunedì-Venerdì: 70.500

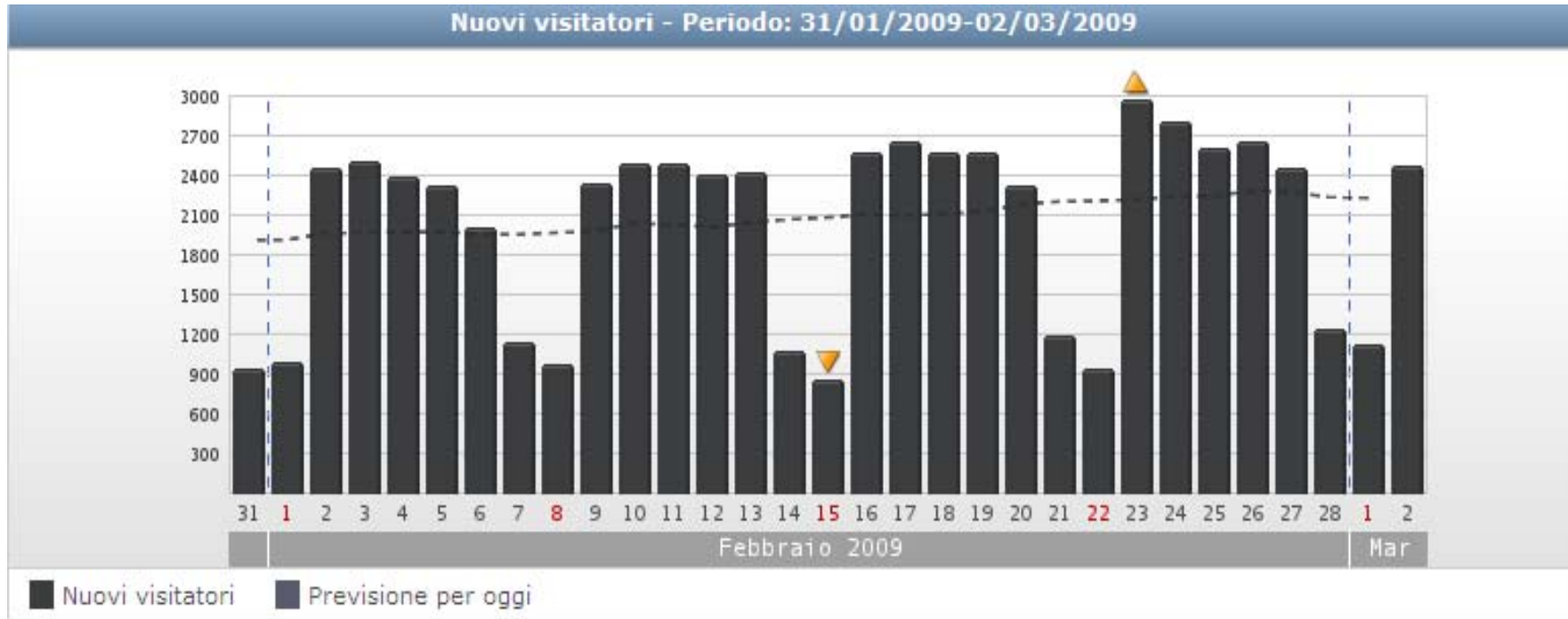
Sabato-Domenica: 19.650

Tempo medio visite sul sito GSE www.gse.it



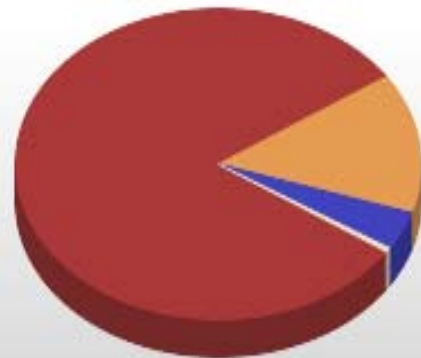
Tempo medio di permanenza sul sito – 7m:05s

Nuovi visitatori al sito GSE www.gse.it



Nuovi visitatori dal 31 gennaio al 2 marzo 2009: 63.100

Grafico Provenienze - Periodo: Febbraio 2009



Richiesta diretta	80,98 %
Motori di ricerca	14,58 %
Siti	4,03 %
Non rilevabile	0,42 %

Frequenze di visita al sito GSE www.gse.it



Frequenza di visite nel mese di febbraio 2009

Contact Center del GSE – I Servizi erogati

I servizi attualmente erogati dal Contact Center riguardano:

- ✓ i meccanismi di incentivazione dell'energia solare fotovoltaica – **servizio FTV** (Delibere AEEG 188/05, 40/06, 90/07). Questo servizio offre assistenza e supporto nell'espletamento delle attività propedeutiche all'accesso agli incentivi per l'energia fotovoltaica prodotta.
- ✓ il ritiro dedicato dell'energia prodotta da fonti rinnovabili – **servizio RD** (Delibera n° 280/07). Si offre assistenza ai clienti per l'accesso al regime di ritiro dedicato dell'energia.
- ✓ i meccanismi di incentivazione dell'energia prodotta dalle altre fonti rinnovabili, il riconoscimento della cogenerazione ad alto rendimento, nonché la modalità di integrazione nel sistema elettrico – **servizio FER-CAR** (Delibera AEEG n° 312/07). Servizio che si sostanzia nel fornire supporto, nell'interpretazione applicativa della normativa sulle fonti di energia rinnovabili e sui meccanismi per la qualificazione degli impianti di cogenerazione ad alto rendimento.
- ✓ il servizio informativo relativo al regime di Scambio sul posto – **servizio SSP** (Delibera AEEG 74/08) . Gli utenti di questo servizio sono i titolari di un impianto che intendano compensare il valore associabile all'energia elettrica prodotta e immessa in rete con il valore associabile all'energia elettrica prelevata e consumata in un periodo differente da quello in cui avviene la produzione.
- ✓ l'assistenza all'utilizzo del nuovo portale per l'accesso agli applicativi informatici, reso disponibile sul sito aziendale per la gestione, da parte dei clienti, dei propri rapporti commerciali con il GSE – **servizio APA**.

800.89.69.79

06.80.11.43.40 – 60
Fax 80.11.20.36

chiarimenti.fotovoltaico@gse.it

Info specifiche su
"Fotovoltaico"
(FTV)

800.19.99.89

06.80.11.43.00 – 44.00
Fax 80.11.20.23

ritirodedicato@gse.it

Info specifiche su
"Ritiro dedicato"
(RD)

800.16.16.16

06.80.11.43.88 – 89
Fax 80.11.20.39

rinnovabili@gse.it

Info generali su
"Fonti energia rinnovabili"
e "Cogenerazione"
(FER-CAR)

800.19.99.89

06.80.11.43.00 – 44.00
Fax 80.11.20.23

scambiosulposto@gse.it

Info specifiche sul nuovo
"Scambio Sul Posto"
(SSP)

800.19.99.89

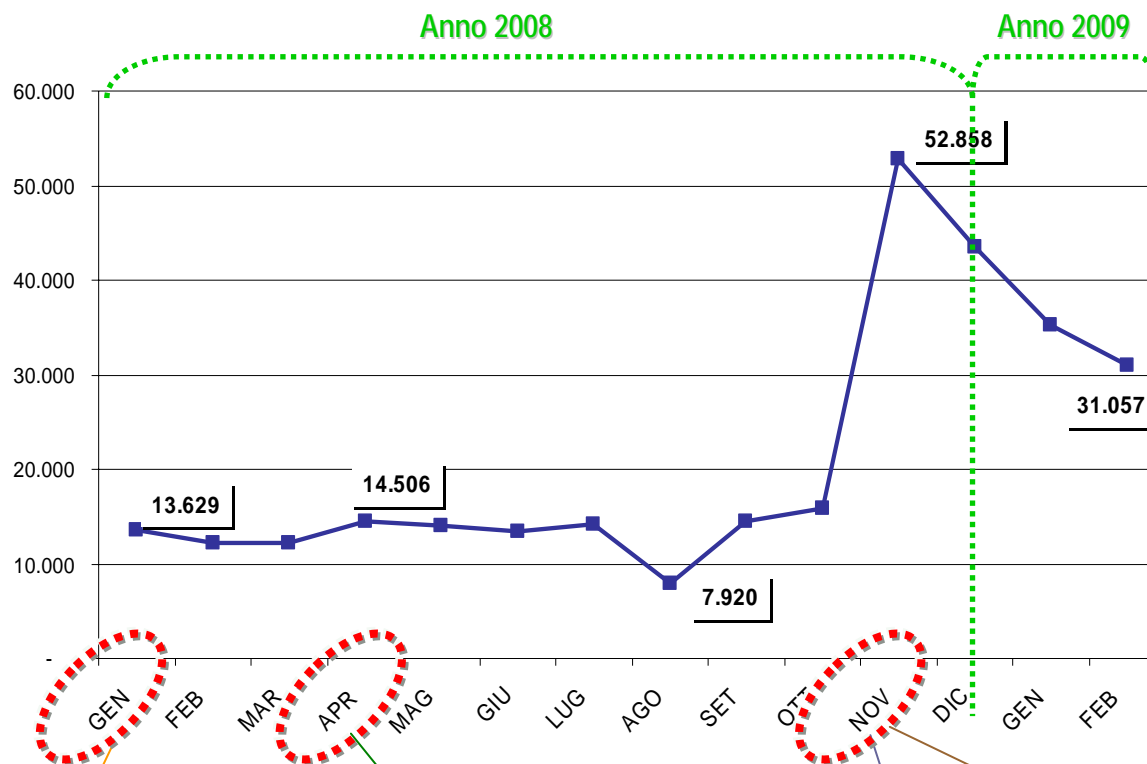
06.80.11.43.00 – 44.00
Fax 80.11.20.23

assistenzaportaleapplicativi@gse.it

Assistenza per l'utilizzo
del nuovo
Portale Applicativo
(APA)

Contact Center del GSE – I Contatti gestiti

Andamento mensile dei contatti complessivi
Gennaio 2008 – Febbraio 2009



Erogazione dei servizi
"Fotovoltaico (FTV)" e
"Ritiro dedicato (RD)"

Attivazione del servizio
"Rinnovabili (FER)" e
"Cogenerazione ad alto
rendimento (CAR)"

Attivazione del
servizio "Scambio
sul posto (SSP)"

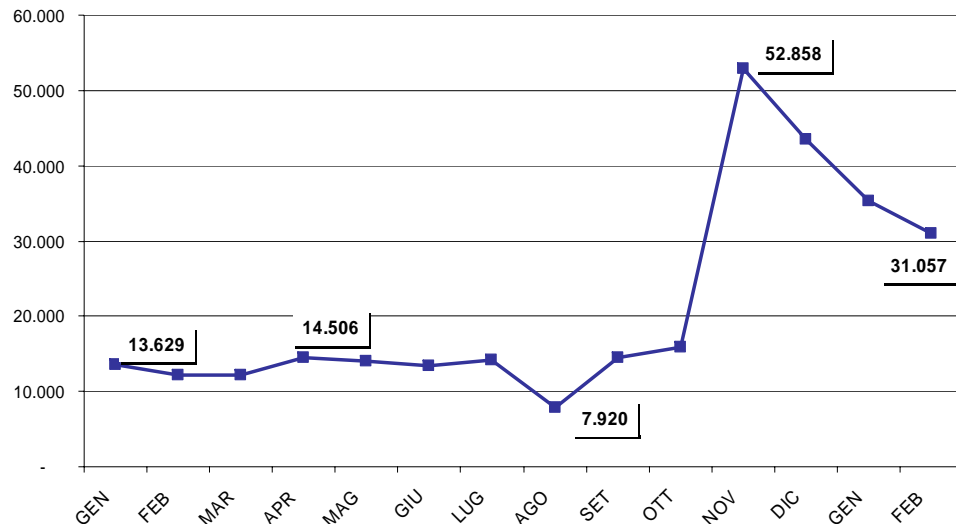
Attivazione del servizio
"Assistenza portale
applicativi (APA)"

Contact Center del GSE – I Contatti gestiti

Durante l'anno 2008 il Contact Center del GSE ha registrato circa **230.000** contatti articolati in 191.000 telefonate, 38.000 e-mail e numerosi incontri in sede.

Nei primi dieci mesi dell'anno 2008 sono stati gestiti mediamente circa **13.300** contatti mensili, mentre nel mese di novembre si sono sfiorati i **53.000** contatti e in dicembre se ne sono registrati circa **43.000**.

Andamento mensile dei contatti complessivi
Gennaio 2008 – Febbraio 2009



Nel primo bimestre dell'anno 2009 il volume dei contatti si è ridotto attestandosi, a febbraio, su un valore complessivo di circa **31.000** tra telefonate ed e-mail.

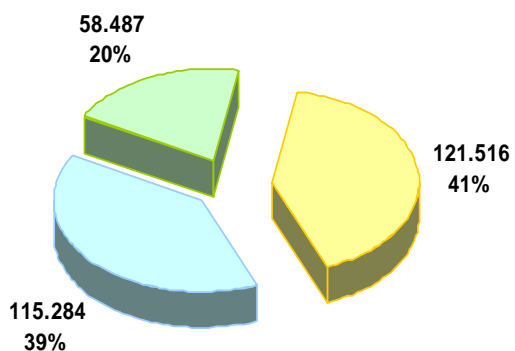
L'eccezionale incremento dei volumi è riconducibile a due fattori principali:

- ✓ l'attivazione del servizio informativo di Scambio sul posto.
- ✓ l'attivazione del servizio di assistenza all'utilizzo del nuovo portale per gli applicativi informatici, reso disponibile ai clienti per la gestione dei rapporti commerciali con il GSE.

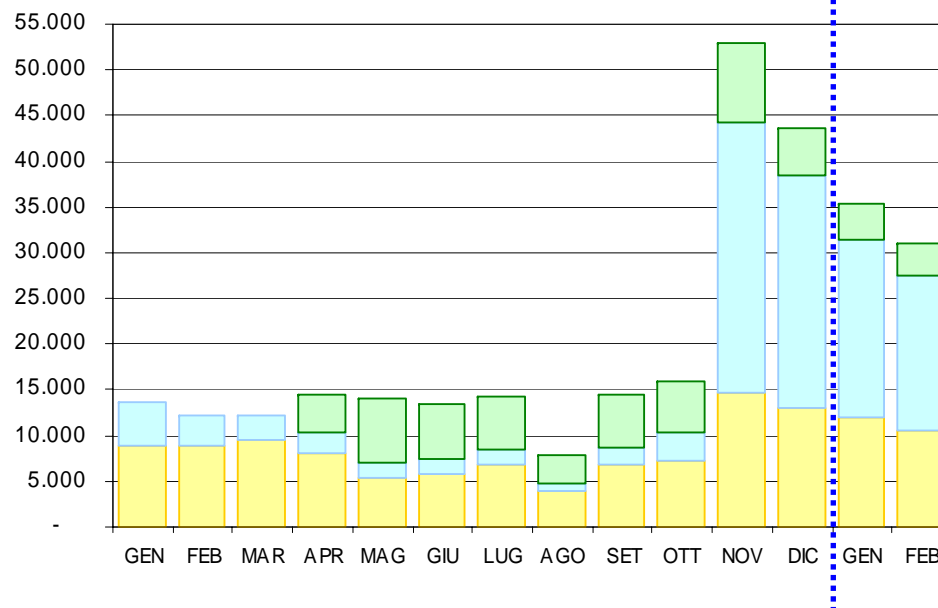
Contact Center del GSE – Contatti gestiti

Il flusso RD-SSP-APA nei primi dieci mesi dell'anno 2008 rappresentava il 18% dei contatti complessivi in quanto accoglieva le sole istanze relative al Ritiro dedicato. Negli ultimi quattro mesi, invece è giunto ad esprimerne il 53% poiché riceve le richieste relative ai nuovi servizi di Scambio sul posto ed Assistenza portale applicativi, erogati sul medesimo canale telefonico.

**Volumi dei contatti per servizio
Gennaio 2008 – Febbraio 2009**



- FTV - Conto Energia
- RD - SSP - APA - Ritiro dedicato, Scambio sul posto ed Assistenza portale applicativi
- FER - CAR - Energia da fonti rinnovabili



Contact Center del GSE – Contatti gestiti

Le telefonate rappresentano l'83% dei contatti registrati; tuttavia anche le e-mail hanno registrato negli ultimi quattro mesi un eccezionale incremento, passando da una media mensile di circa 2.300 e-mail, nel periodo gennaio-ottobre 2008, a circa 6.900 da novembre 2008 a febbraio 2009. Nel solo mese di gennaio 2009, infatti, sono pervenute circa **8.000** e-mail.

**Volumi dei contatti per canale
Gennaio 2008 – Febbraio 2009**

