

ACQUIRENTE UNICO: CDA APPROVA PROGETTO DI BILANCIO 2020

*Nel corso dell'anno sono aumentate le attività del SII, dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e sono stati affidati ad AU i servizi del Fondo Bombe Metano. Approvvigionati circa **42,77 TWh** per la maggior tutela.*

Roma, 31/03/2021 – il CDA di Acquirente Unico ha approvato il progetto di bilancio dell'esercizio 2020.

Nel 2020 la domanda di energia elettrica per il servizio di maggior tutela è stata di **42,77 TWh**, pari al **14,1%** della domanda complessiva di energia elettrica (**302,8 TWh**) soddisfatta esclusivamente ricorrendo agli acquisti sulla Borsa dell'energia MGP (per una spesa di **2,4 mld** di euro).

Il Sistema Informativo Integrato (SII) allarga il suo ruolo centrale nell'ambito della gestione di flussi di misura dai soli consumi elettrici a quelli del gas. In particolare gli sviluppi più significativi delle attività hanno riguardato: l'avvio in esercizio dei nuovi tracciati di misura per i misuratori 2G; il completamento della riforma del settlement gas; l'evoluzione delle funzionalità del Portale Consumi e del Portale Offerte. Il SII ha gestito circa **5,9 milioni** di variazioni di fornitore nel settore elettrico.

Per quanto concerne l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) alla fine del 2020 il totale delle scorte è di **1.707.959 tonnellate** (benzina, gasolio, jet fuel, olio combustibile btz), mentre i giorni di scorta sono ad oggi **17**.

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, che opera gratuitamente in tutela dei consumatori di elettricità, gas, servizi idrici e rifiuti, da luglio 2021, offrirà i propri servizi anche per il settore telecalore. Nel 2020 sono state trattate **18.602** procedure di conciliazione (**+16,2% vs 2019**), gestite totalmente on-line alla presenza di un conciliatore esperto e senza costi per il cliente finale, i consumatori possono accedere al servizio anche tramite l'App dedicata. Il **98%** degli utenti si è dimostrato soddisfatto del servizio ricevuto e del risultato raggiunto.

Con le Procedure Speciali si è permesso, invece, di risolvere specifiche problematiche e di ottenere informazioni sulle materie regolati da ARERA. Nel 2020 sono state gestite **57.507** richieste, con risposte in media in 5 giorni, e con il **95% dei clienti soddisfatti**. Il Numero Verde 800.166.654 ha gestito **480.475 chiamate**, fornendo informazioni in materia di bonus sociale, regolazione e diritti dei consumatori, pratiche aperte presso lo Sportello, portale offerte-portale consumi e gruppi di acquisto accreditati presso ARERA, con il **95%** dei consumatori **soddisfatti** del servizio ricevuto.

Infine sono stati affidati ad AU i servizi tecnici e amministrativi per l'uso e la circolazione delle bombole di metano per autotrazione, previste dalla legge n. 640 del 1950. -