



COMUNICATO

## **Energia: al via campagna “Chiedi all’ARERA” per capire come risolvere i dubbi sulle forniture di luce e gas**

*Tutte le informazioni sulle pagine del consumatore di [arera.it](http://arera.it) e allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente di ARERA al numero verde 800.166.654*

Milano, 7 giugno 2024 – “CHIEDI ALL’ARERA” è il nome della **nuova campagna di comunicazione istituzionale promossa da ARERA, on air da lunedì 10 giugno, per aiutare i consumatori a risolvere i propri dubbi sulle forniture di luce e gas**, anche in vista dei cambiamenti legati al termine del servizio di tutela dell’elettricità, previsto il prossimo 30 giugno 2024. La campagna ha l’obiettivo di **far conoscere ai cittadini le informazioni e gli strumenti gratuiti messi a disposizione dall’Autorità per capire meglio i mercati dell’energia e le novità**, ad esempio per analizzare le proprie abitudini di consumo, confrontare le offerte nel mercato libero, conoscere i propri diritti o imparare a leggere la bolletta. Affianca le azioni di comunicazione fin qui svolte dal Ministero dell’Ambiente e della sicurezza Energetica in tema di “fine maggior tutela” (come previste dal Decreto-Legge energia 9 dicembre 2023, n. 181).

**L’azione di comunicazione si svolgerà attraverso uno spot TV e radio**, diffusi su canali nazionali e poi sugli spazi RAI messi a disposizione dal Dipartimento per l’informazione e l’editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, e verrà **amplificata anche lato social con video tutorial** che spiegheranno agli utenti in modo semplice e veloce alcuni dei principali temi legati alle forniture dell’energia.

### **Lo spot**

Nello spot tv una donna legge una bolletta e ha dei dubbi sui cambiamenti nelle sue forniture di luce e gas. Da questo momento vengono mostrate in modo ironico una serie di figure perplesse a cui la protagonista si rivolge per chiedere spiegazioni, ma che non sanno darle risposta: la mamma, il vicino di casa, il barman, l’insegnante di Aikido, il figlio, la psicologa e perfino il gatto! La proposta è quindi di **affidarsi all’interlocutore istituzionale** che può aiutarla, **ARERA che, attraverso le pagine per il consumatore su [arera.it](http://arera.it) e il suo Sportello per il consumatore** anche al numero verde 800.166.654, **fornisce informazioni e strumenti utili.**

La scelta di proporre uno spot sui canali più visti della televisione generalista, indicando tra gli strumenti la telefonata al numero verde dell’Autorità mira a coinvolgere i clienti più vulnerabili e le fasce di popolazione meno digitalizzate.

La creatività e pianificazione dello spot di 30 secondi è a cura di Connexia, il brand di marketing e comunicazione della MarTech Company Retex. Lo spot sarà disponibile sul canale youtube di ARERA.

\*\*\*

## **Gli strumenti di ARERA al servizio dei cittadini**

ARERA, per supportare e informare i cittadini, mette a disposizione strumenti e canali utili per ottenere informazioni sui servizi legati ai settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore. I consumatori possono infatti trovare consigli e notizie dall'Autorità **sul sito istituzionale** nella sua sezione dedicata ai consumatori [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori), sulla **pagina Facebook “Il Portale Offerte”**, sui **profili ARERA su X e LinkedIn** e **sull'Atlante per il consumatore**, una guida di facile consultazione che, in modo chiaro e semplificato, riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità. L'Atlante viene messo a disposizione a tutti i cittadini e alle Associazioni dei consumatori, può essere consultato visitando il sito di ARERA a questo [link](#). Inoltre, per coloro che hanno la necessità di ricevere assistenza gratuita da parte di esperti, l'Autorità mette a disposizione lo **Sportello per il consumatore** (numero verde 800.166.654) per dare informazioni, ricevere segnalazioni o reclami, oltre che il **servizio Conciliazione** per risolvere i problemi con il proprio fornitore dopo aver fatto reclamo.