

Allegato A

PREVISIONE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE IN OSSERVANZA DEL DECRETO DEL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO DEL 31 DICEMBRE 2020, “MERCATO LIBERO DELL’ENERGIA ELETTRICA. SCHEMA INGRESSO CONSAPEVOLE DEI CLIENTI FINALI”

In osservanza di quanto stabilito dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, “*Mercato libero dell’energia elettrica. Schema ingresso consapevole dei clienti finali*”, in particolare dell’art.2 comma 1 e comma 3, che prevedono rispettivamente:

- Il Ministero dello sviluppo economico, in coordinamento con ARERA, **avvia campagne di comunicazione** istituzionali e iniziative informative in collaborazione con le organizzazioni di categorie e le associazioni dei consumatori, destinate alle piccole imprese, alle micro imprese e ai clienti domestici finalizzate ad incrementare il grado di informazione sull’esistenza della nuova normativa in materia di apertura del mercato dell’energia, sulle relative scadenze, sugli obblighi e sui diritti nonché sulle opportunità del mercato in termini di vantaggi derivanti da pluralità di offerte, trasparenti e confrontabili, e sugli strumenti a tutela dei propri diritti.
- L’ARERA, entro 30 giorni dall’adozione del presente decreto, **predispone un progetto per la realizzazione di campagne informative** destinate alle piccole imprese relative alla piena apertura del mercato finale dell’energia elettrica, alla cessazione del regime di tutela disposta dalla legge 124/17 al 1° gennaio 2021, alla pluralità di offerte presenti sul mercato e agli strumenti per la loro confrontabilità, ai propri diritti.

Il presente Allegato sintetizza le principali azioni realizzate prima dell’entrata in vigore del decreto e le azioni previste per il 2021 e delinea gli elementi progettuali per la realizzazione di ulteriori iniziative di informazione.

1. Azioni realizzate

Premesso che in ragione della rimozione della tutela di prezzo (mercato tutelato) dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese connesse in bassa tensione nonché le microimprese titolari di almeno un punto con potenza superiore a 15 kW, l’Autorità con la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel ha introdotto il Servizio a Tutele Graduali e premesso che lo stesso Servizio prevede due fasi principali – una di *assegnazione provvisoria* con termine 30 giugno 2021 e una di *assegnazione definitiva*, a partire dal 1° luglio 2021 – si è ritenuto utile informare e sensibilizzare i soli destinatari delle scadenze immediate e dei provvedimenti specifici di ARERA.

Per questo motivo, prima della scadenza trascorsa del 1° gennaio 2021, con la deliberazione 22 dicembre 2020, 584/2020/R/eel, oltre a prevedere un’informativa

Allegato A

specifica che gli esercenti di maggior tutela devono inserire obbligatoriamente nelle bollette destinate ai soggetti coinvolti nella prima fase di assegnazione provvisoria al Servizio a Tutele Graduali, sono state ideati, realizzati dall’Autorità e condivisi con le principali associazioni di categoria e con l’Unione delle Camere di Commercio, Industria e Artigianato, materiali informativi e di comunicazione destinati a sensibilizzare (in modo selettivo) le piccole imprese e la quota di microimprese coinvolte della scadenza.

In accordo con i responsabili comunicazione delle associazioni è stata condotta una operazione di comunicazione integrata e multicanale.

Nel dettaglio, tra il 10 e il 31 dicembre 2020, oltre alla predisposizione di pagine web sul sito istituzionale dell’Autorità specifiche dedicate alla Fine Tutela e al Servizio a Tutele Graduali, sono stati attivate collaborazioni con i seguenti soggetti: Unioncamere, Confcommercio, CNA, Confartigianato, Casartigiani, Confesercenti, Coldiretti, Confcooperative, Confindustria, Confapi e Confagricoltura.

Per queste associazioni di imprese, ARERA ha creato materiali di comunicazione personalizzati con il loro logo, producendo dei format grafici e di testo per una operazione di comunicazione coordinata su tutto il territorio e su tutte le categorie di imprese. Sono stati predisposti i seguenti materiali: brochure, locandine, banner per i siti, card per i social network e articoli per la diffusione attraverso le newsletter.

Già nel periodo compreso tra il 25 dicembre 2020 e l’8 gennaio 2021 sono state registrate circa 200 uscite tra web e social, per lo più concentrate su siti di informazione (Magazine, Newspapers, Online News), pubblicazione sui siti e sulle newsletter delle stesse associazioni e delle camere di commercio territoriali, oltre ad articoli nazionali su stampa specializzata. Programmata anche l’uscita di uno specifico articolo su PLUS!, periodico del Ministero dello Sviluppo Economico.

2. Elementi progettuali

L’azione di comunicazione integrata, declinata su più media e profilata sulle piccole imprese, è destinata a proseguire coerentemente con le fasi del Servizio a Tutele Graduali. Se la prima fase ha privilegiato i *mezzi propri* dell’Autorità e delle Associazioni di categoria (ufficio stampa, newsletter, social network, siti web, ecc..), è prevedibile che in vista delle *assegnazioni a regime* (1° luglio 2021) si rendano necessarie anche azioni di comunicazione *acquistate* (pubblicità tabellare, spot, radio tv, adv social, realizzazioni grafiche).

Compatibilmente con le risorse a disposizione, nel rispetto delle indicazioni contenute nel Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico citato in apertura, compatibilmente con il cambiamento dell’assetto istituzionale intervenuto con la formazione del Governo e la scelta di trasferire le competenze in materia energetica al nuovo Ministero per la transizione ecologica e coerentemente con lo spostamento al 1° gennaio 2023 della data

Allegato A

di rimozione della tutela di prezzo per i clienti domestici e le microimprese non già ricomprese nella prima rimozione, ARERA ipotizza le seguenti fasi comunicative:

- **1° semestre 2021:** rafforzamento dell'informazione giornalistica e associativa sul Servizio Tutele Graduali, diretto al solo target delle Piccole Imprese (circa 152 mila clienti per 255 mila POD), in continuità con quanto realizzato con le 11 associazioni di categoria.
- **2° semestre 2021:** avvio di azioni/campagne di comunicazione mirate (anche attraverso piattaforme social) per incentivare le piccole imprese alla scelta del proprio fornitore del Libero Mercato.
- **Fine autunno 2021:** promozione degli strumenti ARERA a disposizione dei cittadini (*Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, Portale Offerte Luce e Gas e Portale Consumi*) e ripresa della campagna multimediale “il Portale Offerte” con rilancio, compatibilmente con la disponibilità degli spazi messi a disposizione dal Dipartimento Informazione Editoria della Presidenza del Consiglio e la RAI, dello spot RadioTV “Alessandro Volta” (campagna diffusa nell'estate 2019). Sarà importante che la comunicazione sia affiancabile - nello stile e nei messaggi – alla comunicazione diretta alle imprese, ma evitando sovrapposizioni di mezzi e messaggi.
- **Gennaio-dicembre 2022:** graduale attivazione, in collaborazione con i Ministeri competenti, di campagne multimediali di informazione e sensibilizzazione dirette ai clienti domestici e alle microimprese coinvolti nelle successive scadenze, con l'obiettivo di fornire strumenti di consapevolezza e di scelta per orientarsi nel Mercato Libero.

Gli strumenti e i prodotti di comunicazione, i canali di diffusione e le attività di relazioni esterne più adatti al raggiungimento degli obiettivi, saranno declinati successivamente alla definizione del perimetro delle collaborazioni interistituzionali e delle risorse dedicate alla copertura delle iniziative di comunicazione.

Si segnala, infine, che il già citato Decreto del Ministro dello Sviluppo economico 31 dicembre 2020, all'articolo 2, comma 4, contempla anche la realizzazione di ulteriori iniziative di informazione rivolte ai consumatori (domestici), inclusa l'informazione sulla rimozione delle tutele di prezzo, nell'ambito del Progetto informazione mercati a valere sulle risorse del Fondo sanzioni dell'Autorità e in collaborazione con le associazioni dei consumatori prevedendo che il progetto stesso sia aggiornato e integrato su iniziativa dell'Autorità.