

COMUNICATO

Al via la campagna di comunicazione AGCM e ARERA #difenditicosi dai call center aggressivi

Tutte le informazioni sul sito www.difenditicosi.it

Milano, 24 giugno 2022 - **Parte oggi “DIFENDITI COSI”**, la prima campagna di comunicazione organizzata da **AGCM**-Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e da **ARERA**-Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per fornire ai consumatori consigli e informazioni **per difendersi dall’insistenza o dalla scorrettezza di alcuni call center**.

L’iniziativa nasce in seguito all’aumento di reclami sull’eccessiva pressione dei call center dediti al *teleselling*, cioè a telefonate commerciali per la vendita di contratti-forniture (le più numerose su energia e gas, ma anche per offerte di telefonia, assicurazioni, ecc..). Segnalazioni - giunte anche da Associazioni dei consumatori - che spaziano da una generica “insistenza” delle telefonate, a offerte incomplete o false, a registrazioni non esplicite, fino a presunte telefonate fatte a nome delle stesse Autorità (che, lo ricordiamo, non chiamano mai).

“DIFENDITI COSI” diretta al pubblico di età adulta (ovvero ai cittadini con potenziale capacità di sottoscrizione di contratti) verrà diffusa attraverso uno **spot TV e Radio negli spazi RAI** messi a disposizione dal *Dipartimento per l’informazione e l’editoria* della Presidenza del Consiglio dei Ministri, una **pagina Facebook dedicata** e attraverso i **principali canali web e social**, in tutti i loro formati più caratteristici (visual, video e audio), oltre che nei canali organici web e social propri di AGCM e di ARERA.

Sul nuovo sito www.difenditicosi.it si possono trovare le indicazioni sui diritti dei consumatori e sulle segnalazioni più ricorrenti raccolte dalle due Autorità. Per imparare come tutelarsi dal teleselling si potrà navigare fra le sezioni “Come difendersi”, “Come possiamo aiutarti” e “Come puoi contattarci”.

*“Dopo la campagna CONVIENESAPERLO ancora una volta l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato interviene per aiutare i consumatori a capire quali strumenti abbiano per scegliere in libertà e sicurezza gli acquisti da fare o i servizi da attivare - afferma il presidente di AGCM, **Roberto Rustichelli** -. Siamo lieti di farlo stavolta insieme ad ARERA perché la tutela dei diritti dei consumatori deve aiutare i nostri concittadini nella loro quotidianità, soprattutto in un momento di forte incertezza qual è quello attuale”.*

*“Il crescente impatto che i costi dell’energia hanno sulle economie familiari - afferma il presidente di ARERA, **Stefano Besseghini** - richiede ora più che mai il contenimento delle azioni aggressive dei venditori e il supporto ai consumatori. Di fronte a comportamenti scorretti, che cercano di sfruttare l’incertezza del momento e spingere a all’urgenza dell’azione, è utile usare gli strumenti già predisposti dalle Autorità e acquisire consapevolezza per far valere propri diritti”.*

La campagna è frutto della collaborazione fra più agenzie: la firma creativa è quella di **Question Mark**, la channel strategy è stata curata da **Connexia**, società del Gruppo Retex, la pianificazione media è invece in carico a **Wavemaker**.

Oltre che in TV e in Radio sui **canali Rai** negli spazi messi a disposizione dal *Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri*, la pianificazione prevede formati video, statici e audio che gireranno sui canali social (**Facebook, Instagram e Youtube**) e su **Google** (Display) e **Spotify**.