

COMUNICATO STAMPA

Dai codici segreti ai contratti porta a porta

Bollette luce e gas: come difendersi dalle truffe

5 consigli da rispettare per non incorrere in truffe o raggiri

Milano, maggio 2019. Ci sono alcune spese delle quali nessuna famiglia può fare a meno e, forse anche per questo, molti consumatori le vivono come un fardello. In cima a questa lista, secondo una recente indagine* che *mUp Research e Norstat* hanno svolto per [Facile.it](#), ci sono **le bollette di luce e gas**. Fra gli intervistati, il 65,6% ha dichiarato che la bolletta elettrica è la voce che più incide sul budget familiare, percentuale che scende di pochissimo, rimanendo molto vicina al 60% anche quando si parla di fornitura del gas (58,7%).

Visto ciò, è facile capire come il 70,4% del campione abbia dichiarato che la bolletta elettrica è la voce di spesa familiare su cui vorrebbe riuscire a risparmiare e quasi il 61% abbia dato la stessa risposta per la bolletta del gas. Questo desiderio è ben noto anche ai malintenzionati che, proprio facendo leva su di esso, spesso mettono in piedi **truffe pericolose** in cui è facile cadere se non si sta attenti, ma dalle quali è altrettanto semplice proteggersi se si prendono opportune precauzioni.

Ecco un breve vademecum sviluppato da Facile.it per riconoscere i pericoli e mettersi al riparo.

1) Il pericolo può avere diversi aspetti

Il primo elemento da considerare è che la frode legata alle bollette di luce e gas può cominciare in modi, e **attraverso canali, molto diversi**. Ci sono truffatori che tentano il primo approccio spedendo un messaggio di posta elettronica che, in risposta ad esso o dopo aver cliccato su un link, chiede di inserire dati personali; ci sono altri malintenzionati che provano a carpire informazioni **chiamandovi a casa o sul cellulare** o, addirittura, **frodatori che si presentano alla porta di casa** suonandovi il campanello.

In ognuno di questi casi, ricordatevi sempre che chi si interfaccia con voi deve qualificarsi in modo tale che voi possiate verificarne l'identità e l'effettiva appartenenza allo staff dell'azienda per la quale dice di contattarvi. Soprattutto se qualcuno vi dovesse suonare il campanello senza un appuntamento e chiedendovi di entrare, **rifiutate decisamente**. Non è questo il modo in cui operano le aziende del settore e, mai ed in nessun caso, i fornitori di luce o gas accettano che loro incaricati riscuotano denaro contante dai clienti durante appuntamenti a domicilio. Se vi chiedono di fare questo...metteteli fuori dalla porta.

2) La fretta è sempre una cattiva consigliera

Visto che, come emerge anche dalla ricerca di mUp per Facile.it, più di 2 volte su 3 (66% dei casi) a spingere verso un nuovo fornitore è la **ricerca di un prezzo migliore** rispetto a quello che si sta pagando, i truffatori battono proprio su questo tasto per carpire l'attenzione del cliente, cercando di convincerlo che l'azienda con cui hanno in essere il contratto sia ormai prossima al fallimento e questo potrebbe comportare per il cliente danni economici e pratici molto gravi o, anche, che il fornitore che attualmente serve il cliente stia per aumentare le tariffe applicate.

Ancora una volta, il consiglio più importante è quello di non farsi mai prendere dalla fretta. Qualunque proposta vi venga fatta, pretendete abbia la **forma scritta di un contratto**; contratto che vi deve essere inviato in modo tale che voi non solo possiate analizzarlo con calma, ma anche vi dia gli strumenti per verificare, magari attraverso gli sportelli di aiuto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), tanto la correttezza delle informazioni offerte, quanto, ad esempio, che la società proponente sia effettivamente una di quelle autorizzate ad operare e regolarmente riconosciuta dall'autorità.

- Per contattare ARERA ci si può servire di uno qualunque dei canali indicati in questa pagina: <https://www.arera.it/it/callcenter.htm>

- Per verificare gli operatori basta controllare l'elenco che ARERA ha pubblicato per la consultazione, diviso secondo vari parametri, a questo link:
<https://www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/compilaRicerca>

3) Occhio ai codici

Se guardate con attenzione una qualunque bolletta vi renderete conto che, in cima ad essa, si trova sempre lo stesso codice alfanumerico, anche se nel corso del tempo avete cambiato fornitore.

Questo codice, che si chiama **POD** per l'energia elettrica e **PDR** per il gas, identifica in modo univoco la fornitura e, in qualche maniera, è la **chiave segreta che protegge lo scrigno della vostra utenza**. Senza di essa nessuno può procedere ad un cambio di operatore e, quindi, è proprio la prima informazione che i malintenzionati cercano di carpire all'ignaro cliente.

Se qualcuno si presenta come rappresentante dell'azienda che già vi fornisce l'energia, non ha senso vi chieda di dargli il vostro codice POD o PDR perché, se realmente è un rappresentante del vostro fornitore, quel codice deve già conoscerlo. Nel momento in cui vi viene richiesta questa informazione in modo inappropriato fate subito suonare il campanello di allarme e chiudete la conversazione.

4) Attenzione a quello che dite...e alle voci della bolletta

Il contratto di utenza è valido, ricordatelo sempre, solo e soltanto se esiste una doppia conferma da parte vostra; conferma che l'azienda è obbligata a chiedervi e che voi potrete rilasciare sia in forma scritta sia tramite registrazione audio. Fate particolare attenzione, quindi, se vi chiamano da un call center che vi insospettisce, a non rispondere mai con monosillabi o frasi troppo semplici, (*Sì, No, Lo confermo*) perché queste parole potrebbero essere registrate e "rimontate" ad hoc per **simulare una vostra approvazione** al cambio di fornitore. Allo stesso modo, quando ricevete la bolletta, non limitatevi a guardare l'importo da pagare, ma osservate con attenzione anche le voci che concorrono al totale; se appaiono diciture come "cessazione contratto" o altre che vi insospettiscono contattate subito il fornitore e, se il caso, sia l'autorità Garante della concorrenza sia l'ARERA.

5) E se anche avete fatto la frittata, si può sempre rimediare

Se, per ingenuità o distrazione, **siete già caduti nella trappola**, non perdetevi d'animo; ci sono diversi modi per uscirne. Intanto, se avete modo di dimostrare che la firma sul contratto non è vostra o vi è stata estorta con l'inganno, potete disconoscere il contratto inviando formale reclamo. In questo caso non solo avete tutto il diritto di non pagare la bolletta, ma potete anche sporgere denuncia all'Autorità Garante pretendendo, inoltre, che il fornitore presso cui siete stati registrati vi riporti immediatamente nelle fila del precedente. Nel caso in cui abbiate anche, semplicemente, cambiato idea, potete avvalervi del cosiddetto "diritto di ripensamento", recedendo dal contratto senza alcuna penale o obbligo di dare motivazione della vostra scelta. Attenti, però, che in questi casi avete tempi ben definiti: **massimo 14 giorni** che si contano dalla firma del l'accettazione della proposta se si tratta di una vendita a domicilio o dall'invio della conferma scritta o della registrazione della conferma vocale con ricezione dei codici di accesso al sito del venditore se la vendita è avvenuta tramite telefono.

Ufficio Stampa Facile.it SpA

Andrea Polo – Yuri Griggio
348 0186418; 02.55550180
327.0440396; 02.55550154
ufficiostampa@facile.it

Noesis per Facile.it

Sara Cugini, Giovanna Vetere, Serena Samuelian,
Giulia Uberti
facile@noesis.it; 02-8310511

* Metodologia: n. 1.023 interviste CAWI con individui in età 18 anni ed oltre su un campione rappresentativo della popolazione italiana adulta in età 18-74 anni + n.411 interviste CAWI ad un campione di individui in età compresa fra 18 e 74 anni, rappresentativo della popolazione dell'area metropolitana di Milano. Indagine condotta a novembre 2018.