

## COMUNICATO STAMPA

*Dalle truffe porta a porta a quelle via e-mail*

### **Bollette luce e gas: arrivano i rincari, occhio alle truffe**

*Per tagliare i costi molti italiani potrebbero cambiare operatore, ecco a cosa fare attenzione*

**Milano, ottobre 2020.** A partire dal 1° ottobre le tariffe luce e gas del mercato tutelato sono aumentate sensibilmente, rispettivamente del 15,6% e del 11,4%; per evitare il salasso, quindi, molti italiani si attiveranno per cambiare operatore energetico, ma è proprio in periodi come questi che i **tentativi di truffa si moltiplicano** e, pertanto, è necessario prestare particolare attenzione. I costi energetici, in realtà, sono già da tempo tra le spese meno amate dagli italiani; come emerso da una recente indagine\* commissionata da **Facile.it** a *mUp Research* e *Norstat*, il **61%** degli intervistati ha dichiarato di voler **tagliare la bolletta elettrica** mentre poco meno, il **52%**, vorrebbe **ridurre quella del gas**. Percentuali destinate a salire alla luce dei recenti rincari tariffari del mercato tutelato che, secondo gli ultimi dati ufficiali, conta ancora circa 15.000.000 di clienti.

Per evitare che gli italiani alla ricerca di un nuovo operatore energetico cadano vittima di raggiri, Facile.it ha redatto un breve vademecum per riconoscere i principali pericoli e mettersi al riparo dai tentativi di truffa.

#### **1) Il pericolo ha mille volti**

Quando si parla di bollette luce e gas, è bene prestare attenzione su più fronti perché le frodi possono colpirci in modi, e **attraverso canali, molto diversi** tra loro. Ci sono truffatori che tentano il primo approccio attraverso un'e-mail che, in risposta ad essa o dopo aver cliccato su un link, chiede di inserire dati personali; ci sono altri malintenzionati che provano a carpire informazioni **telefonandovi a casa o sul cellulare** o, addirittura, **frodatori che si presentano alla porta di casa** suonandovi il campanello.

In ogni caso, ponete attenzione a come il presunto addetto si interfaccia con voi: prima di tutto 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.

Dovete poi **rifiutare** nel momento in cui qualcuno vi dovesse suonare il campanello senza un appuntamento chiedendovi di entrare; non è così che operano le aziende del settore e, mai ed in nessun caso, i fornitori di luce o gas permettono ai propri addetti di riscuotere denaro contante dai clienti durante appuntamenti a domicilio. Se dovesse succedere...metteteli fuori dalla porta.

#### **2) Non sempre la fretta porta a vantaggi**

Più di 1 volta su 2 (60% dei casi), come emerge dalla ricerca di *mUp Research* per Facile.it, il motivo che spinge i clienti a cercare un nuovo fornitore di luce e gas è la **ricerca di un prezzo migliore** rispetto a quello che si sta pagando. I truffatori sfruttano questa opportunità per attirare l'attenzione dei clienti insoddisfatti, cercando di convincerli che l'azienda con cui hanno in essere il contratto stia per aumentare le tariffe applicate o che sia ormai prossima al fallimento, portando a danni economici e pratici molto gravi.

In questo caso, il consiglio più importante è quello di non farsi mai prendere dalla fretta. Qualsiasi proposta vi venga fatta deve essere accompagnata da un **contratto scritto**, che vi deve essere inviato in modo tale da analizzarlo con calma e verificare, grazie anche agli sportelli di aiuto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sia la correttezza delle informazioni offerte, sia che la società proponente abbia l'autorizzazione ad operare e sia 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) Attenzione ai codici

In cima ad ogni bolletta 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 **ciò che protegge la vostra utenza**: dato che senza di esso nessuno può procedere ad un cambio di operatore, è proprio la prima informazione che i malintenzionati cercano di carpire all'ignaro cliente.

Chi vi fornisce l'energia non ha senso che vi chieda di dargli il vostro codice POD o PDR perché dovrebbe già conoscerlo, quindi nel momento in cui si dovesse presentare un presunto rappresentante dell'azienda a richiedere questa informazione, fate subito suonare il campanello di allarme e chiudete ogni tipo di relazione.

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

In primo luogo, ricordatevi sempre che un contratto di utenza è valido soltanto nel momento in cui 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 a non rispondere mai con monosillabi o frasi troppo semplici, (*Si, No, Lo confermo*) se dovessero chiamarvi da un call center che vi insospettisce, perché queste parole potrebbero essere registrate e "rimontate" ad hoc per **simulare una vostra approvazione** al cambio di fornitore.

In secondo luogo, fate molta attenzione quando ricevete la bolletta: non limitatevi a guardare l'importo da pagare, ma **osservate 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) Se avete sbagliato, non abbiate paura; si può sempre rimediare

Se **siete già caduti nella trappola**, per ingenuità o distrazione, non perdetevi d'animo perché ci sono diversi modi per uscirne. Prima di tutto potete disconoscere il contratto inviando formale reclamo nel caso in cui abbiate modo di dimostrare che la firma sul contratto non è vostra o vi sia stata estorta con l'inganno. 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, invece, abbiate semplicemente cambiato idea, potete recedere dal contratto senza alcuna penale o obbligo di dare motivazione della vostra scelta, avvalendovi del cosiddetto "**diritto di ripensamento**". Attenti, però, che in questi casi ci sono tempi ben definiti da rispettare: **massimo 14 giorni** dalla firma dell'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. Nel caso in cui, invece, il nuovo fornitore ometta di comunicare le modalità di esercizio del diritto di ripensamento il termine sarà di **12 mesi**.

#### Ufficio Stampa Facile.it SpA

Andrea Polo – Yuri Griggio – Alessandra Arosio  
348 0186418; 327 0440396; 335 6373666;  
[ufficiostampa@facile.it](mailto:ufficiostampa@facile.it)