



Come difendersi dalle truffe nel settore dell'energia

Truffe: un argomento molto delicato, in modo particolare nell'ambito delle utilities (energia, gas, acqua), soprattutto alla luce di spiacevoli episodi denunciati da articoli di giornale o servizi televisivi.



1. LO SCENARIO

Da quando esiste il mercato libero dell'energia elettrica e il gas, ogni venditore propone le proprie offerte per acquisire nuove clienti, tramite media o tramite contatto diretto, presso le abitazioni, gli uffici o nei centri commerciali. Parliamo di una vera e propria battaglia commerciale, che finisce spesso per andare a discapito dei clienti finali.

Alcune aziende, per incrementare l'efficienza, appaltano il servizio di vendita a società esterne di vendita per essere più efficienti. Da qui nasce il problema, sottolineando comunque che non tutti gli operatori utilizzano pratiche scorrette. Anzi, questo spesso comporta uno svantaggio per le aziende e i venditori seri, dato che si viene infilati in un unico calderone.

2. IL RISCHIO DELLE TRUFFE

La bolletta elettrica, infatti, è la voce che più incide sul budget familiare degli italiani. Proprio per questo motivo gli utenti sono costantemente alla ricerca dell'offerta migliore sul mercato, in cerca del risparmio senza incappare in false promesse o truffe. Questo desiderio, purtroppo, fa comodo a tutti quei malintenzionati pronti a mettere in piede delle vere e proprie truffe, in cui è molto facile cadere se non si è attenti e sufficientemente informati.

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.

Telefonate dai call center, costanti e spesso aggressive, e visite porta a porta: una gara tra le diverse compagnie per assicurarsi nuovi contratti. E a rimetterci sono sempre i clienti.

3. LA TRUFFA DEI CONTRATTI FANTASMA

In questa gara, ovviamente, si fa un largo ricorso alle pratiche più illecite. Non è raro scoprire di avere sottoscritto, a propria insaputa, un'utenza luce o gas. Questo può accadere dopo aver ricevuto telefonate dai call center, in cui vengono poste domande in modo tale da poter ottenere i dati sensibili e manipolare poi le risposte fornite dai clienti ignari, in modo da farle risultare come una risposta positiva alla proposta dell'attivazione di un nuovo contratto.



4. LE TRUFFE TELEFONICHE

Il vero scopo dei truffatori è proprio quello: ottenere i dati sensibili della bolletta, ovvero il numero di POD o di PDR. Quei numeri sono infatti i dati necessari per attivare a nostra insaputa il passaggio di gestore. Questo tipo di contratti possono essere fatti telefonicamente, e la registrazione manipolata viene utilizzata come prova del consenso da parte del cliente. Quello che viene volontariamente omesso Contratti del genere infatti possono essere fatti telefonicamente e la registrazione della conversazione è una prova del consenso del cliente”.

5. IL COMPORTAMENTO DEGLI AGENTI

Consapevoli della diffidenza della maggioranza della popolazione, gli agenti più scorretti arrivano persino a setacciare le cassette delle lettere in cerca delle bollette. In questo modo si possono ricavare tutti i dati sensibili e attivare il nuovo abbonamento, falsificando la firma e aggirando la chiamata di controllo inserendo il proprio numero di telefono.

Le truffe luce e gas non colpiscono solo gli anziani. Approfittando della poca conoscenza del settore e della confusione di informazioni disponibili, le potenziali vittime delle truffe sono tantissime, anche perché le modalità con cui i raggiri possono avvenire sono tante, dai call center agli agenti truffaldini, fino ai falsi rappresentanti che si presentano alle porte delle abitazioni.



EVITARE LE TRUFFE

Come si possono evitare queste truffe? L'attuale legislazione non tutela gli utenti, dato che gli importi fatturati dal nuovo operatore devono essere comunque pagati. Ma ci sono una serie di accorgimenti che sono utili a evitare situazioni scomode e potenzialmente onerose

1. **Verificate sempre l'identità.** Le frodi legate alle bollette possono iniziare nei modi più vari. Attraverso messaggi di posta elettronica, dove viene richiesto come risposta o dopo aver cliccato un link l'inserimento dei dati personali. Oppure gli arcio-odiatissimi call center o le visite a domicilio. Chi si interfaccia con l'utente deve qualificarsi per permettervi di verificare la sua identità e l'appartenenza all'azienda che dice di rappresentare.
2. **Non farsi prendere dalla fretta.** Non sempre risparmio è equivalente a prezzo più basso, anzi. Proprio su questa errata convinzione battono i truffatori, oltre a millantare cambiamenti o fallimenti dell'azienda con cui si è in fornitura. Non abbiate fretta! Pretendete di visionare un contratto scritto, fatevene lasciare una copia e chiedete aiuto agli sportelli dell'ARERA per verificarne la correttezza e la regolarità dell'offerta. Potete contattare l'Autorità a uno dei canali indicati a questo link e verificare gli operatori a questo link. Inoltre l'Autorità ha predisposto una lista nera dei fornitori sul suo sito. In questa lista è possibile trovare l'elenco di tutte le misure a tutela dei consumatori.
3. **Attenzione ai codici!** I codici POD e PDR si trovano in cima alla vostra bolletta, e identificano in maniera univoca, uno la fornitura di energia elettrica e uno la fornitura di gas. Senza questa informazione nessuno può procedere ad un cambio di operatore, quindi la prima cosa che i malintenzionati cercano di carpire riguarda proprio questi codici. Se qualcuno si presenta come rappresentante del vostro fornitore e vi chiede il vostro codice POD o PDR, chiudete subito la conversazione, perché quel codice dovrebbe già conoscerlo.
4. **Attenzione alle vostre risposte!** Il contratto di utenza è valido solo se esiste una conferma da parte vostra, che l'azienda è obbligata a chiedervi e che si può rilasciare sia in forma scritta sia tramite registrazione audio. L'attenzione va quindi riposta su come si risponde alle telefonate dei call center. Evitare di rispondere con monosillabi o frasi troppo semplici, che potrebbero essere registrate e utilizzate per simulare la vostra conferma al cambio di fornitore.

E se ci siete cascati? Se siete già caduti nella trappola, non perdetevi d'animo. I modi per riparare ci sono e sono diversi. Se avete modo di dimostrare che la firma sul contratto non è vostra o vi è stata estorta con l'inganno, basterà inoltre un formale reclamo. In questo modo potrete evitare di pagare le bollette e sporgere denuncia all'Autorità pretendendo di ritornare al fornitore precedente.

Potrete comunque sempre avvalervi del cosiddetto diritto di ripensamento, recedendo senza alcuna penale entro un massimo di 14 giorni dalla firma dell'accettazione della proposta, o dall'invio della conferma scritta o della registrazione della conferma vocale.

Cerchi maggiori informazioni sulle nostre offerte su energia elettrica e gas? Vai sulla pagina Contatti e scopri come entrare nel mondo di NoiEnergia!

