



**STOP**<sub>ALLE</sub>  
**TRUFFE**

Un'iniziativa di



---

# Il **Vademecum** per proteggersi dalle **truffe** 2023

## SOMMARIO

<b>SOMMARIO.....</b>	<b>2</b>
IL VADEMECUM PER PROTEGGERSI DALLE TRUFFE.....	2
COME RICONOSCERE UNA FRODE: I METODI PIÙ UTILIZZATI.....	3
PREZZI TROPPO CONVENIENTI: VERIFICARE SEMPRE SU ARERA.....	4
LE VOCI IN BOLLETTA: QUALI SONO QUELLE DA CONOSCERE.....	4
LA CONFERMA DEL CONTRATTO: COME FUNZIONA.....	5
VITTIME DI TRUFFA: COME RICONOSCERLO E USCIRNE.....	5
DOMANDE E RISPOSTE: I DUBBI PIÙ COMUNI SULLE TRUFFE ENERGETICHE.....	5
Mi hanno suonato alla porta di casa per propormi uno sconto sulla bolletta, devo fidarmi?...	5
Ho ricevuto una e-mail con un link per sottoscrivere un'offerta davvero vantaggiosa, cosa devo fare?.....	6
Mi ha contattato un operatore di energia per avvisarmi che il mio fornitore a breve aumenterà i prezzi, pertanto, se voglio evitare l'aumento, devo cambiare. Possibile?.....	6
È normale che, quando ricevo una nuova offerta telefonica, debba accettarla immediatamente e senza poter visionare una proposta scritta?.....	6
Come faccio ad essere sicuro che l'operatore da cui ho ricevuto l'offerta sia affidabile?.....	7
Ho ricevuto un'offerta da un nuovo fornitore, sono sicuro che non si tratti di una truffa, ma faccio fatica a capire se sia conveniente o meno. Come posso fare?.....	7
Mi hanno contattato e chiesto di dare all'operatore i codici POD e PDR via telefono, è normale?.....	7
Mi hanno chiamato al telefono per un'offerta ma, nonostante il mio rifiuto, alla fine mi sono accorto di aver cambiato fornitore, è possibile?.....	8
Credo di essere caduto in trappola e di aver, a mia insaputa, firmato un contratto con un nuovo fornitore, cosa posso fare?.....	8
Ho firmato un contratto regolare, ma ho cambiato idea. Cosa posso fare?.....	8
Mi hanno contattato per propormi un'offerta sulla carta molto conveniente, ma mi hanno chiesto di pagare una somma per cambiare operatore, è normale?.....	8
Quali sono i canali più utilizzati dai malfattori?.....	9
In bolletta ho notato la voce "cessazione contratto", è normale?.....	9

## IL VADEMECUM PER PROTEGGERSI DALLE TRUFFE

Ci sono alcune spese delle quali non è possibile fare a meno, ma che incidono moltissimo sul budget familiare: le bollette di luce e gas. Sia la **corrente elettrica** che la **fornitura di gas metano** sono fondamentali per utilizzare quotidianamente tutti gli elettrodomestici e la preoccupazione principale è sempre quella di **riuscire a risparmiare** senza far lievitare troppo i costi.

Proprio per questo motivo spesso è facile cadere vittime di **truffe pericolose** messe in piedi **ad hoc per illudere il consumatore**, ma è bene sapere che da queste truffe è altrettanto facile proteggersi, bastano opportune precauzioni.

Ecco un **vademecum sviluppato da Facile.it in collaborazione con Consumerismo No profit** per riconoscere i pericoli e mettersi al riparo.

## COME RICONOSCERE UNA FRODE: I METODI PIÙ UTILIZZATI

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.

Un'esca piuttosto comune sono i **messaggi di posta elettronica** che invitano a cliccare su un determinato link, oppure chiedono di rispondere alla e-mail inserendo dati personali.

Ci sono poi le **chiamate** sia sul cellulare che sul numero fisso di casa in cui l'utente viene invitato a cambiare fornitore di energia, a lasciare i dati della bolletta oltre che quelli personali.

Infine, c'è chi **si presenta direttamente alla porta di casa** spacciandosi per **agente incaricato da un fornitore energetico**.

In ognuno di questi casi è bene ricordare che chi lavora davvero per una compagnia di luce e gas deve essere in grado di qualificarsi in modo tale che si possa **verificare l'identità** e l'effettiva **appartenenza allo staff dell'azienda** per la quale si presenta.

In generale, è bene sapere che non è questo il modo in cui operano le aziende del settore energia: in nessun caso, i **fornitori di luce o gas** accettano che i loro incaricati riscuotano denaro contante dai clienti durante appuntamenti a domicilio, ecco perché determinati avvenimenti dovrebbero già apparire come **campanelli d'allarme**.

## PREZZI TROPPO CONVENIENTI: VERIFICARE SEMPRE SU ARERA

Ciò che spinge il consumatore verso la ricerca di un **nuovo fornitore** è poter **pagare un prezzo più basso** rispetto a quello che si sta pagando; perciò, chi vuole mettere in atto una truffa fa leva su questo tasto per convincere il cliente che l'azienda con cui ha in essere la fornitura sia ormai **prossima al fallimento** oppure che voglia **umentare le tariffe applicate**; questo potrebbe comportare danni economici e pratici molto gravi che indurrebbero al cambio gestore.

Per tutti questi motivi è bene **non farsi mai prendere dalla fretta**: qualunque proposta deve essere ufficializzata da un contratto da leggere e analizzare con calma, ma è bene anche usare altri 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>

Per esser maggiormente tutelati è possibile verificare i prezzi delle **offerte luce e gas** utilizzando il servizio di comparazione di **Facile.it**, che offre solamente **tariffe verificate e sicure al 100%**.

## LE VOCI IN BOLLETTA: QUALI SONO QUELLE DA CONOSCERE

Guardando con attenzione una qualunque **bolletta del gas o della luce**, in cima si trova sempre lo **stesso codice alfanumerico**, anche se nel corso del tempo il fornitore è cambiato.

Questo codice, che si chiama **POD per l'energia elettrica e PDR per il gas**, identifica in modo univoco la fornitura e protegge l'utenza; senza di essa nessuno può procedere ad un cambio di operatore e, quindi, è proprio la **prima informazione che chi ha intenzione di truffare cerca di carpire**.

Se si è alla ricerca di un nuovo fornitore è normale che, **in fase di preventivazione**, vengano **richiesti dati come il comune di fornitura e i consumi effettuati**, tuttavia **non è assolutamente consigliato divulgare il proprio codice**, se non per siglare un nuovo contratto. Inoltre, se qualcuno si presenta come rappresentante dell'azienda che già vi fornisce l'energia, non ha senso vi chieda di dargli il codice POD o PDR del contatore perché, se realmente è un rappresentante del vostro fornitore, quel codice deve già conoscerlo. Sulla bolletta sarà necessario guardare non solo l'importo da pagare, ma anche le **voci che concorrono al totale**; se appaiono diciture sospette come **“cessazione contratto”** contattate subito il fornitore, ed in caso, l'ARERA.

## LA CONFERMA DEL CONTRATTO: COME FUNZIONA

Il **contratto di utenza è valido** solo e soltanto se esiste una **doppia conferma da parte del cliente**; conferma che l'azienda è obbligata a chiedere e che potrà essere rilasciata sia in forma scritta sia tramite registrazione audio. Fate particolare attenzione, quindi, se da un call center sospetto vi vengono chieste delle **conferme vocali** ("Sì", "No", "Lo confermo") perché queste parole potrebbero essere registrate e "rimontate" ad hoc per simulare una vostra **approvazione al cambio di fornitore**.

## VITTIME DI TRUFFA: COME RICONOSCERLO E USCIRNE

Se ci si accorge di essere **vittime di truffa** ci sono diversi modi per uscirne. Uno di questi è quello di dimostrare che la firma sul contratto è falsa ed è stata estorta con l'inganno, quindi si procede a **disconoscere il contratto inviando formale reclamo**.

In questo caso si potrà non pagare la bolletta e 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. Questo entro **massimo 14 giorni** che si contano a partire dalla data della firma di accettazione della proposta se si tratta di una vendita a domicilio, o dell'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.

## DOMANDE E RISPOSTE: I DUBBI PIÙ COMUNI SULLE TRUFFE ENERGETICHE

### Mi hanno suonato alla porta di casa per propormi uno sconto sulla bolletta, devo fidarmi?

Se qualcuno ti dovesse **suonare il campanello senza un appuntamento** chiedendoti di entrare in casa, rifiuta 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 i loro incaricati riscuotano denaro contante dai clienti durante appuntamenti a domicilio.

## Ho ricevuto una e-mail con un link per sottoscrivere un'offerta davvero vantaggiosa, cosa devo fare?

Prima di cliccare su qualunque link e fornire dati personali, **verifica che il mittente dell'e-mail sia affidabile**; i tentativi di "phishing", ovvero di carpire dati sensibili in maniera illecita attraverso falsi messaggi di posta elettronica, sono molto diffusi anche nell'ambito delle offerte luce e gas. Può capitare che i malintenzionati si presentino tramite e-mail (o anche SMS o APP di messaggistica) **sotto falsa identità**, spacciandosi per un operatore reale. In caso di dubbi, contatta direttamente il tuo fornitore (o quello per conto del quale sostengono di averti raggiunto) tramite i suoi canali ufficiali per verificare l'autenticità del messaggio e dell'offerta.

---

## Mi ha contattato un operatore di energia per avvisarmi che il mio fornitore a breve aumenterà i prezzi, pertanto, se voglio evitare l'aumento, devo cambiare. Possibile?

No. Solo il tuo fornitore può avvisarti di un eventuale aumento dei prezzi e, in tal caso, la comunicazione viene inviata tramite i **canali ufficiali dell'azienda fornitrice del servizio**. Chiunque altro si presenti con questa scusa, non ha intenzioni serie.

---

## È normale che, quando ricevo una nuova offerta telefonica, debba accettarla immediatamente e senza poter visionare una proposta scritta?

Assolutamente no. Quando si è alle prese con queste proposte, il primo consiglio è quello di **non farsi mai prendere dalla fretta**. Qualunque proposta ti venga fatta, pretendi abbia la **forma scritta di un contratto**; contratto che ti deve essere inviato in modo tale che tu non solo possa analizzarlo con calma, ma anche ti dia gli strumenti per verificare, magari attraverso gli sportelli di aiuto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) o le associazioni dei consumatori, tanto la **correttezza delle informazioni** rilasciate, quanto, ad esempio, che la società proponente sia autorizzata ad operare in Italia e regolarmente riconosciuta dall'autorità competente.

## Come faccio ad essere sicuro che l'operatore da cui ho ricevuto l'offerta sia affidabile?

Se non sei sicuro dell'**identità dell'interlocutore**, prendi tempo e fai le opportune verifiche prima di sottoscrivere un eventuale contratto. Puoi contattare direttamente il fornitore, tramite i canali ufficiali riportati sul suo sito, oppure l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso uno dei canali indicati in questa pagina:

<https://www.arera.it/it/callcenter.htm> o, ancora, un'associazione a difesa dei consumatori come Consumerismo No Profit ([www.consumerismo.it](http://www.consumerismo.it)). Per verificare l'elenco degli operatori autorizzati basta controllare la lista che ARERA ha pubblicato per la consultazione, divisa secondo vari parametri, a questo link:

<https://www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/compilaRicerca>

---

## Ho ricevuto un'offerta da un nuovo fornitore, sono sicuro che non si tratti di una truffa, ma faccio fatica a capire se sia conveniente o meno. Come posso fare?

Non sempre orientarsi tra le **offerte luce** o le **offerte gas** è semplice; se non ti senti tranquillo nell'affrontare da solo il cambio operatore, puoi farti aiutare da un **consulente** o da un'**associazione di categoria**: Facile.it e Consumerismo No Profit sono sempre a tua disposizione.

---

## Mi hanno contattato e chiesto di dare all'operatore i codici POD e PDR via telefono, è normale?

POD e PDR sono due codici alfanumerici, pubblicati in cima alle bollette, che identificano in modo univoco la tua fornitura luce (POD) e gas (PDR). Senza questi codici, 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 sei alla ricerca di un nuovo fornitore è normale che, in fase di preventivazione, vengano richiesti dati come il Comune di fornitura e i consumi effettuati; tuttavia, **non è assolutamente consigliato divulgare il codice POD e/o PDR, se non per siglare un nuovo contratto**. Se qualcuno si presenta come rappresentante dell'azienda che già ti fornisce l'energia, poi, non ha senso ti chieda di dargli il tuo codice POD e/o PDR, perché quel codice deve già conoscerlo. Nel momento in cui ti viene richiesta questa informazione in modo inappropriato, fai subito suonare il campanello di allarme e chiudi la conversazione.

## Mi hanno chiamato al telefono per un'offerta ma, nonostante il mio rifiuto, alla fine mi sono accorto di aver cambiato fornitore, è possibile?

Il contratto di utenza è valido solo e soltanto se esiste una tua **doppia conferma**; conferma che l'azienda è obbligata a chiedere e che tu puoi rilasciare sia **in forma scritta sia tramite registrazione audio**. Fai particolare attenzione, quindi, se ti chiamano da un call center che ti insospettisce, a non rispondere mai con monosillabi o frasi troppo semplici perché queste parole potrebbero essere registrate e "rimontate" ad hoc per simulare una tua approvazione al cambio di fornitore.

---

## Credo di essere caduto in trappola e di aver, a mia insaputa, firmato un contratto con un nuovo fornitore, cosa posso fare?

Non perderti d'animo, ci sono diversi modi per uscirne. Ad esempio, puoi cercare di dimostrare che **la firma sul contratto ti è stata estorta** con l'inganno o non è la tua o puoi disconoscere il contratto inviando formale reclamo. In questo caso, non solo hai tutto il diritto di **non pagare la bolletta**, ma puoi anche **sporgere denuncia** alle autorità competenti (Polizia, Polizia Postale) e segnalare anche ad AGCM e ARERA pretendendo, inoltre, che il fornitore presso cui sei stato registrato ti riporti immediatamente nelle fila del precedente.

---

## Ho firmato un contratto regolare, ma ho cambiato idea. Cosa posso fare?

Puoi avvalerti del cosiddetto "**diritto di ripensamento**", recedendo dal contratto senza alcuna penale o obbligo di dare motivazione della tua scelta. Attenzione, però, che in questi casi i tempi sono ben definiti: hai **massimo 14 giorni** che si contano dalla data della firma dell'accettazione della proposta, se si tratta di una vendita a domicilio, o da quella dell'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 o web.

---

## Mi hanno contattato per propormi un'offerta sulla carta molto conveniente, ma mi hanno chiesto di pagare una somma per cambiare operatore, è normale?

No, **il cambio fornitore è sempre gratuito** e non comporta interruzione del servizio; se vi chiedono soldi, si tratta di una truffa.

## Quali sono i canali più utilizzati dai malfattori?

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 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.

---

## In bolletta ho notato la voce “cessazione contratto”, è normale?

A meno che tu non abbia coscientemente cambiato fornitore, no, non lo è. Se nella tua bolletta appaiono **diciture come “cessazione contratto”** o altre voci che ti insospettiscono, **contatta subito il fornitore** e, se il caso, sia l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato sia l'ARERA. Può capitare di cadere in trappola, di aver, cioè, cambiato operatore senza accorgersene. Voci insolite come, appunto, “cessazione contratto”, dovrebbero far scattare il campanello d'allarme.