

06901 Circa 3,1 milioni di italiani hanno subito una frode su offerte di luce e gas: come difendersi 06901

# Utenti in guardia contro le truffe

## È bene che il contratto sia scritto. Occhio ai dati divulgati

Pagina a cura

DI IRENE GREGUOLI VENINI

**L**e truffe per le utenze di luce e gas e nell'ambito della telefonia purtroppo sono abbastanza comuni, soprattutto in un periodo in cui molti consumatori puntano al risparmio. Spesso le frodi partono con una telefonata, un'e-mail o un sms, o con una visita a casa inattesa: per tutelarsi occorre prestare molta attenzione alle risposte che si danno, ai dati che si divulgano, oltre a chiedere un contratto da analizzare e a prendersi il tempo per informarsi bene sull'operatore.

**Le frodi su luce, gas e telefonia.** Secondo un'indagine commissionata da **Facile.it** agli istituti **mUp Research** e **Norstat**, sono circa 3,1 milioni gli italiani che negli ultimi 12 mesi hanno subito una truffa per le utenze di luce e gas, con un danno economico complessivo stimato di oltre 505 milioni di euro (in media 162 euro per truffato).

Inoltre, secondo un'altra indagine del comparatore online nell'ultimo anno sono stati oltre 3,3 milioni i consumatori che hanno subito una frode nell'ambito della telefonia mobile o fissa, con un danno economico complessivo di quasi 400 milioni di euro.

Dall'analisi è emerso come la telefonia, considerando quella fissa e quella mobile, sia l'ambito di spesa dove le persone sono cadute in trappola con maggior frequenza, tanto che il 7,7% dei rispondenti ha ammesso di essere stato truffato in questo campo. Se si guarda alle singole voci, invece, la telefonia mobile risulta maggiormente colpita di quella fissa (5,2% rispetto al 4,1%).

Considerando le aree maggiormente prese di mira e analizzate dallo studio, dopo la telefonia si posizionano le utenze di luce e gas (7,1%) e le carte elettroniche (6,5%); le polizze rc auto e moto, invece, sono gli ambiti dove, in percentuale, gli italiani sono stati aggirati meno frequentemente (1,4%).

Sommando tutte le voci di spesa familiare oggetto di indagine (telefonia, rc auto, utenze luce e gas, carte elettroniche,

conti correnti e prestiti personali), il danno economico complessivo legato alle truffe supera i 3 miliardi di euro. L'importo varia a seconda della voce analizzata, raggiungendo il valore più alto per i prestiti personali, dove chi è stato imbrogliato ha perso, sempre in media, 1.490 euro.

Dopo una truffa nell'ambito delle utenze luce e gas, risulta che il 54% non denuncia l'inganno subito, valore più alto rispetto alla media rilevata nelle altre voci di spesa familiare oggetto di indagine, dove chi non denuncia è il 41,5%.

Il 30% ha detto di non aver denunciato perché il danno economico era basso, mentre il 26% perché era certo che non avrebbe recuperato quanto perso. Per il 15%, invece, vi è una ragione di natura psicologica: non ha denunciato perché si sentiva ingenuo per essersi fatto ingannare; il 3%, invece, non lo ha fatto per paura che ne venissero a conoscenza i familiari.

Anche nel caso della telefonia molti non segnalano il reato (il 47,5%): il 36,1% perché il danno economico era basso; il 25,2% perché era certo che non avrebbe recuperato il denaro perso; il 15,9% perché si sentiva ingenuo e il 13,5% per timore che ne venissero a conoscenza i familiari.

Le vittime predilette dei malfattori sono soprattutto gli uomini (8,9% rispetto al 5,3% del campione femminile per le utenze di luce e gas, 9,7% rispetto al 5,7% del campione femminile per la telefonia) e, a dispetto di quanto si possa pensare, i rispondenti con un titolo di studio universitario (9,9% rispetto al 5,6% rilevato tra i non laureati per luce e gas e 11% rispetto al 5,7% rilevato tra i non laureati per la telefonia).

Dal punto di vista anagrafico emerge che, a essere ingannati nell'ambito delle utenze luce e gas, sono più spesso i rispondenti nella fascia di età tra i 35 e i 44 anni (9,2%) mentre nel caso della telefonia mobile si tratta soprattutto degli appartenenti alla fascia anagrafica tra i 18 e i 24 anni (12,2%).

**I canali più usati dai malfattori.** Guardando a tutte le voci di spesa analizzate, emergono le e-mail e gli sms rappresentano i principali strumenti utilizzati dai malintenzionati.

Quando si parla di frodi nelle utenze luce e gas emergono alcune specificità: in questo ambito, per esempio, tra i canali più usati

ci sono i finti call center (44%) e le visite porta a porta (31%).

Per la telefonia mobile e fissa, gli strumenti più usati sono le e-mail e i finti call center; per quanto riguarda la telefonia mobile, quasi una truffa su 2 (42,5%) è passata tramite un'e-mail, percentuale che scende leggermente nel caso della telefonia fissa (37,4%), mentre i finti call center hanno riguardato il 33,1% delle frodi nel mobile e il 39,4% di quelle legate alla rete fissa.

**Come difendersi.** Una delle modalità più comuni con cui può presentarsi una truffa è una telefonata. Perciò è bene stare attenti alle parole che si pronunciano quando si riceve una chiamata da un operatore telefonico o legato alle utenze di luce e gas.

Una delle frodi più diffuse prevede la formulazione di domande come la richiesta di conferma del nome e cognome della persona che risponde o pronunciate molto velocemente a cui, di norma, si finisce di rispondere con un "sì"; bisogna tenere presente che le proprie parole possono essere registrate e quindi sfruttate per la conferma della proposta contrattuale.

La risposta, infatti, tramite un'attività di



montaggio audio può essere trasformata nella risposta affermativa a domande in realtà mai poste durante la conversazione e usate per certificare il fatto che si fosse richiesto l'abbonamento a qualche servizio a pagamento o il cambio di operatore e così via.

Un modo semplice per difendersi in questo caso è prestare particolare attenzione alle chiamate di cui non si conosce il numero e dare una risposta che non consenta di essere montata in un audio diverso.

Un altro genere di truffa molto diffusa è quella legata alle chiamate non risposte ricevute da numeri sconosciuti: si riceve una telefonata da un numero sconosciuto e, nel momento stesso in cui si risponde cade la linea.

L'intenzione è quella di spingere la persona a richiamare e, a quel punto, addebitare sul suo numero dei costi.

Per non cascare nel tranel-

lo si può per esempio verificare sul web se il numero che ha chiamato sia magari già segnalato come origine di frodi.

Un altro tipo di raggirò consiste nel contattare il consumatore per informarlo che il suo fornitore sta per aumentare di molto i prezzi e che si è in grado di offrire una tariffa migliore con un altro operatore: se si riceve una chiamata del genere conviene non concludere mai nulla per telefono e prendersi il tempo per verificare tramite il sito ufficiale della compagnia o chiamando direttamente il numero dell'azienda.

Bisogna anche tenere presente che oltre a non cliccare su link che arrivano via mail con la richiesta di inserire dati privati o di pagamento, occorre evitare di farlo anche sugli sms e sui sistemi di messaggistica istantanea.

Per quanto riguarda poi la luce e il gas è importante stare attenti a non divulgare il codice Pod, se non per siglare consapevolmente un nuovo contratto, che si trova sulle bollette e che identifica in modo univoco la fornitura e sen-

za cui non è possibile procedere a un cambio di operatore: è questa, infatti, la prima informazione che i malintenzionati cercano di carpire.

Nell'ambito delle utenze energetiche sono molto diffuse le truffe porta e porta in cui presunti addetti, tecnici o consulenti del proprio fornitore spingono il consumatore a firmare documenti sostenendo che non sono vincolanti per poi attivare un contratto a loro insaputa. È meglio quindi non fare entrare nessuno in casa, non firmare documenti in modo frettoloso, nel caso farsi lasciare una copia dell'offerta e un recapito per attivarla successivamente. In generale bisogna pretendere che proposta abbia la forma scritta di un contratto, che deve essere inviato in modo tale che sia possibile analizzarlo con calma e fare le opportune verifiche, per esempio attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera), tra cui l'elenco degli operatori pubblicato per la consultazione sul sito.

— © Riproduzione riservata — ■

## Il fenomeno in Italia

- 3,1 milioni di persone negli ultimi 12 mesi hanno subito una truffa nel campo delle utenze luce e gas, con un danno economico complessivo stimato di oltre 505 milioni di euro
- 3,3 milioni di persone hanno subito una frode nell'ambito della telefonia mobile o fissa, con un danno economico complessivo di quasi 400 milioni di euro
- la telefonia è l'ambito di spesa dove le i consumatori sono caduti in trappola con maggior frequenza (7,7%), seguita dalle le utenze luce e gas (7,1%), le carte elettroniche (6,5%), mentre le polizze rc auto e moto sono i settori dove, in percentuale, gli italiani sono caduti in trappola meno frequentemente (1,4%)
- sommando telefonia, rc auto, utenze luce e gas, carte elettroniche e conti correnti, prestiti personali, il danno economico complessivo legato alle truffe supera i 3 miliardi di euro

Fonte: Facile.it

