



UNC
CONSUMATORI.IT

Contratti fantasma: le nostre proposte per fermare le truffe

23 Ottobre 2018



Con l'avvicinarsi della **fine del mercato di tutela** nel settore energetico si registra in Italia un aumento dei **contratti fantasma** per le forniture di **luce** e **gas**. Lo certificano le segnalazioni che continuano ad arrivare agli sportelli dell'**Unione Nazionale Consumatori**. Sono tante, infatti, le persone che si sono viste attivare a loro insaputa nuove utenze. Ma come è possibile che un consumatore si ritrovi a essere cliente di un gestore senza aver **mai firmato un contratto**? Proviamo a fare chiarezza su cosa sta succedendo, sugli escamotage e sulle tecniche utilizzate dai **truffatori** per fare questi raggiri e sulle contromisure che andrebbero adottate per arginare questo fenomeno.

Come “funzionano” le truffe?

Se fino a pochi anni fa i venditori porta a porta falsificavano le firme degli utenti sui contratti o, in tempi più recenti, erano gli operatori telefonici a estorcere un “sì” alla cornetta per attivare forniture non richieste, oggi le tecniche utilizzate per far firmare a **utenti inconsapevoli** i contratti fantasma sono ancora più **aggressive**. Uno dei casi più comuni è quello dell'agente che prende di mira un condominio, citofona a un

appartamento a caso e con una scusa banale (dicendo, ad esempio, di dover consegnare un pacco) si intrufola nell'androne del palazzo andando in cerca di **bollette lasciate dal postino** sul bancone della portineria o che fuoriescono dalle cassette della posta. Preso possesso della bolletta, l'agente ha in mano una serie di dati personali dell'utente malcapitato molto importanti: nome e cognome della persona, il suo indirizzo, il suo codice fiscale e, soprattutto, il **numero** che identifica la **fornitura energetica** (per il gas è il **PDR**, per l'elettricità il **POD**). Per il truffatore sono informazioni più che sufficienti per avviare il trasferimento dell'utenza: gli basterà, infatti, **falsificare la firma** su un **contratto precompilato**.

Come viene aggirata la legge?

Purtroppo non c'è più l'obbligo da parte dei venditori della cosiddetta **check-call** per verificare la correttezza dell'attivazione di una nuova utenza. In pratica, si trattava di una **chiamata di conferma** che il fornitore doveva fare al nuovo cliente per sapere se fosse stato veramente lui a richiedere il contratto. Alcune aziende continuano comunque ad effettuare la chiamata, ma questa contromisura è **facilmente aggirabile**: il truffatore, infatti, inserisce sul contratto precompilato il suo numero di telefono. In questo modo, sarà lui a **rispondere a nome dell'utente** alla chiamata di verifica dell'operatore. L'unico obbligo rimasto è quello dell'invio del **contratto in forma cartacea** o di metterlo a disposizione dell'utente su supporto durevole. Anche questa, però, è una contromisura poco efficace aggirabile indicando un indirizzo di spedizione o di email errato.

Attenzione a chi vi contatta a nome dell'Associazione dei Consumatori

Ma non solo. Da molti consumatori abbiamo ricevuto delle segnalazioni di **sedicenti operatori** che chiamano per proporre nuovi contratti a nome della nostra Associazione. Dunque i truffatori non solo si fingono operatori di un gestore di energia (ma anche di telefonia) inventando aumenti e costi non veritieri delle bollette, ma si stanno spingendo oltre citando nel corso della telefonata con gli utenti anche una fantomatica **"Tutela del Consumatore"** che rappresenterebbe una sorta di garanzia nella scelta di un altro gestore. Purtroppo non sono pochi quelli che cadono in questo tranello. Senza dimenticare che per la nostra Associazione si tratta di un evidente **danno di immagine**. L'utente che infatti digita sui motori di ricerca le parole "Tutela del Consumatore" finirà quasi sicuramente sul nostro sito.

Le nostre proposte

Tutto ciò dimostra che le **tutele** previste dall'**Autorità per l'energia** si stanno rivelando **inadeguate** per smascherare i contratti fantasma. Ecco le nostre proposte per far fronte a questa truffa e tutelare i diritti dei consumatori:

- I **gestori di energia** non possono più limitarsi a dichiararsi **parte lesa** dalle agenzie che operano per loro conto nel libero mercato: devono fare di più verificando in modo puntuale l'attendibilità di queste agenzie;
- Le contromisure messe in atto dall'Autorità dell'energia sono facilmente aggirabili, motivo per cui servono **norme più garantiste ed efficaci** per fermare i truffatori;
- Il cliente deve essere messo nelle condizioni di poter comunicare in maniera più semplice e veloce con il fornitore energetico a cui si affida. Troppo spesso, infatti, l'**assistenza del servizio di call center** non è sufficiente per intervenire

concretamente e **risolvere un problema**. Serve pertanto rendere più efficiente la gestione dei reclami. In questo modo si attiverebbero anche molte meno procedure di conciliazione;

- Non va l'**automatismo** nell'attivazione delle procedure di **recupero del credito**: perché il nuovo operatore, quello che (in buona fede?) crede di avere diritto a un pagamento, passa subito la pratica al recupero crediti?
- Infine, secondo quanto previsto dalla **Delibera n. 228 del 2017** gli importi fatturati dal nuovo operatore (quello al quale sono stati trasferiti a insaputa dell'utente) devono essere comunque pagati dal consumatore, seppure nel limite minimo previsto dalla stessa ARERA (Autorità regolazione per energia reti e ambiente). Si tratta però chiaramente di una regola ingiusta, e la spiegazione è ovvia: per quale motivo il consumatore dovrebbe pagare una cifra, seppur minima, per un contratto che non ha mai sottoscritto? Ci stiamo battendo per **cambiare la normativa** così da scoraggiare queste truffe.

In attesa di risposte, i nostri sportelli continueranno a gestire questi casi e ad **assistere i consumatori danneggiati**. E i risultati finora ci stanno dando ragione: sono tante, infatti, le persone per le quali abbiamo chiesto e ottenuto dalle aziende il **rimborso integrale** delle **somme versate**.

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO [SPORTELLO ENERGIA](#)

Autore: Rocco Bellantone

Data: 23 ottobre 2018