

**Emilia Romagna e Marche**

## Cambi di tariffa, attenti alle truffe via mail o per telefono

**Catapano nel Fascicolo Regionale**

# Telemarketing selvaggio, attenti alle truffe

Telefonate e mail a ogni ora del giorno e della notte. Da Piacenza ad Ascoli, numeri e casi. Offerte per acqua, gas, energia elettrica e telefonia

**di Giuseppe Catapano**

C'è anche chi si è ritrovato con due contratti per la fornitura di energia elettrica attivati contemporaneamente. Per altri è bastato un attimo di distrazione al telefono: ecco spuntare in bolletta costi per servizi mai utilizzati. Sono le possibili conseguenze del telemarketing selvaggio, che talvolta si spinge fino ai tentativi di truffa. Con buona pace della privacy, finora non è ancora stata trovata una soluzione normativa efficace per tutelare i consumatori. La questione è duplice: da un lato si continua a discutere sull'opportunità di limitare tale pratica commerciale (che prevede telefonate a qualsiasi ora del giorno e anche di sera), dall'altro occorre fermare chi agisce al di fuori delle regole. E intanto compagnie di telecomunicazioni, multiutility e fornitori di energia elettrica e gas pongono sempre più attenzione alla scelta di società e call center ai quali affidarsi. «**La maggiore** criticità che rileviamo - osserva Isabella Malagoli, direttore generale di **Hera Comm** - è legata allo sfruttamento del nome del nostro gruppo, radicato sul territorio, per superare ostacoli e barriere di diffidenza».

**Complessivamente**, tra Emilia Romagna e Marche, i clienti lu-

ce e gas a mercato libero delle società commerciali del **Gruppo Hera** sono circa 1,5 milioni. «Per quanto riguarda il teleselling - dice Malagoli - tutti gli operatori usano una piattaforma telefonica regolamentata da **Hera Comm**, sono registrati in un elenco dei venditori e lavorano. E i clienti che sottoscrivono offerte a libero mercato vengono ricontattati per verificare la loro intenzione a procedere con l'attivazione della fornitura». I reclami per contratti non richiesti - tutti accolti - sono scesi a 6 nel 2020, cioè lo 0,002% dei 376mila contratti stipulati fuori dai locali commerciali.

**Telefonate**, ma non solo. Ormai da qualche anno la nuova frontiera della truffa è la posta elettronica. Anche di recente, il Gruppo Enel ha ricevuto «segnalazioni in merito a comunicazioni dal contenuto ingannevole, inviate da un indirizzo e-mail solo all'apparenza riferito a una società del gruppo». L'oggetto del messaggio era creato ad arte per trarre in inganno gli utenti meno navigati: 'Enel Energia-Emissione Bolletta Pec'. «Le procedure aziendali - la precisazione - non prevedono in alcun caso la richiesta di fornire o verifi-

care dati bancari e codici personali». E allora Enel Energia consiglia «a chiunque riceva e-mail o sms sospetti di non aprire link presenti all'interno dei testi e di non scaricare e aprire allegati». Da sempre attiva nella tutela dei clienti (o potenziali tali) è Illumia, società bolognese che opera nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale. Tra le iniziative messe in campo, spicca la possibilità di verificare le chiamate dei call center: attraverso una sezione dedicata del sito internet dell'azienda, gli utenti possono controllare se il numero di telefono è autorizzato dalla stessa Illumia.

**Per quanto** riguarda la telefonia, Tim segnala nell'ultimo anno un aumento di quasi il 40% dei casi di phishing (le e-mail truffa). «Le situazioni più frequenti che ci vengono segnalate - fa sapere la società - riguardano chiamate ai nostri clienti da parte di call center che si presentano come Tim e che non sono collegati a noi, azioni di phi-



Peso:1-4%,15-67%

shing e anche di sim swap, cioè cambi sim con mantenimento del numero telefonico effettuati da ignoti con denunce di furto e smarrimento false, per impossessarsi delle utenze di clienti a scopi fraudolenti». Tim ha messo in campo una pagina del sito aziendale dedicata ai possibili rischi, un indirizzo email per se-

gnalizzazioni di chiamate indesiderate e persino webinar formativi per i cittadini.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**I GRANDI GRUPPI**

**«Noi spesso siamo le vittime: sfruttano il nostro nome». Ecco le contromisure**

**IL DECALOGO**

**Guida per evitare tutte le trappole**

- ❶ Il numero che ti contatta deve essere non anonimo.
- ❷ L'operatore deve specificare da dove chiama e deve presentare se stesso, il Contact Center per cui lavora e il Brand per cui sta chiamando.
- ❸ L'operatore deve informarti di quali siano i tuoi diritti in materia di privacy.
- ❹ Se gli chiedi da dove ha preso il tuo numero, l'operatore deve risponderti; se gli chiedi di cancellare il tuo contatto dalle liste, lui deve farlo.
- ❺ Il numero che ti ha contattato deve essere richiamabile.
- ❻ Il numero che ti ha chiamato e il nome del contact center deve essere iscritto nel Registro Operatori Comunicazione (R.O.C.). Qui il link per verificarlo: <https://www.ag-com.it/elenco-pubblico>
- ❼ La voce che ti contatta non può essere una pre-registrazione
- ❽ L'operatore deve sempre chiarire le modalità di recesso.
- ❾ Fai attenzione quando dopo aver risposto alla telefonata trascorrono alcuni secondi in silenzio, dall'altra parte non risponde nessuno e viene attaccato il telefono. Può essere il primo passo di una possibile truffa
- ❿ Attenzione anche quando vieni contattato da un operatore che si qualifica come Ufficio per la Tutela del consumatore o Autorità di vigilanza.



Call center al lavoro in una immagine di repertorio



Peso:1-4%,15-67%