



Bollette, addebiti gonfiati e contratti fornitura attivati senza consenso: come dire stop alle truffe

Descrizione

(Adnkronos) â??

Dagli addebiti gonfiati ai contratti di fornitura di luce e gas attivati senza consenso: il settore delle utenze domestiche Ã¨ diventato terreno fertile per condotte fraudolente di natura e portata assai diverse tra loro. Accanto alle false bollette recapitate via e-mail o per sms, proliferano anche le telefonate ingannevoli, i sedicenti incaricati che si presentano alla porta e le richieste di pagamento per servizi che il consumatore non ha mai sottoscritto. â??Trattandosi di servizi essenziali â?? rileva lâ??avvocato Nicola Camporese di Immobiliare.it â?? le conseguenze per il consumatore colpito possono essere rilevanti: bollette gonfiate, addebiti indebiti, cambi di operatore mai autorizzati. Sul versante della tutela, perÃ², il quadro normativo Ã¨ solido: il Codice del Consumo, la disciplina europea e i provvedimenti dellâ??AutoritÃ garante della concorrenza e del mercato (Agcm) mettono a disposizione strumenti concreti per contestare queste pratiche e ottenere il rimborso di quanto indebitamente corrispostoâ?•.

Lâ??espressione â??bolletta falsaâ?? evoca immediatamente lâ??immagine di un documento contraffatto, ricevuto via e-mail con lâ??invito a effettuare un bonifico urgente. Il fenomeno reale, perÃ², ha contorni molto piÃ¹ ampi e sfumati. Con frequenza crescente i consumatori ricevono telefonate da operatori che si spacciano per incaricati del proprio gestore, dellâ??Arera o di fantomatici enti pubblici. Con il pretesto di verificare una tariffa, aggiornare lâ??anagrafica o scongiurare un aumento di prezzo, inducono lâ??utente a rivelare il codice Pod o Pdr, dati personali o addirittura un codice Otp ricevuto via sms. I dati cosÃ¬ ottenuti vengono poi impiegati per perfezionare un cambio di fornitore che lâ??utente non ha mai realmente voluto, oppure per attivare ex novo un contratto a sua insaputa. Parallelo a questo schema Ã¨ il phishing via e-mail o messaggio: comunicazioni che riproducono fedelmente la grafica e il logo del fornitore invitano il destinatario a saldare una fattura scaduta tramite un collegamento ipertestuale. Il pagamento viene effettuato, ma il denaro transita su conti nella disponibilitÃ dei truffatori.

Alcune spie ricorrenti consentono di riconoscere una comunicazione fraudolenta prima di subirne le conseguenze. Desta, infatti, immediato sospetto qualsiasi comunicazione che intimi un pagamento entro poche ore sotto la minaccia dellâ??immediato distacco della fornitura: i gestori legittimi non operano in questo modo. Segnalano possibili irregolaritÃ anche errori grammaticali nel testo, indirizzi

mittente anomali, IBAN diversi da quelli utilizzati in precedenza, ovvero link che non rimandano al dominio ufficiale del gestore.

Regola fondamentale: non cliccare mai sui link contenuti nei messaggi ricevuti. È preferibile accedere all'area riservata digitando direttamente l'indirizzo del fornitore e verificare l'effettiva presenza della fattura. In caso di dubbio, il canale più sicuro resta il servizio clienti raggiungibile ai recapiti ufficiali pubblicati sul sito della società, non quelli eventualmente indicati nel messaggio sospetto.

L'avvocato Nicola Camporese ricorda che al fenomeno delle bollette false c'è quello delle cosiddette forniture non richieste: il consumatore si accorge all'improvviso di aver cambiato operatore, oppure riceve la prima bolletta da una società con la quale non ricorda di aver mai intrattenuto alcun rapporto contrattuale. Il meccanismo fraudolento può assumere forme diverse: telefonate con registrazione ambigua; firme apposte su documenti a insaputa dell'interessato; utilizzo distorto di dati raccolti durante contatti commerciali. In tutti questi casi il Codice del Consumo garantisce una tutela rigorosa.

Gli artt. 20 e ss. vietano le pratiche commerciali scorrette, mentre la disciplina sui contratti a distanza impone al professionista precisi obblighi informativi e documentali la cui inosservanza può inficiare la validità del vincolo contrattuale. Di rilievo centrale è l'art. 57 del Codice del Consumo, che esonera il consumatore da qualsiasi obbligo di corrispettivo nelle ipotesi di fornitura non richiesta: chi non ha mai manifestato un consenso valido, semplicemente, non è tenuto a pagare. È questo uno dei presidi normativi più efficaci contro le attivazioni abusive, in quanto svincola il consumatore da qualsiasi conseguenza economica derivante da un rapporto contrattuale mai autenticamente voluto.

Anche nell'ipotesi in cui il contratto sia stato effettivamente perfezionato, il consumatore mantiene il diritto di recesso entro quattordici giorni, a condizione che si tratti di un contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali. Ben diversa, e strutturalmente più grave, è la situazione del contratto mai richiesto e mai sottoscritto. Quando l'utente ne viene a conoscenza solo con l'arrivo della prima bolletta, può reagire immediatamente: è sufficiente inviare un reclamo scritto al nuovo fornitore, contestando l'esistenza del contratto e chiedendo il ripristino della precedente fornitura. Le procedure previste per il settore energetico consentono il ritorno al gestore precedente ove risulti che il cambio è avvenuto in assenza di consenso valido. Le associazioni dei consumatori mettono inoltre a disposizione modulistica specifica per la presentazione di tali reclami.

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha più volte esercitato i propri poteri sanzionatori nei confronti di operatori del mercato energetico responsabili di pratiche commerciali scorrette, consistenti nell'attivazione di contratti privi di consenso reale o fondati su informazioni ingannevoli rese alla clientela. Tali interventi attestano quanto il legislatore e le autorità di vigilanza considerino lesive della libertà contrattuale del consumatore le condotte volte ad alterarne le scelte, anche quando formalmente mascherate da attività promozionale lecita. Nella stessa direzione si muove la giurisprudenza amministrativa, che ha avuto modo di pronunciarsi con chiarezza sul tema.

Il Consiglio di Stato, Sez. VI, con la sentenza 6 novembre 2023, n. 9666, ha confermato la piena legittimità dei provvedimenti sanzionatori adottati dall'Agcm nei confronti di operatori energetici che ricorrono a pratiche commerciali scorrette. La pronuncia precisa che il professionista risponde dell'operato degli agenti e dei promotori di cui si avvale e ha l'obbligo di predisporre un sistema di vigilanza effettivo e preventivo. Non è sufficiente scaricare le irregolarità sui singoli incaricati: la

società Ã¨ chiamata a rispondere ogni volta che non dimostri di aver adottato misure di controllo adeguate. E' un approccio che chiude di fatto la via d'uscita piÃ¹ frequentemente tentata dai gestori, ovvero quella di addebitare agli agenti esterni o ai call center la piena responsabilitÃ degli abusi, sottraendosi cosÃ¬ alle conseguenze dei provvedimenti dell'AutoritÃ .

Cosa fare se arriva una bolletta sospetta? Agire senza indugio Ã¨ decisivo: quanto prima si interviene, tanto piÃ¹ agevole risulta bloccare eventuali addebiti e ripristinare la situazione contrattuale precedente. Al ricevimento di una bolletta da un gestore sconosciuto, il primo passo Ã¨ verificare presso il proprio operatore abituale se risulti effettivamente attiva una nuova fornitura a proprio nome. Il passo successivo Ã¨ presentare al nuovo fornitore un reclamo scritto in cui si contesta lâ'esistenza del contratto e si richiede copia di tutta la documentazione che attesterebbe il consenso prestato.

Ove dall'esame della documentazione emerga che il contratto non Ã¨ mai stato sottoscritto o che la registrazione telefonica addotta a prova del consenso Ã¨ incompleta o viziata, il consumatore puÃ² chiedere la risoluzione della fornitura non autorizzata e il ripristino del contratto originario. Qualora siano giÃ stati effettuati pagamenti in esecuzione del contratto contestato, Ã¨ possibile agire per ottenerne la restituzione. Nelle situazioni piÃ¹ gravi, o quando il fornitore non risponda al reclamo nei termini, Ã¨ opportuno segnalare la vicenda all'Agcm, ricorrere agli strumenti di conciliazione previsti per il settore energetico e, ove necessario, adire le vie giudiziarie.

Gli schemi adottati dai truffatori si affinano di continuo, ma alcune cautele elementari consentono di ridurre in misura significativa lâ'esposizione al rischio: non va mai comunicato telefonicamente il codice Pod o Pdr; non vanno trasmessi codici Otp ricevuti via sms; Ã¨ indispensabile verificare lâ'identitÃ dell'interlocutore prima di fornire qualsiasi dato; va conservata con cura la documentazione relativa alle proprie utenze. E comunque prima di sottoscrivere qualsiasi documento o confermare una registrazione telefonica, Ã¨ necessario leggere con attenzione il contenuto di ogni comunicazione, senza lasciarsi condizionare da pressioni o urgenze artificiali.

â??

lavoro

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Settembre 8, 2026

Autore

redazione