

COMUNICATO STAMPA

650 milioni di euro il danno stimato

Bollette luce e gas: 2,9 milioni di italiani hanno subito una truffa

1 vittima su 2 non denuncia. Finti call center e siti fasulli i canali più utilizzati dai criminali

Milano, agosto 2026. **2,9 milioni;** tanti, secondo l'indagine* commissionata da [Facile.it](https://www.facile.it) a mUp Research, gli italiani che nell'ultimo anno sono caduti vittime di una truffa o di un tentativo di truffa nell'ambito delle **bollette luce e gas**, con un danno stimato di quasi **650 milioni di euro**.

«È da molti anni che siamo impegnati fattivamente nel contrasto alle truffe e tre anni fa fummo i primi, assieme a Consumerismo No Profit, a dare una dimensione al fenomeno e a lanciare il progetto Stop alle Truffe» spiega **Maurizio Pescarini**, CEO di Facile.it. *«Allora i truffati erano 4 milioni, oggi il numero si è ridotto del 27%. Questo risultato è stato reso possibile prima di tutto grazie alla massiccia campagna di informazione, che è la prima arma per aiutare i consumatori a destreggiarsi in un mercato sempre più variegato. In periodi complicati come quello attuale, in cui la voglia di risparmiare potrebbe spingere gli italiani ad inseguire a tutti i costi il prezzo più vantaggioso con il rischio di cadere in trappola, bisogna continuare ad informare e a mantenere alta anche l'attenzione delle istituzioni.»*

Ma quali sono gli **strumenti più utilizzati** dai malfattori? Quali le **fasce di popolazione più colpite**? E cosa fanno i **truffati** dopo essere caduti in trappola?

I canali più utilizzati

Secondo l'indagine, al primo posto tra gli strumenti più usati sono i **finti call center**; quasi **7 truffe su 10** (68,2%) sono state portate a termine attraverso questo canale. In **1 caso su 4** (24,9%) come cavallo di Troia è stata utilizzata una **finta email**, mentre nel 12,9% il classico **porta a porta**. Non mancano però i metodi di comunicazione più moderni; si va dalle **app di messaggistica istantanea** (9,5%) ai **social network** (6%).

Identikit dei truffati

Chi sono le **vittime predilette**? Guardando ai risultati dell'indagine emerge come, contrariamente a quanto si possa pensare, a subire più frequentemente una truffa o un tentativo di frode nell'ambito delle bollette energetiche, siano gli **under 44** e non gli anziani; a fronte di una media nazionale del 7%, la percentuale raggiunge il **9,2%** nella fascia **25 - 34** anni e arriva addirittura al **10,1% tra i 35-44enni**.

Altro dato interessante emerge analizzando il grado di istruzione delle vittime di truffa o tentativo di frode; i più colpiti sono risultati essere i rispondenti con un **titolo di studio universitario**, con un'incidenza pari a più del doppio rispetto alle media.

Più di 1 su 2 non denuncia

Nonostante numeri così elevati, stupisce vedere come **più di 1 su 2** (59,2%) scelga di **non denunciare l'accaduto**. Le ragioni dietro questo comportamento sono in alcuni casi **economiche**, in altri **psicologiche**.

Il **36,1%** di chi è caduto in trappola ha dichiarato di aver scelto di non sporgere denuncia poiché *il danno economico era basso*, mentre il **22,7%** perché era certo che *non avrebbe recuperato quanto perso*.

Il **16,8%**, invece, ha ammesso di non aver denunciato perché *si sentiva ingenuo ad essere caduto nella trappola*, il **4,2%** perché *non voleva che i familiari venissero a conoscenza dell'accaduto*.

«La riduzione del numero delle vittime è un dato importante, che dimostra quanto informazione e prevenzione possano incidere concretamente sul fenomeno delle truffe», commenta **Luigi Gabriele**, Presidente di Consumerismo No Profit. «Quando tre anni fa, insieme a Facile.it, abbiamo avviato il progetto *Stop alle Truffe*, avevamo davanti un fenomeno enorme e spesso sottovalutato, con 4 milioni di italiani coinvolti. Oggi i numeri ci dicono che la strada intrapresa è quella giusta, ma non possiamo abbassare la guardia. Le truffe cambiano rapidamente, diventano più sofisticate e sfruttano proprio i momenti di maggiore difficoltà economica e il bisogno delle famiglie di risparmiare. Per questo dobbiamo continuare a dare ai cittadini strumenti semplici per riconoscere i rischi e difendersi, coinvolgendo sempre di più istituzioni e imprese in questa battaglia. Ogni giorno esce una nuova truffa e un nuovo modo di aggirare i consumatori; è per questo che qualche settimana fa abbiamo chiesto al Ministro Urso di porre una particolare attenzione sul tema avviando massicce attività informative e difensive.».

I consigli di Facile.it e Consumerismo No Profit

Vista la diffusione del fenomeno nel nostro Paese, Facile.it ha redatto un **vademecum con 5 consigli** per ridurre la possibilità di frodi. Eccolo.

1) Sempre verificare l'identità dell'interlocutore

Come detto, i tentativi di frode e le vere e proprie truffe possono passare tramite canali molto diversi da loro. In ogni caso bisogna ricordare che chi si interfaccia con voi deve qualificarsi in modo tale che possiate **verificarne l'identità** e l'effettiva **appartenenza allo staff dell'azienda** per la quale dice di contattarvi. Ad esempio, se qualcuno vi dovesse suonare il campanello senza un appuntamento e vi chiedesse di entrare, rifiutate. Non è questo il modo in cui operano le aziende del settore e, mai ed in nessun caso, i fornitori di luce o gas permettono che loro incaricati riscuotano denaro contante dai clienti.

2) Non farsi mai prendere dalla fretta

Spesso i truffatori, per attirare l'attenzione dei consumatori, cercano di convincerli che l'azienda con cui hanno in essere il contratto sia ormai prossima al fallimento o, anche, che stiano per aumentare le tariffe applicate. In questo caso, il consiglio più importante è quello di **non farsi prendere dalla fretta**. Qualunque proposta vi venga fatta, pretendete abbia forma scritta e un contratto che vi deve essere sottoposto in modo che possiate analizzarlo con calma e, magari, anche verificare attraverso il sito **dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** sia la correttezza delle informazioni offerte sia che la società proponente sia effettivamente autorizzata ad operare e regolarmente riconosciuta dall'autorità.

3) Occhio ai codici POD e PDR

In cima ad ogni **bolletta** si trova sempre un **codice alfanumerico** che, anche se nel corso del tempo si è cambiato fornitore, resta identico. Si chiama **POD per l'energia elettrica e PDR per il gas**, ed identifica in modo univoco la fornitura. Senza di esso nessuno può procedere ad un cambio di operatore e, quindi, è proprio la **prima informazione che i malintenzionati cercano di carpire** alle potenziali vittime.

Quando si è alla ricerca di un nuovo fornitore è normale che **in fase di preventivazione** vengano **richiesti dati quali il comune di fornitura e i consumi effettuati**; tuttavia, **non è assolutamente consigliato divulgare il proprio codice**, se non per siglare un nuovo contratto. Se qualcuno si presenta come rappresentante dell'azienda che già vi fornisce l'energia, non ha senso vi chieda di dargli il vostro codice POD o PDR perché, se realmente è un rappresentante del vostro fornitore, quel codice deve già conoscerlo. Nel momento in cui **vi viene richiesta questa informazione** in modo inappropriato fate subito **suonare il campanello di allarme** e chiudete la conversazione.

4) Attenzione a quello che dite al telefono

Il contratto di utenza è valido solo e soltanto se esiste una **doppia conferma da parte vostra**; conferma che l'azienda è obbligata a chiedervi e che voi potrete rilasciare sia in forma scritta sia tramite registrazione audio. Fate particolare attenzione, quindi, se vi chiamano da un call center che vi insospettisce, a **non rispondere mai con monosillabi o frasi troppo semplici** (Sì, No, Confermo); queste parole potrebbero essere registrate e "rimontate" ad hoc per simulare una vostra approvazione al cambio di fornitore.

5) Se ci siete cascati... si può sempre rimediare

Se, per ingenuità o distrazione, **siete già caduti in trappola, non preoccupatevi**, ci sono diversi modi per risolvere. Come prima cosa, potete contattare chi vi ha fatto sottoscrivere il contratto; se si tratta di una semplice incomprensione e non di un atto in malafede, vedrete che risolverà la situazione. Se, invece, avete modo di dimostrare che la firma sul contratto vi è stata estorta con l'inganno o non è la vostra, potete **disconoscere il contratto inviando formale reclamo**. In questo caso non solo avete tutto il diritto di non pagare la bolletta, ma potete anche sporgere **denuncia all'Autorità Garante** pretendendo 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. Attenti, però, che in questi casi avete tempi ben definiti: **massimo 14 giorni**.

Ufficio Stampa Facile.it SpA

Andrea Polo – Yuri Griggio – Alessandra Arosio –
Martina Motta
348.0186418 – 327.0440396 – 335.6373666 –
366.6391669
ufficiostampa@facile.it

INC per Facile.it SpA

Simone Silvi – Valeria Venturato – Marta Ciurli
335.1097279 – 344.1503164 – 342.3858671
facile.it@inc-comunicazione.it

* Indagine mUp Research - Norstat svolta tra il 18 dicembre 2024 ed il 3 gennaio 2025 attraverso la somministrazione di n.1.878 interviste CAWI ad un campione di individui in età compresa fra 18 e 74 anni, rappresentativo della popolazione italiana residente sull'intero territorio nazionale nell'intervallo di età considerato.