

## CHIAMATE SOSPETTE PER LUCE E GAS, GELSIA LANCIA IL SERVIZIO ANTI-TRUFFA

### In aumento le segnalazioni di telefonate scorrette. Strumenti e decalogo per riconoscerle e difendersi

Seregno, 24 novembre 2023 - Gelsia è al fianco dei propri clienti per contrastare le telefonate scorrette e le truffe. Con l'avvicinarsi della fine del mercato tutelato di luce e gas, **sono infatti aumentate in modo esponenziale anche le chiamate sospette e i tentativi di frode**. Spesso alcuni fittizi operatori di call center o agenti porta a porta, utilizzando informazioni false e spacciandosi per personale Gelsia, contattano i nostri clienti chiedendo i loro dati personali e incentivando la sottoscrizione di nuove offerte. **Gelsia**, società del perimetro AEB (Gruppo A2A) da sempre attenta al benessere dei propri clienti e alla qualità del servizio offerto, **mette a disposizione nuovi strumenti innovativi e digitali per evitare di cadere in queste trappole**. A partire dalla possibilità di **verificare, attraverso uno strumento ad hoc disponibile sul sito web della società**, se il numero dal quale si viene contattati è davvero riferibile a Gelsia.

#### **Come riconoscere gli operatori Gelsia**

Per ridurre il rischio di cadere in una trappola, la prima cosa importante è sapere quanto è affidabile il proprio interlocutore. Ecco, dunque, alcuni suggerimenti utili per riconoscere i nostri operatori e tutelarsi dalle truffe sui contratti di luce e gas:

- Gli operatori Gelsia non si nascondono e **chiamano sempre da numeri visibili**. Numeri che si possono verificare sul nostro sito, in una sezione ad hoc ([www.gelsia.it/tutela/chiamate-sospette/](http://www.gelsia.it/tutela/chiamate-sospette/)). Nell'apposito spazio basta inserire il numero di telefono dal quale si è stati contattati per scoprire se si tratta davvero di un operatore di Gelsia o se è un tentativo di truffa.
- Gelsia è sempre molto **chiara e precisa** nell'illustrazione delle offerte commerciali. Il cliente può sempre verificare offerte e promozioni nei documenti contrattuali che provvederemo a inviargli a valle della telefonata.
- Il nostro **Servizio Clienti è gestito dall'Italia**, non facciamo mai chiamate dall'estero.
- Se un cliente ha preso appuntamento con un nostro agente, la documentazione contrattuale e il cartellino identificativo che l'agente deve mostrare devono **riportare il logo Gelsia**.

#### **Come identificare le truffe luce e gas telefoniche**

In mezzo a tante offerte legittime ce ne sono altrettante finte, vere e proprie truffe. Le tecniche adottate dai truffatori per incoraggiare la sottoscrizione di un contratto telefonico sono numerose, insistenti e in continua evoluzione. **Gelsia consiglia quindi di attenersi ad alcune semplici precauzioni:**

- Diffidate da chi vi contatta mediante WhatsApp presentandosi come Gelsia (non utilizziamo questo canale per contattare i nostri Clienti)
- Diffidate da chi vi contatta presentandosi come una generica società di vendita e/o di distributore di zona
- Le informazioni importanti sulla vostra fornitura ve le comunichiamo noi, non abbiamo bisogno di chiedervi dati o codici POD/PDR
- Diffidate da chi minaccia tagli o sospensioni della fornitura

Gelsia opera sul mercato in modo del tutto trasparente ed è da sempre impegnata a contrastare condotte e pratiche commerciali scorrette. Per contattarci, invitiamo i nostri clienti a fare esclusivo affidamento ai canali ufficiali della società. **In caso di dubbi, verifiche o se un nostro cliente pensa di essere vittima di qualche truffa**, si può contattare il **numero verde gratuito 800.478.538**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00 o inviare una mail all'indirizzo **privacy@gelsia.it**.

Ricordiamo infine che, se poi si scopre di aver firmato un contratto-truffa senza volerlo, c'è sempre **il diritto di ripensamento senza oneri** che può essere esercitato **entro 14 giorni lavorativi** dalla conferma dell'avvenuta sottoscrizione, senza costi aggiuntivi.

Per informazioni:

**Giuseppe Mariano**

Responsabile Media Relations, Social Networking and Web A2A

**Davide Bacca, Ufficio Stampa**

Tel. 349 1860404

[ufficiostampa@aebonline.it](mailto:ufficiostampa@aebonline.it)