Ti aiutiamo a riconoscere le truffe.



IN COLLABORAZIONE
CON LA POLIZIA DI STATO

enel

Come riconoscere una truffa

DURANTE UNA TELEFONATA

Il numero chiamante può non essere chiaramente identificabile o risultare apparentemente affidabile.

Le chiamate fraudolente possono utilizzare tecniche di mascheramento (spoofing), mostrando numeri falsificati o manipolati: in alcuni casi tali numeri non sono richiamabili, mentre in altri possono apparire come numerazioni italiane o cellulari (anche se provenienti dall'estero), rendendo complessa la verifica dell'identità reale del chiamante.

Viene trasmessa una sensazione di urgenza.

Creano senso di urgenza proponendo offerte che "scadono a breve" o modifiche alle tariffe già sottoscritte con Enel per il passaggio ad un "fornitore di zona" generico.



Vengono richiesti dati personali.

La richiesta di dati sensibili (documenti, codice fiscale, dati bancari) è uno dei principali indicatori di rischio.

- Viene richiesto di prendere decisioni immediate.
Sono incalzanti nella conclusione del contratto.
- Durante la chiamata si presenta come Enel Energia ma propone offerte commerciali di altri operatori.
- Altri esempi di quello che viene detto al telefono in modo illecito dai soggetti che chiamano in modo fraudolento:
  - *Fanno riferimento alla tua offerta Enel ma non sono in grado di fornirti i dettagli dell'offerta.*
  - *Si identificano come un generico "controllo gestione pratiche", "centro assistenza bollette" o "società multiservizi".*
  - *Dicono che verrà effettuato un passaggio temporaneo di pochi mesi da Enel ad un fornitore di energia locale inesistente.*
  - *Viene detto che l'energia viene venduta dal distributore locale che la produce solo da fonti rinnovabili.*
  - *La chiamata viene gestita da un soggetto che raccoglie i dati in modo sommario (modalità di ricezione fattura, modalità di pagamento, ecc) per poi passare la chiamata ad un secondo operatore denominato "responsabile".*
  - *Propongono prezzi omnicomprensivi senza fornire dettagli sulle singole componenti che compongono il prezzo (e a domanda specifica, come ad esempio "quale è il costo delle CCV" non sono in grado di dare risposta).*

Se sei cliente Enel, ti chiamiamo solo dal 140.
Una sicurezza in più per te.

Come riconoscere una truffa

E-MAIL, SMS E WHATSAPP: ATTENZIONE ALLE FRODI

Le truffe possono avvenire anche tramite e-mail, SMS o WhatsApp.

*Proprio come nelle telefonate, anche questi messaggi cercano di **creare urgenza o allarme**, spingendo il cliente ad agire rapidamente.*
*Spesso contengono **link da cliccare** con il pretesto di aggiornare i propri dati, attivare offerte particolarmente convenienti (a volte con prezzi fuori mercato) oppure evitare problemi sul contratto.*
*Anche il mittente può apparire affidabile: gli indirizzi email o i contatti utilizzati dai truffatori sono spesso **simili a quelli ufficiali**, ma presentano piccole variazioni (ad esempio modifiche nel dominio come "enel.com" che diventa "enel-com") oppure errori grammaticali e di formattazione.*



COME COMPORTARSI

In presenza di segnali sospetti, evita di cliccare su link e di condividere dati personali o bancari.
Verifica sempre tramite i canali ufficiali (140 o sito Enel) e, nel dubbio, ignora il messaggio.

DURANTE LA VISITA DI UN AGENTE PORTA A PORTA

- **Un agente si identifica con nome, società e badge.**
  Il codice incaricato presente sul badge può essere verificato attraverso il numero unico 140.
- **Non richiede mai pagamenti.**
- **Fornisce informazioni chiare e verificabili.**
  Le informazioni devono essere chiare e verificabili tramite i canali ufficiali (sito Enel Energia, numero unico 140, Spazi Enel).
- **Ti permette di valutare con calma l'offerta commerciale proposta**, senza trasmettere sensazione di urgenza.
- **Propone solo offerte commerciali di Enel Energia** e non di altri operatori.



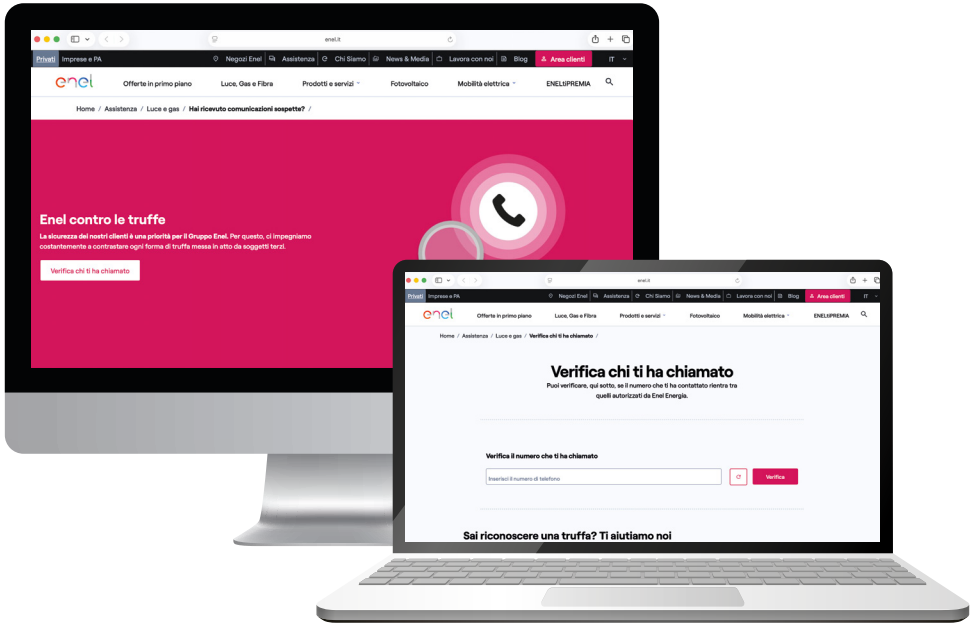
Gli strumenti a disposizione

I CANALI UFFICIALI DI ENEL ENERGIA

→ **Numero unico gratuito 140** disponibile tutti i giorni dalle 7.00 alle 22.00 per informazioni e assistenza.

→ **Sito Enel Energia** con informazioni commerciali aggiornate, sezioni informative dedicate al tema delle frodi e consigli di prevenzione.

→ **Servizio Verifica chi ti ha chiamato**: uno strumento disponibile sul sito di Enel Energia che permette ai clienti di controllare rapidamente se un numero che li ha contattati appartiene davvero a Enel Energia, riconoscere chiamate autentiche e individuare possibili tentativi di truffa telefonica.



Novità normative

PER CONTRASTARE ATTIVAZIONI NON RICHIESTE E PRATICHE COMMERCIALI AGGRESSIVE

NUOVE TUTELE PER I CLIENTI

Entrata in vigore del Decreto Bollette (D.L. 20 febbraio n.21 convertito con modificazioni dalla Legge 10 aprile 2026, n. 49) con modifiche all'art.51 del Codice del Consumo:

→ **Non è più possibile contattare i clienti per finalità commerciali se non hanno dato un consenso preventivo, esplicito e tracciabile.**

Il contatto commerciale è consentito solo su richiesta diretta tramite rilascio di un lead o verso un cliente già acquisito con consenso commerciale valido.

→ È onere del venditore dimostrare la validità del consenso e la legittimità del contatto.

→ Le chiamate devono partire **da un numero che lo identifica univocamente.**

→ **I contratti conclusi a seguito di contatti non autorizzati sono nulli.**

In caso di contratto derivante da un contatto telefonico non richiesto o dubbio, ad esempio da operatori che si spacciano per Enel Energia, il cliente può contestarlo perché nullo per legge, richiedendo la verifica al proprio fornitore o segnalando l'accaduto alle autorità competenti.





NEGOZI | 140 | ENEL.IT

Segui @EnelEnergia su: