



Perdita del numero telefonico: indennizzo sicuro in tre passi

Spesso, soprattutto per i profili Business, cambiare operatore telefonico può essere conveniente per limitare i costi delle bollette: tuttavia che succede se questo rischia di andare a discapito della reperibilità del professionista? Come ci si può assicurare che, malgrado il cambio di operatore, il "numero storico" non verrà cambiato così che quel numero salvato nella rubrica dei propri clienti sia al sicuro?

Di portabilità di numeri telefonici 'storici', associati a utenze individuali o imprese, avevamo già scritto qui su questo sito: ritorniamo però sul tema in quanto, sebbene in questi casi si venga rassicurati dall'operatore telefonico, di fatto potrebbe accadere che il numero cambi lo stesso rendendo irrecuperabile la vecchia numerazione.

Ecco allora 3 accorgimenti da tenere a mente quando si vuole far reclamo contro questa ingiustizia e quali indennizzi possono essere richiesti.

Primo step: comunicazione tempestiva se il numero cambia

Appena ci si accorge che il numero è stato modificato, deve essere inviata immediatamente un'apposita comunicazione tramite PEC; questa va conservata non solo nella parte che attesta l'invio ma relativamente a tutto il suo contenuto in cui si dichiara espressamente che l'accordo di migrazione del numero non è stato rispettato dalla

compagnia telefonica. Una segnalazione tempestiva del disservizio, a fronte del quale è richiesto l'indennizzo, è il primo step per ottenerlo.

Secondo step: verifica del contratto

Verificare bene il contenuto stesso del contratto e se questo prevede che sia il nuovo operatore telefonico a chiedere la portabilità del numero e di conseguenza la migrazione del numero stesso. Bisogna assolutamente evitare di agire d'iniziativa propria e chiedere la disdetta. Altrimenti, così facendo, in sede di reclamo, la compagnia telefonica potrà addurre che la perdita della numerazione non è stata determinata da nessuna condotta negligente posta in essere dall'operatore stesso, bensì da una scelta deliberata e consapevole di chi si è adoperato per chiedere da sé la cessazione dell'utenza.

Ultimo passaggio

Nel raggiungimento dell'accordo con il nuovo operatore verrà chiesto di compilare un modulo per la portabilità. Bisogna sempre assicurarsi non solo di aver debitamente compilato il modulo ma anche di averlo inviato al nuovo operatore e di conservare la prova di tale invio.

In conclusione, se non si seguono alla lettera i passi qui sopra descritti, si rischia di non veder riconosciuto l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti .

Regola d'oro: comunicare sempre in modo chiaro e per iscritto eventuali lamentele o disservizi e conservare copia dell'invio.

Il servizio di Cambiapasso

Se anche a te è capitato di incorrere in un caso simile chiedi la nostra assistenza scrivendoci a **sportello@cambiapasso.it**

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico, Ripartizione 2020



Truffa delle mascherine online: vittima in provincia di Reggio Emilia

L'acquisto delle mascherine chirurgiche sembrava un affare, ma era una truffa: 50 pezzi a 30 euro e il malcapitato consumatore di Reggiolo, in provincia di Reggio Emilia, si era deciso a inviare il denaro, senza però mai ricevere i dispositivi. I fatti sono accaduti lo scorso marzo e – in seguito alla denuncia della vittima e alle indagini dei carabinieri – a fine agosto si è arrivati alla segnalazione di un 22enne ligure residente a Genova alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Reggio Emilia.

La prevenzione di casi come questi è uno degli obiettivi del progetto editoriale Cambiapasso di Assoutenti Emilia Romagna: come associazione dei consumatori vogliamo dare ai cittadini tutti gli strumenti utili per riconoscere ed evitare le potenziali truffe e siamo al loro fianco in caso purtroppo la truffa sia già avvenuta, offrendo la nostra assistenza con le nostre numerose sedi e attraverso il numero 051 0828436.

Mascherine mai arrivate: i fatti

Secondo quanto ricostruito, il giovane genovese aveva approfittato del periodo pandemico per pubblicare su eBay inserzioni riguardanti la vendita di dispositivi di protezione individuale come le mascherine chirurgiche che di fatto non spediva.

Le trattative correvano tramite email sull'indirizzo messo a disposizione nell'inserzione e quando sulla carta prepagata postepay veniva accreditata la somma richiesta, il venditore non spediva quanto acquistato cessando ogni contatto con la vittima del raggiro. Dopo una serie di riscontri tra il profilo usato dal truffatore per operare sulla piattaforma di vendita e la carta prepagata dove erano stati versati i soldi, i Carabinieri hanno identificato il ragazzo e lo hanno denunciato.

Acquistare online: evitare fregature è possibile

Assoutenti, insieme a Netcomm, il Consorzio del Commercio Digitale Italiano, e ad altre associazioni dei consumatori, ha compilato un semplice "decalogo" da seguire per sapere se l'acquisto che stiamo per effettuare online è sicuro. Nel caso della truffa accaduta al consumatore di Reggiolo si evidenziano due aspetti "a rischio", che avrebbero potuto far accendere un campanello di allarme: il prezzo fuori mercato delle mascherine e anche la richiesta di versare il denaro su una carta prepagata.

Attenzione ai prezzi stracciati e alle "scadenze"

E' bene infatti diffidare sempre di un'inserzione che presenta un prezzo stracciato: è buona norma confrontare l'annuncio che si sta valutando con altri simili per capire qual è la media dei prezzi sul mercato.

Non fidiamoci nemmeno se l'affare viene presentato come offerta in scadenza: spesso è un modo per farci pressione e metterci fretta, senza darci il tempo di controllare con calma tutte le informazioni.

Usare metodi di pagamento tracciabili

Un altro modo per tutelarci è quello di utilizzare metodi di pagamento sicuri e tracciabili. Noi consigliamo in prima battuta PayPal oppure un trasferimento con bonifico bancario o carta di credito. Da evita sempre è il pagamento con sistemi come Postepay, Western Union o Money Gram, che non garantiscono tutela.

L'assistenza di Assoutenti Emilia Romagna

Assoutenti Emilia Romagna attraverso il suo progetto Cambiapasso offre ai cittadini la propria assistenza per riconoscere casi di potenziale truffa o per gestire le conseguenze di una truffa già subita. Se hai bisogno del nostro aiuto chiamaci allo 051 0828436 o scrivici a sportello@cambiapasso.it. Se lo preferisci puoi rivolgerti direttamente a una delle nostre sedi.

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Ripartizione 2020



Falso consulente finanziario: c'è l'identikit

Se è sempre opportuno non generalizzare, occorre però prestare molta attenzione quando ci si rivolge a un consulente finanziario.

Come capire se ci si trova in buone mani a ragionare dei propri risparmi con un consulente preparato e onesto? I casi di truffe ai danni dei risparmiatori non mancano in Emilia Romagna, in Italia e nel mondo intero – a quanto si legge talvolta su siti di testate internazionali: recentemente è balzata alle cronache la notizia di una donna che ha scoperto di vivere da vent'anni con un marito che truffava regolarmente i propri clienti attraverso l'uso di finti prestiti peer-to-peer. Per farla breve, il cosiddetto consulente finanziario è scappato con la cassa (milionaria) di tanti risparmiatori ed oggi è ricercato dall'FBI.

Sembra la trama di un film di azione, ma è purtroppo la realtà. Se per fortuna questi casi sono rari, la prudenza non è mai troppa e per questo Assoutenti è a disposizione per assistere i propri associati che avessero bisogno di un confronto per sapere come orientarsi.

Il consulente disonesto: ecco il profilo

A questo proposito è bene sapere che esiste un profilo criminologico del consulente disonesto: di fatto un truffatore, esperto in psicologia dell'inganno. Uno studio condotto dall'Università di Washington rivela che l'euforia che il truffatore prova nell'atto di mentire libera tanta adrenalina quanto gli sport estremi o qualsiasi altra attività potenzialmente additiva. Siamo davanti quindi a una persona entusiasta e 'carica' di energia, molto convincente, affabile, che cela talvolta atteggiamenti arroganti perché sicura di poter ottenere quello che vuole.

Di norma questo presunto consulente – che agirà a danno di una persona consapevole – potrebbe promettere rendimenti allettanti, molto più alti rispetto a quelli offerti dalla concorrenza, presentandosi come un vero esperto della materia, quasi “un mago” del settore.

In genere il truffatore è un soggetto narcisista, che si sente superiore rispetto agli altri, con manie di protagonismo; un po' manipolatore un po' incantatore di serpenti, si basa di aver raggirato chi ha di fronte anche solo per confermare le proprie abilità.

Questa descrizione riguarda principalmente i consulenti truffatori “seriali”, che da sempre impostano la loro attività in modo fraudolento. Altro caso è invece quello in cui un consulente finanziario, non riuscendo a gestire situazioni critiche, cerchi di recuperare attraverso stratagemmi ingannevoli.

Fatti di cronaca e i conseguenti provvedimenti disciplinari dell'Albo Unico dei Consulenti Finanziari mettono in luce che il settore non è esente da truffe.

Tuttavia è bene ribadire che la maggioranza dei consulenti finanziari opera in modo trasparente e professionale: sta a noi ascoltare e valutare bene le proposte che vengono prospettate e, in caso di dubbi, rivolgersi a un esperto che Assoutenti può mettere a disposizione. Se hai bisogno di un consiglio scrivici a **sportello@cambiapasso.it**

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Ripartizione 2020



Fornitura non richiesta: il consumatore non deve pagare nulla

Non è tenuto a pagare nulla il consumatore che si ritrova con una fornitura mai richiesta: anche la Suprema Corte di Cassazione si è pronunciata nettamente sull'argomento (Cass., III sez., ord. 12.1.2021, n. 261.), dopo essere stata chiamata a esaminare il caso di una persona che aveva avuto un aumento in bolletta in seguito a un cambio di contratto avvenuto a sua insaputa.

Una storia emblematica e tristemente "un classico" delle disavventure che accadono ai cittadini con le loro utenze domestiche: Assoutenti Emilia Romagna assiste ogni giorno i cittadini che si trovano in condizioni simili e anche attraverso la testata Cambiapasso aiuta a fare chiarezza sui propri diritti. Le nostre sedi sono su tutto il territorio regionale e per un primo contatto è sempre possibile chiamarci allo 010 0828436 o scrivere a sportello@cambiapasso.it

Dal mercato di maggior tutela al mercato libero senza averlo richiesto

I fatti su cui si è espressa la Cassazione riguardano il caso di un consumatore che aveva regolarmente concluso un contratto per la fornitura di energia elettrica con Enel Servizio Elettrico s.p.a., società che opera nel cosiddetto mercato di maggior tutela. Il contratto per un certo periodo aveva avuto normale esecuzione, fino a quando all'improvviso il consumatore si era visto fornire energia elettrica da una diversa società, Enel Energia s.p.a., operante nel cosiddetto mercato libero, tra l'altro con una tariffa molto meno vantaggiosa.

Il consumatore non poteva essere a conoscenza del nuovo contratto perché questo era stato falsamente sottoscritto da un incaricato della società Enel stessa: si è quindi rifiutato di pagare la nuova fornitura e si è adoperato per veder riconosciuto il diritto di rientro al precedente contratto.

Fornitura non richiesta: la Cassazione chiarisce l'interpretazione

Inizialmente il Giudice di Pace ha accolto le domande del consumatore specificando che

nulla era dovuto alla nuova società, nemmeno a titolo di ingiustificato arricchimento per il periodo in cui aveva erogato il servizio sostituendosi alla prima società, in base a quanto stabilito dall'art. 57 del Codice del Consumo.

Una diversa interpretazione dello stesso articolo ha dato spazio al ricorso della società, che si è vista dare ragione dal Tribunale: secondo la nuova sentenza a essere "non richieste" erano la nuova società fornitrice e le condizioni contrattuali che pretendeva di applicare al consumatore, ma non la fornitura in sé e per sé considerata... Detto in parole più semplici, il consumatore avrebbe comunque dovuto pagare per il servizio ricevuto e anche un indennizzo per il suo "indebito arricchimento"!

La parola finale l'ha avuta però la Cassazione dopo che il consumatore ha insistito sulla sua posizione impugnando la sentenza del Tribunale. La Suprema Corte ha fatto chiarezza sulle problematiche interpretative dell'articolo 57 del Codice del Consumo e gli ha dato piena ragione.

Fornitura non richiesta e indebito arricchimento

La Cassazione ha chiarito che nella nozione di "forniture non richieste" di cui all'art. 57 non rientrano solo i casi di forniture ricevute ex novo, ma anche quelli in cui il consumatore riceve la fornitura da un professionista diverso da quello con il quale aveva concluso il contratto, che abusivamente si sia sostituito a quest'ultimo senza aver mai ricevuto una richiesta in tal senso da parte del consumatore.

C'era poi una seconda questione: il consumatore deve corrispondere o meno il corrispettivo per la fornitura e l'indennizzo per l'ingiusto arricchimento relativamente alle forniture di cui ha usufruito? La soluzione indicata dalla Corte di Cassazione si basa ancora sull'art. 57 del Codice del Consumo affermando che questo è "chiaramente volto a tutelare il consumatore e ad esonerarlo da oneri conseguenti a pratiche commerciali scorrette". Il consumatore quindi non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta.

L'assistenza di Assoutenti Emilia Romagna con Cambiapasso

In Assoutenti, su tutti i temi che riguardano il consumatore, abbiamo deciso di "cambiare passo". Lo facciamo innanzitutto pubblicando articoli di approfondimento che possono aiutare le persone a inquadrare correttamente la propria situazione. E poi offriamo primi consulti gratuiti, servizi più strutturati agli iscritti e, quando è possibile e utile, redigiamo e inviamo reclami e conciliazioni: basta chiamarci allo 051 0828346. Per entrare in contatto con noi è possibile scriverci a sportello@cambiapasso.it

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Ripartizione 2020

Risparmio sereno con la consulenza di Cambiapasso



È sempre più difficile gestire i propri risparmi in sicurezza e serenità. Comprendere a chi affidarsi per un investimento, piccolo o grande che sia, richiede grande attenzione e un grado di **competenza tecnica** che la maggior parte di noi non ha. Ecco perché le notizie di **truffe** che riguardano i risparmiatori sono sempre più numerose, così come i casi di cittadini che – pur essendosi rivolti alla propria banca di fiducia – devono improvvisamente fare i conti con **brutte sorprese** che riguardano i risparmi di una vita.

Assoutenti Emilia Romagna, associazione no profit per la tutela dei consumatori, attraverso il suo progetto Cambiapasso mette a disposizione di chi ha dubbi e difficoltà in merito a questi temi la consulenza indipendente dei propri esperti: per **accedere al servizio di consulenza** è sufficiente contattare il numero **051 0828436** o scrivere all'indirizzo email **sportello@cambiapasso.it**

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Ripartizione 2020

