

Cronaca

10 Agosto 2021

Gruppo Hera: attenzione alle truffe

Come riconoscere il personale autorizzato e tutelarsi da possibili truffe



10 Agosto 2021 A seguito di alcune segnalazioni pervenute in questi giorni, che descrivono situazioni anomale riconducibili a potenziali truffe, soprattutto ai danni di persone anziane, Hera desidera mettere in guardia i propri clienti e ricordare alcune informazioni utili a tutela della loro sicurezza.

Innanzitutto, il Gruppo Hera precisa che i suoi operatori sono sempre identificabili dalla divisa e dal tesserino di riconoscimento e non sono incaricati a intervenire sugli impianti privati, tranne nei casi di sostituzione, manutenzione o lettura dei contatori quando posizionati all'interno dell'abitazione. Questo vale anche per le società terze che svolgono tale servizio per conto di Hera.

Pertanto, qualora qualcuno si presentasse autonomamente a domicilio per la verifica dei sistemi idraulici, elettrici o del gas all'interno delle abitazioni, non può trattarsi di un operatore del Gruppo.

Il personale del Gruppo Hera o di società di lettura incaricate dal Gruppo effettua inoltre la lettura periodica dei contatori, indipendentemente dall'utilizzo dell'autolettura da parte del cliente e dalla società di vendita con la quale il cliente ha sottoscritto il contratto. Nel caso in cui il contatore sia all'esterno dell'abitazione, il letturista non avrà bisogno di chiedere l'accesso.

È bene precisare che tutti i dati relativi ai clienti sono già in possesso del Gruppo Hera, coperti da privacy.

Nel caso in cui venga richiesto di visionare le bollette, si precisa che questi documenti contengono dati personali che, in quanto tali, il cliente non è tenuto a mostrare a nessuno, a meno che questo non rappresenti una sua libera scelta.

Esiste, infine, un'altra categoria di operatori che possono, talvolta, contattare il cliente presso il suo domicilio: si tratta degli agenti di Hera Comm, la società commerciale del Gruppo Hera, che si rivolgono ai clienti per presentare le nuove offerte luce e gas a mercato libero. Sono riconoscibili grazie a un tesserino che indossano e che contiene nome e cognome, foto e il logo "Hera Comm – Agenzia autorizzata". Per avere la massima sicurezza, è anche possibile chiamare il Servizio Clienti Hera e chiedere conferma rispetto al nominativo dell'addetto che si reca a domicilio, poiché gli operatori del numero verde Hera dispongono dell'elenco costantemente aggiornato di tutti gli agenti autorizzati. Questi agenti potrebbero anche richiedere informazioni sui consumi e le bollette, in quanto non sono in loro possesso.

In nessuna circostanza, l'operatore, il letturista o l'agente autorizzato da Hera Comm possono effettuare incassi o rimborsi di denaro. Inoltre mai alcun operatore è stato incaricato da Hera della vendita di apparecchiature relative agli impianti interni del gas o per la sicurezza domestica.

Hera invita in ogni caso a segnalare direttamente i casi sospetti al proprio Servizio Clienti (800.999.500 per le utenze domestiche, 800.999.700 per le utenze non domestiche, entrambi gratuiti sia da fisso che da cellulare), attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e al sabato dalle 8 alle 18, e alle autorità competenti chiamando il 112 o il 113. □

© *copyright la Cronaca di Ravenna*