



### CONSEJOS GENERALES PARA EVITAR FRAUDES

❖ **NO** confíes en llamadas que informan de subidas o te piden datos sin aviso previo por carta o correo.

❖ **Nunca digas “Sí”** a preguntas ambiguas. Podrían grabarlo y usarlo como autorización.

❖ **Desconfía** si te presionan para tomar **decisiones rápidas** o te dicen que “es una oferta solo para hoy”.

❖ **Nunca des por teléfono datos sensibles** como: CUPS, importe de factura, DNI, cuenta bancaria.

❖ **Llama tú a tu compañía** si te dicen que te van a cambiar condiciones o contratos.

❖ **Habla con familiares o conocidos** antes de hacer cualquier cambio.

 **Si tienes dudas, consulta a tu Asociación de Consumidores ACTORA CONSUMO.**

**¡Estamos para ayudarte!**

**Tif: 976211321**



11:00



## Compañía luz y gas

Llamada entrante...



Rechazar



Contestar

11:00



Atención al cliente LuzGas

Fraude



Buenas días, ¿hablo con Don Manuel López?

Sí, dígame

Le llamamos del departamento de facturación de su compañía eléctrica.

Estamos haciendo una revisión de datos para evitar errores en próximas facturas.

¿Ah sí? No me ha llegado nada de eso...

Es una revisión interna, no le llegará carta.

Solo necesitamos comprobar unos datos de su última factura, ¿la tiene a mano?

Sí, espere que la busque...

Ya la tengo

Perfecto señor López.

¿Me puede decir el número CUPS que aparece en la parte inferior?

ES...ES0031408212345678AB...

Muy bien, y el importe de la última factura, ¿cuánto fue?

79,36 euros.



11:00



Atención al cliente LuzGas

Fraude



Perfecto. Con estos datos verificamos todo.

✉ En unos minutos le llegará el contrato con las nuevas condiciones.

¿Nuevo contrato? ¿Cómo que nuevo?

Sí, a partir de ahora su energía será gestionada por nuestra comercializadora.

Es un cambio beneficioso.

👉 Mismo suministro, pero con mejor tarifa.

Pero yo no he pedido cambiarme...

Tranquilo, usted lo ha autorizado al darnos los datos de su factura.

No se preocupe, es un trámite habitual.



### ¡ALERTA! ESTA CONVERSACIÓN ES UNA ESTAFA

Te hacen creer que llaman de tu compañía, pero son **otra empresa** que usa tus datos para cambiarte sin tu consentimiento.

- ✚ **Dar tu CUPS + importe de factura** es suficiente para que tramiten el cambio de comercializadora.
- ✚ **Nunca facilites datos personales por teléfono.** Si dudas, cuelga y llama tú a tu empresa.
- ✚ **Recuerda que tienes un plazo de 14 días para cancelar ese contrato** siempre que se haga por teléfono o internet.