

**COME DIFENDERSI DALLE
SOCIETA' DI RECUPERO
CREDITI: GESTISCI I TUOI
DEBITI SENZA PAURA**

Introduzione...	3
Capitolo 1	4
INIZIAMO PARLANDO DI CREDITI.	4
I diversi tipi di crediti	4
Il recupero crediti giudiziale	6
Capitolo 2	8
LE SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI	8
Chi può svolgere l'attività di recupero crediti?	8
Come operano le società di recupero crediti?	9
La classifica dei debitori secondo il recupero crediti	10
Il call center del recupero crediti	10
Capitolo 3	12
QUANDO LA SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI È SCORRETTA	12
Cosa fare quando chiama la società di recupero crediti	12
Le pratiche scorrette del recupero crediti	16
Cosa fare se L'esattore viene a casa	19
La Privacy	19
Lo stalking	27
I diritti del debitore	28
La mancata comunicazione di avvenuta cessione del credito	29
Interessi maturati	31
Capitolo 4	32
SOLUZIONI	32
Saldo e Stralcio (Modalità di pagamento)	33
MODELLO DI LETTERA DI STRALCIO	34
MODELLO ACCETTAZIONE	35
Rinegoiazione del debito	36

Introduzione...

Gentile lettore,

*Siamo **Francesco Cacciola ed Elvira Carpentieri**, fondatori di www.debitobancario.it, avvocati esperti nella risoluzione di situazioni di crisi di indebitamento con banche e finanziarie.*

*Alle spalle abbiamo una carriera decennale, che ci ha portato a visitare l'Italia in lungo e in largo per seguire i nostri clienti. Molti di questi si trovavano in situazioni economiche disastrose, ed erano in **balia di banche e/o finanziarie, ignari dei propri diritti e delle proprie ragioni**, e non sempre per colpa loro.*

Da avvocati sappiamo bene come il diritto in generale e la legislazione nello specifico possa risultare molto complicata se non si è esperti del settore.

***Per questo, abbiamo pensato di elaborare degli scritti su alcuni dei problemi più comuni a cui va incontro un debitore, in un linguaggio semplice e alla portata di tutti.** In questo modo speriamo di fornire alle persone in difficoltà delle nozioni base e delle informazioni utili a capire quando sia il caso di “cavarsela da soli”, e quando invece, sia il momento di ricorrere ad uno specialista del settore.*

Dopo aver trattato nel precedente libro, “Liberati dai debiti con banche e finanziarie”, ci è sembrato il caso di soffermarci sulle società di recupero crediti.

*In periodi di crisi economica come quello che stiamo vivendo, il recupero crediti è più florido che mai e, va premesso che, questa è un'attività legittima anche se fastidiosa, **onorare i propri debiti è un DOVERE**.*

Il lavoro del recupero crediti è davvero difficoltoso, non si può negare la presenza di “furbetti” che non hanno alcun motivo per non pagare.

La maggior parte delle società di recupero crediti svolge egregiamente la propria attività, rispettando chi non può pagare perché messo in ginocchio da eventi imprevisti che ne hanno danneggiato il benessere economico. Ma, se da un lato abbiamo delle società che si comportano correttamente e nel rispetto dei vincoli dettati dalla legge, dall'altro è possibile incrociarsi con operatori forse poco esperti che assumono atteggiamenti fortemente intimidatori nei confronti del debitore.

Bugie, comportamenti al limite dello stalking, sono solo alcuni degli atteggiamenti poco leciti a cui un debitore può essere sottoposto.

Atteggiamenti che possono violare i diritti del soggetto, provocandogli un forte stress psicologico e, nei casi più estremi, pesanti danni alla salute.

Proprio per aiutare le persone che si trovano veramente in forte difficoltà abbiamo deciso di smascherare questi comportamenti illegittimi, fornendo qualche consiglio utile sul come difendersi.

Chiaramente, non finiremo mai di ripeterlo, è un dovere onorare i debiti contratti ma, se proprio si è con le spalle al muro e non vi si riesce, è meglio conoscere a cosa si va incontro e soprattutto, i propri diritti: perché anche un debitore ne ha.

Detto questo, non ci resta altro da fare che augurarvi buona lettura.

Capitolo 1

INIZIAMO PARLANDO DI CREDITI.

Sì, perchè i crediti non sono solo delle somme di denaro ma delle obbligazioni.

Contraendo il debito - che automaticamente diventa credito guardandolo dal punto di vista di chi ti ha prestato i soldi - ti sei fatto carico di obblighi quanto di diritti che è bene conoscere.

Perchè **non tutti i crediti sono uguali** e, in quanto tali, vengono regolati in maniera diversa dalla legge. Inoltre, in base al diverso tipo di credito varia la famosa **prescrizione**, ovvero la scadenza del debito.

Non conoscere il lasso di tempo in cui l'obbligazione contratta è scaduta o potrebbe scadere, vuol dire rischiare di dover pagare due volte.

Quindi, ci è sembrato opportuno partire con un'infarinatura generale sull'argomento.

Iniziamo.

I diversi tipi di crediti

Le agenzie di recupero crediti sono quel particolare tipo di società con cui tutti sperano di non avere mai a che fare nella vita.

Ad oggi le voci che girano sul loro conto sono tante, e in molti casi il mito va a confondersi con la realtà quindi, prima di entrare nel vivo del discorso è bene partire da una premessa di base: **i crediti non sono tutti uguali**.

La divisione consiste principalmente in:

1. **crediti finanziari** riguardanti prestiti, mutui e finanziamenti non rimborsati, che fanno capo a Banche e finanziarie;
2. **crediti commerciali**, che nascono dalla fornitura di merci, erogazione di servizi o altre utilità, e fanno capo a imprese industriali, commerciali e artigianali di vario tipo e dimensione. In questo ultimo caso i debiti sono stati contratti da un'azienda verso un'altra (B2B) o di un'impresa verso la Pubblica Amministrazione (B2P).

Sia gli uni che gli altri crediti possono essere recuperati in via:

- **Stragiudiziale o extra-giudiziale**, ovvero quando il recupero del credito avviene per vie che non prevedono l'approdo in tribunale. Lo scopo di questa attività è quello di invitare il debitore ad un pagamento spontaneo, ed è in genere quella portata a termine dalle agenzie di recupero crediti, seguendo uno schema ben preciso:
 - **Sollecito scritto**: si intima al debitore il pagamento della somma dovuta - indicando il totale dato dal capitale iniziale più gli interessi e diversi altri oneri - e si comunica che la pratica verrà affidata ad un ufficio recupero crediti.
 - **Sollecito telefonico**: un operatore telefonico viene incaricato della pratica, e provvede ad effettuare solleciti anche via fax e/o e-mail, dimostrandosi disposto a risolvere

eventuali contestazioni.

- **Esazione diretta:** gli agenti di recupero crediti procedono ad un contatto fisico con il debitore, lo incontrano, studiando la reale situazione di questi, ovvero vanno a controllare se questi sia in grado di pagare o meno, concordando, in caso, un piano di rientro agevolato in forma rateale.
- **Messa in mora:** è l'ultimo passo prima dell'azione giudiziaria. Tramite un'ultima lettera raccomandata A/R il debitore viene intimato al pagamento entro un termine determinato trascorso il quale, si avvia l'azione giudiziaria con l'addebito di tutti i maggiori oneri sostenuti. I requisiti minimi della lettera sono:
 - **Giudiziale**, quando ci si rivolge all'autorità giudiziaria, al fine di ottenere la condanna del debitore al pagamento. Questa fase viene avviata se e quando l'intervento in sede stragiudiziale non abbia dato i frutti sperati.

L'obiettivo del ricorso al tribunale è quello di ottenere un titolo esecutivo: ovvero l'atto o il documento in base al quale è possibile avviare l'esecuzione forzata sui beni del debitore. Quindi, prima di avviare questa fase, si verifica che il debitore sia in possesso di beni, sia economici che patrimoniali, in grado di soddisfare il credito insoluto.

Detto in parole povere, ci si accerta che il debitore abbia qualcosa che valga la pena pignorare, che si tratti della macchia, della casa o dello stipendio.

Se questi, nonostante la condanna dovesse persistere nella sua situazione di morosità, non provvede al pagamento, si procederà poi con il **pignoramento dei beni**.

Questo step ha avvio dopo una fase di “*accertamento del credito*”: le **prove** dell'esistenza di un contratto tra le parti e del mancato pagamento devono essere portate al cospetto di un giudice che, a seguito di una causa ordinaria o di un ingiunzione di pagamento a rito breve - il famoso decreto ingiuntivo - ordina al debitore il versamento della somma fino ad allora non corrisposta.

Sia la sentenza che il decreto ingiuntivo, all'atto della loro emissione, diventano “**titoli esecutivi**”, consentendo al creditore di avviare la riscossione coattiva del credito, ovvero di procedere al pignoramento.

Il procedimento appena descritto **non vale nel caso dei mutui stipulati al cospetto di un notaio**: il contratto è già atto esecutivo, e permette al creditore di avviare l'esecuzione forzata del debito dopo il sollecito, praticamente subito.

Uguale discorso vale per assegni e cambiali, anch'essi da considerare già titoli esecutivi.

A seconda dei casi, il creditore, la banca o la finanziaria, può agire in diversi modi per far valere i suoi diritti.

Se il debitore continua a non pagare e il **creditore è già munito di titolo esecutivo**, quest'ultimo dovrà prima notificare un **precetto** e, al decorrere del decimo giorno, potrà avvalersi dell'intervento dell'ufficiale giudiziario, individuando il pignoramento che s'intende avviare tra i quattro seguenti tipi:

- **Beni mobili**, compreso il denaro contante, gioielli e tutti gli oggetti di valore
- **Automobile**, procedendo con l'iscrizione del vincolo nel PRA
- **Verso terzi**, ossia dello stipendio, della pensione e di qualsiasi altra forma di denaro

di proprietà del debitore ma disponibile, appunto, presso un terzo soggetto.

- **Beni immobili.**

Se invece il debitore non paga e il **creditore è privo di titolo esecutivo**, si dovrà necessariamente passare alla fase giudiziale. In questo caso, se il creditore possiede una prova scritta del proprio credito - che si tratti di un contratto piuttosto che una fattura o di una bolletta - può richiedere un decreto ingiuntivo al giudice: in base all'ammontare dell'importo bisogna rivolgersi al tribunale o al giudice di pace. Il debitore ha poi 40 giorni di tempo per regolamentare la sua posizione. Se decide di non pagare, può scattare l'esecuzione forzata, oppure può decidere di opporsi, dando così il via ad una causa ordinaria.

Infine, se il creditore **non è munito di una prova scritta che attesti il debito** deve avviare una causa ordinaria. Solo dopo l'esito della sentenza potrà agire in esecuzione forzata e pignoramento.

Tieni sempre ben presente che, in base alla sua natura, il **debito ha una data di scadenza**, chiamata in gergo **“prescrizione”**.

In linea di massima i tempi di prescrizione sono i seguenti:

- **10 anni** per tutte le obbligazioni e i contratti;
- **5 anni** per debiti dovuti da illeciti commessi: multe, bollette non pagate e rapporti di lavoro subordinato non onorati;
- **3 anni** per le parcelle dovute ai professionisti;
- **2 anni** per danni derivanti da incidenti stradali.

Dal momento in cui la società di recupero crediti invia una lettera di messa in mora che sia la prima o le successive prima della scadenza del termine, parte il conteggio per la prescrizione.

Il procedimento presentato in precedenza cambia, quando ad essere oggetto del recupero credito sia un imprenditore commerciale e si trovi in stato di insolvenza: ovvero non può pagare.

Lo stato di insolvenza deve essere provato, per esempio attraverso la presentazione di una serie di cambiali in protesto, un verbale di pignoramento con esito negativo etc...

L'imprenditore deve, in poche parole, dimostrare la sua incapacità al rimborso, anche elaborando un piano di rientro o altre procedure di pagamento agevolato.

In questo caso si dà dunque il via alla **procedura concorsuale di fallimento**, che mira a soddisfare i diritti di tutti i creditori, attraverso la liquidazione delle attività presenti nel patrimonio del debitore, privato dei suoi beni (fatta eccezione per assegni a carattere alimentare, beni e diritti strettamente personali) che vengono affidati all'amministrazione del curatore fallimentare, il quale, dopo aver redatto un inventario provvede alla loro liquidazione.

Sono esclusi dalla procedura fallimentare: piccoli imprenditori, imprenditori agricoli, enti pubblici - sottoposti ad un procedimento simile che prende il nome di liquidazione coatta amministrativa - e le grandi aziende in crisi, per le quali è invece prevista l'amministrazione straordinaria.

Sappi inoltre che, nel caso in cui i tuoi finanziamenti siano oggetto di **contestazione per anomalie nel calcolo degli interessi**, ci vorrà un pò più di tempo per recuperare il credito.

Fino a quando la situazione non viene chiarita il credito è inesigibile e, nel caso in cui la società dovesse contattarti, basterà metterli al corrente della situazione: meglio se tramite raccomandata A/R.

Trattandosi di materia complessa è sempre meglio ricorrere ad uno specialista, sia per controllare la sussistenza di anomalie sul rapporto a te intestato che per il contatto con il recupero crediti.

Il recupero crediti giudiziale

Nelle righe precedenti vi abbiamo riassunto in linea generale, alcuni dei mezzi che la legge mette a disposizione per poter attuare il recupero crediti: in quelle stesse righe abbiamo nominato il decreto ingiuntivo.

Il **decreto ingiuntivo** altro non è che un ordine di pagamento, dato dal giudice al debitore tramite decreto.

Tale decreto può essere emesso con potere esecutivo o diventarlo, riconoscendo al creditore la libertà di agire coattivamente nei confronti del debitore insolvente, senza il bisogno di intraprendere un'azione giudiziaria.

Il decreto ingiuntivo è disciplinato dagli articoli 633 e seguenti del codice di procedura civile e richiede, per la sua emissione, la sussistenza di specifiche condizioni:

- Il credito deve consistere nella consegna di una somma di denaro determinata, o nella consegna di una o più cose determinate.
- ci deve essere una prova scritta del credito.

Con tale dicitura, stando a quanto riportato all'interno dell'articolo 634 del codice civile, vengono intesi:

- le polizze e scritture private;
- i telegrammi;
- Le scritture contabili;
- le fatture commerciali.

Il decreto può essere dichiarato **immediatamente esecutivo**, (ossia va pagato immediatamente e il debitore non ha quindi 40 giorni di tempo per adempiere, consentendo al creditore, sin dal giorno successivo alla sua notifica, di agire con il pignoramento) se il credito è fondato su:

1. cambiale,
2. assegno bancario,
3. assegno circolare,
4. certificato di liquidazione di borsa,
5. atto ricevuto da notaio o altro pubblico ufficiale autorizzato.

E' immediatamente esecutivo anche il decreto richiesto dall'amministratore di un condominio per la riscossione dei contributi condominiali, in base alla percentuale fissata dall'assemblea.

Occhio di riguardo va dato al caso in cui il creditore non sia in possesso di documenti che attestino il credito.

In questo caso specifico si ricorre ad un procedimento ordinario, una causa in tribunale, la quale sentenza accerti l'esistenza del credito, con consecutiva messa in mora del debitore.

Ma cosa significa?

In poche parole si tratta di una richiesta di pagamento fatta al debitore da parte del creditore.

Tale richiesta viene di solito inoltrata a mezzo piego o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, in modo che la data di ricevimento possa essere provata in tribunale.

Stando a quanto previsto dall'articolo 1219 del codice civile, la messa in mora NON è

necessaria se:

- l'obbligazione deriva da fatto illecito, ovvero dal mancato pagamento di multe o bollette;
- il debitore dichiara per iscritto di non voler adempiere al pagamento;

Con la messa in mora del debitore prendono il via alcuni vantaggi del creditore, previsti dalla legge. Questi sono:

- l'inizio della decorrenza degli interessi moratori, nella misura prevista dalla legge;
- l'interruzione del termine di prescrizione;
- l'obbligo del debitore di risarcire l'eventuale danno;

Ora, chiarito questi importanti concetti è possibile inoltrarsi nel vivo del discorso, partendo da una domanda chiave: **chi è autorizzato a svolgere il recupero crediti?**

Lo vediamo nel prossimo capitolo.

Capitolo 2

LE SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI

Ora che conosciamo qualcosa sul funzionamento delle obbligazioni che ci si assume ogni qualvolta si contrae un debito, possiamo entrare nel vivo del discorso.

Le società di recupero crediti sono specializzate nella gestione di pacchetti di crediti in sofferenza, ovvero non onorati, non pagati, di proprietà di soggetti terzi, normalmente banche, finanziarie e grandi società telefoniche.

Interpellate al fine di portare a termine attività di recupero stragiudiziali, che consiste nel sollecitare insistentemente il debitore con telefonate, lettere di messa in mora e visite esattoriali: e spesso calcano un po' troppo la mano.

Se da un lato abbiamo infatti società che si comportano correttamente, rispettando tutti i vincoli e divieti imposti dalla legge (e sono la maggioranza), dall'altro vi sono sempre più casi di società denunciate alle autorità per comportamento molesto.

Per potersi tutelare in questi casi è bene conoscere nel dettaglio chi può intraprendere quest'attività, come sono organizzati e quali sono gli obblighi e i divieti a cui sono sottoposti.

Del resto, come si fa a sapere che un operatore che si presenta come avvocato mente, se non si sa che un avvocato non può essere dipendente di una società di recupero crediti?

Chi può svolgere l'attività di recupero crediti?

Il recupero crediti è un'attività molto particolare, sottoposta a numerosi vincoli. A non tutti infatti è permesso di intraprendere tale attività che, del resto, non può essere avviata di punto in bianco.

Nello specifico, possono svolgere l'attività di recupero crediti gli **avvocati abilitati** alla professione, ed iscritti all'apposito albo professionale, che varia in base al luogo di residenza. La qualifica di base gli conferisce da un lato la possibilità di avviare in autonomia il recupero crediti per via giudiziale e, dall'altro, gli impone il **divieto di essere dipendenti di una società di recupero crediti.**

Questi operano soltanto in veste di liberi professionisti o come associati a studi professionali, per questo, se e quando, un operatore del recupero credito dovesse presentarsi nelle vesti di avvocato sappiate che è una **bugia**. Volendo dare credito alle parole dell'operatore, consideratelo al massimo come un laureato in giurisprudenza che non esercita la professione.

Un non avvocato che voglia avviare una società di recupero crediti può farlo, ma deve prima ottenere le necessarie **autorizzazioni dalla Questura** del luogo dove si ha intenzione di aprire la sede legale della società. Se e quando verranno verificati tutti i requisiti richiesti dalla Legge, e previsti dall'art. 115 del tulp (Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza), la società potrà considerarsi costituita.

Il rispetto dei requisiti previsti e dei vincoli fissati è vitale per poter svolgere l'attività.

Non ci si può improvvisare professionisti del recupero credito dalla sera alla mattina, anche se qualcuno lo fa.

La crisi economica che in questi ultimi anni ha colpito il nostro paese è, paradossalmente, fonte di lavoro per chi lavora in questo particolare settore. Di conseguenza, molte persone prive di esperienza e delle giuste capacità professionali vi si sono gettate a capofitto, mossi dal miraggio del guadagno facile: ricordiamo che gli operatori guadagnano una percentuale su ogni credito riscosso.

Da qui hanno preso il via non solo attività illecite, avviate senza i dovuti permessi, ma anche dei comportamenti di certo "persuasivi", ma al di sopra delle libertà riconosciute dalla legge.

Il tutto anche, e soprattutto, a discapito di tutte quelle società di recupero credito che svolgono il proprio lavoro nella legalità, con onestà e serietà.

Per questo è bene conoscere nel dettaglio cosa queste società possono o non possono fare, in modo da potersi difendere.

Come operano le società di recupero crediti?

Dopo aver visto CHI può esercitare l'attività di recupero crediti è bene soffermarsi sul **COME**, tale attività possa essere esercitata.

Cercando di dare una definizione esaustiva ma facile, possiamo dire che:

Le società di recupero crediti sono delle agenzie a cui privati o uffici pubblici si rivolgono, al fine di ottenere la riscossione di un credito non pagato, da una terza persona. In genere, a richiedere i loro servizi sono aziende grandi (tipo quelle delle telefonia mobile o banche) che non potendo occuparsi da sole dei tanti debitori, preferiscono avvalersi dell'aiuto di queste società, in genere convenzionate o appartenenti al gruppo stesso.

Ricordiamo ancora una volta che l'attività di recupero del credito è assolutamente legittima e dovuta, deve avvenire nel rispetto della dignità personale del debitore, della sua privacy e della legge in generale.

Vista la loro caratteristica di società private, i loro dipendenti **non rivestono il ruolo di pubblico ufficiale**, ovvero le loro azioni non comportano conseguenze legali, diversamente da quanto può accadere con gli ufficiali giudiziari. Vediamo le differenze alla base di queste due figure:

- **L'ufficiale giudiziario:** al pari di un vigile, di un carabiniere o di un qualsiasi altro dipendente pubblico del Ministero della Giustizia, l'ufficiale giudiziario è da considerare **pubblico ufficiale**: questo vuol dire che ogni offesa a lui arrecata nell'esercizio delle sue funzioni e scaturita proprio da tali compiti costituisce **oltraggio a pubblico ufficiale**. A questi la legge riconosce una serie di funzioni molto diverse tra loro. Se bussa alla vostra porta potrebbe essere tanto per consegnare un atto, proprio come se fosse un postino, tanto per avviare un pignoramento, oppure per intimare uno sfratto. Ovviamente, queste ultime due ipotesi non avvengono dall'oggi al domani e, di certo, non prendono di sprovvisa il debitore, che di sicuro ha già ricevuto una comunicazione scritta.
- **Agente di riscossione del recupero crediti:** è un **soggetto privato, privo di qualsiasi potere giudiziario**, incaricato di riscuotere un debito. Questo dà al debitore una serie di libertà, come quello di non aprire la porta nel caso in cui vi si presenti a

casa, che devono essere sempre svolte nei limiti imposti dalla legge: è ovvio che, anche se non parliamo di pubblico ufficiale, assumere atteggiamenti offensivi o violenti può comunque comportare il rischio di incorrere in conseguenze legali. E' bene tener presente che, nel caso in cui questi si presentino come ufficiali giudiziari o con qualsiasi altra qualifica pur di farsi aprire la porta, sono passivi del reato di "violazione di domicilio".

Il recupero crediti quindi, può essere considerato come una sorta di linea di confine tra la riscossione del credito "con le buone" - si pensi alle sollecitazioni avute dal creditore - e l'azione giudiziaria.

Ma, in base a che cosa queste società sono autorizzate ad operare?

Ebbene, in base all'accordo stipulato con il creditore, queste possono essere "**delegate**" a riscuotere il credito che resta intestato ad un'altro, o **diventare titolari** vere e proprie del credito stesso.

Analizziamo i due diversi casi dettagliatamente.

1#Mandato generale alla riscossione.

Quando la società di recupero crediti viene incaricata da un creditore di riscattare quanto gli è dovuto, agendo per nome e per suo conto, vuol dire che la società ha ricevuto un "mandato generale alla riscossione".

- Il procedimento parte con la comunicazione alla società da parte del creditore, del: nominativo del debitori, le causali di pagamento e ogni altra indicazione utile alla riscossione.
- Autorizzata ad agire, la società contatta con un proprio call center o tramite l'ufficio amministrativo il debitore, intimandogli il pagamento.
- Se il debitore è collaborativo, si può procedere anche ad un accordo per un'eventuale forma di pagamento agevolato.
- Se invece il debitore dovesse rivelarsi ostile, si passa allo step successivo del procedimento, rappresentato dall'invio di una **lettera di messa in mora**.

Questa potrà essere utilizzata per iniziare un'eventuale procedura presso il tribunale locale ma, affinché possa essere considerata valida dovrà contenere:

- Indicazione del termine entro cui procedere (solitamente 15 o 30 giorni)
- Data di invio della lettera
- Ammontare e data di insorgenza del credito
- Causa del credito
- L'indicazione per esteso, che la società agisce in forza di una delega ricevuta da Tizio, creditore.
- Il tutto spedito tramite raccomandata a/r.

La lettera interrompe la prescrizione.

Nel caso in cui il debitore paghi, la società girerà al creditore il dovuto, trattenendo la sua percentuale.

Se invece il debitore si ostini a non pagare, la società dovrà restituire la gestione del credito

entro un determinato periodo di tempo prestabilito. Sarà poi il creditore a decidere se rinnovare il mandato, rivolgersi ad un'altra società, procedere per vie giudiziarie o rinunciare al credito.

2# La Cessione del credito.

Con la cessione del credito **il creditore vende**, letteralmente, il proprio credito alla società, con una regolare procedura di compravendita: alla somma dovuta dal debitore viene dato un prezzo, in genere inferiore, e viene stipulato un vero e proprio contratto.

Tale procedura viene in genere preferita dal creditore, quando ci sono dei dubbi sulla riscossione di un credito ormai vecchio, al fine di rientrare, almeno in parte, della somma persa.

Si può dire, quasi in maniera ironica, che grazie alla cessione del credito ci guadagnano tutti.

Per comprendere al meglio il concetto è bene fare un **esempio**:

Mettiamo il caso che, la Banca Tizio, sia titolare di un credito verso Sempronio di €2000, che ha cercato di riscuotere più e più volte senza mai riuscirci. Passato un po' di tempo la Banca, convinta di non riuscire più a recuperare quei soldi, decide di venderli alla società di recupero crediti Caio. I due si incontrano e stipulano un contratto dove, Caio acquista dalla Banca il credito di €2000 ad un prezzo di €1000, facendo sì che la banca recuperi metà dei soldi che era sicura di aver perso.

Ora, sta a Caio recuperare i soldi, in modo da non perderci.

Quindi, un incaricato della società contatta il debitore Sempronio, che si dimostra poco collaborativo.

Per non rischiare di perdere tutto la società, che diventata titolare del debito ha più libertà, lo ricontatta offrendogli un accordo: il pagamento di €1200 a saldo del debito di €2000. Uno sconto considerevole.

Se Sempronio accetta ottiene la regolarizzazione della sua posizione, e quindi una vita più "tranquilla", ad un prezzo decisamente più basso e conveniente mentre, mentre la società avrà guadagnato € 200 sul prezzo pagato al creditore.

Praticamente vincono tutti.

La cessione del credito può essere **pro-soluto**, quando il creditore non risponde dell'eventuale non solvibilità del debitore ma si limita a garantire solo l'esistenza del credito, oppure **pro-solvendo**, quando il cedente del credito risponde anche dell'eventuale impossibilità a pagare del debitore in oggetto, per esempio : nel caso in cui un soggetto X venda ad una società il credito vantato con un soggetto Y, pur essendo a conoscenza della sua posizione di nulla tenente.

Anche nel caso di cessione del credito, quando il recupero crediti invia la lettera di diffida al debitore, deve inviare al debitore una lettera di diffida che rispecchi i criteri elencati per il caso precedente più l'indicazione di cessionario del credito. In poche parole, **la società è obbligata a comunicare al debitore che è lei l'intestataria del credito in quanto tale qualifica le permette, in caso di persistente morosità, di agire direttamente in tribunale per il recupero coattivo**. E questo cambia di molto le carte in tavola.

La classifica dei debitori secondo il recupero crediti

Dopo questa breve panoramica sui cavilli legali a cui le società di recupero crediti devono

sottostare, è arrivato il momento di soffermarci sul come vedono i debitori. Il comportamento di queste nei confronti dei soggetti non è infatti uguale per tutti.

All'atto dell'acquisizione della pratica, i soggetti morosi vengono suddivisi in **quattro grandi gruppi**, che richiedono atteggiamenti ed interventi diversi tra loro.

Questi sono:

- I **"bidonisti"**, ovvero i titolari di crediti in genere **irrecuperabili**. Questi soggetti non hanno nulla da perdere e tendono a far perdere le loro tracce muovendosi di continuo. L'unica carta da giocare con loro è la prevenzione: ovvero evitare di dargli il tempo utile a sparire di nuovo.
- Gli **incalliti** sono i debitori più furbi, e conoscono perfettamente fino a dove si possono spingere nel rimandare un pagamento. I crediti vantati con i debitori di questa categoria sono di difficile recupero, a meno che non si faccia "capire" al debitore che ormai ha passato il segno. In genere, è proprio con questa categoria che le società di recupero crediti mettono in atto i comportamenti irregolari.
- I **morosi occasionali**, sono quei soggetti che si trovano in questa situazione a causa di eventi imprevisti. In questo caso una adeguata azione di prevenzione rende possibile evitare l'incaglio.
- Gli **occasionalisti** sono invece i debitori coinvolti da eventi imprevisti. Fanno parte della categoria persone che si trovano in condizioni particolari, che gli impediscono di onorare i debiti. In questi casi i crediti sono recuperabili al 100%, magari andando incontro ai bisogni del soggetto con modalità di pagamento dilazionato.
- I **dimenticati** sono quei debitori che si lascia diventare morosi. Sono le posizioni più facili da recuperare, visto che la società è già sulle loro tracce ma li lascia fare.

Il call center del recupero crediti

Ora possiamo ad analizzare quella che può essere definita una sorta di "sezione a sé" delle società di recupero crediti: i loro call center.

Il contatto telefonico è una delle prime azioni che il recupero crediti compie.

Di solito, la conversazione che si trova ad affrontare è la seguente:

<<Buongiorno, parlo con il signor Tizio? >>

<<Si sono io>>

<< Buongiorno, la chiamo per conto della società di recupero crediti... >>

E il telefono dall'altra parte diventa muto.

Per quanto possa essere una cosa spiacevole per l'operatore, che in fin dei conti cerca solo di fare il suo lavoro, questi deve necessariamente mantenere la calma: sia per una questione di educazione, che per obblighi imposti dalla legge.

Il Garante della Privacy ha infatti redatto una sorta di vademecum che gli operatori dei call center delle società di recupero crediti devono rispettare, onde evitare di finire in guai seri.

Ecco un piccolo riassunto dei comportamenti che possono e non possono tenere:

- È fatto divieto di ricorrere a **conversazioni registrate** avviate da un operatore. Questa modalità viola il diritto alla privacy del debitore rischiando di rendere pubblica la sua posizione a terzi, che potrebbero rispondere al telefono ascoltando la registrazione
- Devono sempre mantenere la **buona educazione**.
- Il numero da cui chiamano deve essere **visibile**
- Le telefonate **NON devono essere ripetute in modo assillante**: un colloquio al

giorno è già considerato fuori misura, e più di tre a settimana rasentano lo stalking. Esistono degli orari che devono essere rispettati, ovvero: dalle 8:30 alle 21 dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 15:00 del sabato, per poi tacere dal pomeriggio, per tutta la durata della domenica ed eventuali estivi.

- Gli operatori **non possono registrare la telefonata**, cosa che invece è permessa al debitore, che può avvalersi della registrazioni in tribunale.

E se il call center non dovesse rispettare i limiti imposti dalla legge? Nelle pagine seguenti le diverse soluzioni.

Capitolo 3

QUANDO LA SOCIETÀ DI RECUPERO CREDITI È SCORRETTA

Gli operatori delle società del recupero crediti molto spesso sono pagati a provvigioni: ovvero tutte le volte che incassano un credito. Questo li può portare ad “esagerare”, assumendo nei confronti dei debitori comportamenti scorretti, che non poche volte hanno portato a conseguenze devastanti.

Si pensi, per esempio, ai soli motivi che hanno portato all’emanazione di una legge dal nome “salvasuicidi”.

In questo capitolo quindi, tratteremo nel dettaglio quali sono i comportamenti della società di recupero crediti da considerare scorretti, e come tutelarsi in caso di necessità.

La linea di confine tra torto e ragione è molto sottile, ed è sempre meglio non rischiare di perdere le proprie ragioni a causa di una parola pronunciata con il tono sbagliato.

Ribadiamo che la maggioranza delle società e degli operatori del recupero crediti svolge il proprio lavoro in modo esemplare ma come si dice: “in ogni buona famiglia ci può essere una pecora nera”.

Cosa fare quando chiama la società di recupero crediti

Da questo punto di vista è bene sapere che la Corte di Cassazione penale con la sentenza n. 25033 del 22 giugno 2012 ha stabilito che **il creditore il quale soffochi con le sue telefonate il debitore al fine di farlo pagare rischia la condanna per molestie o disturbo delle persone, punito con l'arresto fino a sei mesi o con l'ammenda fino a euro 516.**

A tal fine bisognerà presentare una denuncia-querela, dopo aver ovviamente documentato lo svolgimento delle azioni illecite. A tali documenti sarebbe bene aggiungere certificati medici che attestino eventuali stati di ansia e paura, determinato dalla petulanza e dai generali atteggiamenti scorretti dell’operatore.

Al resto ci penserà il giudice.

Essere in ritardo con i pagamenti è una fonte di stress di per sé, e le chiamate continue del recupero crediti di certo non migliorano la situazione.

Sono in molte le persone che non hanno retto a questo tipo di stress, con conseguenze gravissime sulla salute fisica e psicologica, fino ad arrivare a compiere gesti estremi.

Tutti ricorderanno la famosa legge salvasuicidi, pensata principalmente per porre un freno all’attività di alcuni recupero crediti, riconoscendo ai debitori alcune armi da utilizzare in caso di chiamate moleste:

- **Invia una raccomandata A/R alla società di recupero crediti, denunciando il fatto**

- Comunica sia al creditore che all'agenzia che preferisci essere **contattato esclusivamente per iscritto**
- All'ennesima chiamata ripetuta registrala, ed invia il tutto insieme ad una **protesta formale** al Procuratore Generale e la Commissione Federale del Commercio,.
- Installa dei **filtri telefonici** o contatta il tuo gestore per attivare la funzione di rifiuto delle chiamate anonime
- Crea sul tuo apparecchio una **Whitelist e blocca tutta le altre**. La funzione è disponibile sia sui telefoni fissi che mobili
- Al contrario, se hai avuto la possibilità di vedere il numero della società, inseriscilo in una **lista nera**
- Sul cellulare puoi scaricare una delle **applicazioni pensate per bloccare le chiamate dei call center**
- Preparati un discorso che sia simile a: “ **Prima di continuare la telefonata, vorrei farle presente la mia volontà a collaborare ma, nel caso in cui dovesse essere aggressivo, o dovesse minacciarmi riaggancerò e non risponderò mai più alle vostre chiamate. Le va bene?**” Se dovesse avanzare obiezioni di qualsiasi tipo ripeti il tutto fino a quando non ti risponderà in maniera affermativa.
- **Trascrivi la data e l'ora** della chiamata, i dati dell'impiego e tutte le informazioni richieste e date.
- Dimostrati collaborativo ma specifica che hai altri debiti, preferibilmente più grandi e impellenti come l'affitto. Una volta chiarito questo, puoi chiedere agevolazioni certe.
- Ricorda di essere **educato**.
- **Non effettuare pagamenti se il debito è scaduto o sta per scadere**: rischi di riattivare la pratica e di dover versare di nuovo l'intera cifra.
- Se si rivolgono a te in un modo scorretto **chiedi di parlare con un superiore**

Le pratiche scorrette del recupero crediti

Sull'azione del recupero crediti si sono espresse molte corti, e non sempre il giudizio è risultato essere “uguale”. A fare ordine è intervenuto il **Garante per la Privacy, che ha redatto una vera e propria guida** contenente i principi e i vincoli ai quali chi svolge il recupero crediti deve uniformarsi, al fine di non ledere quelli che sono i diritti del debitore.

Il punto più importante è rappresentato dal **rispetto della dignità personale del soggetto insolvente**.

Chi recupera il credito, deve farlo evitando di mettere in atto qualsiasi atteggiamento che possa ledere la riservatezza di quest'ultimo, mettendo in piazza una situazione che, potrebbe essere un semplice momento di difficoltà o addirittura causa di una dimenticanza.

A tal proposito, sono stati espressamente vietati i seguenti comportamenti:

1. Gli operatori del recupero credito **non possono recarsi a casa o sul luogo di lavoro** del soggetto, senza l'assenso di questi e/o aver concordato un appuntamento. Nonostante sia espressamente vietato dalla legge, questo è un comportamento comune e ripetuto, al fine di esercitare pressioni sul debitore. A tale condotta già di per se disonesta, gli esattori aggiungono altri atteggiamenti al limite della denuncia, tra cui: l'uso di minacce o della forza contro il debitore e o congiunto, danneggiamento o

minacciare di danneggiamento dei beni di proprietà del debitore, bloccare l'accesso a casa o bloccare il passaggio della persona, entrare in casa se il permesso è stato negato, e non possono rifiutarsi di andarsene.

2. **Non possono rilasciare informazioni** sulla condizione debitoria a terze persone
3. Devono essere sempre **educati**
4. Non possono avere contatti non autorizzati con **minori di 18 anni**
5. Anche per i messaggi lasciati in segreteria valgono le stesse regole elencate in precedenza.
6. Per quanto riguarda i contenziosi riguardanti la telefonia, come le TV commerciali a pagamento, prima di passare alla vie legali, le compagnie devono necessariamente **tentare una conciliazione**. In assenza di questa, il recupero crediti non può operare.
7. Quando un'agenzia contatta un debitore deve necessariamente **presentarsi**, e riferire subito per conto di chi e per quale credito sta agendo. Inoltre, il debitore deve sempre contattato da un **numero visibile**.
8. Gli agenti del recupero crediti non possono riferire al debitore **informazioni false e/o ingannevoli**, al solo fine di intimidirli.
9. Non possono **minacciare azioni legali**, visto che non rientrano nei loro poteri -fatta eccezione del caso in cui siano i titolari del debito- e comunque non possono "ingigantire la cosa". Alcune delle bugie più comuni sono: "se non paghi rischi il carcere", non è vero, visto che si tratta di un inadempimento di natura civile, e al massimo si può fare la conoscenza dell'ufficiale giudiziario; "se non paghi rischi il fallimento" è un'altra delle bugie più utilizzate, bisogna sempre avviare l'apposita procedura fallimentare, preceduta dal decreto ingiuntivo o dalla sentenza; "se non paghi ti pignoriamo i beni" non è vero, a meno che il soggetto non abbia già ricevuto un decreto ingiuntivo o altri atti, ed ha comunque la possibilità di difendersi; anche la minaccia dell'arrivo a casa dell'esattore è una bugia, visto che in Italia non esiste una figura atta al recupero di crediti privati. L'unica figura che più si avvicina è quella dell'ufficiale giudiziario, che interviene solo e soltanto dopo una sentenza di condanna o decreto ingiuntivo; ultima, ma non meno importante, è la minaccia dell'iscrizione alla banca dati Crif, possibile soltanto se il debito è stato contratto con una banca o con una finanziaria.
10. L'operatore, oltre a comunicare il nome della società per cui opera, **deve presentarsi con nome e cognome**, e assolutamente non può utilizzare titoli inesistenti (dipendenti della banca, avvocato etc...)
11. Illecito è anche telefonare al debitore in luoghi che non corrispondano con la sua residenza.
12. Gli esattori del recupero crediti che si presentano alla porta del debitore non possono pretendere che questi gli apra. Essi infatti sono soltanto dipendenti privati e non pubblici ufficiali.

Infine, come riportato all'interno del codice deontologico UNIREC, una delle società recupero crediti più grande d'Italia, gli esattori sono tenuti, fra l'altro, a:

1. Non inoltrare comunicazioni scritte o verbali che possano **trarre in inganno** il debitore.
2. Non compiere **azioni lesive**, nei confronti dell'immagine e/o degli interessi delle aziende mandanti
3. Portare a termine gli incarichi previsti all'interno del mandato rispettando quanto previsto dalle norme del codice civile
4. Comportarsi sempre in **maniera neutra** nei confronti del debitore, non facendosi influenzare da pregiudizi di sorta

5. Non accettare qualsiasi **regalo** da parte del debitore
6. Non esercitare **pressioni indebite o minacce** nei confronti del debitore al fine di indurlo al pagamento
7. Curarsi del proprio aspetto aspetto esteriore in modo da non mettere in imbarazzo il creditore, sempre contattato durante lo svolgimento della loro vita privata, e presentarsi a questi con la massima discrezione.
8. Informare il debitore di tutte le voci che compongono il totale dell'ammontare dovuto, specificando la cifra di tutti, sottolineando le reali conseguenze a cui va incontro in caso di morosità continua
9. Non richiedere il **pagamento di somme ulteriori** rispetto a quelle indicate dalla Società di recupero;
10. Prestare particolare attenzione a **non ledere nessuna delle normative** riguardanti il recupero crediti, la privacy, l'incoercibilità psichica e fisica personale, l'inviolabilità del domicilio.

Ma come ben sappiamo non tutte le società si muovono nel rispetto della legge.

Trovarsi l'esattore fuori dalla porta di casa non è così raro, ed ecco quindi come comportarsi.

Cosa fare se l'esattore viene a casa

La Privacy

Ricapitolando il tutto, **l'esattore del recupero crediti può presentarsi a casa del debitore solo se invitato**. Ma questo non succede mai, e l'atteggiamento scorretto è incoraggiato dal fatto che il debitore, sentendosi dalla parte del torto, e molto spesso ignorante dei propri diritti, tende a comportarsi in maniera remissiva. Ciò non toglie che, volendo, sia in possibilità di segnalare quanto accaduto all'Autorità per la tutela della privacy e di sporgere denuncia anche all'Autorità giudiziaria.

Ricordiamo che la responsabilità dell'atteggiamento scorretto cade sulle spalle di chi lo attua, punibile per legge, ma anche la società a capo di tutto ne paga lo scotto, come anche il creditore. Indi per cui, al fine di risolvere la situazione in maniera più "veloce", **basta scrivere una lettera** - che ovviamente deve essere conservata in originale dal debitore - e spedita con raccomandata A/R alla società di recupero crediti. All'interno di questa vanno elencati le proprie generalità, il numero di pratica e la descrizione dell'episodio, diffidando formalmente dal continuare a porre in atto atteggiamenti del genere, che configurano reati di molestie e stalking e riservandosi di agire per il risarcimento danni.

Inoltre, ricordati sempre che chi lavora per il recupero crediti è un semplice cittadino, non può quindi pretendere di entrare. All'atto in cui si rechi presso la vostra abitazione **deve presentarsi, specificare per quale agenzia lavora e per quale credito**. Di certo non lo farà di sua volontà, quindi ricordatevi di chiedere: sono informazioni che si riveleranno utili in caso di problemi.

Nel caso in cui vi rifiutaste di aprire, l'esattore non può "dare spettacolo", nel senso che, la legge gli vieta espressamente di attirare l'attenzione su di sé, quindi: **niente urla, niente minacce, niente distruzione della proprietà privata**. Nel caso in cui attuasce anche solo uno di questi comportamenti siete autorizzati a **chiamare la polizia**.

In alternativa, vedendosi ignorato, l'esattore potrebbe decidere di **affiggere alla tua porta un**

avviso di mora: NON BUTTARLO.

Stando a quanto stabilito dal Garante della Privacy, **questo tipo di comunicazioni non solo deve essere consegnato direttamente nelle mani dell'interessato, ma devono anche essere rigorosamente chiuse in una busta, che presenti solo i dati necessari a far identificare il mittente.** I dati personali contenuti alla comunicazione non dovendo assolutamente essere visibili a terze persone e, l'operatore che affligge l'avviso, lo fa passare sotto la porta o lo lascia nella cassetta della posta, è passibile di **denuncia per violazione della privacy.** Inoltre, stando sempre a quanto stabilito dal Garante della Privacy, la comunicazione non deve riportare minacce di azioni legali, di competenza esclusiva del creditore. Le comunicazioni così redatte vengono considerate al limite del reato di estorsione, e devono essere conservati dal debitore, in quanto costituiscono una **prova** e sono utilizzabili in giudizio.

Alla base dell'elaborazione da parte del Garante della Privacy del provvedimento di cui abbiamo accennato prima, ci sono le numerose denunce pervenute alle Autorità competenti, riguardanti l'uso illecito dei dati personali da parte delle società di recupero crediti. Nello specifico, veniva lamentato una modalità di ricerca, contatto e sollecitazioni particolarmente moleste, che violavano e in alcuni casi ancora violano, tutti i punti elencati nel precedente paragrafo.

Per questo il Garante ha dedicato un paragrafo apposito, sottolineando che:

“Non sono ammesse prassi invasive o lesive della dignità personale. Per sollecitare ed ottenere il pagamento di somme dovute non è lecito comunicare ingiustificatamente informazioni relative ai mancati pagamenti ad altri soggetti che non siano l'interessato (es. familiari, colleghi di lavoro o vicini di casa) ed esercitare indebite pressioni su quest'ultimo; non si deve far ricorso a telefonate pre-registrate perché con questa modalità persone diverse dal debitore possono venire a conoscenza di una sua eventuale condizione di inadempienza; è illecita l'affissione di avvisi di mora sulla porta di casa da parte degli incaricati del recupero crediti, modalità questa che rende possibile la diffusione dei dati personali dell'interessato ad una serie indeterminata di soggetti; non si deve rendere visibile a persone estranee il contenuto di una comunicazione, come può accadere con l'utilizzo di cartoline postali o con l'invio di plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" o formule simili. E' necessario, invece, che le sollecitazioni di pagamento vengano portate a conoscenza del solo debitore, usando plichi chiusi e senza scritte specifiche; gli incaricati delle società non possono usare altri dati se non quelli assolutamente necessari all'esecuzione del mandato (dati anagrafici, codice fiscale, ammontare del credito, recapiti telefonici); una volta assolto l'incarico e acquisite le somme, i dati devono essere cancellati.”

Le società di recupero crediti possono infatti utilizzare **soltanto alcuni dati personali** del debitore, che risultino necessari all'esecuzione dell'incarico, questi sono:

1. dati anagrafici;
2. codice fiscale e/o partita IVA;
3. l'ammontare del credito e le condizioni del pagamento;
4. i recapiti, sia telefonici che di residenza, di norma forniti dall'interessato in sede di stipula del contratto al momento oggetto del contenzioso, o comunque facilmente desumibili attraverso internet, elenchi o pubblici registri;

Una volta riscosso il credito tali informazioni devono essere cancellate, ed è fatto divieto

alla società di utilizzare qualsiasi altro tipo di dato: ma non sempre tale limite viene rispettato.

Si pensi, per esempio, alle tante volte in cui ad un soggetto in situazione moratoria è capitato di ricevere la visita dell'operatore del recupero crediti sul luogo di lavoro, o alle volte in cui l'attività ha interessato anche terze persone (familiari, conoscenti, parenti o vicini di casa) con modalità tali da metterli al corrente della situazione del soggetto.

Con l'obiettivo di regolarizzare l'attività del recupero crediti in materia di protezione dei dati personali, il Garante della Privacy ha intimato ai titolari del credito di adottare le misure necessarie affinché i principi elencati all'interno del provvedimento siano rispettati, anche se il recupero del credito sia affidato a terzi, permettendo ai soggetti lesi, ovvero ai debitori, di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui:

1. un **illecito civile**, ricorso al giudice con relativo risarcimento danni
2. un **illecito penale**, ovvero in presenza di reati quali molestie e minacce.

Quando interpellare il Garante della Privacy.

Non è raro, come abbiamo visto, che alcune società di recupero crediti compiano delle violazioni alla privacy del debitore, che superano di molto le libertà concesse.

Per esempio, se ti sei mai chiesto come una società di recupero crediti abbia i tuoi dati, è bene che tu vada a controllare il contratto che hai firmato quando hai assunto l'obbligazione. Di solito, all'interno di questi è presente una clausola (probabilmente scritta molto piccola) dove la società si fa autorizzare in anticipo a cedere i tuoi dati a terzi, al fine di meglio eseguire la prestazione o di recuperare i propri crediti.

Quindi, se il contratto che hai firmato comprendeva una clausola del genere è inutile porsi altre domande. Nel caso invece che quella clausola non ci sia, e quindi i tuoi dati sono stati ceduti indebitamente, potrai fare **una segnalazione al Garante della Privacy per violazione dei tuoi diritti**. Inoltre, in caso di contatti telefonici, il debitore ha il diritto di chiedere all'operatore **informazioni documentate** sul come ha ottenuto i suoi dati personali.

Nel dettaglio può richiedere informazioni su:

1. **Origine** dei dati personali
2. Delle **finalità e modalità** del trattamento;
3. Della logica applicata in caso di trattamento con strumenti elettronici;
4. Degli **estremi identificativi** del titolare, dei responsabili e del rappresentante;
5. Dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali **i dati personali possono essere comunicati** o che ne possono venire a conoscenza, vista la loro posizione gerarchica all'interno della società.

Il debitore ha poi il diritto di ottenere:

1. l'**aggiornamento, la rettificazione** ovvero, quando vi ha interesse, l'**integrazione** dei dati;
2. la **cancellazione**, la **trasformazione** in forma anonima o il **blocco** dei dati trattati in violazione di legge
3. l'attestazione dell'**avvenuta applicazione** delle richieste precedenti

E ancora, può opporsi in tribunale:

1. Per motivi che riguardano i suoi dati personali e la modalità della loro raccolta;
2. Il trattamento dei dati personali al fine dell'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, comunicazioni commerciali e ricerche di mercato.

Di seguito il modello di **esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali**

fornito dal Garante della Privacy (fonte <https://www.garanteprivacy.it>):

All'attenzione di[1]
(indicare il titolare del trattamento)

ESERCIZIO DI DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

(artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il/La

sottoscritto/a.....

nato/a a.....il....., esercita con la
presente richiesta i seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679:

1. Accesso ai dati personali

(art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto (*barrare solo le caselle che interessano*):

chiede conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano;

in caso di conferma, chiede di ottenere l'accesso a tali dati, una copia degli stessi, e tutte le informazioni previste alle lettere da a) a h) dell'art. 15, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679, e in particolare;

§ le finalità del trattamento;

§ le categorie di dati personali trattate;

§ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;

§ il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;

§ l'origine dei dati (ovvero il soggetto o la specifica fonte dalla quale essi sono stati acquisiti);

§ l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e le informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

2. Richiesta di intervento sui dati

(artt. 16-18 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto chiede di effettuare le seguenti operazioni (*barrare solo le caselle che interessano*):
 rettificazione e/o aggiornamento dei dati (art. 16 del Regolamento (UE) 2016/679);
 cancellazione dei dati (art. 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679), per i
 seguenti motivi (*specificare quali*):

- a) ...;
b) ...;
c) ...;

nei casi previsti all'art. 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679, l'attestazione che il titolare ha informato altri titolari di trattamento della richiesta dell'interessato di cancellare link, copie o riproduzioni dei suoi dati personali;

limitazione del trattamento (art. 18) per i seguenti motivi (*barrare le caselle che interessano*):

contesta l'esattezza dei dati personali;

il trattamento dei dati è illecito:

i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

l'interessato si è opposto al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 21, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

[illegible]

3.Portabilità dei dati[2]

(art. 20 del Regolamento (UE) 2016/679)

Con riferimento a tutti i dati personali forniti al titolare, il sottoscritto chiede di *(barrare solo le caselle che interessano)*:

ricevere tali dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;

trasmettere direttamente al seguente diverso titolare del trattamento (*specificare i riferimenti*

identificativi e di contatto del titolare:):
tutti i dati personali forniti al titolare;

un sottoinsieme di tali dati.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

4. Opposizione al trattamento

(art. 21, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto si oppone al trattamento dei suoi dati personali ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettera e) o lettera f), per i seguenti motivi legati alla sua situazione particolare (specificare):

5. Opposizione al trattamento per fini di marketing diretto

(art. 21, paragrafo 2 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto si oppone al trattamento dei dati effettuato a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il sottoscritto:

Chiede di essere informato, ai sensi dell'art. 12, paragrafo 4 del Regolamento (UE) 2016/679, al più tardi entro un mese dal ricevimento della presente richiesta, degli eventuali motivi che impediscono al titolare di fornire le informazioni o svolgere le operazioni richieste.

Chiede, in particolare, di essere informato della sussistenza di eventuali condizioni che impediscono al titolare di identificarlo come interessato, ai sensi dell'art. 11, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679.

Recapito per la risposta^[3]:

Via/Piazza

Comune

Provincia

Codice postale

oppure

e-mail/PEC:

Eventuali precisazioni

Il sottoscritto precisa (fornire eventuali spiegazioni utili o indicare eventuali documenti allegati):

(Luogo e data)
(Firma)

[1] Indirizzare al titolare del trattamento (ad esempio: banche, operatori telefonici, sistemi di informazioni creditizie, gestori di siti web, assicurazioni, strutture sanitarie, pubbliche amministrazioni, etc.), anche per il tramite del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), ove designato dal titolare.

[2] Per approfondimenti: Linee-guida sul diritto alla "portabilità dei dati" - WP242, adottate dal Gruppo di lavoro Art. 29, disponibili in www.garanteprivacy.it/regolamentoue/portabilita.

[3] Allegare copia di un documento di riconoscimento

In qualsiasi caso in cui il debitore veda violata la propria privacy può agire contro la società, ottenendo anche un risarcimento del danno, se e quando l'azione sia portata a termine al cospetto di un giudice, con autonoma causa di risarcimento e in presenza dell'avvocato. La sola denuncia all'Autorità Garante della Privacy infatti, basta solo a far condannare il colpevole, facendogli assegnare la salata multa del caso.

Lo stalking

Lo stalking, come tutti tristemente sappiamo, consiste in **un'attività persecutoria messa in atto da un soggetto nei confronti di un'altro**. Ad oggi lo stalking è considerato reato, ed è perseguibile dalla legge.

Ti starai chiedendo il perchè di questo paragrafo, ebbene, può capitare che alcuni recupero crediti facciano stalking tutte le volte che telefonano ripetutamente o che effettua chiamate minacciose, che ledono lo stato psicologico del debitore, cercando di instaurare stati d'ansia, soggezione o addirittura paura e così via.

Il reato di stalking è regolato dall'articolo 612 bis del codice penale, che prevede con la reclusione chiunque leda la libertà, la privacy, la serenità, l'equilibrio psicologico altrui.

Affinché quello attuato dalla società di recupero crediti possa essere definito stalking, bisogna che: le richieste di contatto corrispondano a determinati requisiti.

Il debitore che volesse quindi dichiararsi vittima di stalking, dovrà fornire delle **prove mediche che attestino i suoi stati di squilibrio psichico** (stati d'ansia, disagio etc...) dovuti al comportamento dello stalker, che l'hanno spinto a modificare le sue abitudini di vita. In questo modo si dà il via ad una querela nei confronti della società, che dopo un processo penale, può concludersi con il risarcimento dei danni.

Ma esiste anche un'altra strada.

Il debitore vittima di persecuzione telefonica può infatti avvalersi di quanto riportato all'interno dell'articolo 8 del decreto legge 23 febbraio 2009, numero 11, per richiedere al Questore un **"richiamo"** a carico della società di recupero crediti, responsabile di condotta scorretta.

A tal fine bisognerà **compilare un modulo** contenente le generalità della società incriminata, quelle dei testimoni, ed eventuali casi di violazione della privacy, tra cui telefonate effettuate in un luogo diverso dal domicilio del debitore.

Inviata la richiesta il Questore provvederà a convocare il presunto stalker e i testimoni richiedendo, nel caso in cui lo reputasse opportuno, ulteriori indagini agli organi investigativi in modo da acquisire ulteriori informazioni.

Una volta analizzati tutti gli elementi, il Questore potrà decidere se rigettare l'istanza, nel caso in cui le prove non fossero considerate sufficienti, o di procedere con il decreto di ammonimento.

Questo potrà comportare la sospensione della licenza per il recupero crediti, e il reato d'ufficio, in poche parole: se gli atteggiamenti scorretti dovessero continuare, il Questore potrà procedere con la denuncia presso la Procura della Repubblica.

Per quanto possa essere il recupero crediti ad attuare i comportamenti illeciti, sicuramente di sua spontanea volontà, agli occhi della legge è ritenuto corresponsabile anche il creditore che se ne è avvalso, in quanto è un suo obbligo vigilare sull'operato dei propri collaboratori.

I diritti del debitore

Ora che abbiamo le idee più chiare sul come, il quando e il perché una società di recupero

crediti operi, è arrivato il momento di soffermarci sui diritti che il debitore può vantare nei confronti di queste. In realtà, abbiamo accennato all'argomento più volte nelle righe precedenti, inserendo qualche informazione qui e lì al fine della salvaguardia del senso lineare del discorso.

Riteniamo quindi opportuno riassumere il tutto in un elenco puntato, che vi aiuti ad avere il tutto a portata di mano, con particolare attenzione ai casi più "gravi".

Iniziamo:

1. Il numero dal quale il call center del recupero crediti chiama deve essere **sempre visibile**.
2. L'operatore deve presentarsi **con nome, cognome ed indicando la società per cui opera**, evitando di utilizzare dei titoli di cui non dispone.
3. Non esiste una legge che fissi gli orari in cui il call center può contattare un debitore MA, il Garante della Privacy ha provveduto a redigere l'**elenco di quando NON può chiamare**, ovvero: dal sabato pomeriggio al lunedì mattina, festivi, fuori dagli orari ordinari di lavoro. Le telefonate non possono superare il numero di una ogni due giorni, e possono essere effettuate soltanto presso il domicilio del debitore.
4. Senza il consenso del soggetto moroso il call center **non può registrare la telefonata**, mentre il debitore gode di ogni libertà da questo punto di vista.
5. L'operatore del recupero crediti, sia telefonico che non, **non può utilizzare un linguaggio aggressivo** che, se ripetuto, rasenta l'accusa di stalking.
6. La **privacy** riguardante i dati sensibili del debitore deve essere rispettata
7. Ancora una volta, né operatori telefonici né "in carne ed ossa", possono rivelare **a terze persone** informazioni riguardanti la situazione debitoria del soggetto.
8. Il debitore ha diritto di essere informato sull'eventuale **trasferimento della sua pratica** a un recupero crediti all'altro, o della cessione di questa da creditore a recupero crediti
9. Vista la qualifica di dipendenti privati, il debitore **può rifiutarsi di parlare con gli impiegati del recupero crediti o di aprirgli la porta**.

Qualora l'operatore superi uno di questi limiti fissati dalla legge, va incontro a delle conseguenze civili e penali di una certa caratura.

La mancata comunicazione di avvenuta cessione del credito

Il debitore ha il diritto di essere informato su chi è in possesso del suo credito al momento. L'obbligo cade sulle spalle della società che ha acquisito il credito, ovvero quella di recupero crediti, che non sempre però lo onora. Anche nel caso in cui il credito venga ceduto più volte il debitore deve essere avvisato, con comunicazioni inviate tramite raccomandata A/R.

Nel caso in cui mancasse anche solo una di queste comunicazioni, l'ultima società cessionaria ha l'onere di dimostrare al debitore di essere la legittima titolare del credito, fornendogli una copia conforme all'originale di tutte le lettere di cessione precedenti.

Pertanto, onde evitare di cadere nella trappola di atteggiamenti illeciti, **il debitore deve sempre ricordarsi di richiedere gli attestati della titolarità del credito, tramite raccomandata A/R.** Nel caso sempre richiedere, tramite comunicazione A/R, che la società cessionaria fornisca gli attestati della titolarità del credito vantato. **In assenza di tali titoli, mai nessun giudice deciderà di agire nei confronti del debitore.**

Interessi maturati

Partiamo dicendo che questi si suddividono in tre diversi tipi:

1. **Legali**, ovvero il tasso d'interesse che viene fissato dal Ministro del Tesoro, con decreto pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale
2. **Convenzionali**, quelli che vengono fissati dalle parti in fase di contratto. Nel caso in cui questi superino la misura fissata dalla legge, la loro determinazione deve essere chiarita all'interno del contratto stesso
3. **Moratori**, quelli dovuti dal debitore in ritardo nel pagamento, e rappresentano una sorta di risarcimento che questi paga al creditore.

L'importo pagato dal debitore è ovviamente maggiorato di tutti e tre questi tipi di interesse, e non bisogna quindi stupirsi se risulta essere decisamente più alto di quello di partenza.

Per questo **rientra nei diritti del debitore la richiesta di un estratto cronologico di conto**, dal quale è possibile evincere gli interessi convenzionali, moratori e legali, in modo da poter controllare la correttezza dei calcoli effettuati

Una volta ottenuto il documento è bene sottoporlo al controllo di uno specialista, che potrà accertare che:

1. Non ci sia traccia di **anatocismo**, ovvero dei famosi interessi che generano interessi
2. Gli interessi moratori non superino la soglia dell'**usura**, fissata periodicamente dalla Banca d'Italia
3. Non siano stati commessi **errori di calcolo**

Come facciamo ad essere sicuri che la società a cui stiamo pagando sia quella giusta?

Beh, è un obbligo del debitore controllare, nel caso in cui non abbia avuto la possibilità di vedere la lettera di cessione del credito, e quella che certifichi l'esistenza del credito stesso. Bisogna quindi procedere ad inviare una comunicazione scritta alla società interessata, che rispecchi, grosso modo, l'esempio sottostante:

“Spettabile società,

le scrivo in riferimento alla comunicazione da voi inviata, inerente il recupero di un presunto credito, da voi vantato nei confronti della mia persona.

La prego quindi di inviarmi all'indirizzo specificato la seguente documentazione:

- lettera di cessione del credito*
- contratto originario di finanziamento*
- estratto conto cronologico*

Restando in attesa di vostre notizie, porgo i miei più cordiali saluti"

Ovviamente questa è solo una linea guida, l'importante è che la comunicazione sia effettuata per iscritto, ed inviata con documentata A/R. In questo modo, se la società dovesse decidere di ricorrere a vie legali per la riscossione del credito, il debitore potrà utilizzare la comunicazione in tribunale.

Capitolo 4

SOLUZIONI

Saldo e Stralcio e Rinegoziazione del debito

Una volta ottenuta tutta la documentazione:

1. La prima cosa da **valutare** se vuoi chiudere il tuo debito definitivamente con la possibilità di avere una riduzione, ed evitare il decreto ingiuntivo, è **la situazione economica complessiva** in cui ti trovi,

- bisognerà individuare quali sono **i beni che intendi conservare** e proteggere
- la presenza o meno di **fideiussori**
- le aspettative e gli **obiettivi**

2. Si passa poi, come detto, alla verifica dell'esistenza di **anomalie contrattuali** e, nel caso ci siano, si dovrà effettuare una **perizia** e subito inviare la contestazione tramite **diffida**.

3. Attendiamo poi la **risposta della banca o della finanziaria** in questione, che arriva entro 90 giorni.

In funzione di questa risposta e della strategia delineata, si decide tra attivare una mediazione o attendere la prima mossa della banca.

Durante questo arco di tempo sarai contattato da un'agenzia di recupero crediti, che come specificato nel paragrafo dedicato, non ha potere decisionale ai fini di una trattativa a saldo e stralcio ma solo intimidatorio.

Quindi è bene cercare di ridurre al minimo i contatti.

In seguito alla **decadenza del beneficio del termine** e la messa a sofferenza del credito, sarà poi possibile **chiudere a stralcio**, con uno sconto.

La soluzione che in genere consigliamo è quella del pagamento in un'unica soluzione, o al massimo dilazionata in 12 o 24 mesi.

Nel caso in cui non avessi disponibilità economica potrai:

- **Rinegoziare il debito** riducendo le rate mensili (con alcune finanziarie è possibile rinegoziare il debito residuo in 180 rate mensili) e magari ottenendo anche un risparmio sul debito presunto.
- **Opporti al decreto ingiuntivo** in caso di azione giudiziaria della banca e/o della finanziaria. In questo caso, contestando i requisiti del credito, generalmente una causa dura dai 3 ai 5 anni per il primo grado. Nelle more del giudizio sarà ancora possibile chiudere a stralcio o rinegoziare.

Modalità di pagamento del debito

Non è un caso aver deciso di riservare un paragrafo a sé alle modalità di pagamento, vista la delicatezza della questione.

Avere a che fare con la società di recupero crediti senza l'ausilio di uno specialista è un grande errore, visto che queste hanno il metaforico coltello dalla parte del manico. Ma, se proprio hai intenzione di fare da solo, è importante che tu sappia alcune cose.

Potrebbe capitare, come detto, che il recupero crediti proponga al debitore un accordo che preveda il **saldo e stralcio**, con consecutiva riduzione di importo e interessi o un piano di **rientro del debito**, che consiste in un piano di rateazione d'importo piccolo, a fronte di un periodo di tempo lungo.

In caso di saldo e stralcio il pagamento dovrà avvenire in tempi rapidi. La cosa migliore sarebbe effettuarlo in un'unica soluzione anche se è possibile anche fare uno stralcio dilazionato fino a 36 rate (a noi ad esempio è capitato di chiudere un saldo e stralcio passando da 66.000,00 a 33.000,00 euro con un pagamento in 36 mesi).

Per debiti di piccola entità quindi fino a 10.000,00 euro tendenzialmente richiedono un versamento in meno rate ad esempio 5 o 6 mentre per debiti notevolmente superiori dai 50.000,00 euro a salire si può parlare stralcio dilazionato con molte più rate (da 12 a 36 rate). Alcune finanziarie chiedono per gli stralci dilazionati un acconto del 10% della somma stralciata (ad esempio per un nostro cliente abbiamo chiuso uno stralcio passando da 55.000 euro a 22.000,00 e la finanziaria ha richiesto come prima rata un acconto del 10% e successive 23 rate mensili per il resto).

In genere quando accettano tali dilazioni richiedono maggiori garanzie e quindi dei titoli a garanzia del pagamento (cambiali).

Nel caso in cui invece, il debitore non avesse disponibilità economica per chiudere a saldo e stralcio nemmeno dilazionato, ci sarà la possibilità di **rinegoziare le rate** fino ad un massimo di 180 rate con alcune finanziarie.

Anche in questo caso la finanziaria chiederà maggiori garanzie dei pagamenti attraverso l'utilizzo delle cambiali.

E non finisce dopo aver pagato

Pagare non vuol dire essere fuori dai guai.

Prima di essere sicuri di non dover più rivedere la società di recupero crediti bisogna portare avanti degli adempimenti burocratici, che devono NECESSARIAMENTE essere svolti.

A meno che non vogliate dover ricominciare a pagare tutto da capo.

Pagare non basta, bisogna fare attenzione

Contrariamente a quanto si possa credere, come detto, limitarsi ad onorare il proprio debito non basta, per essere sicuro di non rivedere più la società di recupero crediti.

Al pari di quando si insiste con il negoziante per far sì che ci rilasci lo scontrino, bisogna sempre chiedere al recupero crediti una **liberatoria**, in modo da evitare di dover pagare due volte lo stesso debito.

Questa può essere considerata come una sorta di vera e propria ricevuta, e contiene la dichiarazione firmata del creditore, in cui afferma di ritenersi soddisfatto del rimborso concordato tramite la pratica di saldo e stralcio, comprensiva degli interessi legali e di mora, dovuti al ritardo nel pagamento e di ogni spesa legata alla procedura di recupero del credito.

MODELLO DI LETTERA DI STRALCIO

Spett.le
..... Spa
Sede legale
Via
..... - (..)

OGGETTO: c Finanziaria

Proposta transattiva - finanziamento n.

In nome e per conto del Sig., C.F., nato il a (....) ed ivi residente alla Via, Vi significo quanto segue:

PREMESSO CHE

- 1) che tra il Vs. Spett.le istituto di credito e la mia assistita è stato stipulato un contratto di finanziamento come indicato in oggetto;
- 2) che, da un ricalcolo effettuato sul finanziamento, risulta che le competenze pattuite (mora, penale di decadenza del beneficio del termine, estinzione anticipata e spese di esazione) al momento della stipulazione determinano il superamento del c.d. “tasso soglia” individuato dalla Banca d’Italia come riportato nella tabelle di seguito:

Tipologia contratto	Finanziamento personale
Finanziaria	Findomestic spa
Oggetto del contratto	prestito personale
Numero contratto	
Data stipula	
Importo netto erogato	
Durata del contratto	... anni
Modalità di pagamento	.. rate mensili da euro
Tasso di interesse applicato	tan% e taeg%
Tasso annuo effettivo (TAE)	non indicato in contratto
Spese e commissioni	assicurazione
Tasso di mora	..% annuo
Tasso soglia vigente stipula	%

<i>DETERMINAZIONE DEL TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE DEL CONTRATTO:</i>	Taeg ricalcolato:% Violazione: indeterminatezza per differenza tra il taeg indicato nel contratto e quello ricalcolato Sanzione: applicazione del tasso sostitutivo come previsto dall'art 117 co 4 Tub
<i>DETERMINAZIONE DEL TASSO USURARIO EX COMMA 4 ART.644 C.P. E NORMATIVA DI RIFERIMENTO:</i>	Considerando tutte le penali previste nel contratto si ha il superamento della soglia di usura con un tasso del% Sanzione: applicazione dell'art.1815 co 2

3) il mio assistito ha notevoli difficoltà economiche che le impediscono il pagamento delle rate.

4) vuole però adempiere alle proprie obbligazioni e onde evitare la presentazione dell'istanza di sovraindebitamento,
Tutto ciò premesso

SI PROPONE

a saldo e stralcio dell'intera posizione (di circa euro) l'importo di euro suddiviso nelle seguenti modalità:

-

Il mio assistito sarà liberato completamente dalle proprie obbligazioni ed entrambe le parti non avranno più nulla a pretendere in seguito al pagamento.

..... li

Firma

Prima di pagare sarà necessario che il creditore dichiari di essere il legittimo intestatario della somma, oppure allegare la lettera di cessione del credito avuta dal creditore originario.
In questo modo si azzererà il rischio di essere citati in tribunale in futuro per il pagamento di un debito già onorato.

MODELLO ACCETTAZIONE

Sig.

Via

..... - (..)

....., li ..-.-....

Distinti saluti

Oggetto: Nostri finanziamenti n°/ a nome

La presente per comunicare la nostra disponibilità ad accettare, in via del tutto eccezionale, la proposta per la chiusura a saldo e stralcio, avanzata nei termini descritti.

Restiamo, pertanto, nell'attesa di ricevere la contabile del bonifico di euro

E' inteso che la presente non costituisce modifica o novazione del pregresso rapporto che si riterrà, transattivamente risolto, esclusivamente con il versamento dell'intera somma concordata nei termini ed alle condizioni sopra descritte. In caso di mancato pagamento anche di un solo effetto l'accordo si riterrà risolto e riattiveremo, senza ulteriore preavviso, le azioni più opportune a tutela del nostro credito.

CSC

VIA

..... -

e.p.c.

Consegna a mano

..... Banca S.p.a