

IL RISPETTO DELLA PRIVACY NEL RECUPERO CREDITI

Protocollo comportamentale

L'attività di rintraccio, sollecito, gestione e recupero stragiudiziale del credito deve avvenire nel rispetto delle vigenti normative nonché dei principi di etica professionale indicati nel presente protocollo comportamentale.

L'incaricato, nell'espletamento delle proprie mansioni, deve garantire non solo l'efficacia dell'azione di recupero, ma anche la legittimità e assoluta professionalità del proprio operato.

Recupero crediti "domiciliare"

Anche se estranee all'ambito di applicazione del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), esistono alcune condotte riconducibili all'ambito riservatezza - seppur in senso lato - che ogni incaricato addetto al recupero domiciliare deve accuratamente evitare di porre in essere. Tali sono quei comportamenti, costituenti specifiche fattispecie di reato, concretamente idonei ad incidere sulla sfera privata del debitore, così come di seguito esposto.

Art. 614 c.p. Violazione di domicilio

"Chiunque s'introduce nell'abitazione altrui, o in altro luogo di privata dimora, o nelle appartenenze di essi, contro la volontà espressa o tacita di chi ha il diritto di escluderlo, ovvero vi s'introduce clandestinamente o con l'inganno, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni.

Alla stessa pena soggiace chi si trattiene nei detti luoghi contro l'espressa volontà di chi ha il diritto di escluderlo, ovvero vi si trattiene clandestinamente o con inganno.

Il delitto è punibile a querela della persona offesa.

La pena è da uno a cinque anni, e si procede d'ufficio, se il fatto è commesso con violenza sulle cose, o alle persone, ovvero se il colpevole è palesemente armato."

La lettura dell'art. 614 mostra come esistano due modalità di integrazione del delitto, consistenti:

1) nella condotta di chi si introduce nell'abitazione altrui, o in altro luogo di privata dimora, o nelle pertinenze di essi, contro la volontà espressa o tacita di chi ha diritto di escluderlo, oppure si introduca in tali luoghi clandestinamente o con l'inganno;

2) nella condotta di chi si trattiene nei suddetti luoghi contro l'espressa volontà di chi ha diritto di escluderlo o vi si trattiene clandestinamente o con l'inganno.

Non solo, pertanto, l'incaricato al recupero "domiciliare" deve avere cura di non introdursi nei luoghi di pertinenza del debitore senza il suo consenso, ma deve fare particolare attenzione ad allontanarsi prontamente da essi qualora invitato in tal senso. Una prolungata e non autorizzata permanenza, difatti, potrebbe integrare la fattispecie di reato appena descritta.

Art. 660 c.p. Molestia o disturbo alle persone

"Chiunque, in un luogo pubblico o aperto al pubblico, ovvero col mezzo del telefono, per petulanza o per altro biasimevole motivo, reca a taluno molestia o disturbo è punito con l'arresto fino a sei mesi o con l'ammenda fino a euro 516"

E' del tutto evidente come la struttura del reato renda applicabile la fattispecie in esame non solo al recupero crediti "domiciliare" ma anche a quello telefonico.

Se da un lato il tentativo stragiudiziale di componimento di una controversia non può certo ricondursi a "biasimevole motivo", è sul concetto di "petulanza" che pare opportuno, seppur sommariamente, appuntare l'attenzione.

E' così definibile, difatti, il modo di agire pressante, impertinente o ingiustamente vessatorio. Tali aggettivi, in nessun caso, devono poter essere accostati all'attività di un incaricato al recupero crediti, domiciliare o telefonico che sia.

Non esiste un parametro oggettivo per misurare la molestia e, pertanto, non è possibile identificare un numero di visite o di telefonate consentite.

La molestia, difatti, è considerata tale a seconda di come la condotta viene in concreto percepita dalla vittima: un debitore potrebbe richiedere un numero considerevole di contatti prima di consentire la chiusura positiva del mandato, mentre un altro potrebbe precludere, fin da subito, ogni possibilità di dialogo o di confronto.

L'incaricato, pertanto, deve porsi sempre in maniera garbata e collaborativa, consapevole del proprio ruolo di intermediario tra i diritti del creditore e le esigenze del debitore. Preso atto dell'inutilità del proprio intervento, verificata l'assoluta indisponibilità del debitore a transigere la controversia, l'incaricato deve astenersi dal porre in essere ulteriori attività e restituire la pratica all'azienda che lo ha incaricato, affinché possa essere assunta ogni opportuna decisione circa le modalità di prosecuzione del contenzioso.

Esaminate le predette fattispecie, e diffidato l'incaricato dal porre in essere alcun comportamento che possa essere ricondotto ad esse, è opportuno prestare attenzione alle disposizioni del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), applicabili alla fase di recupero domiciliare del credito.

L'incaricato deve cercare un confronto diretto con il debitore e accertarne, volta per volta, l'identità.

Solo qualora il debitore non risulti reperibile, l'incaricato potrà rivolgersi a terzi soggetti ma, salvo gli approfondimenti di cui al prosieguo del presente paragrafo, dovrà avere cura di **non comunicare ad essi alcun dato riservato riconducibile al debitore.**

A tal proposito, si fa presente che, ai sensi di quanto previsto dall'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali con provvedimento del 30 novembre 2005 è vietato comunicare "**ingiustificatamente**" a terzi dati riservati del debitore allo scopo di esercitare su quest'ultimo "**indebite pressioni**".

L'incaricato, pertanto, può confrontarsi con soggetti terzi, anche estranei al rapporto contrattuale, esclusivamente in presenza di una "giusta causa", vale a dire:

1) qualora i terzi si mostrino già a conoscenza delle ragioni debitorie per le quali è conferito mandato e si rendano disponibili a trattare la posizione per conto del debitore (circostanza piuttosto comune in relazione

a quei debiti – bollette, ratei di mutuo, crediti al consumo – che hanno una forte connotazione familiare e che, molto spesso, sono conosciuti e gestiti anche dai prossimi congiunti del debitore);

2) qualora i terzi, pur estranei al rapporto di credito, siano potenzialmente lesi dall'inadempimento del debitore e, pertanto, legittimati ad agire in via preventiva per evitare, anche a sé stessi, il maturare di ulteriori situazioni pregiudizievoli. Non v'è dubbio, difatti, che coloro che convivono con il debitore, pur formalmente estranei alle obbligazioni contrattuali, possano essere pesantemente coinvolti nelle conseguenze dell'inadempimento: si pensi alle conseguenze di un distacco di utenze o agli effetti di una esecuzione forzata, mobiliare o immobiliare. Nei confronti di tali soggetti, seppur legittima, la comunicazione di informazioni relative all'inadempimento può avvenire solo: a) in via sussidiaria, considerata la non reperibilità del debitore; b) con modalità tali da preservare la dignità e l'onorabilità del debitore stesso.

Al di fuori di queste ipotesi, l'incaricato deve rigidamente astenersi dal comunicare a terzi dati riservati riconducibili al debitore.

L'incaricato, nell'esecuzione del proprio mandato, può raccogliere esclusivamente i dati strettamente inerenti l'attività di gestione del credito, nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza dei dati raccolti rispetto alle finalità del trattamento. Deve avere cura di non consentire in alcun modo che altri abbiano accesso ai dati da esso custoditi e trattati per conto della società che gli ha conferito l'incarico.

L'incaricato deve avere sempre il massimo rispetto per la vita privata delle persone con cui viene a contatto nello svolgimento della propria attività. Deve, inoltre, custodire i dati oggetto del trattamento in luoghi non accessibili a persone non autorizzate.

Recupero Crediti Telefonico o Epistolare

Utilizzo degli strumenti messi a disposizione dell'operatore

L'operatore può utilizzare, secondo le modalità di seguito indicate, i seguenti strumenti:

- ☐ Telefono;
- SMS;
- ☐ E-mail;
- ☐ Fax.

Telefono: l'utilizzo del telefono, qualora non appropriato, potrebbe esporre l'incaricato a contestazioni di diversa natura e gravità. Ogni comunicazione diretta con il debitore deve essere improntata al rispetto della sua sfera personale, con ciò evitando condotte invasive, moleste, o minacciose.

Il debitore che manifesti contrarietà rispetto al tentativo di contatto, non può essere oggetto di telefonate ripetute: l'incaricato, in questi casi, deve limitarsi a rappresentare le ragioni creditorie della committente e le possibili conseguenze giuridiche derivanti dall'inadempimento.

Come già illustrato nella descrizione dell'attività di recupero "domiciliare", insistere con petulanza nella richiesta di pagamento potrebbe configurare una condotta molesta che l'incaricato deve in ogni modo evitare.

Non esistono limiti, ovviamente, al numero di telefonate che possono essere poste in essere nei confronti di un debitore collaborativo e che richieda egli stesso, per la definizione della pratica, ripetuti contatti telefonici.

Nella rappresentazione delle conseguenze derivanti dall'inadempimento, l'incaricato deve mostrare competenza e professionalità. Costituisce grave violazione del presente protocollo comportamentale la prospettazione di conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie (fallimenti per società non fallibili, distacchi di utenze non previsti da contratto, iscrizione di ipoteche su crediti irrisori ecc...).

L'operatore deve mostrare massima sensibilità nei confronti delle esigenze manifestate dal debitore accertandosi, di volta in volta, se la comunicazione telefonica può avere luogo o deve essere, al contrario, rinviata ad altro e successivo momento.

Ciò può accadere, per esempio, qualora il debitore si trovi sul luogo di lavoro o in contesti familiari che ostacolino lo sviluppo di una conversazione aperta e priva di imbarazzi di sorta.

Obiettivo primario dell'incaricato è quello di instaurare un rapporto diretto con il debitore, anche se il raggiungimento di tale risultato dovesse transitare attraverso il dialogo con soggetti estranei rispetto al rapporto obbligatorio.

Per questa ragione l'incaricato deve:

- accertare, per quanto possibile, l'identità del proprio interlocutore domandando conferma della sua anagrafica;
- qualora altri rispetto al debitore rispondano al telefono, chiedere di poter interloquire direttamente con esso;
- qualora il debitore non sia presente, domandare all'interlocutore in che momento poterlo rintracciare a quella medesima utenza;
- qualora il debitore non sia facilmente rintracciabile all'utenza conosciuta, domandare all'interlocutore un ulteriore recapito di rintraccio.

Quanto sopra senza comunicare a terzi, in assenza di "giusta causa", alcuna informazione riservata riconducibile al rapporto obbligatorio in essere.

Sulle ragioni che possono costituire "giusta causa" e legittimare la comunicazione di dati riservati del debitore a persone estranee al rapporto obbligatorio, si rimanda a quanto già argomentato in precedenza, in relazione al recupero crediti "domiciliare".

Qualora un recapito telefonico venga reperito attraverso fonte terza, estranea al rapporto obbligatorio, l'incaricato deve verificare con il debitore la sua disponibilità ad essere ivi contattato, segnalando nelle note del sistema informativo della società che l'ha incaricato l'eventuale contrarietà in tal senso manifestata.

La professionalità dell'incaricato dipende anche dal modo in cui questi si presenta, dal tono della conversazione e dalla proprietà di linguaggio utilizzata.

E' fatto divieto assoluto di presentarsi come dipendente o funzionario delle committenti, come membro di un ufficio legale, come procuratore stragiudiziale, come membro di un ufficio pre-contenzioso o attraverso l'uso di simili locuzioni e titoli, fuorvianti se non proprio fasulli.

E' ovviamente, altresì, vietato millantare titoli diversi da quelli effettivamente acquisiti.

L'incaricato deve presentarsi con il proprio nome. Il tono della conversazione deve essere sempre discreto e la comunicazione priva di qualunque indebita pressione o minaccia: le eventuali situazioni conflittuali devono condurre l'operatore ad interrompere quanto prima la conversazione, evitando che la stessa degeneri.

Controllo anagrafiche.

Capita di sovente che le informazioni trasmesse dalla committente ed utili a prendere contatto con il debitore si rivelino non complete, inesatte o non aggiornate.

In tutte queste circostanze, in prima battuta, potrebbe rivelarsi impossibile per l'incaricato stabilire un contatto diretto con il debitore.

Quando anche le fonti pubblicamente consultabili si rendessero inefficaci, pertanto, potrebbe rivelarsi necessario il ricorso a soggetti terzi, al fine di acquisire informazioni utili al rintraccio del debitore. I terzi, generalmente, sono vicini di casa di solito incontrati nel corso delle operazioni di recupero "domiciliari" o familiari del debitore i cui recapiti risultino presenti negli elenchi telefonici.

Tali operazioni di rintraccio sono legittime perché necessarie ai fini dell'esecuzione del mandato, perché indispensabili ad informare il debitore del contenzioso in corso e dei rischi connessi all'inadempimento e, all'occorrenza, perché richieste dalle committenti al fine di poter valutare l'opportunità e le modalità di eventuale prosecuzione della vertenza.

Non si può dimenticare, difatti, che tra i compiti dell'impresa incaricata del recupero stragiudiziale del credito, vi è anche quello di produrre una "*relazione negativa in ipotesi di mancato successo nell'attività di recupero utilizzabile anche per fini di deducibilità fiscale*" (Circolare Ministero dell'Interno n. 557/PAS/6909/12015 – testo integrale sul sito www.unirc.it).

Considerato che una delle condizioni previste per la deducibilità fiscale delle perdite è la dimostrazione dell'inesigibilità del credito, è evidente che la relazione dell'*outsourcer*, in caso di esito negativo del tentativo di recupero, debba rappresentare compiutamente una informazione rilevante quale quella inerente l'eventuale irreperibilità del debitore.

Per loro natura, tuttavia, le operazioni di rintraccio, ove mal eseguite, rischiano di recare danni considerevoli e disagi tanto all'immagine del debitore quanto ai terzi interpellati.

Per questa ragione, ogni contatto con soggetti terzi può aver luogo solo nel rigido rispetto delle seguenti regole comportamentali:

1) il terzo non può, ovviamente, essere oggetto di condotte insistenti e petulanti: ogni contatto, al contrario, deve essere improntato alla massima educazione. Qualora il terzo manifesti contrarietà, l'incaricato deve immediatamente, ma con garbo, interrompere il contatto.

2) fatta salva la comunicazione per "giusta causa" già esaminata in precedenza, non è mai possibile comunicare al terzo dati riservati del debitore.

3) ai fini delle operazioni di rintraccio, l'incaricato deve limitarsi a comunicare il proprio nome e a far presente il nominativo della persona cercata "*per importanti comunicazioni di carattere amministrativo che lo riguardano*". Qualora il terzo insista per ottenere maggiori dettagli circa la ragione della chiamata,

l'incaricato deve rifiutarsi di rispondere e interrompere quanto prima, ma sempre con garbo, la conversazione.

4) l'incaricato, qualora il terzo si renda a tal fine disponibile, può chiedergli di recapitare un messaggio al debitore. Tale messaggio non potrà, ovviamente, contenere alcun dato riservato ma solo il recapito dell'incaricato e la richiesta di essere ricontattati. Verificato, con estrema discrezione e nel rispetto della disponibilità manifestata dal terzo, l'effettivo recapito del messaggio, l'operatore non potrà in alcun modo replicare la medesima operazione con altri.

SMS:

I principi fin qui enucleati e le procedure descritte in relazione all'uso del mezzo del telefono sono applicabili anche ai cosiddetti SMS.

In considerazione della peculiarità dello strumento, tuttavia, si ritiene opportuno precisare quanto segue.

Il numero di telefono cellulare di un debitore può essere disponibile poiché conferito dal medesimo debitore o acquisito attraverso operazioni di rintraccio.

Qualora ottenuto attraverso operazioni di rintraccio, il numero di telefono cellulare del debitore può essere utilizzato, per l'invio di SMS, solo previa verifica della correttezza del recapito.

L'SMS può essere utilizzato, a seconda dei casi,

- A) per stabilire un contatto con il debitore;
- B) per sollecitare il pagamento degli importi dovuti;
- C) per esaudire specifiche richieste del debitore (comunicazione estremi di pagamento ecc...).

Considerato il potere potenzialmente invasivo dell'SMS, si ritiene che per finalità di contatto o di sollecito, in assenza di specifica autorizzazione del debitore, possa essere inviato un solo messaggio.

In relazione alla fattispecie di cui al punto C), l'operatore ha facoltà di inviare tanti messaggi, quanti ne siano richiesti dal debitore medesimo.

In ogni caso, a prescindere dalla finalità dell'invio, non possono essere inviati SMS al numero di telefono di un debitore che abbia manifestato espressamente la propria contrarietà all'uso, da parte dell'incaricato, di tale recapito.

Qualora tale contrarietà si manifesti, l'incaricato deve segnalare nel sistema informativo della propria azienda l'opposizione manifestata dal debitore affinché possa essere evitato ogni successivo inopportuno trattamento.

Il testo dell'SMS deve essere concordato con l'azienda.

EMAIL:

Al pari di quanto previsto in relazione ai cosiddetti SMS, anche l'indirizzo di posta elettronica potrebbe essere disponibile poiché conferito dal medesimo debitore o acquisito, successivamente al conferimento del mandato, attraverso operazioni di rintraccio.

Qualora ottenuto attraverso operazioni di rintraccio, l'indirizzo email del debitore può essere utilizzato solo previa verifica della correttezza del recapito (tale correttezza, come meglio si andrà ad argomentare, in taluni casi potrebbe facilmente desumersi dalla composizione dell'indirizzo medesimo).

Considerate le fattispecie precedenti:

- A) stabilire un contatto con il debitore.
- B) sollecitare il pagamento degli importi dovuti;
- C) esaudire specifiche richieste del debitore (comunicazione estremi di pagamento ecc...).

l'operatore, nel valutare l'utilizzabilità di un indirizzo elettronico, deve aver cura di analizzarne la natura e la provenienza.

La natura di un indirizzo di posta elettronica, vale a dire il suo carattere personale o professionale, è solitamente desumibile dal dominio.

Proprio il dominio, difatti, può offrire indicazioni circa la struttura aziendale di provenienza (es. nome.cognome@nomeazienda.it) oppure rilevare la natura personale del recapito (es. nome.cognome@gmail.com).

Per ciascuna delle finalità suelencate (contatto, sollecito o riscontro), l'indirizzo "professionale" può essere utilizzato solo se fornito direttamente dal debitore o, qualora acquisito successivamente al conferimento del mandato, verificata la sua non contrarietà all'uso.

Anche l'email "personale" può essere utilizzata, per ciascuna delle finalità suelencate (contatto, sollecito o riscontro) se fornita direttamente dal debitore o ottenuta la sua formale non contrarietà all'uso.

Tuttavia, in aggiunta rispetto all'indirizzo professionale, è consentito l'uso del recapito personale anche qualora la fonte sia estranea al debitore, a condizione che l'indirizzo risulti chiaramente riconducibile al debitore e contenga inequivocabili riferimenti al suo nome e cognome (es. nome.cognome@gmail.com, nomepuntato.cognome@gmail.com).

Qualora l'email fornita da terzi, al contrario, non sia chiaramente riconducibile al debitore (es. soprannome/acronimo@gmail.com), l'incaricato deve avere cura di verificarne la correttezza, attraverso ulteriori procedure di rintraccio e diversi sistemi di comunicazione.

Il testo dell'email deve essere concordato con l'azienda;

In particolare in relazione al numero di email di sollecito inviabili, si fa presente che l'operatore potrà inviare una nuova comunicazione, in relazione al medesimo mandato, solo per sollecitare un nuovo pagamento e qualora:

- la precedente email abbia generato un adempimento da parte del debitore;
- in relazione alla stessa fattispecie di debito, si sia verificato, successivamente, un nuovo inadempimento;
- l'utilizzo del recapito non sia stato precedentemente contestato dal debitore.

Un utilizzo diverso del recapito email deve essere espressamente concordato con il debitore (ad esempio, l'invio di comunicazioni "promemoria" all'approssimarsi di ogni scadenza di pagamento).

Al di fuori di queste ipotesi, un numero superiore di email di sollecito dovrà essere specificamente approvato dall'azienda, valutate le peculiarità del caso concreto.

In ogni caso, a prescindere dalla finalità dell'invio, non possono essere inviate e-mail all'indirizzo di un debitore che abbia manifestato apertamente la propria contrarietà all'uso, da parte dell'operatore, del proprio recapito.

Qualora si manifesti tale contrarietà, l'incaricato deve segnalare nel sistema informativo dell'azienda l'opposizione manifestata dal debitore, affinché possa essere evitato ogni successivo inopportuno trattamento.

FAX

Qualora il numero di fax risulti fornito direttamente dal debitore, in sede di conclusione del contratto originario o successivamente nel corso del mandato di recupero, nulla osta a che il recapito venga utilizzato dall'incaricato, sia per finalità di contatto che di sollecito o riscontro a richieste del debitore medesimo.

L'incaricato deve avere cura di segnalare l'eventuale opposizione del debitore all'utilizzo di tale recapito, anche se successivamente manifestata rispetto al conferimento, affinché l'azienda possa valutare l'interruzione delle attività di trattamento.

Qualora il numero di fax risulti acquisito attraverso fonti pubbliche o operazioni di rintraccio, prima di valutarne l'uso, per qualunque finalità, l'incaricato deve verificare la correttezza del dato attraverso l'utilizzo di diversi sistemi di comunicazione che possano consentirgli un contatto diretto con il debitore.