IO URLO IL

VOSTRO SILENZIO

Sempre più spesso i Cittadini si spaventano per le azioni di recupero .
Vediamo cosa possono davvero fare e come possiamo difenderci.

In Italia, sono in costante aumento le denunce contro le agenzie di recupero crediti che praticano lo stalking creditizio: ovvero le scorrettezza verso il debitore per il recupero delle somme insolute.

Come gia' visto, le spettabili società di recupero del credito, oggi, si preparano alla battaglia piu' aggressive che mai, spesso travalicando i limiti consentiti loro dalla legge.

Allo scopo di aumentare il recuperato, infatti, gli operatori telefonici di queste agenzie, compiono diversi abusi.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

Elenchiamo di seguito una lista degli illeciti piu' comuni:

- Violazione della legge numero 249/1997 (mancata mediazione/conciliazione)
- Omissioni e falsita'
- stalking
- Utilizzo improprio dei dati personali del debitore
- Affissioni illecite (avvisi di mora)
- Avvisi ed affissioni illegali

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

La legge numero 249/1997 prevede specificatamente che riguardo ai contenziosi in materia di telefonia, come anche di TV commerciali a pagamento come Sky o RTI Mediaset Premium, prima di adire a qualsiasi via legale le compagnie debbano obbligatoriamente tentare una conciliazione con la controparte.
In mancanza di questa, le societa' di recupero crediti non hanno titolo per rivolgersi direttamente al debitore e tentare il recupero del presunto credito.

Comunque, anche in presenza di un quadro normativo chiaro, non sembra facile per i consumatori capire come reagire di fronte a questi comportamenti.

Di seguito, alcuni semplici consigli per tutelarsi al meglio:

se non avete pagato una fattura da voi contestata e non e' stato effettuato il tentativo obbligatorio di conciliazione, le comunicazioni scritte delle societa' di recupero crediti non hanno giuridicamente valore: raccomandiamo di archiviarle come prova dell'illegittimita' del comportamento ma di non dare loro alcun seguito.

stesso discorso per e-mail e sms, riguardo ai quali va anche osservato che il loro utilizzo come recapito del debitore per l'invio di solleciti non legittimi potrebbe anche integrare una violazione del codice di protezione dei dati personali.

rispetto alle telefonate, rispondere solo alla prima dichiarando di essere in attesa del tentativo di conciliazione e che ulteriori e indebiti solleciti da parte loro verranno denunciati senza ulteriore avviso alle autorita' di competenza per i provvedimenti del caso.

riguardo alle azioni generali da porre in campo a tutela dei consumatori, il CTCU procedera' a segnalare quanto descritto alle autorita' AGCOM e AGCM affinché ne rilevino gli eventuali profili di illegittimita' e adottino provvedimenti e sanzioni conseguenti.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

omissioni e falsità

Innanzitutto, bisogna sapere che quando un'agenzia di recupero contatta il debitore deve sempre presentarsi e riferire immediatamente per conto di chi sta telefonando e per quale credito.
È diritto del debitore conoscere il nome dell'operatore, della societa' di recupero crediti e del creditore per il quale si sta tentando il recupero. Inoltre, il debitore deve sempre contattato da un numero visibile.

Gli agenti incaricati al recupero crediti non possono riferire al debitore informazioni false e/o ingannevoli al solo fine di intimorirlo.
In particolare, i soggetti incaricati al recupero non possono minacciare azioni o iniziative legali sproporzionate, puramente fantasiose o vessatorie, come ad esempio che il mancato pagamento dei DEBITI e' un reato e si rischia il carcere.
In realta', si tratta semplicemente di un inadempimento di natura civilistica che non configura mai illecito penale. Esso puo' dar luogo, al massimo, a un recupero crediti con l'UFFICIALE GIUDIZIARIO
Oppure, proseguendo, che il mancato pagamento del DEBITO puo' portare alla dichiarazione di FALLIMENTO

Non e' cosi',

ma e' sempre necessaria un'apposita procedura fallimentare, preceduta dall'emissione di un decreto ingintivo o di una sentenza che attesti l'esistenza del credito.
Altresi', non e' vero che al mancato pagamento puo' far seguito il pignoramento di beni mobili o immobili o addirittura dello stipendio.

Prima di tutto questo e' necessario che intervenga prima una sentenza o un decreto ingiuntivo e previo procedimento dinanzi al giudice. Percio', il debitore ricevera' comunque altri atti a casa e sara' sempre messo nella condizione di difendersi.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

Alcuni agenti poco ortodossi vi diranno che in caso di mancato pagamento sopraggiungera' l'esattore a casa vostra. In Italia, non esiste la figura dell'esattore per crediti privati. L'unica figura riconosciuta e' l'ufficiale giudiziario, che puo' intervenire con il pignoramento, ma solo e soltanto dopo una sentenza di condanna o un decreto ingiuntivo.

Infine, spesso le societa' di recupero crediti minacciano l'iscrizione del debitore nella banca dati della CRIF . Ricordiamo che questa procedura e' possibile solo se il debito e' stato contratto con una banca o una finanziaria. Negli altri casi, invece (per es. societa' telefoniche, della luce, paytv ecc.) non e' possibile alcuna segnalazione.

Stalking

Che cos'e' lo stalking da parte delle agenzie di recupero crediti? Si tratta, in pratica, dei contatti telefonici ripetuti, non graditi al destinatario ed intrusivi (detti anche del 'terzo tipo') che ingenerano nel debitore stati di soggezione psicologica, timore, ansia, paura e ai quali, troppo spesso, fanno ricorso gli addetti alla phone collection delle societa' di recupero crediti come metodologia di lavoro, quasi sempre al riparo dell'impunita'.
Una societa' di recupero crediti puo' incorrere nel reato di stalking (ed assumere, di conseguenza, la connotazione di stalker) quando un proprio dipendente integra nei confronti del debitore (non solo attraverso telefonate, ma anche ricorrendo ad sms, messaggi in chat e via e-mail) comportamenti reiterati nel tempo e tali da turbare la vittima, pregiudicandone le abitudini di vita.
Stalking vuol dire, letteralmente fare la posta. È un reato previsto dall'articolo 612 bis del codice penale che punisce con la reclusione chiunque metta in atto comportamenti tali da ledere la liberta', la privacy, la serenita', l'equilibrio psicologico altrui.
Le condotte che integrano lo stalking possono essere varie: appostamento, MINACCE , MOLESTIE ricatti, sorveglianza intrusiva.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

Per quanto attiene il contesto di cui ci occupiamo, lo stalking puo' anche prescindere da comportamenti di tipo fisico e consistere, coma abbiamo gia' accennato, in ripetuti contatti telefonici (o via e-mail, chat, Facebook ed altri social network) non desiderati dal destinatario.

Per poter essere considerati atti persecutori, le richieste di contatto da parte della societa' di recupero crediti devono essere reiterate (almeno piu' di due episodi, a parere DELLA CORTE DI CASSAZIONE . Penale – sentenza numero 6417 del 2010) e devono implicare documentate conseguenze negative sulla salute e sull'equilibrio psico-fisico della vittima.

Pertanto, il debitore che volesse dichiararsi vittima di stalking perpetrato da una societa' di recupero crediti e intendesse intraprendere azioni legali finalizzate alla condanna dello stalker ed al risarcimentodel danno patito dovrebbe poter esibire documentazione medica attestante uno stato di prostrazione. di ansia e di disagio emotivo, conseguente al comportamento adottato dallo "stalker", tale da indurlo a modificare le proprie abitudini di vita e a provocare un effetto destabilizzante sul proprio equilibrio psico-fisico e su quello dei propri familiari.

In pratica, si tratterebbe di proporre querela contro la societa' di recupero crediti, affrontare un processo penale e poi, in caso di condanna per stalking del soggetto querelato, procedere alla richiesta di risarcimento del danno in sede civile.

Ma, esiste un'altra soluzione per porre fine alle persecuzioni delle societa' di recupero crediti e degli esattori telefonici che in esse vi lavorano, troppo spesso incoraggiati e sicuramente mai sufficientemente dissuasi dal mettere in atto comportamenti al limite dello stalking verso i debitori .

Soluzione meno impegnativa, ma che non pregiudica la possibilita' per la vittima, di proporre querela in un momento successivo.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

Le norme di cui all'articolo 8 del decreto legge 23 febbraio 2009, numero 11 (convertito con modificazioni in legge 23 aprile 2009, numero 38) possono essere utilizzate, in particolare dal debitore vittima di persecuzioni telefoniche, per inoltrare al Questore (autorita' di pubblica sicurezza territorialmente competente) un'istanza finalizzata ad ottenere l'ammonimento (in sostanza un richiamo orale) della societa' di recupero crediti, oggettivamente responsabile della condotta in ambito lavorativo dei propri dipendenti, e la diffida a perpetuare azioni lesive della liberta', della salute, dell'equilibrio psico-fisico del debitore stesso.

Bastera' semplicemente compilare un modulo in cui andranno riportate le generalita' della societa' per conto della quale sono stati e/o vengono effettuati i contatti telefonici indesiderati e quelle dei testimoni che possano riferire dei toni utilizzati dall'addetto al recupero crediti, delle eventuali minacce profferite, dell'insistenza delle telefonate e del loro ripetersi nonostante l'invito esplicito a desistere, rivolto dal destinatario all'interlocutore.

utilizzo improprio dei dati personali

Le societa' di recupero crediti possono utilizzare solo i dati del debitore necessari all'esecuzione dell'incarico, come:

- dati anagrafici
- codice fiscale
- partita IVA
- ammontare del credito vantato (unitamente alle condizioni del pagamento)
- recapiti – anche telefonici – di norma forniti dall'interessato in sede di conclusione del contratto o comunque desumibili da elenchi o registri pubblici.

I dati personali dell'interessato, di regola, devono essere cancellati una volta che la pratica si e' conclusa e le somme dovute sono state recuperate.

Le societa' di recupero crediti NON possono utilizzare i dati del debitore non necessari all'esecuzione dello scopo. Ma non e' sempre cosi'.

Infatti, le modalita' di ricerca, presa di contatto, sollecitazione, o altrimenti connesse all'esazione della somma dovuta, si manifestano nelle forme piu' varie. Visite al domicilio o sul luogo di lavoro, sollecitazioni su utenze di telefonia fissa o mobile, comprensive dell'invio di messaggi sms di sollecito, comunicazioni telefoniche il cui contenuto a carattere sollecitatorio e' pre-registrato, poste in essere senza intervento di un operatore (con il rischio che soggetti diversi dal destinatario vengano a conoscenza del contenuto della chiamata). Invii di avvisi relativi all'apertura della procedura di recupero crediti tramite comunicazioni individualizzate, con l'inoltro di corrispondenza recante informazioni idonee a lasciar trasparire la situazione debitoria (ad esempio, plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" o locuzioni simili) relativa agli interessati o contenenti riferimenti suscettibili di indurre il destinatario in errore circa il valore e la provenienza dell'intimazione a pagare (usuale e' il ricorso a formule quali "preavviso esecuzione notifica" o il richiamo di norme di rito con il riferimento alla futura attivazione di "ufficiali giudiziari").

Non di rado, inoltre, l'attivita' preordinata al recupero crediti, coinvolge non soltanto il debitore, ma anche terzi, con modalita' tali da metterli a conoscenza di vicende personali riferite a quest'ultimo (ad esempio, familiari, conoscenti o vicini di casa, anche utilizzando recapiti non forniti al momento della stipula del contratto e non reperibili in pubblici elenchi).

Al fine di rendere conformi alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali i trattamenti effettuati nell'ambito dell'attività di recupero crediti il garante per la Protezione della Privacy, ai sensi dell'articolo 154, comma 1, lettera c, delCodice della Privacy prescrive ai titolari del trattamento l'adozione delle misure necessarie di seguito specificamente indicate, evidenziando che il creditore deve comunque adoperarsi affinché i principi richiamati con il presente provvedimento siano rispettati nell'attivita' materiale di recupero crediti, anche se affidata a terzi, e che gli interessati, ove i comportamenti tenuti in sede di recupero crediti integrino un illecito civile (per quanto attiene al profilo del risarcimento del danno eventualmente subito) o penale (in quanto suscettibili di integrare fattispecie di reato quali le molestie o le minacce), possono ricorrere all'autorita' giudiziaria ordinaria per i profili di rispettiva competenza.

avvisi ed affissioni illecite

Spesso, non riuscendo a contattare direttamente i debitori perché assenti durante una visita domiciliare, gli agenti di recupero crediti lasciano degli avvisi nella cassetta delle lettere, sulla porta di casa o sotto la porta del debitore.
Questi avvisi dovrebbero essere chiusi, magari in una busta o con l'utilizzo di una spillatrice, in maniera che non siano intelleggibili da estranei, ed indirizzati al debitore. Inoltre il contenuto del messaggio dovrebbe rispettare quanto disposto dal Garante per la Privacy in tema di recupero crediti.
Questa condotta, oltre a costituire una violazione del dettato del Garante per la Privacy, potrebbe andare ad integrare gli estremi per il reato di estorsione.
Il debitore che dovesse ricevere un avviso simile non dovrebbe gettarlo, ma anzi conservarlo gelosamente, stante la possibilita' di eventuali azioni nei confronti del recuperatore.
Inoltre, e' vietata l'affissione, ad opera di incaricati del recupero crediti, di avvisi di mora (o di sollecitazioni di pagamento) sulla porta del debitore, potendo tali dati personali venire a conoscenza di una serie indeterminata di soggetti con conseguente diffusione illecita di dati personali.

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

Per la stessa ragione sono vietati i messaggi lasciati nella segreteria telefonica, le cartoline postali o i plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" (o locuzioni simili).
azioni border line

violazioni della privacy

L'intervento del Garante giungeva al termine di accertamenti avviati dall'Autorita' a seguito di numerose segnalazioni sull'uso illecito dei dati personali nell'attivita'' di recupero crediti.
In particolare, come gia' visto, veniva lamentato come attraverso gli incaricati venissero messe in atto modalita' di ricerca, presa di contatto, sollecitazione al pagamento delle somme dovute, particolarmente invasive: visite a domicilio o sul posto di lavoro; reiterate sollecitazioni al telefono fisso o sul cellulare; telefonate preregistrate; invio di posta con l'indicazione all'esterno della scritta "recupero crediti" o "preavviso esecuzione notifica", fino all'affissione di avvisi di mora sulla porta di casa.
Spesso, inoltre, dati personali di intere famiglie risultavano inseriti nei data base del soggetto creditore o delle societa' di recupero crediti.
Fermo restando il diritto a riscuotere i pagamenti non effettuati, le societa' di recupero crediti devono rispettare i principi di liceita', di correttezza nel trattamento, di pertinenza, di finalita' dei dati e il dovere di informativa agli interessati.
In altri termini, ecco le norme :

1 non sono ammesse prassi invasive o lesive della dignita' personale. Per sollecitare ed ottenere il pagamento di somme dovute non e' 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;
2 non si deve far ricorso a telefonate pre-registrate perché con questa modalita' persone diverse dal debitore possono venire a conoscenza di una sua eventuale condizione di inadempienza;

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM

3 e' illecita l'affissione di avvisi di mora sulla porta di casa da parte degli incaricati del recupero crediti, modalita' questa che rende possibile la diffusione dei dati personali dell'interessato ad una serie indeterminata di soggetti;

4 non si deve rendere visibile a persone estranee il contenuto di una comunicazione, come puo' 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;

5 gli incaricati delle societa' 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.

I DIRITTI LI AVETE , FATELI RISPETTARE.

SE NON SAPETE FARLI RISPETTARE UNITEVI A NOI.

La presidenza pro tempore Andrea Fisco

ASSOCIAZIONE AVVOCATO IN FAMIGLIA IMPARIAMO INSIEME A DIFENDERCI
"Non dubitare mai che un piccolo gruppo di cittadini coscienziosi ed impegnati possa cambiare il mondo. In verità è l'unica cosa che è sempre accaduta."
MOBILE 338-8310374 OPPURE POSTA ELETTRONICA INFO@AVVOCATOINFAMIGLIA.COM