



REGIONE
LAZIO

Relatori:

Avv. Salvatore Fazio

Avv. Alessandro Di Lallo

RECUPERO CREDITI E PIGNORAMENTO: TUTELE E DIRITTI NEI CONFRONTI DELLE CHIAMATE MOLESTE DEL RECUPERO CREDITI

Finanziato nell'ambito del programma della Regione Lazio con fondi MIMIT – DM 31/07/2024 e DD 14/2/2025.



Indice

Il Recupero Crediti

Conoscere i propri diritti

Differenza tra Recupero Crediti e Pignoramento

Fonti normative

Chiamate moleste: i limiti di legge

Divieti imprescindibili imposti dalla legge

Quando la molestia diventa reato

Tutele e diritti operativi

Azioni legali a tutela del debitore

Il legame con il pignoramento

L'Ufficiale Giudiziario

Valutazioni conclusive



IL RECUPERO CREDITI

In un contesto economico complesso, le attività di recupero crediti hanno subito, nel tempo, un'impennata e, parallelamente, si sono evolute, a tali fini, le strategie di contatto. Purtroppo, non sempre queste strategie rimangono all'interno dei binari della legalità. Troppo spesso assistiamo a una vera e propria degenerazione dei metodi, che si trasformano in forme di pressione psicologica, insistenza ossessiva e, nei casi peggiori, aperte molestie.

CONOSCERE I PROPRI DIRITTI

Bisogna tracciare una linea di demarcazione netta tra ciò che un'agenzia di recupero crediti ha il diritto di fare e ciò che le è categoricamente vietato dalla legge. Spesso, l'arma più potente in mano a chi attua pratiche scorrette è la paura del debitore, alimentata dalla non conoscenza delle regole. Quando una persona conosce i propri diritti, la paura svanisce e l'interlocutore aggressivo perde ogni potere intimidatorio.

Il recupero crediti in Italia è un'attività lecita, ma deve rispettare rigorosi limiti imposti dalla legge e dal Garante della Privacy; non è attività lecita, di contro, quella concernente le chiamate incessanti, minatorie o che violano la riservatezza del debitore, potendosi configurare, in questi casi, il reato di molestie o addirittura di stalking.

Differenza tra Recupero Crediti e Pignoramento

Vi è una sostanziale differenza tra la forma di recupero del credito per via giudiziale, mediante attività poste in essere, rispettivamente, dall'avvocato – per mezzo dell'Ufficiale Giudiziario – e quella posta in essere dalla società di recupero crediti

Fase giudiziale e pignoramento

Il pignoramento scatta solo dopo un atto formale emesso dall'Autorità Giudiziaria, (di solito sentenza o decreto ingiuntivo che vengono detti titoli esecutivi) e la notifica dell'atto di precetto. Solo l'ufficiale giudiziario può procedere a pignorare i beni del debitore come gli stipendi, i conti correnti o gli immobili.

Recupero stragiudiziale

consiste nel tentativo di risolvere "bonariamente" una questione da parte di società di recupero crediti, la quale non ha alcun potere esecutivo: non sono ufficiali giudiziari, non possono pignorare beni, né entrare in casa senza consenso; si tratta di società private che possono procedere soltanto con dei solleciti verbali o scritti (telefonate, lettere), strumenti e modalità che spesso possono diventare molesti.



Fonti normative

- Non esiste un'unica legge sul recupero crediti, ma un impianto di tutele che attinge a diversi settori del nostro diritto.
- Il primo pilastro è la nostra Costituzione, che all'articolo 2 tutela i diritti inviolabili dell'uomo e all'articolo 32 protegge la salute, intesa anche come benessere e integrità psicofisica. Nessuna pretesa economica può giustificare la lesione della salute mentale o della dignità di un individuo.
- Il secondo pilastro è il Codice della Privacy, oggi integrato dal Regolamento Europeo GDPR. I dati personali del debitore, compreso il suo numero di telefono e le informazioni sul suo stato patrimoniale, non sono di pubblico dominio e non possono essere usati a piacimento.
- A questo si aggiunge un documento fondamentale: il Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 30 novembre 2005. Questo testo è una vera e propria "Bibbia" delle regole di condotta per il recupero crediti, in cui il Garante ha messo nero su bianco cosa sia lecito e cosa costituisca illecito.
- Infine, quando il limite viene superato in modo grave, entra in gioco il Codice Penale, in particolare con l'articolo 660, che punisce la molestia o il disturbo alle persone, e in casi estremi l'articolo 612-bis, relativo agli atti persecutori, comunemente noto come stalking.

CHIAMATE MOLESTE: I LIMITI DI LEGGE

E' fondamentale premettere un principio di onestà intellettuale: il debito va pagato e il creditore ha il diritto di agire. Ma c'è un modo e un limite. Oggi ci concentreremo esattamente su questo limite.

Tuttavia Il diritto di riscuotere un credito non autorizza l'agenzia di recupero a perseguire il debitore, né a violare il suo diritto alla dignità e alla privacy. Esistono delle regole ben precise, dettate dal Garante Privacy e dal Codice di condotta UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito), che le società di recupero crediti devono rispettare in maniera rigorosa, per non incappare in conseguenze giuridiche:

1. Orari di contatto

I contatti sono consentiti esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 21:00, ed il sabato, dalle 08:30 alle 15:00; sono vietati la domenica ed i giorni festivi in generale. Chiamare la mattina presto, la sera tardi, durante i giorni festivi o nelle ore dedicate ai pasti principali è una palese violazione della quiete domestica. Un operatore non può violare la sfera privata dei momenti di riposo del cittadino.

2. Frequenza massima

Le società di recupero crediti possono effettuare una telefonata al giorno e un massimo di tre conversazioni efficaci alla settimana; in caso di sfioramento di queste tempistiche, la Suprema Corte di Cassazione è intervenuta più volte, sanzionando quella condotta illecita ai sensi del Codice Penale. Quindi ricevere dieci, quindici telefonate al giorno dallo stesso mittente non è "sollecito", è stalking. Il Garante della Privacy ha chiarito che i contatti devono essere improntati a criteri di correttezza e moderazione. Chiamare ripetutamente, anche dopo che il debitore ha risposto e ha dichiarato la propria impossibilità temporanea a pagare, costituisce una molestia. Lo scopo di queste chiamate a raffica non è comunicare, ma sfinire psicologicamente la persona per indurla a pagare pur di far cessare il disturbo.

3. Identificabilità

L'operatore deve sempre identificarsi e non può usare numeri anonimi. Sono vietate anche le chiamate preregistrate senza operatore, salvo consenso dell'interlocutore. Molte agenzie utilizzano sistemi informatici che oscurano il numero del chiamante o, peggio, utilizzano numeri che simulano utenze cellulari private per indurre il cittadino a rispondere. La legge prevede che chi chiama per scopi commerciali o di recupero crediti debba rendere identificabile la propria linea. Il cittadino ha il diritto di sapere chi c'è dall'altra parte del telefono prima ancora di sollevare la cornetta, e ha il diritto di poter richiamare quel numero per chiedere spiegazioni o per esercitare i propri diritti di privacy.

DIVIETI IMPRESCINDIBILI IMPOSTI DALLA LEGGE

a) Divieto di contatti con terzi

Le società di recupero crediti non possono divulgare a vicini, parenti, amici o colleghi l'esistenza di un debito, poiché si tratta di una questione privata tra creditore e debitore. È vietato contattare il luogo di lavoro del debitore, salvo che sia strettamente necessario per rintracciarlo e senza mai rivelare il motivo della chiamata. Tra gli abusi più frequenti vi sono le telefonate a superiori, colleghi, vicini o familiari per segnalare il debito, pratiche che violano la privacy e possono arrecare danni personali e professionali al debitore.

b) Pressione indebita

Le società di recupero crediti non possono utilizzare toni intimidatori né prospettare conseguenze legali inesistenti o immediate, come pignoramenti, sequestri o altre misure esecutive non ancora autorizzate. Gli operatori non hanno alcun potere di eseguire pignoramenti, che possono avvenire solo a seguito di una specifica procedura giudiziaria. Le minacce infondate e il cosiddetto "terrorismo psicologico" costituiscono pratiche scorrette e potenzialmente illecite.

c) Obbligo di trasparenza

Il debitore ha diritto a ricevere una documentazione che dimostri l'esistenza e l'entità del debito, preferibilmente tramite raccomandata o PEC, prima di assumere qualsiasi impegno o accordo telefonico.

d) Utilizzo di registrazioni

Le chiamate preregistrate (robocall) sono considerate illecite quando non garantiscono che il messaggio sia ascoltato esclusivamente dal diretto interessato, con conseguente rischio di diffusione indebita di informazioni personali.

e) Visite domiciliari moleste

Gli incaricati delle società di recupero crediti non possono presentarsi presso l'abitazione o il luogo di lavoro del debitore con modalità intimidatorie. Essendo privati cittadini e non ufficiali giudiziari, non hanno alcun diritto di entrare nell'abitazione senza consenso. Il debitore può rifiutare l'accesso e, in caso di insistenza, comportamenti molesti o tentativi di esporlo pubblicamente, possono configurarsi violazioni di legge.



QUANDO LA MOLESTIA DIVENTA REATO

Superati certi limiti, andando, quindi, oltre le regole stabilite dalle norme vigenti, l'attività di recupero del credito sconfina nell'ambito del diritto penale, rendendo possibile, quindi, l'intervento dell'Autorità Giudiziaria, con la conseguenziale emissione dei provvedimenti di natura sanzionatoria. Infatti, nei casi più gravi, l'insistenza eccessiva delle agenzie di recupero crediti può integrare fattispecie di reato:

- **Art. 660 c.p. (Molestia o disturbo alle persone)**: telefonate frequenti, insistenti o effettuate in orari inopportuni per il recupero crediti possono integrare il reato di molestia. La giurisprudenza ha ritenuto particolarmente rilevante una condotta caratterizzata da numerose chiamate giornaliere e da insistenza tale da superare i limiti della correttezza, tutelando la privacy e la tranquillità del debitore.
- **Art. 612-bis c.p. (Stalking)**: quando le pressioni diventano ossessive e provocano un grave stato di ansia o costringono il debitore a modificare le proprie abitudini di vita, può configurarsi il reato di atti persecutori.
- **Responsabilità**: può essere chiamato a rispondere il titolare dell'agenzia di recupero crediti che non controlla adeguatamente le modalità operative dei propri dipendenti.
- **Sanzioni**: il reato di molestie è punito con l'arresto fino a sei mesi o con un'ammenda fino a 516 euro. Inoltre, il debitore che abbia subito molestie può chiedere il risarcimento dei danni non patrimoniali sia alla società di recupero crediti sia al soggetto creditore che ha conferito l'incarico.



TUTELE E DIRITTI OPERATIVI

- **Identificazione:** pretendere nome dell'operatore, della società e del creditore per cui agisce; annotare data, ora, numero e contenuto delle chiamate.
- **Registrazione:** il debitore può registrare le conversazioni a cui partecipa e utilizzarle come prova in caso di contestazioni o denunce.
- **Nessun riconoscimento verbale:** evitare di ammettere il debito telefonicamente, soprattutto se risalente nel tempo.
- **Richiesta di documentazione:** esigere che ogni richiesta di pagamento sia inviata per iscritto tramite raccomandata o PEC.
- **Diffida formale:** in caso di molestie, inviare una diffida all'agenzia e al creditore chiedendo la cessazione dei contatti telefonici e l'utilizzo esclusivo di comunicazioni scritte.



Azioni legali a tutela del debitore

Se la diffida non basta, si passa alle azioni amministrative e giudiziarie

- **Garante Privacy**: presentare un esposto per violazioni della privacy (contatti a terzi, chiamate indebite, diffusione di dati personali).
- **Querela penale**: denunciare molestie o stalking alle autorità quando le condotte sono insistenti e persecutorie.
- **Antitrust (AGCM)**: segnalare pratiche commerciali scorrette o comunicazioni ingannevoli.
- **Revoca del consenso**: richiedere formalmente di essere contattati solo per iscritto (posta o PEC).
- **Risarcimento danni**: agire in sede civile contro agenzia e creditore per ottenere il risarcimento dei danni subiti.



Il legame con il pignoramento

Per completare il quadro, dobbiamo smontare la minaccia più frequente utilizzata dai call center: il pignoramento. È fondamentale capire come funziona questa procedura per comprendere l'assoluta impotenza legale di un operatore telefonico.

Il pignoramento è l'atto con cui ha inizio l'espropriazione forzata dei beni del debitore. Ma per arrivare a un pignoramento, la legge impone un iter rigido, formalizzato e presidiato dall'autorità giudiziaria. Nessun privato può saltare questi passaggi.

Il percorso legale si articola in quattro fasi inderogabili:

a) Il Titolo Esecutivo: Il creditore non può pignorare nulla se non ha in mano un documento ufficiale che attesti il suo diritto in modo incontrovertibile. Questo documento può essere una sentenza di un giudice, un decreto ingiuntivo non opposto, oppure una cambiale, un assegno o un atto notarile (come il contratto di mutuo). L'agenzia di recupero crediti non ha un titolo esecutivo; gestisce solo una pratica interna.

b) La Notifica del Titolo: Questo documento deve essere notificato legalmente al debitore tramite ufficiale giudiziario o PEC. Non basta una telefonata, non basta una lettera semplice.

c) L'Atto di Precetto: Insieme al titolo esecutivo, o successivamente, va notificato l'atto di precetto. Si tratta dell'ultimo avviso formale. La legge dice al debitore: "Hai 10 giorni di tempo per pagare questa cifra, altrimenti procederemo con l'esecuzione forzata".

d) Il Pignoramento vero e proprio: Solo dopo che sono trascorsi infruttuosamente i 10 giorni del precetto, e non oltre i 90 giorni, il creditore può chiedere l'intervento dell'Ufficiale Giudiziario.



L'Ufficiale Giudiziario

L'Ufficiale Giudiziario è un funzionario dello Stato, un pubblico ufficiale dell'ufficio esecuzioni del Tribunale. È l'unica figura che può presentarsi a casa per pignorare i beni mobili, o che può firmare l'atto di pignoramento presso terzi (per bloccare il conto corrente o una quota dello stipendio o della pensione nei limiti di legge).

Quando l'operatore del call center dice al telefono: "Domani veniamo a pignorarle la televisione", commette un'idiozia giuridica. Non solo non ha il titolo, ma non ha la qualifica. Se un dipendente di una società privata si presentasse a casa vostra per sottrarvi un bene, non starebbe facendo un pignoramento: starebbe commettendo un furto o un'estorsione.

Capire questo meccanismo significa togliere ogni potere contrattuale al recupero crediti aggressivo. La risposta corretta da dare a chi minaccia un pignoramento telefonico è: "Proceda pure per le vie giudiziarie, attendo la notifica degli atti ufficiali". Davanti a questa risposta, l'operatore capisce di trovarsi di fronte a una persona informata e solitamente interrompe l'atteggiamento aggressivo.



VALUTAZIONI CONCLUSIVE

In conclusione, sul punto, il principio generale è che il debito non cancella la dignità della persona.

Abbiamo visto che, se da un lato il creditore ha il legittimo diritto di tentare il recupero delle somme dovute dal debitore, dall'altro questo diritto incontra un limite invalicabile: il rispetto della privacy, della tranquillità domestica e della correttezza professionale.

Nel rammentare il principio secondo il quale "il rispetto della legge è un obbligo che ricade su tutti, creditori inclusi", si evidenzia come la tutela contro il recupero crediti aggressivo non miri a "scappare" dai propri debiti, ma a garantire che la risoluzione delle pendenze economiche avvenga in un quadro di legalità e civiltà. Un debitore informato è un debitore che non si lascia intimidire e che può negoziare soluzioni sostenibili, come il saldo e stralcio o i piani di rientro, senza rinunciare alla propria serenità.

La vulnerabilità economica o il momento di difficoltà finanziaria che un cittadino può attraversare non cancella i suoi diritti civili, la sua dignità e la sua protezione da parte dello Stato. Essere in debito non è un reato. È una condizione civile che va risolta nelle sedi civili.

Il modo migliore per gestire un debito insoluto non è nascondersi, non è non rispondere mai al telefono vivendo nell'ansia, ma non è nemmeno subire passivamente le urla o le minacce di un call center. La strada corretta è spostare il confronto sul piano della formalità scritta e della civiltà.

Quando si viene contattati, occorre pretendere la documentazione scritta del debito. Una volta verificato che il debito esiste ed è corretto nell'importo, si può avviare una trattativa seria, magari facendosi assistere da un legale o da un'associazione di consumatori, proponendo ad esempio un piano di rientro rateale o una procedura di saldo e stralcio, ovvero un accordo in cui si offre una cifra inferiore in cambio della chiusura definitiva della pratica. Ma tutto questo deve avvenire tramite canali ufficiali, per iscritto, con accordi firmati da entrambe le parti.

La legge protegge chi si protegge. La conoscenza delle tutele contro le chiamate moleste, del ruolo del Garante della Privacy e della reale procedura di pignoramento restituisce al cittadino il controllo della situazione. La serenità personale e familiare è un bene prezioso che nessuna agenzia di recupero crediti ha il diritto di violare.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



REGIONE
LAZIO