

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 luglio 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 19 marzo 2014, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. con socio unico, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo (d'ora in avanti "Geri"). La società, che ha come oggetto sociale l'organizzazione e l'effettuazione di tutte le operazioni finalizzate alla gestione ed al recupero dei crediti, al 31 dicembre 2013 ha un fatturato pari a 25.509.516 di euro ed è in utile d'esercizio.

2. ELLIOT S.r.l. con socio unico, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo (d'ora in avanti "Elliot"). La società, che ha come oggetto sociale l'organizzazione e l'effettuazione di tutte le operazioni finalizzate alla gestione ed al recupero dei crediti, al 31 dicembre 2013 ha un fatturato pari a 6.804.355 di euro ed è in utile d'esercizio.

3. ADUC, in qualità di segnalante.

4. MOVIMENTO CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

5. ASSOCIAZIONE CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

6. CONFCONSUMATORI, in qualità di segnalante.

7. GUARDIA DI FINANZA, in qualità di segnalante.

8. CTCU, in qualità di segnalante.

9. ASSOCIAZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

10. FEDERCONSUMATORI, in qualità di segnalante.

11. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

12. ADICONSUM, in qualità di segnalante.

## **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

13. Il procedimento concerne il comportamento consistente nell'inoltro a consumatori di solleciti di pagamento con modalità scorrette e di comunicazioni che invitano a chiamare un numero telefonico a pagamento. Nello specifico, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e segnalazioni della Guardia di Finanza, di varie associazioni di consumatori e di numerosi consumatori, una settantina circa, pervenute, in particolare, a fine 2013 e ad inizio 2014, la Geri avrebbe:

- sollecitato, a mezzo missive, mail, telefonate ed sms, il pagamento - su incarico di diversi committenti - di presunti crediti, non dettagliati o infondati o prescritti o comunque contestati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali o specificando che *“al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all’indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro”*. In alcuni dei più recenti solleciti emerge, inoltre, che il recupero dei crediti sarebbe stato commissionato dalla Elliot, società che ha acquistato la titolarità, dal marzo 2013, come indicato nelle missive inoltrate ai diversi consumatori, del credito originariamente vantato e cedute da altri professionisti (e, nello specifico, da Vodafone Omnitel B.V., che dall’ottobre 2012 ha incorporato per fusione TeleTu S.p.A.). Nelle stesse comunicazioni, è previsto, altresì, che la stessa Elliot valuterà il ricorso all’azione giudiziaria più opportuna da intraprendersi per il recupero del credito vantato. Molti dei crediti riportati nei predetti solleciti di pagamento del 2013 riguardano posizioni debitorie risalenti ad oltre cinque anni rispetto all’originario rapporto di consumo e, quindi, prescritti o relativi a crediti per attivazioni di servizi di telefonia che i consumatori evidenziano di non avere mai effettuato;

- invitato i consumatori a contattare una numerazione a pagamento. In particolare, avrebbe:

1) inviato solleciti di pagamento, a mezzo missiva o mail, spingendo a contattare, *“per eventuali comunicazioni”*, il numero 895. 895. 8915, numerazione che risulta sottoposta, come ivi stesso specificato, ad una onerosa tariffazione (*“il costo della chiamata da rete fissa è di 96 centesimi al minuto + 12 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa. Il costo massimo da rete mobile è di 1,56 euro al minuto + 15 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa.”*);

2) inviato alcuni sms invitando i destinatari a chiamare un numero a pagamento per effettuare delle *“verifiche amministrative”*. Nello specifico, un messaggio riporta l’indicazione *“La preghiamo cortesemente di contattarci per urgenti verifiche amministrative che la riguardano al numero 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx”* e un altro *“in relazione alla sua pratica dopo numerosi tentativi di contatto senza alcun riscontro avvisiamo della prossima azione legale. 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx”*.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

14. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 17 febbraio 2014 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6549 *nei confronti dei professionisti* per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

15. In tale sede, è stata, in particolare, ipotizzata l'ingannevolezza e aggressività del comportamento descritto in quanto contrario alla diligenza professionale e idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui è diretto, nonché aggressivo in quanto - mediante indebito condizionamento - idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

16. Con provvedimento del 19 marzo 2014 è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, disponendo, per i professionisti, la sospensione di ogni attività di inoltro dei citati solleciti di pagamento con le predette modalità scorrette, rilevando:

- sotto il profilo del *fumus boni iuris*, che i professionisti, al fine di tentare di recuperare presunti crediti, hanno inoltrato a diversi consumatori i suindicati solleciti di pagamento o invitato gli stessi a chiamare un numero a pagamento, potendo ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto o ad effettuare una chiamata ad una numerazione speciale a sovrapprezzo subendo i relativi oneri economici aggiuntivi;

- sotto il profilo del *periculum in mora*, l'attualità della condotta consistente nell'inoltro dei solleciti di pagamento con le predette modalità scorrette - volti a ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto - caratterizzata da un elevato grado di offensività ed aggressività, con il rischio che potesse continuare ad arrecare grave danno ai consumatori nelle more del procedimento.

17. I professionisti hanno depositato le proprie memorie difensive in data 24 febbraio, 7 marzo e 30 maggio 2014, nonché relazione d'ottemperanza al provvedimento di adozione della misura cautelare in data 10 aprile 2014.

18. In data 22 maggio 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

## **2) Le evidenze acquisite**

19. Nel corso del procedimento si è rilevato che:

- le due citate società, attive nella gestione ottimizzata del credito commerciale, sono partecipate dalla controllante GERI HDP S.r.l. che, in qualità di capogruppo, svolge attività di indirizzo, controllo e direzione generale in attività di diversa natura;

- molti crediti di cui viene sollecitato il pagamento sono infondati;

- Geri, delegata all'esazione di crediti di terzi, prospetta, in taluni dei solleciti di pagamento inoltrati, il potenziale ricorso - in caso d'inadempimento - da parte del titolare del credito a forme di tutela in sede giudiziaria, specificando che il committente *“si riserverà di procedere in via giudiziale al fine di tutelare le proprie ragioni”* o *“procederà per tutelare i propri interessi presso le sedi più opportune”* o *“valuterà il ricorso all'azione giudiziaria più opportuna da intraprendere per il recupero del credito vantato”* o *“potrà procedere senza ulteriore preavviso alla tutela dei propri diritti presso la competente Autorità giudiziaria”* e, in altri, che *“al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all'indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro”*;

- Elliot ha incaricato Geri di svolgere le attività di recupero dei crediti acquisiti dalla società Vodafone, di gestire le relative posizioni e di esigere ed incassare i crediti, in nome e per conto della stessa Elliot, riconoscendole un compenso del 30% da calcolarsi sugli importi recuperati;

- i richiamati crediti della società Vodafone N.V sono stati ceduti ad Elliot con contratto di cessione di credito *“pro soluto”*, sottoscritto in data 29 marzo 2013, trasferendo un portafoglio di crediti individuati in blocco pari a n. 374.308 posizioni, per un valore totale nominale di milioni di euro a fronte di un corrispettivo di migliaia di euro *[omissis]*<sup>1</sup>, derivanti da *[omissis]* e in

---

<sup>1</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

relazione al quale la cedente ha specificato di non garantire l'esistenza dei crediti e di non rispondere di crediti non azionabili;

- con riferimento al citato esonero di responsabilità, in particolare, il contratto prevede che, per crediti “inesistenti”, debbano intendersi, ai termini di contratto, [omissis] mentre, per crediti “non azionabili”, [omissis];

- il contratto prevede, inoltre, che [omissis];

- dalla documentazione agli atti si rileva che i diversi solleciti di pagamenti sono stati inoltrati dalla fine del 2010 all'inizio del 2014 per quanto le segnalazioni agli atti risultano esser pervenute, in particolare, nel corso del 2013, soprattutto a fine 2013, e all'inizio del 2014;

- il numero telefonico indicato non è più operativo e la prassi relativa non è più attuata dalle società essendo stata posta in essere solo nel periodo da ottobre 2010 a febbraio 2011.

### ***3) Le argomentazioni difensive dei professionisti***

20. Nel corso del procedimento i professionisti - nell'evidenziare che le procedure per la gestione delle attività di recupero credito sono oggetto di certificazione, le operazioni di recupero crediti sono svolte con modalità definite e volte ad una particolare tutela dell'utenza e che Geri, inoltre, ha aderito all'Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito (“UNIREC”) impegnandosi ad osservare regole di professionalità ed etica nello svolgimento dei propri mandati - hanno riportato quanto segue.

21. La società Geri ha rilevato che:

- opera mediante protocolli standardizzati, per i quali la procedura si differenzia a seconda che si tratti di crediti inferiori o superiori ad €600,00, e, nello specifico:

1) per i crediti aventi un importo superiore il procedimento prevede: a) l'invio di una lettera di sollecito ove si propone un pagamento a rate; b) un secondo sollecito, a mezzo mail, con l'indicazione di numeri telefonici, non sottoposti a tariffazione speciale, ove poter contattare direttamente Geri; c) l'invio di un terzo sollecito, via sms, ove viene indicata la possibilità di rateizzo del credito e l'indicazione dei numeri telefonici ove poter contattare direttamente la società;

2) per importi inferiori, invece, è previsto: a) l'invio di una prima lettera di sollecito; b) l'invio di una seconda lettera di sollecito con avviso della possibile visita di un esattore; c) una terza lettera di sollecito, inviata a mezzo legale; d) una lettera di proposta di saldo e stralcio del credito; e)

l'invio di un messaggio ove si segnala la possibilità di procedere ad un pagamento rateizzato del credito;

- negli anni 2011/2014, ha gestito, con riferimento a tutte le mandanti da cui è stata incaricata, un numero complessivo di pratiche pari a 6.755.859 su cui si sono registrate 94.473 contestazioni da parte dei consumatori e solo 77.614 sono risultate fondate;

- la società non è in grado di stabilire le motivazioni per le quali le contestazioni possono risultare fondate. Invero, a fronte del contratto stipulato con Geri, le mandanti possono autorizzare la società ad accedere ai dati dei propri clienti e, secondo il *modus operandi* proprio della società, gli operatori effettuano delle verifiche per evidenziare le posizioni di credito ancora aperte e, a conclusione, avviano le procedure per il recupero del credito ancora esistente. Qualora, a fronte della missiva inviata dalla società, il cliente contesti il credito vantato, quest'ultima effettua nuove verifiche interne al fine di valutare se la contestazione sollevata abbia gli estremi della fondatezza e, nell'ipotesi in cui appaia fondata, comunica la circostanza alla mandante. Sarà quest'ultima a decidere sul da farsi nelle fasi successive;

- la corrispondenza oggetto di contestazione consiste nell'invio ai debitori di lettere di diffida e costituzione in mora e, in tale contesto, il preannuncio del potenziale ricorso da parte del titolare del credito a forme di tutela in sede giudiziaria previsto nei solleciti di pagamento in forma di lettera risulta legittimo, rientrando tale facoltà nelle prerogative del creditore che Geri si trova solo a palesare quale soggetto esattore autorizzato. Non si può configurare, pertanto, alcuna minaccia nell'esercizio della propria attività;

- la rappresentazione di una possibile visita di un esattore avviene solo dopo un primo contatto con il soggetto debitore e tale forma di esazione rientra tra gli interventi volti ad ottenere, in via conciliativa, il pagamento di una somma dovuta;

- da tempo è attiva una procedura di verifica interna a fronte della quale, in ogni caso di contestazione circa l'esistenza del credito, si sospende in via precauzionale ogni attività di sollecito stragiudiziale sino al riscontro delle società clienti titolari del credito. In ottemperanza al provvedimento di adozione della misura cautelare adottato dall'Autorità, ritenendo tale procedura perfettibile, la società ha attuato opportune migliorie e, premesso che l'eventuale visita di funzionari presso il domicilio del debitore è finalizzata esclusivamente ad una possibile definizione bonaria della posizione, ne ha evidenziato meglio tale finalità;

22. La Geri e la Elliot, con riferimento ai crediti ceduti da Vodafone, hanno rilevato che:

- hanno fatto legittimo affidamento sulla bontà dei crediti, tutti risultanti attivi come da bilancio depositato ed inerenti a servizi regolarmente svolti e fatturati dalla cedente. All'atto della cessione dei crediti, nessuno di tali crediti risultava infondato o prescritto e le attività di esazione sono state svolte su crediti determinati e determinabili;
- per quanto il contratto reciti che *“in deroga all'art. 1226 cc, il cedente non garantisce l'esistenza e consistenza del credito”*, Vodafone rimaneva tenuta al fatto proprio, ossia alla bontà della rappresentazione del credito esistente, liquido ed esigibile secondo il generale principio di buona fede e di rappresentazione contabile;
- solo a seguito dell'avvio dell'attività di esazione è emersa la sussistenza di crediti effettivamente inesigibili o prescritti e le società si sono premurate di comunicare l'errore sull'esigibilità dei crediti.

23. La società Elliot, inoltre, ha rilevato che:

- non le possono essere imputate condotte contrarie alla normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, ritenendosi completamente estranea alle presunte *“modalità scorrette”* utilizzate, essendosi limitata ad incaricare Geri per lo svolgimento dell'attività di recupero dei crediti acquistati da Vodafone;
- la corrispondenza oggetto di contestazione consiste nel semplice invio ai debitori di lettere di diffida e costituzione in mora e si ritiene legittimo preannunciare il possibile ricorso a forme di tutela giudiziaria, rientrando tale facoltà nelle prerogative del creditore. Non si può configurare alcuna minaccia nell'esercizio dell'attività;
- sul retro delle lettere si allega sempre il dettaglio della fattura e del credito vantato nei confronti del cliente e i termini inseriti nelle lettere di sollecito servono ad avvisare il consumatore della possibilità che il suo debito transiti ad un livello successivo di gravità in caso di mancata contestazione e/o adempimento;
- nell'esecuzione del contratto relativo ai crediti di Vodafone, ha agito in buona fede, ponendo legittimo affidamento sulla valenza probatoria dei documenti ricevuti a sostegno dell'esistenza dei crediti acquisiti. A seguito dell'invio delle prime missive la società, tuttavia, si è vista contestare da alcuni debitori la sussistenza del credito originariamente vantato dalla Vodafone con riferimento al merito stesso delle forniture ed all'attivazione medesima dei servizi, risultando, per numero e quantità, del tutto anomale



rispetto alle statistiche operative e gestionali sperimentate dall'azienda, per cui veniva immediatamente sospesa l'attività di invio delle missive di esazione al fine di assicurare le verifiche del caso;

- la percentuale di pratiche contestate, rispetto al totale di quelle lavorate, è stata pari al 2,01%. Tale numero, tuttavia, per quanto percentualmente esiguo, è risultato comunque sufficiente per assicurare le procedure di verifica dei crediti portati ad esazione. Il predetto blocco della procedura di recupero è avvenuto prima della comunicazione di avvio del procedimento in oggetto e il totale delle missive inviate è stato di 145.793 su un totale di 374.308 crediti oggetto di cessione;

- ad esito dei controlli, Elliot invitava Geri a predisporre delle missive di scuse per il disagio arrecato ai debitori e la stessa Geri si è premurata di inviare una missiva all'Adiconsum - informandola dei fatti e dando la propria totale disponibilità per la soluzione del caso - e di mettere a disposizione un numero telefonico di assistenza direttamente contattabile dai debitori interessati;

- da tempo è attiva una procedura di verifica interna a fronte della quale, in ogni caso di contestazione circa l'esistenza del credito, si sospende in via precauzionale ogni attività di sollecito stragiudiziale sino al riscontro delle società clienti titolari del credito. In ottemperanza al provvedimento di adozione della misura cautelare, ritenendo tale procedura comunque perfettibile, si impegna ad attuare opportune migliorie.

24. Con riferimento all'inoltro di comunicazioni che invitano a chiamare un numero telefonico a pagamento, la società Geri ha rilevato, altresì, che la fattispecie contestata risale al 2010/2011 e non può essere oggetto del presente procedimento in quanto priva dei requisiti di concretezza e attualità e perché per le relative segnalazioni vi è stato già un iter pre istruttorio (rappresentato, tra l'altro, da richieste di informazioni e dalla relativa produzione documentale, risalenti a quel periodo) conclusosi con un non luogo a provvedere ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 6, comma 1 (*"L'avvio dell'istruttoria è disposto entro il termine di 180 giorni dalla ricezione dell'istanza di intervento"*), e 5, comma 2 (*"Qualora non venga avviato il procedimento nel termine indicato dall'articolo 6, comma 1, la fase preistruttoria si intende chiusa con non luogo a provvedere"*), del Regolamento.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

25. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite mezzi di comunicazione elettronica, in data 12 giugno 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

26. Con parere pervenuto in data 14 luglio 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- le comunicazioni effettuate dai professionisti e finalizzate a recuperare i crediti, avuto riguardo ai diversi mezzi e metodi di diffusione impiegati per la pratica commerciale in oggetto, si basano su modalità ingannevoli e aggressive, e, pertanto, le stesse risultano potenzialmente contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, sulla base di una erronea rappresentazione degli effetti derivanti da tali solleciti di pagamento. In particolare i profili di ingannevolezza riguardano la concreta efficacia degli stessi e le prospettate verifiche amministrative o l'inizio di azioni legali; quelli di aggressività riguardano invece l'indebito condizionamento subito dal consumatore che, stante anche la modesta entità delle somme richieste, è indotto a pagare per evitare di ricevere nuove comunicazioni e/o sopportare i costi e l'alea di un giudizio;
- deve considerarsi ingannevole ed aggressiva la circostanza per cui il consumatore debba rivolgersi ad un numero telefonico a pagamento anche per ricevere semplici informazioni sul sollecito ricevuto, nonostante possa conoscerne i costi, e che lo stesso debba certamente sopportare il costo della chiamata anche nell'ipotesi in cui non sia debitore di alcuna somma ed anzi il sollecito di pagamento sia stato indebitamente inviato;
- nonostante alla data della comunicazione di avvio del procedimento il numero telefonico a pagamento non sia più attivo, rimane ferma l'illiceità della condotta precedentemente posta in essere;
- la percezione dell'informazione diffusa dai professionisti da parte dei consumatori segnalanti è stata nel senso della sua ingannevolezza ed

aggressività, dato anche l'alto numero di segnalazioni provenienti da diverse associazioni di consumatori;

- i professionisti hanno inviato solleciti di pagamento riguardo a presunti crediti non dettagliati, infondati od ancora prescritti. Quindi, anche per questi motivi, la pratica commerciale in esame deve ritenersi non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in considerazione del particolare settore ove opera il professionista, cioè quello del recupero crediti.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

27. La pratica commerciale oggetto di valutazione si sostanzia nel fatto che Geri avrebbe inoltrato, a consumatori, solleciti di pagamento redatti con modalità scorrette e comunicazioni volte a far chiamare un numero telefonico a pagamento. Con riferimento a quest'ultimo profilo, tra l'altro, non si ritiene che l'eccezione sollevata da Geri, volta a ritenere che la fattispecie in esame non possa essere oggetto del procedimento, possa avere seguito, in considerazione del fatto che, sempre ai sensi del richiamato regolamento, *“Resta impregiudicata la facoltà dell’Autorità di acquisire successivamente agli atti l’istanza di intervento per procedere d’ufficio ad un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti o su una diversa valutazione delle priorità di intervento”*.

28. Con riferimento al primo profilo oggetto di contestazione - rappresentato dal fatto che Geri ha sollecitato il pagamento, su incarico di diversi committenti, di presunti crediti, non dettagliati o infondati o prescritti o comunque contestati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali o specificando che *“al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all’indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro”* - si rileva che il professionista, al fine di recuperare presunti crediti, ha inoltrato i suindicati solleciti, potendo ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto.

29. Ciò, nello specifico, sia con riferimento ai solleciti ove è stato prospettato il potenziale ricorso da parte del titolare del credito a forme di tutela in sede giudiziaria, rappresentando una minaccia di un'azione legale infondata, sia

con riferimento a quei solleciti di pagamento in cui è stata prospettata la visita di un funzionario incaricato presso il domicilio o addirittura il luogo di lavoro dei consumatori interessati che, così come formulata, appare particolarmente intimidatoria ed aggressiva, nonché con riferimento ai crediti della società Elliot, ex Vodafone.

30. Riguardo a questi ultimi si rileva come molti crediti per i quali sono stati inoltrati i solleciti di pagamento fossero infondati o prescritti e che ciò potesse essere desumibile dallo stesso contratto d'acquisto - sia per le specifiche previsioni contrattuali, relative all'esonero di responsabilità previsto dalla cedente, relativamente all'esistenza dei crediti ed ai crediti non azionabili, ed al fatto che [omissis], sia per la netta sproporzione tra il notevole valore nominale dei crediti, di milioni di euro, ed il valore d'acquisto, di migliaia di euro [omissis] - e dalla data di scadenza delle fatture dei pagamenti richiesti, riportata sul retro degli stessi solleciti di pagamento, da cui risultano trascorsi più di cinque anni dalla maturazione dei crediti.

31. Con riferimento allo svolgimento dell'attività di recupero dei crediti, ex Vodafone, acquisiti da Elliot, si rileva, inoltre, che la responsabilità sia da imputare alla sola Geri, in considerazione dell'incarico, conferito a quest'ultima dalla Elliot, di svolgere le attività di recupero dei crediti, di gestire le relative posizioni e di esigere ed incassare i pagamenti.

32. Con riferimento al secondo profilo oggetto di contestazione, si rileva che Geri, al fine di tentare di recuperare presunti crediti, ha invitato i consumatori a chiamare un numero a pagamento, potendo ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere ad effettuare una chiamata ad una numerazione speciale a sovrapprezzo subendo i relativi oneri economici aggiuntivi.

33. Ciò, nello specifico, con riferimento a quelle comunicazioni, inoltrate a mezzo sms, in cui si rilevano urgenti "verifiche amministrative" o si avvisa della prossima azione legale ("*La preghiamo cortesemente di contattarci per urgenti verifiche amministrative che la riguardano al numero 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx*" e "*in relazione alla sua pratica dopo numerosi tentativi di contatto senza alcun riscontro avvisiamo della prossima azione legale. 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx*"), che, così come formulate, appaiono particolarmente intimidatorie ed aggressive.

34. In quest'ottica, l'accertata pratica commerciale aggressiva, complessivamente rappresentata dall'inoltro di solleciti di pagamento con modalità scorrette e da comunicazioni, a mezzo sms, volte a far chiamare un numero telefonico a pagamento, posta in essere dalla Geri, appare non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in quanto non si è riscontrato da parte del professionista "il normale grado della specifica competenza ed attenzione" che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alle caratteristiche dell'attività svolta.

35. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione risulta, per le ragioni e nei limiti esposti, scorretta e, in particolare, aggressiva, in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati nonché aggressiva in quanto, mediante indebito condizionamento, idonea a limitare la libertà di scelta del consumatore e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

36. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

37. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

38. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella pratica in esame, della dimensione economica del professionista, della natura dell'infrazione, dell'entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per i consumatori e dell'ampiezza della pratica che ha interessato un rilevante numero di consumatori.

39. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica scorretta complessivamente considerata è stata

posta in essere in un ampio arco temporale, quantomeno dalla fine del 2010 all'inizio del 2014.

40. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di € 205.000 (duecentocinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, *in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, posta in essere dalla Geri, risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante solleciti di pagamento redatti con modalità scorrette e comunicazioni, inoltrate a mezzo sms, volte a far chiamare un numero telefonico a pagamento, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società GE.RI Gestione Rischi S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di duecentocinquemila euro;

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a), mediante produzione di un'apposita e documentata relazione di ottemperanza.

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente

provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del D.L. n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

*Annalisa Rocchietti*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*