

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 febbraio 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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-*quinquiesdecies*, 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, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 30 settembre 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale e di uno dei *call center* della società;

VISTI gli atti del procedimento;

LE PARTI

1. RECUS S.p.A. (di seguito Recus), in qualità di professionista, ai sensi

dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. RECUS svolge attività di recupero crediti (prevalentemente per conto di terzi), nonché tutte le attività strumentali ed accessorie alla suddetta, quali l'attività di gestione ed amministrazione dei crediti e di tutela del credito, nonché l'attività in outsourcing di *call center* e *contact center*. L'ultimo bilancio disponibile chiuso al 31 dicembre 2013 ha registrato ricavi delle vendite e delle prestazioni pari a circa 15 milioni di euro¹.

2. ADICONSUM, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di alcuni consumatori pervenute soprattutto nel periodo compreso tra marzo 2013 e ottobre 2014², nonché le altre segnalazioni pervenute nel corso dell'istruttoria nel mese di novembre e dicembre³ e dell'Adiconsum, parte del procedimento, il professionista avrebbe sollecitato a mezzo di telefonate insistenti, *mail* ed sms, il pagamento di crediti non dettagliati o comunque contestati (anche per problemi di prescrizione), minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali ed altre iniziative.

4. L'associazione di consumatori Adiconsum⁴ ha segnalato gli insistenti e continui solleciti di pagamento da parte della Recus nei confronti di loro associati, con riferimento particolare al caso di alcune rate scadute di un mutuo acceso con la Carrefour Banque, nonché il diniego opposto dalla società di recupero crediti di negoziare il debito scaduto mediante rate di 200 euro mensili. Inoltre, la società di recupero crediti non avrebbe chiarito gli ulteriori oneri aggiuntivi rispetto al credito vantato che sarebbero stati richiesti, anche con telefonate minatorie, al fine di ottenere una maggiorazione dell'importo a saldo dell'insoluto (portando, ad esempio, ad incrementare il credito originario da 638,55 euro a 900 euro).

5. Alcuni segnalanti hanno contestato, poi, gli insistenti solleciti di

¹ Dati Infocamere e Bilancio fornito dallo stesso professionista (Doc. 48bis_all.7).

² Segnalazioni: dell'8marzo 2013, del 29 aprile 2013 e successive integrazioni del 3 giugno 2013 e del 12 agosto 2013, del 1° luglio 2013, del 16 agosto 2013, del 30 agosto 2013, del 14 ottobre 2013, del 15 giugno 2014, del 9 luglio 2014, del 25 luglio 2014 e successive integrazioni del 31 luglio 2014 e del 5 agosto 2014.

³ Successive segnalazioni pervenute dopo l'avvio, quali quelle del 30 settembre 2014, del 10 novembre 2014 e del 23 dicembre 2014.

⁴ Doc. n. 3 del 29 aprile 2013 e successive integrazioni.

pagamento di debiti insoluti per utenze telefoniche con un gestore telefonico ed oggetto di contestazione, in quanto già saldati entro i termini previsti, preceduti da lettera di diffida e costituzione in mora⁵.

6. In alcuni casi gli incaricati di RECUS avrebbero raggiunto i debitori sul posto di lavoro o presso i vicini di casa, nonché avrebbero inviato numerose *e-mail* o effettuato chiamate telefoniche anche più volte al giorno⁶.

7. Altri consumatori hanno lamentato l'ingiustificata richiesta di somme per presunti debiti insoluti relativi a bollette per l'erogazione del gas con una nota compagnia. Tali debiti riguarderebbero, in realtà, utenze domestiche mai attivate, sia in quanto gli appartamenti in questione non sarebbero stati più occupati dalle persone contattate⁷, sia perché riguardanti titolari della fornitura deceduti⁸.

8. Dai rilievi d'ufficio effettuati il 15 maggio 2014 dal sito internet della società RECUS (indirizzo *www.recus.it*) risulta che il professionista, attraverso il sistema gestionale "Redesk" prevede, tra le altre, le operazioni di "*phone collection*"⁹, di "*esazione domiciliare*" (consistente principalmente nel contatto del debitore, rintraccio, prima individuazione delle problematiche), nonché quella di "*Ispezioni commerciali*".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

9. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, il 24 settembre 2014 è stato avviato il procedimento istruttorio per presunte pratiche commerciali aggressive, in violazione degli articoli artt. 20, 24 e 25, lettera *b*) ed *e*), nonché art. 26 lettere *b*) e *c*), del Codice del Consumo.

10. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata l'aggressività dei comportamenti descritti, consistenti nell'invio di avvisi, di solleciti, di messaggi redatti con modalità omissive circa le reali finalità delle stesse comunicazioni, nonché in sistematiche telefonate (dirette anche a persone

⁵ Docc. n. 1, 2, e 7, rispettivamente dell'8 marzo 2013 e del 14 ottobre 2013.

⁶ Doc. n. 4, del 1° luglio 2013.

⁷ Doc. 5, del 16 agosto 2013.

⁸ Doc. 6, del 30 agosto 2013, doc. 7, del 14 ottobre 2013.

⁹ Attività di "*Phone Collection*", come descritta sul sito: "*Prestiamo tutte le tipologie di intervento telefonico ad oggi sviluppate nel mercato, quali: Sollecito telefonico; Recupero rate scadute; Recupero posizioni in sofferenza; Supporto telefonico giudiziale; Gestione dei piani di rientro; Verifiche amministrative (P.A.) ...*".

diverse dai debitori interessati), unitamente alle minacce di azioni legali, nonché in visite domiciliari e sul luogo di lavoro. In sede di avvio è stato, in particolare, contestato che i summenzionati comportamenti sarebbero idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti condizionandolo indebitamente al fine di indurlo al pagamento, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, degli asseriti e contestati crediti richiesti.

11. Il 30 settembre 2014 si sono svolte le ispezioni nel corso delle quali, oltre alla notifica dell'avvio è stata richiesta la documentazione contrattuale intercorsa con le società affidatarie per la gestione e il recupero di crediti.

12. Il 7 ottobre 2014 è stato comunicato l'avvio dell'istruttoria all'ADICONSUM, rendendo la suddetta associazione di consumatori parte del procedimento.

13. Il 10 ottobre 2014 Recus ha trasmesso la documentazione contrattuale richiesta¹⁰.

14. Il 21 ottobre 2014 Recus ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio e nel corso degli accertamenti ispettivi.¹¹

15. Il 14 novembre 2014 Recus ha trasmesso una memoria difensiva e, in pari data, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la società ha prodotto un formulario con una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza contestati. Le misure proposte avrebbero riguardato il rafforzamento dell'attività di formazione degli addetti di Recus; l'aggiunta a quella già esistente dell'attività di verifica dei contratti di fornitura delle utenze sottostanti i crediti da recuperare per conto delle proprie mandanti; in caso di reclami, l'interruzione dell'attività dei solleciti, per la verifica della fondatezza della contestazione presso il committente; il trasferimento dell'attività di controllo e di monitoraggio all'ufficio legale della società dalla produzione. Inoltre, il professionista si sarebbe impegnato a predisporre un'attività di controllo di qualità interno ed esterno dell'attività di recupero crediti svolta, non solo con test di gradimento sulla propria attività presso un campione rappresentativo di consumatori, ma anche ricorrendo ad un soggetto terzo esterno indipendente e qualificato. Infine, il professionista ha proposto di modificare il testo dei solleciti epistolari, senza però fornire un modello di lettera standard modificata.

16. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 19

¹⁰ Doc. 44 e successivi allegati.

¹¹ Doc. 48.

dicembre 2014, con comunicazione di tale esito al professionista in data 22 dicembre 2014, in quanto le pratiche realizzate risultavano connotate da “*manifesta scorrettezza e gravità*”, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, alla luce del loro elevato grado di offensività in quanto suscettibili di produrre effetti pregiudizievoli in conseguenza degli insistenti solleciti telefonici, digitali ed epistolari, spesso accompagnati dalle visite domiciliari presso il debitore o presso terzi (vicini di casa, datori di lavoro, parenti, ecc.).

17. Il 22 dicembre 2014 è stata formulata un’ulteriore richiesta di informazioni.

18. In data 29 dicembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

19. Il 13 gennaio 2015 Recus ha trasmesso repliche e memorie conclusive.

2) Le evidenze acquisite

20. La documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria riguarda, in primo luogo, una serie di contratti stipulati con alcune società affidatarie dei crediti da recuperare da cui risulta che Recus svolge solo attività stragiudiziale di recupero dei crediti per conto delle mandanti. La durata degli affidi è variabile a seconda dei casi e va da 60 a 120 giorni¹². Inoltre, l’affidamento della gestione dei crediti non è sempre concesso in esclusiva¹³. Dai contratti emerge una puntuale previsione delle modalità operative di attuazione dell’attività di recupero crediti (solleciti telefonici, telematici, epistolari e visite domiciliari), senza contenere alcun riferimento all’attività di sollecito presso soggetti terzi che conoscono l’obbligato. I contratti stabiliscono, altresì, una costante attività di segnalazione e di informativa da parte di Recus alla società affidante i crediti da recuperare, ai fini dell’eventuale ritiro della pratica da parte del committente e, quindi, della sospensione dell’attività di recupero stragiudiziale in varie ipotesi (errato affidamento, intervento di associazioni di consumatori o reclamo direzionale, procedura concorsuale).¹⁴

21. Agli atti, peraltro, non risulta essere stato predisposto un sistema di costante segnalazione da parte degli operatori di Recus al committente in

¹² Doc. 76, all. 1, 2 e 3.

¹³ Doc. 76, all. 1 e 3, gestione non esclusiva dei crediti; Doc. 76, all. 2; Doc. 38, all.1_doc 2, contratti che prevedono la gestione esclusiva dei crediti.

¹⁴ Doc. 76, all. 1, punto 2.1.3.1. (Dettaglio causale negativa: pratiche ritirate da ENEL).

ordine alla causale della morosità, salvo che il debitore non si faccia parte attiva nel dimostrare l'infondatezza del debito (ad esempio, mancata ricezione di fatture, con la conseguenza del distacco delle utenze per le quali gli obbligati erano in attesa di un piano per rateizzare le somme contestate)*¹⁵.

22. Risultano due manuali sulle direttive impartite agli incaricati per la gestione reclami e i solleciti telefonici (*phone collection*), digitali (*e-mail*, sms, Fax), epistolari e le esazioni domiciliari: "Manuale Privacy"¹⁶ e "Manuale di ricezione, smistamento corrispondenza in ingresso"¹⁷, da cui risulta che la gestione reclami avviene attraverso comunicazioni scritte e verbali ed è curata dagli incaricati del *call center* in base a procedure prestabilite e regolamentate sotto la verifica ed il controllo del Responsabile dell'Ufficio e del Responsabile della Struttura di Coordinamento e Controllo della Produzione¹⁸. Dagli atti risulta che la posta smistata dal back office di Treviso e di quello dell'unità locale ubicata in Romania raggiunge un numero compreso tra 100 e 300 raccomandate al giorno¹⁹.

23. I solleciti telefonici effettuati dagli operatori di Recus comportano un'attività utilizzata sia per il rintraccio dell'obbligato che per arrivare ad un accordo con il debitore. Gli *script* indirizzati agli operatori del call center, acquisiti in sede ispettiva, depongono per una strategia posta in essere dal professionista volta a reiterare più volte le telefonate nei riguardi dei debitori che si rifiutano di pagare o contestano le somme richieste dal professionista per il recupero del credito, suggerendo agli operatori condotte da tenere durante la conclusione delle telefonate, a seconda della reazione emotiva dell'interlocutore che può essere un debitore agitato o calmo²⁰. Le direttive impartite stabiliscono le modalità e i termini con i quali l'addetto alla *phone collection* è tenuto a gestire le obiezioni da parte dei consumatori, a

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹⁵ Doc. 38_All_1; Doc. 7: *mail* di contestazione del distacco della fornitura di gas a causa della persistente morosità del consumatore che non avrebbe ricevuto per tempo la fattura: "[omissis]".

¹⁶ Doc. 37_all.P.

¹⁷ Doc. 37_all.1_E- Formazione, Manuale gestione posta in ingresso.

¹⁸ Doc. 37_all.P, p. 43.

¹⁹ Doc. 37_all. 1_E-- Formazione, Manuale gestione posta in ingresso, p. 5.

²⁰ Doc. 37_all. 1_E- Formazione, conclusione chiamata. Dallo *script* risulta che [omissis]. Ascoltiamo la reazione e salutiamo educatamente prendendo un appuntamento telefonico tra «x» giorni. Invitiamo il DBT a riflettere su tutte le condizioni contrattuali di cui abbiamo parlato, e una volta che esso avrà verificato queste, ne potrà ridiscutere con i nostri colleghi nei prossimi giorni"(sottolineature aggiunte).

prescindere dalla effettiva esistenza del debito sottostante.²¹

24. Dalla documentazione agli atti emerge che, indipendentemente dall'effettiva esistenza del credito da riscuotere, il sistema e le procedure previste da Recus nel recupero dei crediti prevedono che il debitore si deve rendere parte attiva per dimostrare l'infondatezza della richiesta da parte di Recus²². Attraverso tale sistema di approccio telefonico, egli è messo in una posizione di pressione e di soggezione di fronte ai solleciti telefonici degli addetti di Recus, proprio in ragione del numero insistente delle chiamate ricevute dai consumatori obbligati²³.

25. Quanto sopra descritto è suffragato da una serie di schermate del sistema "Redesk" acquisite presso la sede del *call center* del professionista da cui risulta che per alcuni dei consumatori segnalanti sono state effettuate nell'arco di circa una settimana numerose telefonate²⁴, anche più di due contatti telefonici al giorno.²⁵

26. Le procedure dell'attività di contatto telefonico (*phone collection*) sono stabilite nel "*manuale Privacy*"²⁶ in cui è stabilito, tra l'altro, che in caso di rifiuto del debitore ad essere ricontattato o di diniego a pagare il debito per impossibilità oggettiva, l'incaricato annota tale circostanza²⁷ nel sistema informativo di *phone collection*. Il principio ispiratore è quello della trattativa per raggiungere un accordo volto a definire la pendenza debitoria attraverso un piano di rientro del debito che preveda precise scadenze e modalità di pagamento. In caso di esito negativo della telefonata l'operatore cerca di fissare un nuovo appuntamento per ridiscutere la posizione debitoria.

²¹ Doc. 37_all. 1_E-Formazione, Gestione obiezioni, [omissis]. In varie ipotesi, l'operatore è tenuto a sostenere che quello che conta è "che lei ha usufruito del servizio: quindi ciò prevale sulla sua obiezione di non avere firmato il contratto".

²² Doc. 38_All 1_Doc_4- mail su Istruzioni contestazioni. Dalla mail risultano le seguenti direttive impartite dal professionista agli operatori: "[omissis]".

²³ Doc. 31_All 1-A-Assertività- serie di slides da cui emerge che lo stato di soggezione del debitore che interloquisce con l'operatore di RECUS è causato dalle regole di comportamento e di assertività suggerite dal professionista durante i corsi di formazione in cui si evidenziano e si insegnano a riconoscere le reazioni del proprio interlocutore ([omissis]). Inoltre, Doc. 37_All 1_E-Formazione, relativamente alle "Gestione delle obiezioni", [omissis].

²⁴ Doc. 38_all 1_Doc 30: si tratta delle registrazioni delle telefonate rivolte ad alcuni segnalanti riferibili ai docc. nn. 2,15, 24, 26, 27 e 28.

²⁵ Doc. 38_All 1_Doc 30, da cui risulta che nei riguardi di un segnalante (Doc. 27), la frequenza delle chiamate registrate nell'arco delle medesima giornata è stata ad esempio nei giorni 5, 15 e 21 febbraio 2013 pari a n. tre telefonate nel corso delle quali l'operatore di Recus ha interloquito più volte con il consumatore, anche in modo pressante. In senso analogo si è verificato per un altro segnalante (Doc. 24) il quale è stato oggetto di numerosi contatti, precisamente più di due telefonate ricevute al giorno, nei giorni 27 e 28 giugno 2014.

²⁶ Doc. 37_all.P, da pag. 50 a pag. 54.

²⁷ Pag. 52, par. 5.1., punti n. 6, 7 e 8: "...[omissis]...".

27. Agli atti risultano una serie di telefonate effettuate nei confronti di un consumatore, per il recupero della somma di €17,00 a titolo di spese di gestione e, a fronte del rifiuto del consumatore a pagare in quanto ha tutte le ricevute dei pagamenti effettuati per un prestito personale, il professionista reitera più volte le telefonate per ottenere comunque il suddetto importo.²⁸ Dalla documentazione acquisita anche presso il *call center* di Sassari risulta che il professionista persiste nella richiesta di somme di denaro ulteriori a titolo di rimborso delle spese di gestione, anche quando il debitore ha sanato la propria posizione con il committente di Recus²⁹. Dagli atti emerge l'obiettivo di ottenere il pagamento dell'intero insoluto nel più breve tempo possibile.³⁰

28. Con riferimento ai solleciti telefonici dalla documentazione contrattuale acquisita risulta che il contatto telefonico è una modalità operativa di recupero dei crediti contemplata da tutte le compagnie affidatarie e, come dichiarato dal professionista, non dovrebbero essere effettuate più di due telefonate al giorno nei confronti dello stesso numero di telefono³¹. Ciò contrasta con quanto invece praticato da RECUS, in quanto agli atti risultano *mail* e registrazioni telefoniche di consumatori che diffidano la società dall'effettuare telefonate insistenti nei loro riguardi perché sarebbero tartassati dagli operatori del professionista che con *“minacce ed insulti non fanno altro che disturbarmi tutto il giorno causando disagio e stress”*³². Il riscontro dato dal professionista è nel senso della propria legittimità ad agire *“giusta licenza ai sensi dell'art. 115 T.U.L.P.S.”*³³, anche in considerazione della Circolare del Ministero dell'Interno n.

²⁸ Doc. 37_all.1_I-Reclamo Stalking.

²⁹ Doc. 38_all.1_doc 4: *e-mail* 21 novembre 2013. [Omissis].

³⁰ Doc. 38_all. 1_Doc. 31 CD Rom – Piano di comunicazione.

³¹ Doc. 76, memorie conclusive di Recus.

³² Doc. 37-all. 1_I-Reclamo stalking, *mail* del 24 agosto 2014.

³³ Art. 115 T.U.L.P.S. Testo unico delle leggi in materia di pubblica sicurezza: *“Non possono aprirsi o condursi agenzie di prestiti su pegno o altre agenzie di affari, quali che siano l'oggetto e la durata, anche sotto forma di agenzie di vendita, di esposizioni, mostre o fiere campionarie e simili, senza licenza del Questore. La licenza è necessaria anche per l'esercizio del mestiere di sensale o di intromettitore. Tra le agenzie indicate in questo articolo sono comprese le agenzie per la raccolta di informazioni a scopo di divulgazione mediante bollettini od altri simili mezzi. La licenza vale esclusivamente per i locali in essa indicati. È ammessa la rappresentanza. Le attività di recupero stragiudiziale dei crediti per conto di terzi sono soggette alla licenza del Questore. A esse si applica il quarto comma del presente articolo e la licenza del questore abilita allo svolgimento delle attività di recupero senza limiti territoriali, osservate le prescrizioni di legge o di regolamento e quelle disposte dall'autorità”*. L'articolo è riferito alla licenza da ottenere presso la questura per svolgere l'attività e non autorizza l'attività di esazione telefonica e/o domiciliare. La licenza a svolgere l'attività di agenzia di recupero crediti è regolamentata dalla Circolare del Ministero dell'Interno Nr. 557/PAS/6909/12015.

557/PAS/6909/12015”.³⁴

29. Dalle direttive impartite da Recus ai propri incaricati del call center risulta che la gestione del credito da parte degli incaricati deve risultare improntata sulla correttezza dell’operato, come nel caso dell’obiezione sull’attività di rintraccio: *“Qualora il Debitore lamenti il contatto da parte degli operatori a vicini, parenti, datore di lavoro ecc., l’operatore deve rispondere che in tale attività di rintraccio non è stata fornita nessuna informazione riguardo il Debitore, pertanto non è stata commessa alcuna violazione della privacy, inoltre essa è prevista dalla Circolare del Ministero dell’Interno Nr. 557/PAS/6909/12015”*.³⁵ Oppure, nel caso di obiezione relativa al modo con cui si è reperito il numero telefonico privato, si fa riferimento al possesso della *“licenza e autorizzazione per recupero crediti telefonico secondo l’articolo 115 T.U.L.P.S. (testo unico delle leggi in materia di pubblica sicurezza)”*.

30. Riguardo ai solleciti digitali (SMS ed e-mail) dal manuale privacy risulta che *“gli SMS vengono inviati anche nell’ambito di operazioni massive (su gruppi di pratiche). L’invio massivo periodico di SMS con la richiesta di ricontattare Recus o con il sollecito dei pagamenti concordati, è generato dal responsabile di commessa secondo quanto concordato con il Cliente. Sono vietati invii massivi ripetuti a frequenza ravvicinata e che possano assumere carattere molesto”*.³⁶

31. Dalla documentazione contrattuale in atti risulta che in alcuni casi il numero massimo di sms da inviare ai consumatori obbligati non può superare i dieci sms nell’arco di durata dell’affidamento della gestione e recupero del credito³⁷. In altri casi, il numero sia dei solleciti telefonici che di quelli digitali non è contemplato, lasciando ampio margine di discrezionalità al professionista.³⁸

32. Circa i solleciti epistolari Recus si avvale di uno specifico modello di

³⁴ Doc. 37-all. 1_I Replica allo stalking, da cui risulta che il professionista fa riferimento alla Circolare del Ministero dell’Interno n. 557/PAS/6909/12015, contenente tra le altre precisazioni quanto segue: *“[.]l’attività posta in essere dagli addetti al recupero dei crediti consta, oltre a quelle connesse e strumentali, delle seguenti attività: [...] a) rintraccio sia telefonico, telematico che domiciliare dell’obbligato anche a mezzo della consultazione di registri e degli elenchi pubblici; b) attività di recupero credito che comporti qualsiasi rapporto (telefonico, epistolare, telematico, domiciliare o altro) con l’obbligato ovvero nel rispetto della normativa sulla riservatezza con congiunti e terzi in genere; c) delega transattiva ed incasso per conto della mandante ovvero per conto ed in nome della stessa; d) redazione della relazione negativa in ipotesi di mancato successo nell’attività di recupero utilizzabile anche per fini di deducibilità fiscale”*.

³⁵ Doc. 37_all. 1_E-Formazione, “Gestione obiezioni”.

³⁶ Doc. 37_all 1_P, pag. 54.

³⁷ Doc. 76_all.1.

³⁸ Doc. 76_all.2 e all.3.

comunicazione scritta concordato con il committente, utilizzato successivamente al rintraccio telefonico. Dal manuale risulta che i solleciti scritti avvengono attraverso comunicazioni completamente anonime all'esterno e con una veste grafica tale da non fare trasparire il mittente della lettera³⁹. Agli atti risultano alcune lettere di diffida e di contestuale costituzione in mora in cui il professionista assegna dai 5 ai 7 giorni per provvedere al pagamento delle somme richieste⁴⁰.

33. Le lettere di messa in mora e di contestuale diffida che risultano agli atti contengono l'invito a: *“provvedere al versamento di € 395,33 come meglio indicato nell'estratto conto allegato, nel termine di 7 giorni dalla data di ricezione delle presente secondo le seguenti modalità: - BOLLETTINO POSTALE [...] conto corrente postale [...] intestato a [omissis]; - BONIFICO BANCARIO intestato a [omissis] S.p.A. IBAN [...], - ASSEGNO BANCARIO O CIRCOLARE intestato a [omissis] DA INVIARE A RECUS S.p.A., [omissis] 19/B 31020 Villorba (TV) [...] facendo presente che, diversamente il nostro cliente ricorrerà senza ulteriore avviso alla competente Autorità Giudiziaria, con ulteriore aggravio di spese a Vostro carico”*⁴¹ [SOTTOLINEATURA AGGIUNTA].

34. Alcuni facsimili di lettere di costituzione in mora allegati ai contratti di affidamento dei crediti risultano avere un contenuto letterale diverso rispetto a quello allegato dai consumatori nelle proprie segnalazioni⁴². Al riguardo, si evidenzia che un committente concorda l'invio di due tipologie di lettere: una di costituzione in mora e l'altra di diffida, successiva a quella di messa in mora dell'obbligato⁴³; i termini per adempiere sono indicati solo nella diffida e non nella comunicazione di messa in mora nel termine di dieci giorni per il pagamento (e non cinque o sette, come invece indicato nelle lettere effettivamente trasmesse ai consumatori di messa in mora e diffida predisposte da Recus).

35. Le esazioni domiciliari sono effettuate in varie ipotesi, come ad esempio, quelle poste in essere dall'agente esattore di Recus ogni volta che nel sistema gestionale sia annotato il fondato sospetto che il consumatore contattato non sia il vero debitore, oppure nel caso in cui all'esito della *Phone Collection* non si raggiunga un accordo di pagamento con il debitore o anche quando non si riesca a conferire con lo stesso o anche nel caso di

³⁹ Manuale Privacy, pag. 54, punto n. 5.5. [Omissis].

⁴⁰ Doc. 38_all. 1_Doc 9; Doc. 7bis_all.1; Doc. 23.

⁴¹ Doc. 7bis-All. 1, a titolo di esempio.

⁴² Doc. 26 quater all. 3; Doc. 25.

⁴³ Doc. 76_all. 2.

irreperibilità dei recapiti telefonici nell'anagrafica del professionista. La visita diretta al domicilio del debitore implica una serie di attività, come il rilascio di avvisi in busta chiusa del passaggio domiciliare indirizzati direttamente al debitore, senza inserire il nome dell'agente e la ragione della visita, il divieto di affissione ad opera degli incaricati di avvisi di mora o altri solleciti di pagamento sulla porta del Debitore o in luoghi diversi ove possano venire a conoscenza di soggetti terzi.⁴⁴ L'assenza di comunicazioni scritte tali da non lasciare traccia sulle modalità attuate dal professionista emerge da una *e-mail [omissis]* in cui si ricorda il *“divieto che da oggi diviene ASSOLUTO, di invio da parte dell'esattore di qualsivoglia comunicazione scritta al debitore (SMS, MAIL FAX, ECC)”* e che *“i contatti con il debitore dovranno avvenire di persona, in fase di visita domiciliare, ovvero a livello telefonico”*.⁴⁵ Nel corso della visita domiciliare l'incaricato si presenta e chiede di conferire con il soggetto indicato nel gestionale quale Debitore. Ai fini descritti, l'Incaricato utilizza la seguente comunicazione tipo: *“Buongiorno, sono XX di Recus S.p.A., desidero parlare con il sig. YY”*. Qualora l'interlocutore chieda maggiori informazioni circa il motivo della visita, l'Incaricato precisa che si tratta di una visita per motivi di carattere amministrativo, senza comunicare alcun Dato riferibile al Debitore e specialmente alcuna informazione relativa all'inadempimento dello stesso⁴⁶

36. Dalla tabella sintetica che descrive le singole attività svolte durante la visita domiciliare si desume una strategia di sistematico ritorno dell'agente esattore presso il domicilio del debitore, mediante l'azione di rilascio di appositi avvisi come propedeutici ad una visita domiciliare successiva. Una volta rintracciato il debitore, l'agente di Recus programma successive visite domiciliari, previa fissazione di appuntamenti, con lo scopo di mantenere contatti costanti e continui con il debitore insolvente, al fine di ottenere il rientro del debito insoluto.⁴⁷

37. Il numero delle contestazioni ricevute dal professionista dal mese di marzo 2014 al mese di settembre 2014⁴⁸ è sintetizzato in una tabella da cui risultano 349 reclami (circa l'1,8% delle contestazioni) ritenuti prioritari in quanto classificati come richieste da parte di pubbliche istituzioni (*[omissis]*). Invece, dalla tabella risulta che un numero di contestazioni più numeroso riguarda 838 (4,4%) reclami provenienti dai consumatori relativi

⁴⁴ Doc. 37_all. 1_Manuale privacy, pag. 65.

⁴⁵ Doc. 37_all. 1_O.

⁴⁶ Doc. 37_all. 1_Manuale privacy, pag. 65.

⁴⁷ Doc 37-all. 1_D- Esazione, tabella “Azioni visita diretta”. *[Omissis]*.

⁴⁸ Doc. 37_all. 1_G, copia tabella report contestazioni.

principalmente alle condotte tenute dagli agenti di Recus⁴⁹.

38. Da una *mail* dell'ufficio reclami traspare una certa preoccupazione da parte dei responsabili della società sulle telefonate mute registrate rivolte ai debitori insolventi.⁵⁰ Inoltre, una *mail* trasmessa da un cliente di Recus per la gestione e il recupero dei propri crediti invita il professionista a sospendere ogni attività non conforme alle indicazioni del mandante e ai principi del codice deontologico, a seguito dei numerosi reclami ricevuti dalla sua clientela⁵¹.

39. Nell'anno 2013 il professionista ha trattato un numero complessivo di pratiche inerenti il recupero crediti pari a 880.751, mentre ha raggiunto il numero di 766.256 nell'anno 2014 per la gestione di crediti affidati da varie società di utility, finanziarie e commerciali.

40. Dalle tabelle delle provvigioni emerge che agli esattori di Recus vengono riconosciute competenze variabili in base agli incassi pervenuti e scaricati con esito "soluti" nel mese di competenza secondo le aliquote e i prodotti (finanziario/commerciale, o Utility) oggetto dei debiti effettivamente riscossi.⁵²

41. Inoltre, sotto il profilo dei corrispettivi, alcuni contratti prevedono oltre che le provvigioni, anche degli indicatori delle performance “*per definire la lista delle ADR (alias Agenzie di Recupero) destinatarie dei lotti in assegnazione futuri, favorendo in modo meritocratico quelle che presentano i migliori risultati di attività di recupero. [...]*”⁵³

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

42. Con memorie del 21 ottobre 2014⁵⁴, del 14 novembre 2014⁵⁵, nonché infine del 13 gennaio 2015⁵⁶, il professionista ha rappresentato quanto segue.

43. L'attività di recupero crediti è svolta esclusivamente per conto terzi (*pro solvendo*), escludendosi l'attività di acquisti di crediti o factoring (*pro soluto*).

⁴⁹ Doc. 37_all. 1_H- Reclami & Riscontri, comprendente la legenda sulla classificazione dei reclami, [omissis].

⁵⁰ Doc. 37_all. 1_G: *mail* del 19 settembre 2014 [omissis].

⁵¹ Doc. 37_all. 1_F, *mail* del 4 aprile 2014, [omissis].

⁵² Doc. 37_all. 1_D- Esazione, “Nuova Tabella provvigioni categoria finanziario”, e “Nuova tabella categoria utility”, [omissis].

⁵³ Doc. 76, all. 1 e 3.

⁵⁴ Doc. 48 e allegati.

⁵⁵ Doc. 65 e allegati.

⁵⁶ Doc. 76, cit.

44. I solleciti telefonici presso terzi sono svolti attraverso l'attività di *phone collection* (o recupero crediti telefonico) secondo una precisa procedura volta ad identificare preliminarmente il debitore ed evitare di interloquire con persone estranee all'oggetto dell'incarico⁵⁷. In caso di assenza dei dati identificativi del debitore si segue l'attività di "*skip tracing*" (rintraccio del debitore), ai sensi della circolare del Ministero dell'Interno n. 557/PAS/6909/12015, le cui procedure sono formalizzate nel manuale Skip Tracing⁵⁸.

45. Le telefonate svolte nei confronti dei consumatori sono effettuate in orario d'ufficio⁵⁹ (i giorni feriali tra le 8:30 e le 21:00, mentre il sabato tra le 8:30 e le 15:00), salvo diverse disposizioni del committente. In considerazione del fatto che il debitore non sana quasi mai la propria posizione dopo la prima telefonata, il numero massimo di contatti giornalieri è di una o due al massimo chiamate verso le utenze disponibili dell'obbligato.

46. Circa le modalità espressive assunte nel corso delle telefonate sono svolti appositi corsi di formazione tenuti da professionisti esterni, che verificano anche la qualità del servizio fornito. Gli eventuali reclami da parte dei debitori che lamentano la violazione della privacy o la scorrettezza dei comportamenti degli addetti di Recus sono sottoposti ad un'apposita procedura di verifica delle contestazioni verbali.

47. Le comunicazioni digitali (*e-mail*, fax o sms) sono trasmesse a volte a supporto dell'attività di *phone collection*. Sono distinte in due categorie: comunicazioni inviate da Recus ai debitori in cui, in base ad un previo accordo con i medesimi, si trasmettono i dati della posizione debitoria dell'obbligato; richieste di contatto, il cui testo è strutturato in modo da non destare ansia o agitazione⁶⁰ e secondo le modalità e le procedure riportate nel "Manuale Privacy".⁶¹

48. I solleciti epistolari riportano la seguente formulazione: "*la invitiamo*

⁵⁷ Nella memoria (Doc. 65) si precisa che l'addetto del Call Center chiede di fornire la propria data di nascita o gli estremi del codice fiscale (o partita IVA), per un confronto con i dati identificativi forniti dalla società committente in sede di affidamento della gestione dei crediti insoluti ed inseriti nel data base interno denominato Redesk (descritto nel Manuale Privacy, pagg. 51, 52 e 53).

⁵⁸ Doc. 65, all. n. 4: la ricerca è svolta dapprima mediante la consultazione di banche dati o fonti aperte (elenchi pubblici, internet, ecc.) e, solo in caso di esito negativo, vengono svolti i cosiddetti contatti di ricerca nei confronti dei vicini dell'obbligato per contattarlo.

⁵⁹ Doc. 65, all. nn. 6 e 7- "La guida del consumatore".

⁶⁰ Doc. 76, memoria conclusiva, testo di un sms di richiesta di contatto dal seguente tenore letterale: "*Gentile Cliente la invitiamo a mettersi in contatto con i nostri uffici al numero xxxxxx per informazioni che la riguardano. Recus*".

⁶¹ Doc. 37_all.P.

pertanto a voler provvedere con sollecitudine al versamento [...]”, in base ad un modello di sollecito epistolare per il quale l’Autorità in un caso analogo ha chiuso il procedimento accettando gli impegni proposti dal professionista⁶².

49. Sotto il profilo quantitativo, l’attività di esazione domiciliare nel 2013 ha riguardato il 3,52% dei crediti da recuperare e nel 2014 ha coinvolto il 3,91% delle pratiche affidate. L’incontro con il debitore avviene sempre previo appuntamento con l’obbligato, tenuto conto che in base alla circolare del Ministero degli Interni n. 557/PAS/6909/12015 il recupero dei crediti prevede, tra le altre operazioni, anche lo svolgimento dell’attività domiciliare.

50. Il volume dei Reclami scritti ricevuti nel 2013 relativamente alla contestata fondatezza del credito è stato di 3.951 reclami e nel 2014 ha raggiunto il numero complessivo di 5.892 reclami.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata realizzata attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 14 gennaio 2015 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

52. Con parere pervenuto in data 4 febbraio 2015, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettere *b)* ed *e)*, nonché dell’art. 26, lettere *b)* e *c)*, del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- la pratica commerciale in oggetto si basa sulle modalità in cui sono poste in essere le attività di *phone collection* e di esazione domiciliare e, pertanto, la stessa risulta potenzialmente contraria alla diligenza professionale e idonea 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;
- le modalità operative con cui è stata posta in essere l’attività di recupero crediti da parte del professionista appaiono aggressive che, nello specifico,

⁶² Il professionista ha richiamato il caso PS9100 Creditech, per il quale l’Autorità ha accettato gli impegni del professionista, tenuto conto che il testo dei solleciti a suo tempo contestati non riportavano il dettaglio delle voci componenti il credito da recuperare.

ha riguardato la ricezione di solleciti di pagamento formulati in termini così perentori, in modo da indurre i destinatari, condizionati dalla posizione di forza in cui si trova il professionista, ad effettuare versamenti non dovuti nelle forme richieste.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

53. In relazione all'attività di recupero crediti si osserva, in via preliminare, che la disciplina giuridica impone precisi obblighi comportamentali in capo agli operatori, tenuto conto della delicatezza dei diritti e degli interessi tutelati. In particolare, si fa riferimento al fatto che la normativa di settore richiede agli addetti al recupero dei crediti determinati requisiti di carattere autorizzatorio (quali la licenza da parte del Questore⁶³), e impone altresì precisi obblighi di comportamento in capo al titolare della licenza ed ai suoi agenti, nell'espletamento dell'attività di recupero crediti, consistente nel rintraccio e implicante qualsiasi rapporto telefonico, telematico, domiciliare con l'obbligato anche "*mediante la consultazione di pubblici elenchi*". Il controllo sull'operato degli addetti al recupero dei crediti è finalizzato ad evitare che gli operatori incaricati possano svolgere attività che "*possano indurre il titolare della licenza ed i suoi agenti a travalicare i limiti di operatività della disposizione di cui all'art. 115 t.u.l.p.s. che sono la gestione, l'incasso e il recupero per conto terzi di crediti insoluti, in qualsiasi modalità di contatto con il debitore nel rispetto delle norme vigenti, nonché l'espletamento delle attività connesse*"⁶⁴.

54. Al riguardo, è possibile argomentare che, contrariamente a quanto asserito dal professionista nelle proprie memorie e repliche conclusive, la "*licenza e autorizzazione per recupero crediti telefonico secondo l'articolo 115 T.U.L.P.S. (testo unico delle leggi in materia di pubblica sicurezza)*" ottenuta dalla Questura non legittima qualsiasi modo con cui è svolta l'attività di esazione telefonica e/o domiciliare che non può violare i diritti dei consumatori e non può pregiudicare la loro sfera economica⁶⁵.

55. Ciò premesso, nel caso di specie, le modalità operative con le quali

⁶³ Art. 115 t.u.l.p.s.

⁶⁴ Circolare del Ministero dell'Interno n. 557/PAS/6909/12015, p. 3, sezione dedicata a "La natura dell'affare".

⁶⁵ Cfr. art. 115 T.U.L.P.S. ove si afferma che "*le attività di recupero stragiudiziale dei crediti per conto di terzi sono soggette alla licenza del Questore.... la licenza del questore abilita allo svolgimento delle attività di recupero senza limiti territoriali, osservate le prescrizioni di legge o di regolamento e quelle disposte dall'autorità*" (sottolineatura aggiunta).

Recus espleta la propria attività di recupero crediti saranno esaminate alla luce delle disposizioni del Codice del Consumo, tenuto conto che il recupero dei crediti è un'attività che coinvolge il rapporto post contrattuale e, in quanto tale, va ricondotta ad una pratica commerciale post vendita.⁶⁶

56. Riguardo ai solleciti telefonici dagli atti risulta che il professionista in via sistematica e insistente effettua attività di rintraccio e di sollecito telefonico presso il debitore o anche presso i parenti e sul luogo di lavoro, al fine di indurre l'obbligato a prendere contatti con l'incaricato della società di recupero crediti. In base a quanto sostenuto dal professionista il numero delle chiamate effettuate degli addetti di Recus è pari al massimo a due telefonate giornaliere per tutta la durata dell'affido del credito da recuperare. In realtà in alcuni casi il numero di telefonate è risultato superiore alle due chiamate giornaliere dichiarate da Recus nelle proprie memorie⁶⁷.

57. Tale modalità operativa di recupero stragiudiziale dei crediti determina un elemento di pressione strumentale se si considera che il numero di telefonate giornaliere va moltiplicato per i giorni di durata dell'affido della gestione del credito che, in base ai contratti disponibili in atti, risulta variabile da 60 a 120 giorni⁶⁸. Inoltre, il rintraccio e il recupero telefonico del credito insoluto anche presso terzi è suscettibile di esercitare nei riguardi della persona ricercata una tensione nel prendere contatto col professionista per conoscere il motivo del rintraccio avvenuto addirittura presso terzi e di porla in uno stato di incertezza circa i sottaciuti motivi della chiamata.

58. Con riferimento ai solleciti epistolari e digitali, agli atti del procedimento risultano una serie di comunicazioni scritte inviate subito dopo il rintraccio telefonico e che recano la costituzione in mora del destinatario accompagnata dalla diffida ad adempiere, prospettando imminenti azioni legali⁶⁹ qualora si intenda non eseguire il pagamento entro il breve tempo prestabilito dalla società (da 5 a 7 giorni dalla ricezione della lettera di sollecito). Le lettere di messa in mora e contestuale diffida ad adempiere sono suscettibili di determinare nel consumatore medio un indebito

⁶⁶ In tal senso, si ricorda in primis il documento della Commissione UE, 3 dicembre 2009, SEC (2009)1666, "Orientamenti per l'attuazione/applicazione della Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali", Bruxelles, 2009. Cfr. recentemente TAR Lazio, Sez. I, 5 gennaio 2015 n. 41, ricorso contro delibera AGCM del 22 ottobre 2013 n. 24559, PS9042 - Esattoria-Agenzia riscossioni, in Boll. n. 6/14, secondo cui: "quando il consumatore ha un debito verso un professionista, il recupero di tale credito, sia a livello aziendale che svolto da parte dei professionisti terzi è, comunque, direttamente legato alla vendita/fornitura di prodotti servizi".

⁶⁷ Si richiamano al riguardo le schermate acquisite in sede ispettiva presso il call center della società, doc. 38_All 1_Doc. 30 (posizioni dei segnalanti).

⁶⁸ Doc. 76, all. 1, 2 e 3.

⁶⁹ Doc. 25, doc 26quater_all 3.

condizionamento, ingenerando il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, piuttosto che esporsi ad un contenzioso giudiziario.

59. Le lettere di costituzione in mora, in considerazione del breve lasso di tempo che il professionista assegna per provvedere a sanare la morosità pregressa (in alcuni casi cinque o in altri sette giorni), accompagnate dalla prospettazione di un'imminente azione legale da parte del professionista, senza alcun ulteriore preavviso, sono idonee a esercitare nei confronti dei destinatari un notevole grado di pressione psicologica suscettibile, nella sostanza, di determinare un significativo condizionamento delle scelte e dei comportamenti.

60. Riguardo infine alle visite domiciliari, dalle indicazioni interne acquisite agli atti del fascicolo è emersa una strategia programmata e pianificata attuata dal professionista in base alla quale le visite sono svolte ripetutamente al fine di conservare un contatto continuo con il consumatore e in tal modo di creare una pressione sui presunti debitori insolventi, soprattutto nel caso in cui l'incaricato precisi che si tratta di una visita di "carattere amministrativo"⁷⁰. Tale strategia produce l'effetto di infondere tensione sul presunto debitore insolvente inducendolo a prendere contatti con l'agente esattore di Recus o direttamente al pagamento.

61. In base alle evidenze riscontrate in atti è possibile sostenere che le complessive modalità con le quali Recus espleta le proprie attività di recupero crediti travalicano i limiti di regole comportamentali da adottare nei confronti dei consumatori obbligati al pagamento di asseriti debiti insoluti, ingenerando in tal modo nei medesimi indebiti condizionamenti.

62. Per completezza si rileva come la stessa giurisprudenza in materia di recupero crediti e di modalità moleste con le quali viene espletata l'attività di gestione e recupero crediti, qualifichi come molestia non tanto le telefonate, quanto piuttosto l'assillante reiterazione delle stesse telefonate⁷¹.

63. In base alle suesposte valutazioni, i comportamenti posti in essere dalla società Recus risultano contrari alla diligenza professionale e idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore

⁷⁰ Vedi Manuale Privacy, pag. 65- Doc. 37_all. 1_P.

⁷¹ Cass. Pen., sez. I Penale, sent. 8 maggio – 22 giugno 2012, n. 25033, secondo cui "...anche con una sola azione di disturbo o di molestia, può però assumere tale forma, incompatibile con la continuazione allorché non sia stata tanto la modalità delle condotte poste in essere, quanto la loro reiterazione assillante (nella specie numerose telefonate dal carattere petulante) a determinare l'effetto pregiudizievole dell'interesse tutelato". In senso analogo Cass. Pen., Sez. 1, 9 aprile 2008, n. 17787; Sez. 1, 16 marzo 2010, n. 11514.

medio cui sono diretti, in quanto – mediante indebito condizionamento – idonei 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. Infatti, lo stato di “indebito condizionamento” causato dalle condotte di Recus, secondo programmi comportamentali pianificati sulla base di prestabilite strategie aziendali e utilizzando un apparato organizzativo diretto a realizzare tali programmi, deriva dagli insistenti e reiterati solleciti di pagamento veicolati per via telefonica o digitale, anche presso soggetti diversi dai debitori interessati (vicini di casa o datore di lavoro), dalle comunicazioni scritte di “costituzione in mora” che includono la minaccia di imminenti azioni giudiziarie, nonché dalle “visite domiciliari”, con l’effetto di indurre i consumatori ad adottare una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso (pagamento di crediti oggetto di contestazione, con problemi di prescrizione, di dubbia esigibilità, ecc.) a seguito della tensione e dei timori indotti dal comportamento del professionista.

64. La pratica commerciale in esame 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.

65. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione risulta scorretta e aggressiva, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 lettera *b)* ed *e)*, nonché art. 26 lettera *b)* e *c)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

66. 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.

67. 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.

68. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, che rappresenta un importante operatore nel settore del recupero crediti; della natura dell'infrazione e del potenziale pregiudizio arrecato ai consumatori, in quanto essi sono posti in una situazione di sofferenza psicologica e in uno stato di debolezza in considerazione dello stato di soggezione causato dalle condotte realizzate dal professionista; nonché dell'ampiezza della pratica, che ha interessato un rilevante numero di consumatori su scala nazionale⁷².

69. Per quanto riguarda la durata della violazione, invece, si osserva che le condotte attuate da Recus sono state realizzate in un lungo periodo di tempo, almeno dal mese di marzo 2013 e sino a oggi.

70. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Recus nella misura di 500.000 €(cinquecentomila 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 risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 lettera *b)* e *e)*, nonché art. 26 lettera *b)* e *c)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante insistenti e continue telefonate, solleciti epistolari e digitali, nonché visite domiciliari anche presso vicini o parenti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'attività di recupero crediti realizzata dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II. del presente provvedimento, posta in essere dalla società Recus S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettere *b)* e *e)*, nonché art. 26, lettera *b)* e *c)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

⁷² I reclami risultano nel 2013 3.951 e nel 2014 5.892.

b) di irrogare alla società Recus S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro).

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

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.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge 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 SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella