

# Come funziona il recupero crediti

Il recupero crediti è un'attività estremamente importante per ogni azienda o ente erogante servizi (condominio o pubbliche amministrazioni ad esempio), che si trova esposto finanziariamente nei confronti di soggetti che devono, a titolo di obbligazione, un determinato corrispettivo in funzione di una prestazione. Per la gestione del recupero crediti le aziende più grandi sviluppano un'area appositamente dedicata all'interno della divisione commerciale o amministrativa ed hanno un proprio ufficio legale a cui si demanda il compito di seguire le pratiche relative agli insoluti che possono essere recuperati per via giudiziale o stragiudiziale. Le aziende più piccole, invece, si avvalgono dei propri addetti commerciali e per il recupero giudiziale possono ricorrere a studi legali esterni.

Ovviamente, il recupero creditizio è sottoposto alla concessione delle apposite autorizzazioni. Esso può esercitarsi sotto forma di "ditta individuale" o "società" ed ha natura commerciale. Ai fini delle autorizzazioni amministrative, è qualificato come "recupero crediti per conto terzi" e fa giuridicamente riferimento all'articolo 115 del Testo Unico di Pubblica Sicurezza. Tale articolo impone all'Agenzia la Licenza rilasciata dalla Questura, la quale si ottiene inoltrando "Istanza per il Rilascio dell'Autorizzazione". Il modulo relativo all'istanza richiede dei requisiti (vale a dire, l'esistenza della capacità d'agire, l'assenza di condanne penali e quant'altro definibile sinteticamente come vigenza di "buona condotta"), in capo alla

persona fisica che lo sottoscrive. La persona fisica si può costituire in proprio, qualora sia ditta individuale, oppure quale legale rappresentante di una società, qualora sia amministratore, od anche, quale responsabile dell'attività specificamente nominato dall'assemblea dei soci o dall'Organo Amministrativo e non ha vincoli territoriali.

Vediamo cosa accade quando un nostro insoluto arriva in mano ad una società di recupero crediti che, come si è detto, può essere interna o esterna all'azienda. In pratica: il creditore (mandante) demanda alla "ditta individuale" o "società" (mandataria) la riscossione del proprio credito. Da ciò si evince che tre sono i soggetti del rapporto giuridico che viene a crearsi:

- a) il creditore mandante;
- b) la società mandataria, la quale viene giuridicamente denominata "agenzia di recupero crediti" e che ha il dovere di recupero del credito a fronte del pagamento di un corrispettivo da parte del creditore;
- c) il debitore.

Generalmente, all'interno della struttura aziendale la gestione dei crediti fa capo al Credit Control Manager (CCM laureato in materie economiche e/o giuridiche), che dipende direttamente dalla direzione amministrativa. I suoi compiti consistono nel curare e controllare l'esposizione creditizia aziendale, assumere le informazioni sulla solvibilità dei clienti e collaborare alla formulazione della politica di esposizione finanziaria e di concessione fidi ai clienti.

Alle sue dipendenze è posto il Credit Control Officer (CCO), che si occupa di controllare i debiti insoluti, sollecitare i pagamenti attraverso contatti telefonici e/o lettere, e di attivare eventuali azioni legali per il recupero dei crediti, rivolgendosi all'Ufficio legale interno o, nel caso di aziende più piccole, a legali esterni. In alcuni casi possono essere richieste anche visite dirette presso i clienti. Per questa posizione non è necessariamente richiesta la laurea, può essere sufficiente un diploma in ragioneria. Questa figura professionale deve avere buone capacità comunicative e

dimestichezza con l'utilizzo di supporti informatici. C'è però da fare attenzione: gli operatori del recupero crediti possono recarsi presso l'abitazione del debitore, ma non devono in nessun caso lederne la privacy o la dignità. In ogni caso è diritto del debitore non aprire e rifiutarsi di parlare con loro: è severamente vietata, infatti, agli incaricati, la violazione del domicilio dell'interessato, cioè l'introdursi nell'abitazione di quest'ultimo senza il suo consenso. Gli incaricati, infatti, non sono ufficiali giudiziari ma semplici e privati cittadini. Si può segnalare il comportamento dei predetti incaricati, e conseguentemente della società di recupero creditizio, all'antitrust e citare in giudizio il creditore e per violazione della privacy.

Ma cosa possono e cosa non possono fare le società di recupero creditizio?

1) Possono inviare al debitore moroso una diffida di pagamento con la quale lo si invita a saldare il debito contratto con la società mandante.

2) Ove la diffida di pagamento non sortisca effetti, si può procedere a contattare il debitore telefonicamente e successivamente recarsi presso il suo domicilio per invitarlo ad effettuare il pagamento nelle modalità eventualmente concordate.

3) Nel caso in cui non si raggiunga ancora l'effetto voluto, si provvede alla messa in mora del debitore per mezzo di un'ingiunzione di pagamento comprensiva degli interessi maturati per ogni giorno di ritardo.

4) Se il debito rimane ancora insoluto, si procede per via giudiziale. Si chiede al giudice di ingiungere al debitore il pagamento forzoso del debito (esecuzione forzata del pagamento). Il debitore ha il diritto di opporsi al decreto entro 40 giorni (art. 645 CPC). Una volta scaduto tale termine, senza che vi sia opposizione alcuna, si potrà procedere al sequestro dei beni del debitore moroso al fine di pagare i debiti.

Le società di recupero creditizio difficilmente mirano ad arrivare all'esecuzione forzata di pagamento del debito.

Spesso i costi (il creditore deve individuare i beni aggredibili con esattezza in modo da poter dare precise istruzioni all'ufficiale giudiziario, che non è tenuto a fare indagini ma deve limitarsi a ricevere da parte del creditore medesimo richieste di azioni su beni già individuati dal creditore) possono essere più alti rispetto alla somma da recuperare soprattutto se si tratta di beni immobiliari o poco convenienti quando si tratta di intervenire su stipendi e compensi da lavoro pignorabili solo per 1/5.

Maggiormente conveniente è il pignoramento presso terzi (procedura a cui si ricorre maggiormente), ossia si procede con il blocco dei conti correnti bancari di cui è titolare il debitore. Tale procedura inizia con la notifica al terzo prima e successivamente al debitore ed è assai rapida dal momento che pone un vincolo sulle somme o sui beni detenuti dal terzo pignorato (effetto che si produce già solo con la notifica dell'atto introduttivo) e consente lo svolgimento dell'azione in quanto il terzo non ha interesse a porre in essere azioni dilatorie e di ostacolo al creditore.

Visto ciò che le società di recupero credito possono fare, passiamo ad esaminare brevemente ciò che non possono o non potrebbero fare:

1) quando la società di recupero chiama il debitore è obbligata a presentarsi, deve indicare per conto di chi chiama e per quale debito. Il debitore, infatti, ha il diritto di conoscere il nome dell'operatore, della società di recupero crediti e del creditore.

2) La società di recupero crediti non può, in relazione al debito per il quale sta contattando il soggetto debitore, riferire informazioni a terzi, siano essi colleghi, vicini di casa, parenti e così via.

3) Quando il debitore ha inteso tenere il numero di telefono oscurato, la società di recupero non può chiederlo a vicini di casa o parenti.

4) Gli operatori della società non possono contattare il debitore in orari inopportuni, in luoghi inadeguati e con frequenza superiore a quanto consentito. E' da segnalarsi che

sono vietate le telefonate registrate che richiedono il pagamento e che il numero deve essere visibile contrariamente a quanto invece succede solitamente.

5) Gli incaricati delle società non possono riferire al debitore informazioni ingannevoli con lo scopo di intimidirlo. Allo stesso modo non possono minacciare azioni legali sproporzionate né minacciare iscrizione alla CRIF (Centrale Rischi Finanziari). La segnalazione alla CRIF si ha solo per debiti contratti con banche e finanziarie.

Infine, a proposito degli strumenti a favore del debitore in difficoltà economica, segnalo la Legge 3/2012 che introduce una novità rivoluzionaria nell'ordinamento italiano: è diritto del debitore liberarsi dalla pressione di debiti diventati insostenibili riportandoli a quanto può essere effettivamente pagato nella situazione economica attuale. Data l'importanza della norma appena citata, ne parlerò in un articolo a parte.