

Trento, 7 Maggio 2013

Comunicato stampa

Problemi con le fatture della compagnia telefonica?

Attenzione ai comportamenti illegittimi delle società di recupero crediti:
la legge prevede che in materia di comunicazioni qualsiasi operazione di recupero del presunto credito sia preceduta dallo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione: ogni altra azione è priva di qualsiasi valore.

Il signor Rossi ha un contenzioso con la propria compagnia telefonica. Nonostante abbia sottoscritto un contratto per un costo predeterminato mensile, si vede recapitare fatture di importi superiori. Chiama il servizio clienti, ma non riesce a risolvere nulla. Invia allora un reclamo scritto – possibilmente per raccomandata AR - e paga solo la parte non contestata. O peggio, blocca il pagamento di un'intera fattura restando in attesa di avere il giusto riscontro al suo reclamo. Tutto a posto? Nemmeno per sogno. Ciò che il povero consumatore non sa è che nella sua vita sta per intrufolarsi in modo terribilmente invasivo un soggetto terzo. Ma che ciò avvenga attraverso una sfilza di chiamate al proprio recapito telefonico, una scarica di sms sul cellulare, una sequela di lettere nella casella della posta, o tutte e tre queste azioni in contemporanea, detto soggetto è sempre lo stesso: vale a dire, la "famigerata" società di recupero crediti.

Dalle telefonate agli orari più inopportuni con toni importuni e spesso maleducati, ai messaggi sul telefonino che promettono «a breve» la visita di un incaricato per riscuotere un credito e alle lettere scritte in modo tale da intimorire il consumatore con indebite intimazioni a pagare pena il ricorso ad una sedicente «Autorità giudiziaria», la creatività di queste società è quasi illimitata.

Peccato però che ognuno di questi comportamenti sia illegittimo. Premesso che anche nel campo del recupero crediti sono vietate tutte le prassi che siano invasive, lesive del diritto alla riservatezza e della dignità personale, la legge prevede specificatamente che riguardo ai contenziosi in materia di telefonia – ma anche di TV commerciali a pagamento come Sky o RTI Mediaset Premium -, prima di adire le vie legali le compagnie debbano obbligatoriamente tentare una conciliazione con la controparte (legge n. 249/1997): in mancanza della quale, le società di recupero crediti non hanno titolo per rivolgersi direttamente al consumatore e tentare il recupero del presunto credito.

«È o dovrebbe essere noto a tutti – dichiara il CRTCU – che l'unica persona autorizzata a presentarsi al domicilio privato per riscuotere soldi è l'ufficiale giudiziario munito di uno specifico titolo esecutivo. Ma si deve sapere che detti comportamenti delle società di recupero crediti non solo sono illegittimi, ma potrebbero anche integrare dei veri e propri illeciti penali quali i reati di molestia e minaccia. E come tali, a loro volta denunciabili all'autorità giudiziaria.»

Anche in presenza di un quadro normativo chiaro, non è però facile per i consumatori capire come reagire di fronte a questi comportamenti. Di seguito, alcuni semplici consigli per tutelarsi al meglio.

- Se non avete pagato una fattura da voi contestata e non è stato effettuato il tentativo obbligatorio di conciliazione, **le comunicazioni scritte delle società di recupero crediti non hanno giuridicamente valore: raccomandiamo di archivarle come prova dell'illegittimità del comportamento ma di non dare loro alcun seguito.**
- Medesimo discorso per e-mail e sms, riguardo ai quali va anche osservato che il loro utilizzo come recapito del consumatore per l'invio di solleciti non legittimi potrebbe anche integrare una violazione del codice di protezione dei dati personali.
- Per quanto concerne le telefonate, rispondere solo alla prima dichiarando di essere in attesa del tentativo di conciliazione e che ulteriori e indebiti solleciti da parte loro verranno denunciati senza ulteriore avviso alle autorità di competenza per i provvedimenti del caso.

Riguardo alle azioni generali da porre in campo a tutela dei consumatori, il CRCTCU procederà a segnalare quanto descritto alle autorità AGCOM e AGCM affinché ne rilevino gli eventuali profili di illegittimità e adottino provvedimenti e sanzioni conseguenti.