

VADEMECUM

COME COMPORTARSI CON LE AGENZIE DI RECUPERO CREDITI

Un giorno potresti avere a che fare con un'agenzia di recupero crediti, magari a causa di una malattia, o della disoccupazione, o di un inaspettato tracollo economico. Questa guida non ti spiega come ripagare i debiti che hai contratto, ma come gestire le telefonate in modo che tu e l'impiegato dell'agenzia di recupero siate entrambi soddisfatti.

- 1** **Preparati un discorso completo e tieni una copia vicino ad ogni telefono della casa.** Comincia così: "Prima di proseguire, devo dirle che sono assolutamente disposto a collaborare. Ma se lei dovesse minacciarmi, o essere aggressivo, maleducato, irrispettoso, riaggancerò e non prenderò più le vostre chiamate. È d'accordo?" Se cominciano a dire: "Signore, noi non lavoriamo così..." fatti ascoltare e rileggi la frase con voce calma e ben scandita finché non accettano le tue regole.
- 2** **Informati su di loro.** Il passo successivo è dire: "Prima di cominciare, mi deve dire il suo nome, il nome dell'azienda e il numero di telefono". Molti impiegati si agitano sentendoti calmo e sicuro. Potrebbero dirti: "Scriverò che lei non collabora" o qualcosa del genere. Rispondi che è tua intenzione non collaborare, ma stai chiedendo anche la loro cooperazione. Scrivi quello che ti dicono, con l'ora e la data della chiamata. Inserisci questa informazione in un file e salvalo, perché questa cosa potrebbe durare molto.
- 3** **Registra la telefonata.** In molti paesi si possono registrare le chiamate senza informare nessuno. In altri, entrambe le parti devono essere informate della registrazione. Di solito ti diranno che intendono registrare la conversazione allo scopo di "controllare la qualità del servizio". Questo di solito basta come consenso alla registrazione. Controlla la legislazione del tuo paese prima di registrare.

- 4 Chiedi le prove del tuo debito.** L'agenzia che ti ha contattato, per telefono o per posta, deve spedirti entro cinque giorni una lettera di convalida del debito, nella quale si informa che hai diritto a contestarlo entro trenta giorni. Se non lo fai, l'agenzia di recupero assumerà che il tuo debito è valido. Per contestare devi spedire una richiesta scritta di convalida. Se lo fai, non potranno continuare a chiederti di saldare il debito finché non sarà risolta la contestazione.[1] Spedisci la richiesta di convalida con raccomandata con ricevuta di ritorno, in modo da avere prova di averla spedita e che sia stata ricevuta. Guarda l'esempio riportato sotto. Qualunque cosa tu faccia, non ammettere mai il debito. Continua a ripetere: "Voglio vedere le prove scritte. Non riconosco questo debito". Questa è una precauzione per i debiti fantasma, cioè quando le agenzie cercano di farti pagare dei debiti di cui non sei responsabile.
- 5 Verifica il debito.** In risposta alla tua richiesta, l'agenzia deve spedirti i seguenti documenti:
Una prova che abbiano preso in carico il debito dal reale creditore
Una copia del contratto originale con il tuo creditore
Documentazione del creditore che attesta che hai un debito
- 6 Controlla la documentazione.** Se non fornisce prove sufficienti, scrivi un'altra lettera specificando che stanno violando la legge e chiedendo che cessino ogni tentativo, avvertendo l'ufficio protesti, oppure li citerai in giudizio. Se non la smettono, vai dal giudice di pace.[2] Se mandano documentazione adeguata, controlla i termini di prescrizione per dimostrare che non sei più responsabile per il debito. I termini di prescrizione essenzialmente definiscono quanto tempo deve passare dalla contrazione del debito prima che scada il diritto dell'agenzia a recuperare il credito per le vie legali. Ogni paese ha regole diverse su quando il periodo abbia inizio, quanto duri e cosa possa prolungare il periodo di recupero, quindi devi consultare i codici o chiamare un avvocato. Se non sei responsabile del debito, manda un avviso scritto che lo spieghi, chiedendo di smettere di disturbarti o prenderai iniziative legali.
- 7 Tieni a mente una cifra che puoi sicuramente concedere loro ogni mese, non importa quanto piccola sia.** Probabilmente chiederanno di più. Non cedere e spiega che queste sono le tue possibilità, e non puoi fare di più. Spiega sempre che vuoi pagare il debito ma, al momento, questo è quello che puoi fare. Se accettano, digli di richiamare tra sei mesi per vedere se sarà possibile aumentare la rata. Non accettare prelievi dal tuo conto corrente.
- 8 Assicurati che rinuncino a recuperare gli interessi sul tuo debito.** Digli di smettere di chiamarti se non per rispondere a una tua chiamata.
- 9 Quando accettano la tua proposta di pagamento, chiedi di farti mandare un fax con il tuo bilancio e i termini accettati, che firmerai e manderai indietro via fax.** Assicurati di leggere le note con attenzione prima di firmare, perché questo è un contratto che ti vincola legalmente (ed eticamente).

Esempio di Lettera di Convalida del Debito

Alla cortese attenzione di xxx Indirizzo Codice postale

Spettabile agenzia xxx,

La presente per rispondere alla telefonata/lettera ricevuta da voi in data xxx. In osservanza dei miei diritti secondo la legislazione vigente sul recupero crediti, richiedo mi venga fornita prova del debito. Si noti che con questa lettera non si intende rifiutare il pagamento, ma richiedere che mi venga fornita una prova del fatto che io abbia un obbligo legale verso di voi.

Siete pertanto avvertiti che, in caso di mancata risposta, provvederò a compilare un esposto alla Procura competente. Saranno intraprese tutte le iniziative giudiziarie necessarie, in sede civile e penale.

In fede, Nome e Cognome Data Luogo

Consigli

Trascrivi tutto, la data e l'ora della chiamata, i dati dell'impiegato, cosa vogliono, cosa offri, eccetera.

Le agenzie di recupero crediti cominciano a comportarsi in una maniera molto più ragionevole se pensano di riuscire a recuperare qualcosa. Quindi, se il debito è valido, comincia a dire che hai ricevuto un grosso assegno, o un rimborso delle tasse, e che vuoi risolvere il debito. Poi **spiega che hai altri debiti**, preferibilmente più grandi, e importanti, come l'affitto, le bollette, eccetera, e quanto ti rimane da pagare di quei debiti. Una volta chiarito questo, puoi chiedere educazione e agevolazioni certe.

Registra la chiamata: se sono aggressivi nonostante i tuoi ragionevoli tentativi di risolvere la questione, potrai usare questo contro di loro più avanti.

Devi **tenere un tono di voce calmo**, ragionevole e ben scandito. Urlare, insultare e fare cose del genere li faranno dubitare che tu voglia collaborare a ripianare il debito.

Stai molto attento a **non fare pagamenti se i termini di prescrizione sono scaduti** o stanno per scadere, perché rischi di riattivare la pratica e di dover versare di nuovo l'intera cifra anche se ti sei accordato per una cifra minore.

Non sempre si può vincere, a volte non riconosceranno la tua estraneità al debito. In questo caso, scrivi una memoria per dimostrare la tua buona fede. Quando restituiscono il credito al creditore, inviane copia ad entrambi, richiedendo la cancellazione del tuo nome dalla lista dei cattivi pagatori.

Se si rivolgono a te in un modo che trovi questionabile, avvisali una volta, come detto sopra. La seconda volta, chiedi di parlare con un superiore. Quando te lo passano, ricomincia dal punto 1.

Molte volte gli impiegati non danno il loro vero nome. Un modo per accertarsene è spedire la raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a quel preciso nominativo. Se la firma sulla ricevuta è la stessa, dev'essere quella persona, altrimenti si configura il reato di frode.

Avvertenze

Ricorda che il tuo obiettivo è prendere e mantenere il controllo sulla conversazione in modo da poter rimanere entrambi soddisfatti. Perdendo la calma, agitandoti, o piagnucolando loro avranno il coltello dalla parte del manico.

Cose che ti Serviranno

Una traccia scritta, come descritta al punto uno

Carta e penna vicino al telefono (o in tasca, in caso usi il cellulare)

Un telefono attrezzato per registrare. I negozi di elettronica hanno delle soluzioni.

LE MINACCE IMPROBABILI DELLE SOCIETÀ RECUPERO CREDITO

La storia è sempre la stessa. Una fattura (magari mai arrivata, magari anche errata) e parte subito il meccanismo delle telefonate a raffica delle società recupero credito (a tal proposito consigliamo di leggere l'articolo già pubblicato al seguente link <http://www.euroconsumatori.eu/leggiarticolo.php?id=595>).

Il “telefonista” della società recupero crediti (purtroppo per lui) è pagato sul recupero (con una piccola percentuale) e del resto la stessa società titolare del credito pagherà, la società recupero crediti, solo in caso di recupero del credito. Lo stesso “telefonista” dunque sa che guadagnerà solo se convincerà la persona che sta contattando a pagare e a saldare il debito.

Dunque il telefonista farà di tutto per convincere, e quindi terrorizzare, l'eventuale debitore. Ecco una piccola raccolta delle “minacce” (alcune davvero esilaranti) messe in atto da telefonisti senza scrupolo.

Se non paghi mandiamo la pratica ad EQUITALIA

Classico. Lo spauracchio di EQUITALIA è un classico da società recupero crediti. Basta, in questo caso, leggere di cosa si occupa EQUITALIA per capire che si tratta, ovviamente, di una bufala. Il sito dell'ente riscossore riporta infatti: Equitalia è incaricata dell'esercizio dell'attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni degli enti pubblici creditori (Agenzia delle Entrate, Inps, Comuni ecc.). L'incarico di riscuotere viene affidato tramite il ruolo, ovvero l'elenco che gli enti creditori trasmettono a Equitalia in cui sono riportati i nominativi dei soggetti debitori, la descrizione e l'ammontare degli importi dovuti. Esistono due tipi di riscossione a mezzo ruolo. I pratica, dunque, EQUITALIA si occupa esclusivamente di riscossione tributi, contributi e sanzioni degli enti pubblici creditori. Non si occuperà, dunque, certamente del recupero di una fattura del gas, del telefono, della società recupero crediti.

Se non paghi faremo una denuncia penale

Nella maniera più assoluta. Il mancato pagamento di un importo è di natura esclusivamente civilistica che nulla a che vedere con reati penali (di ben altra gravità). Dunque nessuna società recupero crediti potrà denunciare penalmente un consumatore per un mancato pagamento.

Se non paghi facciamo una segnalazione al CRIF

I SIC, Sistemi di Informazioni Creditizie (tra cui CRIF, EXPERIAN), censiscono oggi tutti coloro che richiedono o hanno richiesto un finanziamento attribuendo una reputazione creditizia secondo la condotta individuale nell'adempire all'obbligazione contrattuale, in poche parole, pagare le rate e puntualmente. Nulla a che vedere, dunque, con il mancato pagamento di una fattura ENI, ENEL, TELECOM o similari. Inoltre le eventuali segnalazioni devono essere preavvisate a mezzo raccomandata. Una società recupero crediti NON PUO' effettuare alcuna segnalazione al CRIF ma, nel caso, è compito esclusivo della finanziaria o della banca.

Se non paghi facciamo ricorso al TAR del Lazio.

I Tribunali amministrativi regionali (TAR) sono, nell'ordinamento della Repubblica italiana, organi di giurisdizione amministrativa, competenti a giudicare sui ricorsi proposti contro atti amministrativi da privati che si ritengono lesi (in maniera non conforme all'ordinamento giuridico) in un proprio interesse legittimo. Si tratta di giudici amministrativi di primo grado, le cui sentenze sono appellabili dinanzi al Consiglio di Stato. Si può rivolgere al TAR regionale un cittadino che ritiene di aver subito un danno da atti, decisioni di una amministrazione pubblica. Dunque, nessuna società recupero crediti potrà rivolgersi al TAR

Ti mandiamo l'ufficiale Giudiziario

L'Ufficiale Giudiziario è un ausiliario del giudice e del pubblico ministero, addetto all'ufficio unico notificazioni, esecuzioni e protesti (UNEP) istituito presso ciascuna corte o tribunale. È dunque la conseguenza di iter legale che può promuovere esclusivamente il proprietario del credito (per esempio la società telefonica) e non la società recupero crediti. Normalmente la tempestica è molto lunga e, cosa ancora più importante, oggi è obbligatoria la mediazione civile; prima di poter adire le vie legali, dunque, la società che vanta il credito è obbligata a esperire il tentativo di mediazione. Dunque nessuna società recupero crediti può "mandare la l'ufficiale giudiziario".

Ti facciamo fare il pignoramento in pochissimi giorni

Lo stesso discorso fatto per l'Ufficiale Giudiziario. Il pignoramento lo autorizza un Giudice e l'Ufficiale Giudiziario lo notifica (lo comunica) al debitore. Il pignoramento viene eseguito nel caso in cui il debitore non estingua il debito. Anche in questo caso, la tempestica è molto lunga e, cosa ancora più importante, oggi è obbligatoria la mediazione civile; prima di poter adire le vie legali, dunque, la società che vanta il credito è obbligata a esperire il tentativo di mediazione. Dunque nessuna società recupero crediti può "mandare la l'ufficiale giudiziario".