

ONOREVOLI COLLEGHI! – Il comparto dei servizi per la tutela del credito per conto terzi è una realtà imprenditoriale che ha avuto in Italia una forte crescita negli ultimi anni.

La definizione “servizi per la tutela del credito” racchiude in sé l’attività di recupero crediti per conto terzi e quelle attività e servizi connesse e strumentali, svolte dalle aziende del settore, che tutt’ora sono ricondotte alla disciplina prevista dal Testo unico delle legge di pubblica sicurezza – TULPS – di cui al Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, per le agenzie di affari.

Oggi, le imprese di servizi per la tutela del credito non possono essere considerate più semplicemente delle agenzie di affari, ma tenuto conto della importante realtà imprenditoriale che rappresentano, devono essere disciplinate come aziende e meritano una moderna normativa per l’importante contributo che danno al buon andamento dell’economia e per il ruolo di garanzia che svolgono sul funzionamento dei Tribunali e degli uffici del Giudice di Pace, preservandoli da un rilevante numero di contenziosi che, viceversa, potrebbero definitivamente comprometterne l’attività già oggi in difficoltà.

Attualmente il controllo del settore del recupero del credito è demandato al Ministero dell’Interno che alla luce degli articoli da 115 a 120 del TULPS prevede per le aziende del comparto una serie di adempimenti antiquati ed inadatti per un efficace e veloce controllo dell’attività.

Le uniche modifiche ricevute, dal lontano 1931, si sono concretizzate esclusivamente nell’emanazione di diverse Circolari Ministeriali.

La prima, in ordine temporale fu la più nota, agli addetti ai lavori, Circolare del Ministero dell’Interno n. 559/C 22103.1205 del 2 luglio 1996 (c.d. Circolare “Masone”, dall’allora Capo della Polizia che la emanò) che tra l’altro sancì la limitazione territoriale

della licenza di polizia ai sensi dell’articolo 115 del TULPS, all’interno della Provincia ove era stata rilasciata. Avverso tale circolare numerosi furono i ricorsi ai Tar contro quanto era stato esitato in via regolamentare e l’Unione europea aprì persino un formale procedimento d’infrazione contro l’Italia per l’illegittimità dei limiti territoriali imposti dalla citata Circolare “Masone”. Lo stesso si concluse, con la sentenza di condanna dell’Italia, del 18 luglio 2007, da parte della Prima Sezione della Corte di Giustizia Europea (Causa C-134/05 - Commissione Europea c/o Repubblica Italiana).

In seguito le medesime considerazioni della Corte di Giustizia Europea furono poi recepite prima dalla Circolare del Ministero dell’Interno n. 557/PAS/11858.12015(1) del 2 gennaio 2008 e successivamente dall’articolo 4 del Decreto-Legge 8 aprile 2008, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2008, n. 101, che portò alla modifica dell’articolo 115 del TULPS, ampliando l’efficacia territoriale della licenza a livello nazionale.

Infine, tra le ultime modifiche, si riportano quelle richiamate nella Circolare del Ministero dell’Interno n. 557/PAS/6909/12015(1) del 10 gennaio 2011 a tutt’oggi in vigore che hanno per oggetto:

- a) la validità della licenza: la licenza rilasciata dalla Questura di una provincia è stata considerata senza limiti territoriali;
- b) l’obbligo di una sede operativa per lo svolgimento dell’attività: pur permanendo l’obbligo di una sede operativa, la licenza ha valore anche fuori dalla stessa;
- c) l’onere di affissione delle tabelle con tariffa delle relative mercedi ai sensi dell’articolo 120 del TULPS: può essere assolto anche con l’esibizione o comunicazione al committente della licenza e delle relative prescrizioni;
- d) gli obblighi del titolare della licenza: obbligo di detenere il registro delle operazioni ai sensi dell’articolo 120 del TULPS, anche

con modalità informatiche, nonché obbligo di comunicare l'elenco dei propri agenti;

e) l'utilizzo dei dati personali: nel rispetto della *privacy* i dati acquisiti inerenti i debitori devono essere utilizzati esclusivamente per l'attività di recupero.

Tali modifiche, in quanto tese a disciplinare solo dettagli marginali senza definire in modo univoco le modalità ed i limiti dell'attività di recupero non hanno apportato alcun beneficio tangibile al settore del recupero del credito che rimane ancora privo di una disciplina che sia organica ed contestualizzata alla situazione attuale in cui viviamo, ben diversa da quella disciplinata dal Legislatore nel lontano 1931.

Solo negli ultimi anni si è cercato di porre rimedio alle carenze delle attuali norme sul recupero del credito attraverso alcuni interventi legislativi, non collegati tra loro, (dalla normativa sulla *privacy* alla normativa antiriciclaggio) con effetti abbastanza incerti. Tra queste si deve citare la Circolare del Garante per la protezione dei dati personali del 30 novembre 2005, che nell'ottica di un miglioramento dei rapporti tra creditori e debitori, ha posto le basi, nonché ha specificato i limiti di liceità ed ammissibilità delle attività di recupero e tutela del credito. Tale norma però da sola non è sufficiente essendo presenti ancora evidenti lacune normative nel comparto del recupero crediti. Le conseguenze di tale situazione sono facilmente riscontrabili sul mercato attuale dove accade che l'attività in parola viene svolta da soggetti diversi dalle agenzie autorizzate con licenza. Realtà operative di altri comparti (*contact center*, agenti di commercio, ecc.), privi di autorizzazione, che operano in modo non controllato, non professionale ed a condizioni economiche non congrue danneggiando così la clientela ed i consumatori/debitori.

Inoltre non è mai stata disciplinata dal legislatore, in modo organico la formazione

degli operatori del settore, che rappresentano i reali attori della partita, i quali mettendo in contatto il creditore ed il debitore, fungono da veri e propri mediatori che, grazie alla loro professionalità, permettono la riconciliazione attraverso la negoziazione tra le parti. Non sussistendo, però, obblighi formativi è rimesso alla volontà delle singole società, aderenti al comparto, la creazione e gestione di percorsi formativi per gli operatori così che possano offrire un servizio qualitativamente all'altezza e rispettoso delle norme vigenti; attività che purtroppo, molto spesso, viene trascurata non valorizzando la risorsa umana all'interno dell'azienda.

Infatti, sempre in ambito di percorsi formativi ed obblighi di certificazione delle attività di addestramento effettivamente svolte, è palese come non possa essere esaustivo il percorso proposto in questi anni da realtà rappresentate dalle associazioni di categoria, limitato per la maggior parte dei casi a singole giornate formative con contenuti solo accennati e quindi privi di un vero approfondimento, necessario affinché la teoria appresa possa essere realmente applicata dagli addetti al comparto. Anche le certificazioni di conseguimento degli attestati rilasciati a seguito delle prove di compilazione dei questionari, sempre nelle giornate formative, non sono di per sé garanzia di conoscenza della materia o di capacità di instaurare una corretta relazione con il debitore, limitandosi ad un mero esercizio mnemonico.

Concludendo questa breve analisi sulla situazione attuale in cui operano le società del settore del recupero e tutela del credito, è chiara l'esigenza di un riconoscimento della identità e della professionalità delle società appartenenti a tale comparto. Oggi, perciò, si rende più che mai necessaria anche una revisione della normativa che riguarda il settore del recupero crediti; primo fra tutti il provvedimento generale in materia di *privacy*.

Ci si è resi conto infatti, sulla base dell'esperienza quotidiana, che alcune prescrizioni in esso contenute da un lato non sono più pienamente osservate e dall'altro forse difficilmente attuabili, perché il contesto storico si è evoluto rispetto a quello previsto in origine dal legislatore.

Tale aggiornamento delle norme del settore deve prevedere un più ampio coordinamento tra le varie Autorità, attraverso anche l'applicazione dei protocolli d'intesa e con la presenza delle Associazioni dei consumatori, in modo da garantire ai consumatori una tutela piena e uniforme dei loro diritti, nel quadro di un chiaro riparto dei diversi settori di intervento. Al contempo però occorre capire le reali cause di morosità e cioè distinguere il consumatore veramente vittima della crisi economica, dal consumatore che cerca di approfittare della situazione per non pagare. È necessario tutelare soprattutto i consumatori onesti, perché il consumatore disonesto diventa un costo per il consumatore onesto.

Alla luce di quanto sopra esposto perciò è necessario che il settore sia regolato con una disciplina omogenea che garantisca una precisa regolamentazione, fornendo gli strumenti adatti agli operatori e garantendo la precisa attuazione e rispetto delle norme anche grazie all'apporto fornito dall'Organismo pluralistico di controllo e regolazione.

Scopo della presente proposta di legge è quello di definire i principali punti per una riforma che, disciplinando con norma di legge regole chiare ed aggiornate, assicuri la tutela ai consumatori, un contesto operativo certo per le imprese, la formazione continua e i risparmi di costi per la Pubblica Amministrazione, in un'ottica di sussidiarietà che non può essere disattesa da un intervento normativo di questa portata. Per questo motivo viene dato ampio e sostanziale risalto al principio di sussidiarietà che determina la

possibilità per il settore di operare secondo criteri e buone pratiche condivise dalle organizzazioni di tutela dei consumatori ed indicate dall'Organismo pluralistico di controllo e regolazione, vero fulcro di questa riforma.

Al fine di avere un'esatta percezione della rilevanza dell'attività svolta dalle aziende e dai lavoratori dei servizi per la tutela del credito, si ricorda che i soggetti che prioritariamente affidano i propri crediti insoluti alle aziende del comparto vanno dalle piccole, medie e grandi imprese alle banche, dalle *utilities* alle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali e che il numero delle pratiche affidate hanno un valore complessivo di oltre 38 miliardi di euro (fonte: dati Unirec 2015).

La necessità di una nuova disciplina del settore del recupero del credito, è resa ancora più attuale dalle ultime evoluzioni legislative, prima fra tutti la reintroduzione a settembre 2013 della mediazione obbligatoria ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 riformato con il c.d. "Decreto del fare" di cui al decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 agosto 2013, n. 98, strumento di fondamentale importanza nella soluzione delle controversie creditizie. Su quest'ultimo punto è di tutta evidenza che le attività di tutela del credito presentano notevoli similitudini con quanto previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28, in materia di mediazione obbligatoria; le attività svolte dalle aziende di tutela del credito accompagnano, infatti, creditori e debitori verso una composizione amichevole delle controversie evitando di pervenire a contenziosi che intaserebbero ancor di più la macchina giudiziaria, ormai già allo stremo.

Proprio come nella mediazione obbligatoria, attraverso le attività di tutela del credito, e dunque, attraverso uno strumento stragiudiziale, con meno oneri burocratici e con meno costi per il consumatore, viene fronteggiato il crescente slittamento dei tempi

di pagamento e vengono sanati, in via bonaria, milioni di potenziali contenziosi.

La Germania da qualche anno, precisamente con la legge federale sui servizi legali del 12 dicembre 2007, ha riformato il settore ponendolo sotto la vigilanza del Ministero della Giustizia tedesco. La bontà di tale disciplina è stata pure avallata da uno studio posto in essere dal Centro Studi della Commissione Giustizia nel corso della XVI legislatura, che ritenendo condivisibile quanto statuito nell'ordinamento tedesco, ha espresso parere positivo affinché l'attività di vigilanza del comparto del credito fosse attuata, anche, in Italia dal Ministero della Giustizia e non, come avviene attualmente, dal Ministero dell'Interno. Nel corso degli anni pochissimi sono stati i controlli effettuati dalle questure per il riscontro dell'osservanza degli adempimenti derivanti dagli articoli 115 e seguenti del TULPS, controlli che hanno prodotto pochissimi risultati e quindi (purtroppo) uno spreco di tempo e di risorse per lo Stato, senza considerare le diverse interpretazioni e assoggettando, quindi, nei diversi territori le imprese di recupero ad adempimenti differenziati da una zona all'altra del Paese o, nell'ipotesi peggiore, da una zona all'altra delle medesima città.

Pertanto è auspicabile che, nell'ottica della riforma del settore, si giunga alla formulazione di una previsione legislativa svincolata dal controllo del Ministero degli Interni anacronistico e di scarsa efficacia, in quanto non si tratta di garantire l'ordine pubblico, come dimostrato dal vissuto di questi ultimi anni. La nuova formulazione dovrebbe invece prevedere che tale controllo e vigilanza sia invece demandato al Ministero della Giustizia. In questo modo si riunirebbe sotto l'egida di un unico Ministero il monitoraggio di tutto il processo *end to end*, cioè dalla lavorazione stragiudiziale/mediazione fino all'eventuale recupero legale.

Il Ministero della Giustizia, a sua volta, come proposto nel testo della proposta di legge, vigilerebbe sull'Organismo pluralistico di controllo e regolazione, formato, a garanzia della pluralità delle parti, da sette componenti così composti: da un componente indicato dal Ministero della giustizia, che lo presiede, da due componenti designati dalla CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), da un componente designato da Confindustria e da Rete Imprese Italia in rappresentanza delle società che maggiormente acquisiscono servizi di gestione del credito, da un componente in rappresentanza delle associazioni di imprese finanziarie e bancarie e da due componenti indicati dalle organizzazioni di categoria che rappresentano le società esercenti, tutti nominati per una durata di tre anni, non rinnovabili.

A tale Organismo sono demandate oltre, alle funzioni di controllo e vigilanza, anche quelle di rilascio di apposita autorizzazione per lo svolgimento delle attività di tutela e recupero del credito, condizionando la validità della stessa al necessario svolgimento di corsi di aggiornamento per gli Operatori del settore, così da garantire la conoscenza ed il rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti in materia di tutela del credito. La presenza di tali corsi di aggiornamento e qualificazione obbligatoria, rappresenta l'ulteriore novità della proposta di legge in esame che prevede quale unico onere, al fine di svolgere l'attività di recupero crediti, la formazione continua degli operatori su diverse tematiche inerenti il recupero e la gestione del credito (ivi comprese a titolo meramente esemplificativo, tecniche di comunicazione, logiche di contatto, rispetto della normativa sulla *privacy*, rapporti con i debitori).

Ulteriore conferma della corretta direzione intrapresa dal presente progetto di riforma del comparto del recupero, l'articolo 2, comma 2,

del decreto ministeriale 2 aprile 2015, n. 53, prevede la possibilità per le società in possesso della licenza ex articolo 115 del TULPS di acquistare crediti classificati in sofferenza con regole e limiti ben precisi.

In particolare ai sensi della citata disposizione non costituisce attività di concessione di finanziamenti, oltre ai casi di esclusione previsti dalla legge:

a) l'acquisto dei crediti di imposta sul valore aggiunto relativi a cessioni di beni e servizi nei casi previsti dalla normativa vigente;

b) l'acquisto, a titolo definitivo, di crediti da parte di società titolari della licenza per l'attività di recupero stragiudiziale di crediti ai sensi dell'articolo 115 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza quando ricorrono le seguenti condizioni:

1) i crediti sono acquistati a fini di recupero e sono ceduti da: banche o altri intermediari finanziari sottoposti alla vigilanza della Banca d'Italia, i quali li hanno classificati in sofferenza, ovvero soggetti diversi, purché si tratti di crediti vantati nei confronti di debitori che versano in stato di insolvenza, anche non accertato giudizialmente, o in situazioni sostanzialmente equiparabili, secondo quanto accertato dai competenti organi sociali; non rileva, a tal fine, l'esistenza di garanzie reali o personali;

2) i finanziamenti ricevuti da terzi dalla società acquirente non superano l'ammontare complessivo del patrimonio netto;

3) il recupero dei crediti acquistati avviene senza la stipula di nuovi contratti di finanziamento con i debitori ceduti, la novazione di quelli in essere, la modifica delle condizioni contrattuali; non rilevano a tali fini l'estinzione anticipata e la posticipazione dei termini di pagamento.

Nella riforma del settore del recupero del credito è doveroso, infine, inserire una previsione normativa che preveda per le

Società di recupero la possibilità di utilizzare tutte le banche dati ad oggi esistenti (nonché di crearne di nuove *ad hoc*), sia pubbliche che in regime di convenzione, necessarie a garantire la rintracciabilità dell'obbligato, tramite un servizio cui possano accedere, con costi a carico delle stesse, per migliorare l'attività di recupero. Infatti, non è concepibile che di fronte ad un'obbligazione assunta, qualora il debitore si dimostri inadempiente, non siano concessi al creditore mezzi ulteriori che lo aiutino a rintracciare il debitore che, nelle more del recupero, si è reso irreperibile utilizzando, a suo vantaggio, le maglie della normativa sulla *privacy* prevista dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. In questo modo il debitore che scorrettamente tenta di invocare la legge sulla *privacy* quale esimente per non pagare, crea un danno non solo alla società creditrice ma anche alla collettività formata per la maggioranza da debitori onesti.

Sull'ampliamento delle possibilità di rintracciare il debitore, è opportuno sviluppare un servizio di accesso alla banca dati informatica creata per il c.d. "furto d'identità" da affidare in regime di convenzione a CONSAP Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A.

Il 28 maggio 2013 un'importate società del settore di tutela e recupero del credito, ha siglato un accordo quadro con le più importanti associazioni dei consumatori creando l'Osservatorio Imprese Consumatori e Credito con lo scopo di stabilire una definizione condivisa della buone pratiche per il recupero crediti, attraverso il seguente percorso:

a) il rispetto del Codice del Consumo e delle norme e dei provvedimenti dell'Autorità di settore;

b) la realizzazione di un Codice Etico di tutela del consumatore;

c) l'aggiornamento normativo del comparto recupero crediti;

- d) la formazione degli operatori;
- e) la trasparenza e la correttezza di ogni forma di relazione dell'azienda nei confronti della clientela;
- f) l'informazione al cliente circa i diritti del consumatore e la sua tutela nei casi di violazione.

Diverse associazioni dei consumatori presenti nell'accordo quadro hanno già espresso parere favorevole alla presente proposta di legge condividendo la creazione di un Organismo pluralistico sotto l'egida del Ministero della Giustizia, che possa garantire così il giusto e necessario controllo sulle attività di recupero quotidianamente poste in essere dalle numerose società di recupero operanti sul territorio nazionale.

Sempre in un'ottica di sussidiarietà e mutualità, la presente proposta di legge istituisce il c.d. "Fondo di Solidarietà a sostegno del reddito" per intervenire nei casi di diminuzione della capacità reddituale delle famiglie dovuto ad eventi improvvisi dettati dalla crisi economica/lavorativa, quali ad esempio la cassa integrazione, la perdita del posto di lavoro, il venir meno della capacità lavorativa del coniuge, ecc.

Il Fondo, istituito presso CONSAP, come patrimonio separato dall'ente gestore e sottoposto alla vigilanza del Ministero dell'economia e delle finanze, non avrà solo l'obiettivo di intervenire economicamente, ma svolgerà anche un ruolo di consulenza ed orientamento verso persone che hanno una situazione debitoria complicata.

Sempre nel comparto del recupero del credito rappresentano notevole incidenza i contenziosi giudiziali basati su presunte contestazioni mosse dal debitore a fronte del contatto telefonico con la società di recupero crediti, aventi ad oggetto dichiarazioni false e

mendaci di comportamenti scorretti in loro danno, quando invece è dimostrato che spesso sono gli stessi operatori che sono oggetto di invettive e dichiarazioni ingiuriose da parte dei debitori.

Tale mancanza di tutela comporta l'apertura di procedimenti sanzionatori di Autorità indipendenti (quali il Garante della Concorrenza e del Mercato ed il Garante della *Privacy*) basati esclusivamente su dichiarazioni "c.d. esposti" che non risultano molte volte non corrispondenti al vero.".

Alla luce di tutto quanto sopra esposto la presente proposta di legge è volta a garantire, per questioni di giustizia, da un lato la tutela del debitore, dall'altro quella della società di recupero crediti nella persona del singolo operatore telefonico.

Ciò è solo possibile rendendo obbligatorie la registrazione delle telefonate sia in entrata che in uscita, nel rispetto dei dettami della *privacy* ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 sul trattamento e conservazione dei dati.

In questo caso infatti si evita qualsivoglia contenzioso poiché entrambe le parti (sia debitore che società creditrice) possono dimostrare, grazie alla registrazione della telefonata, il reale svolgimento della conversazione telefonica, senza possibilità di dubbi interpretativi.

In conclusione una tale auspicata riforma porterebbe una migliore regolamentazione del settore, con il beneficio di procedure amministrative più facili e rapide, rendendo il settore del recupero del credito al passo coi tempi ed improntato su principi di garanzia, liceità e correttezza nei rapporti con i debitori, così come sarebbe dovuto essere fin dal principio.

PROPOSTA DI LEGGE

ARTICOLO 1

(Definizioni e regime giuridico e fiscale).

1. I servizi per la tutela del credito consistono nella consulenza, nella gestione, nell'incasso, nel sollecito e nel recupero in via epistolare, telematica, telefonica e domiciliare per conto di terzi di crediti insoluti.

2. I servizi di cui al comma 1 si concretizzano nelle attività di contatto e, ove occorra, nella ricerca del debitore anche con la consultazione dei pubblici registri, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, nonché nell'espletamento delle attività connesse e strumentali, ivi compresi il ritiro dei beni, la consulenza per la valutazione della recuperabilità e la redazione delle relazioni negative in ipotesi di mancato successo nell'attività di recupero.

3. Ai soggetti esercenti l'attività di servizi di cui al comma 1 è consentito l'acquisto *pro soluto*, ai sensi dell'articolo 1260 del codice civile, di crediti considerati irrecuperabili dal cedente, esclusivamente con mezzi propri ovvero senza ricorrere al credito, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2, comma 2, del decreto ministeriale 2 aprile 2015, n. 53.

ARTICOLO 2

(Registro degli esercenti servizi per la tutela del credito).

1. Per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 1, ai soggetti esercenti i servizi per la tutela del credito è richiesta obbligatoriamente l'iscrizione ad un Registro, tenuto presso il Ministero della Giustizia e presieduto dall'Organismo pluralistico di controllo e regolazione di cui all'articolo 4, che rilascia apposita autorizzazione. L'iscrizione nell'elenco abilita allo svolgimento delle attività.

2. Tale elenco è tenuto in formato elettronico ed è pubblico, liberamente consultabile attraverso il sito istituzionale del Ministero della Giustizia.

ARTICOLO 3

(Addetti alla tutela del credito: attività, formazione e qualifica professionale).

1. I soggetti, ivi incluse le imprese, muniti dell'autorizzazione dell'Organismo pluralistico di controllo e regolazione di cui all'articolo 4, anche per il tramite di propri addetti, in qualità di lavoratori autonomi, parasubordinati dipendenti, svolgono le seguenti attività:

a) ricerche presso banche dati pubbliche, accessibili al pubblico o accessibili in regime di convenzione, e rintraccio telefonico, telematico e domiciliare dell'obbligato;

b) attività di sollecito e recupero dei crediti che comporti qualsiasi rapporto, telefonico, epistolare, telematico, domiciliare o altro, con l'obbligato nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali;

c) delega transattiva e incasso per conto del creditore mandante;

d) redazione della relazione negativa in ipotesi di mancato successo nell'attività di recupero utilizzabile, anche per fini di deducibilità fiscale.

2. I soggetti di cui al comma 1 e i loro addetti, che operano nell'ambito della gestione tipica per il conseguimento dell'oggetto sociale, in qualsiasi forma contrattualizzati, sono tenuti a seguire periodici corsi di aggiornamento e qualificazione professionali sulla base di percorsi formativi definiti dall'Organismo pluralistico di controllo e regolazione di cui all'articolo 4, al fine di garantire la conoscenza e il rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti in materia di tutela del credito, in particolare della normativa antiriciclaggio e della normativa sulla gestione dei sistemi di informazione creditizia, nonché dei principali provvedimenti finalizzati alla *privacy* e tutela del debitore.

ARTICOLO 4

(Organismo nazionale pluralistico per il controllo e la regolazione dei servizi di tutela del credito).

1. Al fine di garantire parità di accesso al mercato dei servizi di gestione del credito e di assicurare il progressivo adattamento alle evoluzioni del settore è istituito l'Organismo nazionale pluralistico per il controllo e la regolazione dei servizi di tutela del

credito e sottoposto alla vigilanza del Ministero della giustizia.

2. L'Organismo, di cui al comma 1, opera sulla base di principi di autonomia organizzativa, tecnico-operativa, gestionale, di trasparenza e di economicità e persegue gli obiettivi di efficacia, efficienza, imparzialità, semplificazione e partecipazione dei cittadini e delle imprese.

3. Con decreto del Ministro della giustizia è approvato, entro tre mesi dall'entrata in vigore della presente legge, lo statuto dell'Organismo di cui al comma 1. Lo Statuto indica la composizione e le modalità di nomina degli organi e i principi generali di funzionamento dell'Organismo. In particolare lo Statuto stabilisce le modalità di convocazione e di approvazione degli atti dell'Organismo, le modalità di gestione del Registro di cui all'articolo 2, i limiti e i criteri per il contributo annuale di funzionamento, determinato ai sensi dell'articolo 8 e le modalità di nomina e composizione dell'organo deputato alla revisione dei conti.

4. Lo Statuto prevede che l'Organismo, di cui al comma 1, sia composto da un componente indicato dal Ministro della giustizia, che lo presiede, da due componenti designati dalla CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), da un componente designato da Confindustria e da Rete Imprese Italia in rappresentanza delle società che maggiormente acquisiscono servizi di gestione del credito, da un componente in rappresentanza delle associazioni di imprese finanziarie e bancarie e da due componenti indicati dalle organizzazioni di categoria che rappresentano le società esercenti, tutti nominati per una durata di tre anni, non rinnovabili.

ARTICOLO 5

(Funzioni dell'Organismo pluralistico per il controllo e la regolazione dei servizi di tutela del credito).

1. Sono funzioni dell'Organismo, di cui all'articolo 4, la regolazione del mercato dei servizi di tutela del credito, la definizione dei requisiti minimi richiesti per l'esercizio dell'attività e la vigilanza sul rispetto degli stessi da parte dei soggetti autorizzati di cui all'articolo 3, comma 1 e sui livelli minimi di competenze e qualificazioni

professionali degli addetti. L'Organismo è preposto alla registrazione, alla sospensione e alla cancellazione dal Registro di cui all'articolo 2 degli esercenti i servizi per la tutela del credito.

2. In particolare sono funzioni dell'Organismo, di cui all'articolo 4:

a) stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi, con particolare riferimento alla riservatezza e alla conservazione dei dati, alle modalità di interazione verso il debitore, alla sicurezza delle dotazioni tecnologiche e degli accessi alle informazioni e ai dati messi a disposizione del cliente;

b) definire gli schemi dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi da parte delle amministrazioni pubbliche e delle convenzioni da inserire nei capitolati delle gare;

c) definire i percorsi formativi, di cui all'articolo 3, comma 2, dei corsi periodici di aggiornamento e qualificazione professionale al fine di garantire la conoscenza e il rispetto della normativa vigente da parte dei soggetti abilitati;

d) rilevare le violazioni espressamente indicate dalle norme vigenti e trasmetterle agli Organi competenti in materia di garanzia dei diritti per le opportune sanzioni;

e) valutare i reclami, le istanze e le segnalazioni degli utenti e dei consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi da parte dei soggetti esercenti il servizio e trasmetterli, ove necessario agli Organismi di conciliazione o mediazione competenti per la relativa procedura;

f) coadiuvare le amministrazioni pubbliche competenti all'individuazione degli ambiti di miglioramento dei servizi nell'interesse generale mediante l'adozione di pareri che può rendere pubblici;

g) promuovere e diffondere le iniziative di informazione sulla tutela del credito rivolte ai cittadini, nonché di formazione e addestramento professionale destinate ai dipendenti pubblici e privati;

h) effettuare il monitoraggio, anche a campione, della qualità dei servizi e del rispetto delle norme in materia di servizi di gestione del credito.

3. Nello svolgimento delle proprie funzioni l'Organismo, di cui all'articolo 4, richiede,

avvalendosi anche della collaborazione di altri organi dello Stato, a chi ne ha l'obbligo di custodia e/o registrazione, le informazioni e l'esibizione dei documenti necessari per il loro esercizio.

4. Per l'inosservanza degli obblighi di aggiornamento professionale, per la violazione di norme legislative o amministrative che regolano l'attività di tutela del credito e per la mancata comunicazione o trasmissione di informazioni o di documenti richiesti l'Organismo, di cui all'articolo 4, applica nei confronti degli iscritti le seguenti sanzioni:

- a) il richiamo scritto;
- b) la sospensione dall'esercizio dell'attività per un periodo non inferiore a sei mesi e non superiore a un anno;
- c) la cancellazione dagli elenchi.

5. Per le violazioni previste dal comma 4, l'Organismo, di cui all'articolo 4, contestati gli addebiti agli interessati e valutate le deduzioni presentate entro trenta giorni, applica con delibera motivata una delle sanzioni di cui al medesimo comma 4, tenuto conto della rilevanza delle infrazioni accertate. La delibera di applicazione della sanzione è pubblicata, per estratto, entro il termine di trenta giorni dalla data di notificazione, a cura e a spese del soggetto sanzionato, su almeno due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico e sul sito del Ministero della giustizia.

6. L'Organismo, di cui all'articolo 4, dispone altresì la cancellazione dagli elenchi nei seguenti casi:

- a) perdita di uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività definiti ai sensi del comma 1;
- b) inattività protratta per oltre un biennio;
- c) cessazione dell'attività.

7. I soggetti cancellati dagli elenchi possono richiedere una nuova iscrizione decorsi tre anni dalla pubblicazione della cancellazione.

8. In casi di necessità e di urgenza l'Organismo, di cui all'articolo 4, può disporre in via cautelare la sospensione dagli elenchi per un periodo massimo di otto mesi, qualora sussistano precisi elementi che facciano presumere gravi violazioni di norme

legislative o amministrative che regolano l'attività di tutela del credito.

ARTICOLO 6

(Attività di rintraccio e banche dati).

1. I soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, possono effettuare ricerche presso banche dati pubbliche, accessibili al pubblico o accessibili in regime di convenzione, e rintraccio telefonico, telematico e domiciliare dell'obbligato.

2. Al fine di fornire gli strumenti più idonei per lo svolgimento delle attività di tutela e recupero del credito ed ai soli fini del rintraccio dell'obbligato, i soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, hanno accesso alla Banca dati gestita da Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A. - CONSAP - per il furto d'identità, in regime di convenzione e sotto il controllo dell'Organismo, di cui all'articolo 4.

3. I dati acquisiti inerenti il debitore devono essere detenuti ed utilizzati in conformità a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, esclusivamente per le attività di sollecito e recupero del credito.

4. Nell'ottica della condivisione e miglioramento dell'attività di rintraccio è data facoltà ai soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, di implementare con dati già in loro possesso le banche dati ad oggi esistenti, fatto salvo quanto previsto nel precedente comma ed esclusivamente per le attività di sollecito e recupero del credito.

5. All'Organismo, di cui all'articolo 4, è demandato il controllo e la vigilanza sugli accessi alle banche dati e all'utilizzo degli stessi da parte dei soggetti di cui all'articolo 3, comma 1.

ARTICOLO 7

(Funzioni esercitate dai Comuni in forma associata).

1. Le funzioni legate al servizio di tutela del credito nei comuni sono obbligatoriamente ed esclusivamente esercitate in forma associata, secondo le forme previste dal testo unico di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, da parte dei comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti, esclusi i comuni il cui territorio coincide

integralmente con quello di una o più isole e il comune di Campione d'Italia.

2. Il limite demografico minimo che l'insieme dei comuni, che sono tenuti ad esercitare le funzioni di cui al comma precedente in forma associata, deve raggiungere è fissato di norma in 30.000 abitanti, salvo quanto disposto dal decreto attuativo di cui al comma 5.

3. A partire dalla data fissata dal decreto di cui al comma 5, i comuni non possono singolarmente assumere obbligazioni inerenti alle funzioni ed ai servizi di cui al comma 1. Per tale scopo, all'interno della gestione associata, i comuni individuano un'unica stazione appaltante.

4. I prestatori di servizi per la tutela del credito che operano in base ad un contratto con una gestione associata ai sensi dei commi precedenti accedono alle infrastrutture condivise ed alle basi dati nazionali previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 con modalità e vincoli stabili con il decreto di cui al comma 5.

5. Le funzioni di cui al comma 1 e i relativi tempi di attuazione, le dimensioni territoriali adeguate e i contenuti di cui ai commi da 2 a 4, sono definiti, in raccordo con le normative in materia di gestione associata obbligatoria delle funzioni comunali, con decreto del Ministero per la Pubblica amministrazione e la semplificazione, previa intesa in sede Conferenza Unificata, di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, da emanarsi entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge.

ARTICOLO 8

(Copertura finanziaria).

1. I costi di funzionamento dell'Organismo di cui all'articolo 4 sono coperti da un contributo versato dai gestori dei servizi in misura proporzionale al fatturato derivante dall'esercizio delle attività soggette a regolazione. Il contributo è determinato annualmente con atto dell'Organismo, sottoposto ad approvazione da parte del Ministero vigilante, sentito il Ministero dell'economia e delle finanze.

2. All'attuazione degli articoli da 1 a 7 si provvede con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e, comunque,

senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

ARTICOLO 9

(Registrazione delle telefonate in entrata ed in uscita).

1. Al fine di garantire trasparenza ed imparzialità nelle modalità di recupero telefonico del credito sia *inbound* sia *outbound* e quale forma più ampia di tutela, sia dal lato del creditore, sia dal lato del debitore, è previsto l'obbligo, per i soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, di registrare su supporto digitale le telefonate effettuate e ricevute.

2. All'interno di ogni *script* telefonico deve essere riportata, su voce registrata, la dicitura che la telefonata può essere registrata nel rispetto dei principi di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

3. Lo stesso debitore deve essere informato che restando in linea, automaticamente, si intende prestato il proprio consenso alla registrazione della telefonata ed al trattamento dei dati.

4. I dati acquisiti inerenti il debitore devono essere detenuti ed utilizzati in conformità a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con obbligo di esibizione degli stessi su richiesta dell'Autorità Giudiziaria nonché su istanza del debitore stesso ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

ARTICOLO 10

(Fondo di solidarietà).

1. Al fine di tutelare i cittadini in temporanea difficoltà economica, in un'ottica di mutualità e sussidiarietà è istituito, presso Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A. - CONSAP -, il "*Fondo di Solidarietà a sostegno del reddito*" per intervenire nei casi di diminuzione reddituale del singolo e/o delle famiglie dovuti ad eventi improvvisi ed inaspettati dettati dalla crisi economica e lavorativa.

2. Il Fondo è costituito come patrimonio separato da CONSAP al quale sono demandate le funzioni di gestione e di controllo ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero dell'economia e delle finanze.

3. Il patrimonio del Fondo è costituito dai contributi delle società creditrici e dai contributi dei soggetti debitori apposti in fattura. I costi connessi alla gestione del Fondo sono a carico del patrimonio del Fondo medesimo.

4. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze è approvato, entro tre mesi dall'entrata in vigore della presente legge, lo statuto del Fondo. Lo Statuto indica la composizione e le modalità di nomina degli organi e i principi generali di funzionamento dell'Fondo. In particolare lo Statuto stabilisce le modalità di convocazione e di approvazione degli atti del Fondo, i limiti e i criteri per i contributi annuali di cui al comma 3, avendo riguardo alla fissazione del limite massimo di contribuzione da parte dei soggetti debitori che non deve in ogni caso superare il 10 per cento del totale della contribuzione e le modalità di nomina e composizione dell'organo deputato alla revisione dei conti.

ARTICOLO 11

(Abrogazioni).

1. A decorrere dall'entrata in vigore della presente legge, per l'effetto sono abrogati gli articoli 115 a 120 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, di cui al regio decreto 18 giugno 1931, n. 773.