

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Credito
Rif. PS6549



Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Prot. 0015568 del: 17/02/2014 12:36

00198 Roma

Documento: Principale - Registro: Partenza

Piazza G. Verdi, 6/a - Tel. 06.55.8211

GE.RI. Gestione Rischi Srl con socio unico
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Lago di Nemi, 25
20142 Milano

ELLIOT Srl con socio unico
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Lago di Nemi, 25
20142 Milano

ADUC Associazione per i diritti degli utenti e consumatori
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Cavour, 68
50129 Firenze

MOVIMENTO CONSUMATORI
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Lamarmora, 8
13900 Biella

ASSOCIAZIONE di CONSUMATORI anti usura & abusi bancari finanziari
assicurativi – amministrativi
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via della Libertà, 131
72022 Latiano (BR)

CONFCONSUMATORI
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Mazzini, 43
43121 Parma

GUARDIA DI FINANZA
Nucleo Speciale Tutela Mercati – gruppo Antitrust
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Fortunato Depero, 76
00155 Roma

CTCU Centro Tutela Consumatori Utenti
c.a. legale rappresentante pro tempore
Piazza Sanzio, 3
38122 Trento

ASSOCIAZIONE TUTELA DEL CONSUMATORE
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Cava di Collafri, 60
00010 Galliciano nel Lazio (RM)

FEDERCONSUMATORI
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Longhin, 17
35129 Padova

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Duilio, 13
00192 Roma

ADICONSUM
c.a. legale rappresentante pro tempore
Via Ragnini, 4
60127 Ancona

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012 e **contestuale richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento; **procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 8 del Regolamento.

I. Le Parti

GE.RI. Gestione Rischi Srl con socio unico, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in avanti GERI).

ELLIOT Srl con socio unico, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo (d'ora in avanti ELLIOT).

ADUC, in qualità di segnalante.

MOVIMENTO CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

CONFCONSUMATORI, in qualità di segnalante.

GUARDIA DI FINANZA, in qualità di segnalante.

CTCU, in qualità di segnalante.

ASSOCIAZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

FEDERCONSUMATORI, in qualità di segnalante.

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, in qualità di segnalante.

ADICONSUM, in qualità di segnalante.

II. Le pratiche commerciali

1. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni della Guardia di Finanza, di varie associazioni di consumatori e di numerosi consumatori, pervenute, in particolare, nell'ultimo periodo, la GERI avrebbe:

- sollecitato, a mezzo missive, mail, telefonate ed sms, il pagamento - su incarico di diversi committenti - di presunti crediti, non dettagliati o infondati o prescritti o comunque contestati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali o specificando che *“al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all’indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro”*;

- inviato solleciti di pagamento, a mezzo missiva o mail, spingendo a contattare, *“per eventuali comunicazioni”*, il numero 895. 895. 8915, numerazione che risulta sottoposta, come ivi stesso specificato, ad una onerosa tariffazione (*“il costo della chiamata da rete fissa è di 96 centesimi al minuto + 12 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa. Il costo massimo da rete mobile è di 1,56 euro al minuto + 15 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa.”*);

- inviato alcuni sms invitando i destinatari a chiamare un numero a pagamento per effettuare delle *“verifiche amministrative”*. Nello specifico, un messaggio riporta l’indicazione *“La preghiamo cortesemente di contattarci per urgenti verifiche amministrative che la riguardano al numero 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx”* e un altro *“in relazione alla sua pratica dopo numerosi tentativi di contatto senza alcun riscontro avvisiamo della prossima azione legale. 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx”*.

2. In alcuni dei sopracitati e più recenti solleciti emerge, inoltre, che il recupero dei crediti sarebbe stato commissionato dalla ELLIOT, società che ha acquistato la titolarità, dal marzo 2013, come indicato nelle missive inoltrate ai diversi consumatori, del credito originariamente vantato e cedute da altri professionisti (e, nello specifico, da Vodafone Omnitel B.V., che dall’ottobre 2012 ha incorporato per fusione TeleTu Spa). Nelle stesse comunicazioni, è previsto, altresì, che la stessa ELLIOT valuterà il ricorso all’azione giudiziaria più opportuna da intraprendersi per il recupero del credito vantato. Molti dei crediti riportati nei predetti solleciti di pagamento del 2013 riguardano posizioni debitorie risalenti e, quindi, prescritti o relativi a crediti per attivazioni di servizi di telefonia che i consumatori evidenziano di non avere mai effettuato.

III. Possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali

3. I comportamenti descritti al punto II della presente comunicazione potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti, nonché aggressivi 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.

4. In particolare, i comportamenti descritti, rappresentati dall’invio di solleciti e messaggi redatti con le citate modalità potenzialmente ingannevoli e aggressive, appaiono idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti spingendolo, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, al pagamento dei crediti o ad effettuare le telefonate su un numero a pagamento. I profili di ingannevolezza riguardano le informazioni che, nella loro presentazione complessiva, sono idonee ad indurre in errore il consumatore medio, soprattutto in relazione alla concreta portata ed efficacia dei solleciti di pagamento richiesti e delle prospettate verifiche amministrative o azioni legali. I profili di aggressività riguardano la possibilità, mediante il conseguente indebito condizionamento, di limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio.

IV. Presupposti per la sospensione provvisoria della pratica

5. Sulla base degli elementi acquisiti sussistono nel caso di specie i presupposti perché l’Autorità deliberi, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

6. Infatti, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, i professionisti, al fine di tentare di recuperare presunti crediti, pur nella consapevolezza dei problemi di prescrizione o di inesistenza dei crediti, hanno inoltrato a diversi consumatori i suindicati solleciti di pagamento o invitato gli stessi a chiamare un numero a pagamento. Tali pratiche possono ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto o ad effettuare una chiamata ad una numerazione speciale subendo i relativi oneri economici aggiuntivi.

7. Sotto il profilo del *periculum in mora*, la pratica risulterebbe tuttora posta in essere.

V. Modalità e termini istruttori

8. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Alessandro Borruso;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Credito della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821358). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
- g) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente. **Il termine indicato è ridotto a 5 giorni con riferimento a memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento.**

VI. Richiesta di informazioni

9. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede alla GERI di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

a) copia dei contratti che disciplinano i rapporti tra la stessa e le società titolari dei diversi crediti per conto delle quali opera in relazione al servizio di recupero crediti, evidenziando l'esistenza di eventuali direttive impartite da queste ultime circa le modalità da utilizzare nell'effettuazione del servizio in questione;

b) rapporti intercorrenti con la società ELLIOT (con sede nello stesso immobile);

c) numero di solleciti inviati ai consumatori per conto delle diverse società committenti nel periodo gennaio 2011 – gennaio 2014, indicando, per ciascuna società:

- il numero di casi in cui la richiesta di pagamento sia risultata fondata e di casi in cui tale richiesta, a seguito di successivi accertamenti, si sia invece rivelata del tutto ingiustificata con la relativa specifica motivazione: 1) crediti inesistenti; 2) crediti prescritti; ecc.

- il numero di casi in cui si è minacciata azione legale e di casi in cui si è proceduto ad una concreta iscrizione a ruolo di apposita citazione in giudizio precisando il relativo esito finale;

- l'elenco nominativo dei destinatari delle comunicazioni oggetto di contestazioni fornendo, per ciascun consumatore, in modo chiaro ed evidente, natura e fondatezza dei presunti crediti che avrebbero generato gli indicati solleciti nonché specifiche in merito al fatto che il consumatore abbia o meno pagato od abbia sporto reclamo, contestando la fondatezza del credito;

d) specificazioni circa le direttive impartite al personale per l'effettuazione dei contatti

telefonici: modalità espressive da utilizzare, cadenza indicata per i contatti con i debitori, *script* di riferimento, procedure, circolari ecc.;

- e) indicazioni circa l'esistenza di procedure di verifica dell'osservanza delle suddette direttive anche a seguito di lamentele formulate dai consumatori in merito a comportamenti anomali o vessatori tenuti dagli operatori telefonici nell'ambito dell'attività di sollecito di pagamento;
- f) riscontri in merito al numero ed al periodo di diffusione dei messaggi volti a chiamare la numerazione a pagamento inoltrati e il numero di chiamate ricevute sulle numerazioni speciali (895. 895. 8915), agli oneri economici a carico degli utenti e al fatturato realizzato, indicando il numero di casi in cui la richiesta di pagamento sia risultata fondata nonché il numero di casi in cui tale richiesta, a seguito di successivi accertamenti, si sia invece rivelata ingiustificata, rilevando il numero di casi in cui si è minacciata azione legale e di casi in cui si è proceduto con la stessa;
- g) reclami ricevuti da consumatori nel periodo gennaio 2011 – gennaio 2014, relativamente al comportamento di cui al paragrafo II, nonché copia delle relative comunicazioni di riscontro trasmesse dal professionista;
- h) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

10. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede alla ELLIOT di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

- a) copia del contratto che disciplina i rapporti tra la stessa e la GERI in relazione al servizio di recupero crediti, evidenziando l'esistenza di eventuali direttive impartite circa le modalità da utilizzare nell'effettuazione del servizio in questione;
- b) rapporti intercorrenti con la società GERI;
- c) numero di crediti acquisiti dalle diverse società individuando le diverse società cedenti e indicando, per ciascuna, il diverso ammontare dei crediti ed il relativo importo pagato per ottenerne la cessione. In particolare, per le società Vodafone e TeleTu produrre, oltre ai contratti di cessione dei crediti, tutta la documentazione riguardante la concreta esistenza, esigibilità e non decorrenza dei termini di prescrizione dei crediti;
- d) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

11. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

12. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

13. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

14. Si ricorda che per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ai sensi dell'art. 27, comma 2, del citato Codice del Consumo, l'Autorità può avvalersi della Guardia di Finanza, che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi.

15. Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo e all'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, si chiede ai professionisti di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

16. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Credito della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/6549. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Alessandro Borruso, al numero 06/85821358.

17. Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento

