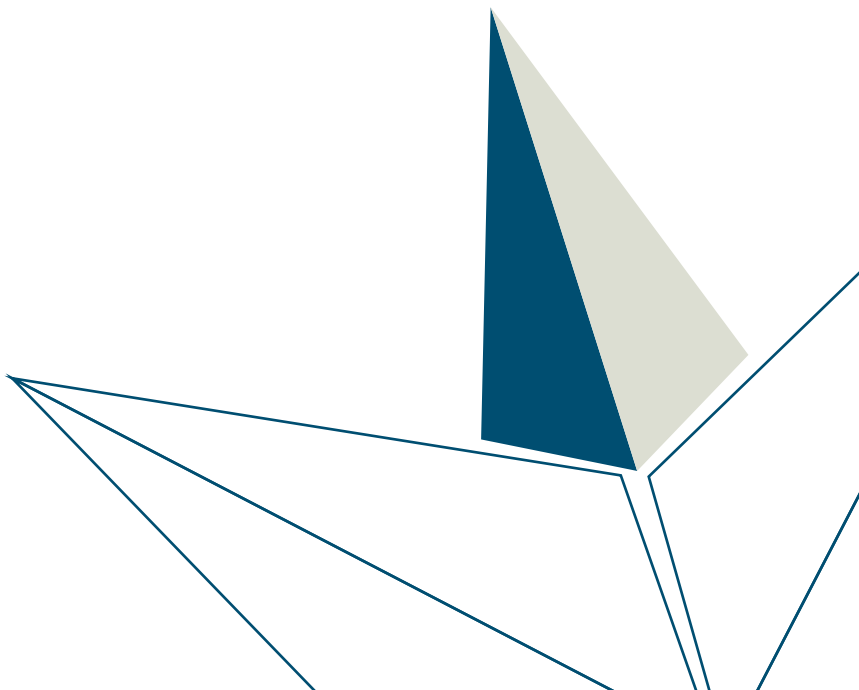




***Phone collection e call recording:
trattamento dei dati e
bilanciamento degli interessi.***

Il parere dell'Avv. Vittorio Colomba

UNIREC



Indice

Prefazione.....	2
Considerazioni preliminari.....	5
1 Il quesito proposto da UNIREC.....	7
2 I diritti e gli interessi potenzialmente in conflitto.....	8
3 Il bilanciamento degli interessi.....	11
3.1 Le differenze tra l'art. 24 del D.Lgs. 196/2003 e l'art. 6 del regolamento UE n. 679/2016.....	11
3.2 La procedura di risoluzione dei conflitti.....	12
3.3 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti ad adempiere correttamente ai propri obblighi di rendicontazione.....	18
3.4 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti e dei rispettivi clienti al controllo della qualità dell'attività compiuta.....	20
3.5 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti a difendere se stesse ed i propri operatori in caso di contestazione sulla legittimità dei contatti telefonici effettuati.....	22
4 Conclusioni.....	25
Allegato 1	
Accordo quadro sull'utilizzo di sistemi di gestione delle chiamate nel settore della tutela del credito.....	28
Allegato 2	
Modello di accordo aziendale sull'utilizzo di sistemi di gestione delle chiamate nel settore della tutela del credito.....	34

Prefazione.

L'applicazione della normativa comunitaria in tema di protezione dei dati personali dopo due anni dalla sua entrata in vigore, nonostante il periodo pensato per adattarsi al nuovo quadro regolamentare, ha prodotto indubbiamente un impatto significativo su molte realtà produttive.

L'esercizio dell'attività di recupero crediti, che per sua natura presuppone il trattamento di dati in modo massivo, ha determinato per gli operatori la necessità di adeguarsi ai nuovi principi in modo solerte e puntuale, anche nel quadro della nomina ricevuta contrattualmente dalla committenza a responsabili del trattamento.

Rendersi compliant alle nuove norme per le società aderenti ad UNIREC ha rappresentato un imperativo categorico ben prima del 25 maggio di quest'anno. Del pari, il FORUM UNIREC-CONSUMATORI ed il Consiglio Direttivo di UNIREC, da sempre attenti alle tematiche privacy, si sono posti dei quesiti in ordine all'applicazione del GDPR, con riguardo al delicato e strategico tema della registrazione delle conversazioni intrattenute dagli operatori telefonici per la tutela del credito.

La registrazione rappresenta sicuramente garanzia di poter riscontrare e rendicontare quanto successo nel corso della trattativa telefonica con il debitore: il Codice di condotta tiene presente questa esigenza già nella versione del maggio 2017, rimandando però — e non poteva essere diversamente — alle previsioni del Codice privacy che all'art. 23

prevede che ogni trattamento vada effettuato alla luce del consenso espresso dell'interessato.

Con il GDPR sono cambiate le regole del gioco ed il consenso diventa solo una delle possibili condizioni che legittimano il trattamento. Per l'operatore, mosso da curiosità e ancor più dalla esigenza di poter svolgere la propria attività nel modo più efficace possibile, ne segue un quesito: è possibile registrare la conversazione telefonica fornendo solo l'informativa (prevista dal Codice privacy e dal GDPR come requisito indefettibile del trattamento) senza chiedere il consenso?

Questa domanda non poteva che essere rivolta ad un esperto di protezione dei dati e di informatica giuridica consapevole della complessità dell'attività di recupero, l'Avv. Vittorio Colomba, già Professore di informatica giuridica presso l'Università di Modena e Reggio Emilia, ma soprattutto fine giurista, sempre attento ad una lettura sistematica delle norme, volta a cogliere, al di là del dato formale, la ratio legis.

Il risultato è il parere, riportato nelle pagine che seguono, che va oltre l'esposizione delle nuove norme, per addentrarsi nell'analisi delle tecniche di bilanciamento degli interessi, della giurisprudenza e dei primi orientamenti dottrinali.

Secondo il principio dell'accountability ogni operatore potrà fare tesoro del parere e del presente volume, che riporta, altresì, in allegato, l'accordo quadro stipulato con i sindacati maggiormente rappresentativi a livello nazionale, nonché un accordo applicativo per rendere possibile, anche

nel rispetto della normativa del controllo a distanza, la registrazione delle conversazioni telefoniche.

In definitiva, il presente volume raccoglie non solo un pregevole ed autorevole parere in tema di bilanciamento degli interessi, ma anche un manuale operativo sugli adempimenti necessari per procedere alla registrazione, ovvero informativa e accordo sindacale.

Un sentito ringraziamento a Vittorio Colomba per aver redatto il parere con la consueta eleganza e precisione dei suoi scritti, alle Associazioni dei consumatori che fanno parte del FORUM per la disponibilità ad affrontare insieme nuove tematiche, ed infine a IFM INFOMASTER S.p.A. che ha sponsorizzato la pubblicazione del presente volume, assicurando la possibilità di diffonderne i contenuti.

Roma, 23 ottobre 2018

Marcello Diego Maria Grimaldi

Presidente FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Considerazioni preliminari.

L'attività principale esercitata dalle agenzie di recupero crediti per conto delle proprie clienti/committenti consiste nell'incentivazione del debitore al pagamento delle morosità maturate.

Una delle più efficaci modalità di esecuzione di tale incarico consta nella ricerca del debitore attraverso il mezzo del telefono e nello svolgimento, con il medesimo strumento, di una trattativa a distanza (cd. *phone collection*).

Non di rado avviene che il colloquio con il debitore venga preceduto da contatti con soggetti terzi: si tratta dell'ipotesi, invero frequente, in cui all'utenza del debitore rispondano parenti, affini e coinquilini o della circostanza, altrettanto usuale, in cui le agenzie di recupero crediti non dispongano di recapiti utili del debitore e debbano tentarne un preventivo rintraccio.

Il canale di comunicazione tra agenzie di recupero crediti e parti interessate è bidirezionale: il contatto, difatti, può risultare frutto dell'iniziativa delle agenzie (cd. servizio *outbound*) le quali, tuttavia, possono anche trovarsi a fungere da destinatarie dei tentativi di contatto altrui (cd. servizio *inbound*).

La registrazione massiva delle telefonate – sia *outbound* che *inbound* – è resa possibile attraverso un software che permette di acquisire i file audio digitali delle chiamate svolgendo, a seconda delle impostazioni prescelte, le seguenti operazioni:

- registrazione automatica dell'intera telefonata;

- registrazione della chiamata con *input* di avvio e termine dato dall'operatore;
- monitoraggio silenzioso della conversazione da parte di altri operatori che non vi partecipino attivamente;
- ricerca rapida della registrazione e riproduzione della stessa;
- esportazione dei file audio;
- attribuzione di diritti di accesso ai file audio, individuali e di gruppo, anche da remoto.

Il quesito proposto da UNIREC.

Nell'ambito delle attività fin qui descritte, sarebbe interesse delle agenzie di recupero crediti procedere con la registrazione delle telefonate, sottraendosi all'obbligo di acquisizione del consenso degli interessati preteso dalle vigenti normative in materia di *privacy*.

Le agenzie di recupero crediti vorrebbero opporre al diritto degli interessati ad acconsentire al trattamento dei propri dati, alcuni legittimi interessi che assumono prevalenti, secondo quanto previsto dall'art. 6 par. 1. lett. f) del Regolamento UE n. 679/2016.

Scopo del presente parere è operare il bilanciamento degli interessi previsto dalla citata disposizione normativa e verificare, nel caso concreto, la possibilità di utilizzare sistemi cd. di *call recording* in assenza del consenso degli interessati.

I diritti e gli interessi potenzialmente in conflitto.

Il diritto degli interessati ad acconsentire preventivamente alla raccolta dei propri dati discende dall'art. 6 del Regolamento europeo n. 679/2016 (GDPR) che indica il consenso tra le condizioni di liceità dal trattamento.

Per altro verso, la registrazione delle conversazioni telefoniche ad opera delle agenzie di recupero crediti, anche in assenza di consenso degli interessati, risponderebbe a molteplici e legittime istanze.

Una prima esigenza è individuabile negli obblighi assunti dalle agenzie nei confronti delle proprie clienti/committenti, di norma attraverso la sottoscrizione di contratti di mandato o di appalto di servizi.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1713 c.c., difatti, sulle agenzie di recupero crediti grava un obbligo di rendicontazione in ordine all'attività svolta: se il servizio commissionato fosse riconducibile all'ambito della cd. *phone collection*, la registrazione delle chiamate si appaleserebbe come l'unico strumento in grado di garantire il rispetto delle prescrizioni codicistiche.

Una seconda esigenza, peraltro condivisa tra le agenzie di recupero crediti e le rispettive clienti/committenti, appartiene al tema del controllo di qualità in ordine all'attività svolta.

Tale obiettivo potrebbe essere efficacemente perseguito utilizzando le chiamate registrate con

finalità formative, poiché l'esame delle registrazioni consentirebbe agevolmente di verificare e correggere eventuali scorrettezze compiute dagli operatori telefonici.

Il *call recording*, in tale ottica, rappresenta un sofisticato strumento organizzativo in grado di migliorare la qualità della preparazione degli addetti e delle prestazioni rese.

Una terza esigenza consta, per le agenzie di recupero crediti, nell'individuazione di uno strumento di difesa dalle contestazioni che i debitori potrebbero muovere, anche in sede giudiziale, alla correttezza del loro operato.

L'attività di recupero crediti, difatti, incide sul patrimonio degli interessati e, non di rado, ne stimola sentimenti e frustrazioni.

Il colloquio tra le parti interessate e gli operatori telefonici rischia spesso di degenerare in un contenzioso verbale che solo lo strumento del *call recording* consentirebbe di ricostruire nelle sue esatte dinamiche e nei relativi profili di responsabilità.

Svolte le considerazioni che precedono, onde rispondere al quesito proposto da UNIREC, si renderà necessario operare per tre volte la procedura di bilanciamento indicata dall'art. 6, par. 1. lett. f) del Regolamento UE n. 679/2016, opponendo al diritto degli interessati alla prestazione del consenso:

- 1) il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti ad adempiere correttamente ai propri obblighi di rendicontazione;

- 2) il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti e delle rispettive clienti al controllo della qualità dell'attività compiuta;
- 3) il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti a difendere sé stesse ed i propri operatori in caso di contestazioni sulla legittimità dei contatti telefonici effettuati.

Il bilanciamento degli interessi.

3.1 Le differenze tra l'art. 24 del D.Lgs. 196/2003 e l'art. 6 del regolamento UE n. 679/2016.

La possibilità che un'operazione di bilanciamento degli interessi consenta il trattamento di dati in assenza di consenso degli interessati è contemplata anche dal D.Lgs. 196/2003 (Codice *privacy*).

L'introduzione del Regolamento UE n. 679/2016, tuttavia, ha significativamente modificato la procedura sottesa alla valutazione degli interessi in conflitto.

Se nel Codice *privacy*, difatti, l'operazione di bilanciamento è demandata all'Autorità Garante:

“1. Il Consenso non è richiesto [...] quando il trattamento: [...] con esclusione della diffusione, è necessario, nei casi individuati dal Garante sulla base dei principi sanciti dalla legge, per perseguire un legittimo interesse del titolare o di un terzo destinatario dei dati, qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato” (art. 24, comma 1, lett. g) del D.Lgs. 196/2003);

il Regolamento europeo attribuisce espressamente tale facoltà al titolare del trattamento:

“1. Il trattamento è lecito solo se e nella misura in cui ricorre almeno una delle seguenti condizioni: [...] f) il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del

titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.” (art. 6, par. 1. lett. f del GDPR.)

Si tratta di una delle più significative espressioni del principio di “responsabilizzazione” introdotto dalla nuova normativa europea.

3.2 La procedura di risoluzione dei conflitti.

“Quando due diritti soggettivi in un caso concreto entrano in conflitto tra loro, occorre bilanciarli.”¹

Dunque, *“Per «bilanciamento» può intendersi, in maniera descrittiva, una tecnica di composizione di interessi o diritti in conflitto.”²*

Il bilanciamento ha ad oggetto beni di rango costituzionale: diritti o doveri fondamentali e meri interessi, soggettivi o oggettivi, purché rilevanti.

Sul tema si registra da tempo una tendenza espansiva, soprattutto in tema di libertà:

“Accanto a quelli espressamente enunciati nel testo della Costituzione, la Corte Costituzionale ammette nel bilanciamento anche diritti o interessi ulteriori³, talora desunti direttamente dai diritti positivizzati, talora immessi nell'ordinamento costituzionale per via della

¹ Giorgio Pino, *Teoria e pratica del bilanciamento: tra libertà di manifestazione del pensiero e tutela dell'identità personale*, in *Danno e responsabilità* n. 6/2003, pag. 577.

² Andrea Morrone, *Bilanciamento (giustizia costituzionale)*, in *Enciclopedia del diritto*, Annali, Milano 2008, volume II, tomo II, pag. 185.

³ Corte Costituzionale, 26 marzo 1990, sent. n. 139.

*“lettura aperta” dell’art. 2 cost. Invero, attraverso questa clausola i confini materiali del bilanciamento sono stati notevolmente estesi fino a ricomprendersi quasi tutti gli interessi emergenti dall’esperienza sociale [...]”*⁴

Alla luce del nuovo Regolamento europeo, il diritto alla protezione dei dati appare per certi versi ridimensionato rispetto alle previsioni della Carta di Nizza, che ne avevano consacrato un’autonoma rilevanza assieme ad altri diritti della personalità.

Proprio a partire dai “*considerando*” del GDPR è possibile cogliere la nuova logica di fondo adottata dal legislatore.

Nel considerando n. 4 emerge come il diritto alla protezione dei dati non debba considerarsi una “*prerogativa assoluta*”, ma vada “*considerato alla luce della sua funzione sociale*” e “*contemperato con altri diritti fondamentali, in ossequio al principio di proporzionalità*”.

Successivamente, il considerando n. 6 esprime al meglio le ragioni che impongono grande attenzione al tema del bilanciamento degli interessi: “*La tecnologia ha trasformato l’economia e le relazioni sociali e dovrebbe facilitare ancora di più la libera circolazione dei dati personali all’interno dell’Unione e il loro trasferimento verso paesi terzi e organizzazioni internazionali, garantendo al tempo stesso un elevato livello di protezione dei dati personali*”.

⁴ A. Morrone, op. cit. pag. 4.

La rapidità dell'evoluzione tecnologica e la globalizzazione rappresentano nuove sfide per la protezione dei dati personali: le tecnologie attuali consentono una raccolta dei dati molto ampia e ne permettono un utilizzo altrettanto vasto.

In questo nuovo scenario viene offerto un nuovo ruolo alla circolazione dei dati: occorre allontanarsi dalla mera dimensione prevalentemente economica che l'aveva caratterizzata, “*per divenire principio concorrente accanto a quello di protezione dei dati personali, da armonizzare, bilanciare, contemperare*”.⁵

La protezione dei dati personali, da un lato, e la loro libera circolazione, dall'altro, rappresentano diritti e libertà che l'Unione europea considera fondamentali.

Il rapporto tra protezione e circolazione è complesso e necessita la ricerca di un equilibrio dinamico: qualora contrapposte istanze entrassero in collisione, i conflitti dovrebbero essere risolti attraverso l'applicazione di tecniche di bilanciamento improntate a criteri di *proporzionalità* e *ragionevolezza*.

Pur non essendo questa la sede per un approfondimento sistematico dei predetti criteri, appare comunque opportuno delinearne i tratti fondamentali.

Il giudizio di *proporzionalità* è caratterizzato da quattro fasi (alcune pronunce in realtà ne omettono la prima): 1) giudizio di legittimità; 2) giudizio di

⁵ Fabio Bravo, pag. 103, *Sul bilanciamento proporzionale dei diritti e delle libertà «fondamentali», tra mercato e persona: nuovi assetti nell'ordinamento europeo?*, in *Contratto e impresa* 1/2018.

idoneità; 3) giudizio di necessità (teso a valutare che l'obiettivo prefissato venga ottenuto con il minor sacrificio possibile); 4) giudizio di proporzionalità in senso stretto.

Il criterio di *ragionevolezza* è largamente richiamato nella giurisprudenza costituzionale anche se il suo perimetro appare tutt'altro che definito, a causa dell'approccio destrutturato ed informale adottato dalla Corte, distante dall'aver elaborato un test di giudizio articolato.

L'analisi della giurisprudenza della Corte di giustizia europea⁶ consente di elaborare una procedimentalizzazione del ragionamento giuridico, posto alla base della tecnica di bilanciamento usualmente adottata dal legislatore per risolvere i conflitti tra norme:

- considerando i valori estraibili dall'ordinamento giuridico, occorre determinare nella fattispecie concreta quali tra i diritti e le libertà fondamentali in conflitto siano da assumere come "prevalenti" e quali come "recessivi";
- il diritto o la libertà fondamentale ritenuto "prevalente" verrà sottoposto ad una limitazione da quello ritenuto "recessivo";
- la limitazione a cui il diritto prevalente viene sottoposto avviene mediante l'identificazione di "*norme di collisione*"⁷ e di "*relazioni di*

⁶ V. ad es. a tal riguardo, la sentenza resa dalla Corte di giustizia all'esito del caso Digital Rights Ireland, avente ad oggetto la disamina della questione pregiudiziale di validità della dir. 2006/24/CE sulla data *retention* e sulle intercettazioni (Corte giust., grande sez., 8 aprile 2014, cause riunite C-293/12 e C-594/12).

⁷ Alexy, *Theorie der Grundrechte*, Frankfurt am Main, Suhrkamp Verlag, 1994 (trad. it. di Di Carlo, Alexy, *Teoria dei diritti fondamentali*, Bologna, 2012).

priorità condizionata”⁸. La norma che ne deriva individua le circostanze ed i limiti in cui il diritto o la libertà “prevalente” debba soccombere, in via di eccezione, di fronte al diritto e alla libertà “recessiva”⁹;

- mediante il test di legittimità, idoneità, necessità e proporzionalità in senso stretto si verifica il rispetto del criterio di proporzionalità. Quest’ultimo si considera rispettato qualora le condizioni limitanti siano adeguate in relazione alle finalità perseguite.

*“La cornice valoriale, non arbitrariamente selezionata, diventa dunque criterio su cui poggiare la ragionevolezza delle scelte del bilanciamento. Il criterio di ragionevolezza ed il suo collegamento sul piano assiologico, valgono a determinare di volta in volta quale sia il diritto prevalente e quale quello recessivo avente un effetto solo parzialmente limitante, entro i confini dello stretto necessario”*¹⁰.

Alla luce di tale ricostruzione, è possibile enucleare una proposta interpretativa volta ad orientare le tecniche di bilanciamento in materia di protezione dei dati personali.

⁸ Alexy, op. cit.

⁹ Così, ad esempio, nella collisione tra diritto all’onore e alla reputazione, da un lato, e diritto di cronaca, dall’altro lato, una volta che è stato fissato come diritto “prevalente” il primo e come diritto “recessivo” o “limitante” il secondo, la ponderazione avviene individuando le regole specifiche che delimitano l’operatività del limite: così, l’onore e la reputazione possono essere incise dall’esercizio del diritto di cronaca solamente qualora – e nei limiti in cui – quest’ultimo sia esercitato a determinate condizioni: attualità della notizia, interesse pubblico, veridicità anche solo putativa, continenza verbale. Al di fuori di tale limite – che mira a soddisfare i test di idoneità, necessità e stretta proporzionalità – il diritto all’onore ed alla reputazione deve ritenersi prevalente e il diritto di cronaca non esercitabile.

¹⁰ Fabio Bravo, op. cit., pag. 103.

Una importante traccia delle quattro fasi del giudizio di proporzionalità è rinvenibile all'interno dell'articolo 5 del GDPR.

Ai sensi della predetta norma, difatti, il trattamento dei dati dev'essere improntato ad una serie di principi tra cui:

- “Liceità” (oltre a quello di correttezza e trasparenza);
- “Limitazione delle finalità” (i dati devono essere *“raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità [...]”*);
- *“minimizzazione dei dati”* (i dati devono essere *“adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati”*);
- *“limitazione della conservazione”* (prescrive la conservazione dei dati *“in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati [...]”*).

Tali “principi”, modellati sui test del giudizio di proporzionalità, lasciano evincere quale sia stata la scelta di fondo del legislatore: assegnare al diritto alla protezione dei dati personali il ruolo di diritto fondamentale “prioritario” e alla libertà di circolazione dei dati quello “limitante”, fatta salva una diversa valutazione della fattispecie, operata in via normativa, nella disciplina di settore, o in sede applicativa ad opera del giudice.

3.3 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti ad adempiere correttamente ai propri obblighi di rendicontazione.

Come anticipato in premessa, il servizio cd. di *phone collection* consiste nel sollecitare un soggetto al pagamento dei propri debiti, così da scongiurare le conseguenze derivanti dalla perdurante morosità.

Le competenze del cd. *phone collector* devono essere eterogenee: diritto e tecnica bancaria, obbligazioni contrattuali, strumenti di pagamento, normative vigenti in materia di *privacy* e antiriciclaggio, oltre naturalmente ad una specifica conoscenza delle tecniche di comunicazione.

L'attività delle agenzie di recupero crediti è regolamentata dall'ordinamento, che ne stabilisce i requisiti organizzativi e professionali, a partire dal possesso della licenza prevista dall'articolo 115 del R.D. 18 giugno 1931 n. 773, "Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza" (TULPS), rilasciata dal Questore.

I compiti degli addetti al recupero crediti sono dettagliati nella Circolare del Ministero Interno 557-PAS-6909-120151 e constano delle seguenti attività:

- rintraccio sia telefonico, telematico che domiciliare dell'obbligato anche a mezzo della consultazione di registri e degli elenchi pubblici;
- attività di recupero credito che comporti qualsiasi rapporto (telefonico, epistolare, telematico, domiciliare o altro) con l'obbligato, ovvero nel rispetto della normativa della riservatezza con congiunti e terzi in genere;

- delega transattiva ed incasso per conto della mandante ovvero per conto ed in nome della stessa;
- redazione della relazione negativa in ipotesi di mancato successo nell'attività di recupero, utilizzabile anche per fini di deducibilità fiscale.

Le aziende di recupero crediti sono tenute a rendicontare le proprie clienti/committenti in ordine allo svolgimento delle predette attività che, nell'ipotesi di servizio reso tramite *phone collection*, si sviluppano in larga parte all'interno delle conversazioni telefoniche.

L'art. 1713 c.c. (obbligo di rendiconto) testualmente prevede:

“Il mandatario deve rendere al mandante il conto del suo operato e rimmettergli tutto ciò che ha ricevuto a causa del mandato. La dispensa preventiva dall'obbligo di rendiconto non ha effetto nei casi in cui il mandatario deve rispondere per dolo o per colpa grave.”

Il rendiconto rappresenta un atto ricognitivo dell'attività sottesa al conferimento dell'incarico; esso consente al mandante/committente di verificare se l'operato svolto dall'impresa affidataria risulti conforme ai criteri di buona amministrazione e di diligenza di cui all'art. 1710 c.c.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'adozione di un sistema di *call recording* rappresenta se non l'unico, senz'altro il più efficace strumento di verifica delle attività affidate alle agenzie di recupero crediti dalle rispettive clienti.

Nella fattispecie in esame non si ritiene possibile fare affidamento sul consenso espresso dagli interessati quale presupposto di liceità del trattamento, atteso che un eventuale diniego da parte di questi ultimi potrebbe in concreto vanificare le finalità perseguite dalla società (volte, come chiarito, ad adempiere agli obblighi di rendicontazione contrattualmente assunti).

3.4 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti e dei rispettivi clienti al controllo della qualità dell'attività compiuta.

Il monitoraggio della qualità del servizio reso dagli addetti alla cd. *phone collection* non deve implicare alcun controllo diretto sui lavoratori, con ciò conformandosi alle disposizioni di cui all'art. 4, comma 3 della L. n. 300/1970 che prevede:

“Le informazioni raccolte ai sensi dei commi 1 e 2 sono utilizzabili a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro a condizione che sia data al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli e nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.”

Il trattamento dei dati dei lavoratori coinvolti nell'attività di *phone collection* non appartiene al perimetro del quesito posto da UNIREC ma non pare inopportuno rappresentare che anche tale aspetto dev'essere seriamente considerato dalle agenzie di recupero crediti le quali, pertanto, dovranno adeguarsi alle disposizioni vigenti in materia.

Da parte delle agenzie di recupero crediti, un serio investimento sulla qualità dei servizi resi (nel caso del *call recording* tale investimento risulta anche significativamente oneroso) attiene al principio della libertà di impresa e pare del tutto conforme alle disposizioni di cui all'art. 41 della Costituzione:

“L’iniziativa economica privata è libera.

Non può svolgersi in contrasto con la utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.

La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l’attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali.”

La preparazione degli operatori, la verifica della qualità dei loro interventi, la predisposizione di un articolato piano formativo sono tutti elementi che concorrono al raggiungimento dell'utilità sociale, della prevenzione rispetto ai danni alla sicurezza, alla libertà e alla dignità umana che la citata norma costituzionale intende preservare.

In verità, in questo senso le esigenze dei debitori, delle agenzie di recupero crediti e delle clienti/committenti parrebbero porsi ben poco in contrasto tra loro, essendo presumibile l'esistenza di un interesse diffuso e comune alla somministrazione di servizi monitorati e caratterizzati da qualità professionale elevata.

A prescindere da tale considerazione si ritiene, in definitiva, che l'esercizio libero dell'attività di impresa si ponga in senso “limitante” rispetto al diritto “prevalente” dell'interessato a condizionare, con la prestazione del proprio consenso, la

registrazione delle chiamate effettuate per finalità di *phone collection*.

Da quanto sopra deriva che il controllo dell'interessato sulla registrazione delle telefonate che lo coinvolgono possa trovare una giusta limitazione nei diritti delle agenzie di recupero crediti fin qui illustrati.

Come nel caso precedente, difatti, individuare nel consenso espresso degli interessati l'unico presupposto di liceità del trattamento, rischierebbe di creare un ostacolo non superabile allo sviluppo delle agenzie di recupero crediti, pregiudicandone la libertà di impresa e la qualità dei servizi resi, con conseguenti danni per tutti i soggetti coinvolti.

3.5 Il diritto/interesse delle agenzie di recupero crediti a difendere se stesse ed i propri operatori in caso di contestazione sulla legittimità dei contatti telefonici effettuati.

Come anticipato in premessa, chi esercita attività di *phone collection* deve porsi in un ruolo di mera intermediazione tra le istanze del creditore e del debitore e deve essere in possesso di competenze trasversali in materia diritto e tecnica bancaria, obbligazioni contrattuali, strumenti di pagamento, normative vigenti in materia di *privacy* e antiriciclaggio, oltre naturalmente ad una specifica conoscenza delle tecniche di comunicazione.

Ogni operatore potrebbe trovarsi costretto a rendere conto del possesso di tali competenze e del rispetto delle normative che ne regolamentano l'attività.

La registrazione delle chiamate rappresenta l'unico strumento di prova idoneo a ricostruire l'esatta dinamica del contatto intervenuto tra il personale delle agenzie di recupero crediti e le parti interessate.

In assenza di questa forma di trascrizione digitale del colloquio, una eventuale contestazione sarebbe di impossibile interpretazione in sede giudiziale.

Al contrario, poter disporre di una registrazione renderebbe agevole valutare, in qualunque sede, la legittimità dell'operato del *phone collector* e la fondatezza delle contestazioni avanzate dall'interessato.

Una deroga al consenso in favore del diritto di difesa – perfetto esempio di bilanciamento degli interessi operato a livello normativo – era già presente nel Codice *privacy*, all'art. 24, comma 1, lett. f):

“Il consenso non è richiesto [...] quando il trattamento: [...] f) con esclusione della diffusione, è necessario ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000, n. 397, o, comunque, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale.”

Questa formula non è stata riproposta nel Regolamento europeo n. 679/2016¹¹, che pare aver sintetizzato molte delle deroghe previste dall'art. 24 del Codice *privacy* proprio nella formula del bilanciamento degli interessi – aperta e più ampia – prevista dall'art. 6, comma 1, lett. f).

Il Codice *privacy* individuava correttamente le limitazioni che legittimavano la deroga al consenso:

“[...] sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale.”

Accertato che una corretta operazione di bilanciamento degli interessi permette di effettuare operazioni di *call recording* senza il consenso degli interessati, permane l'esigenza di valutare, in concreto, il perimetro di regole adottate dalle singole aziende per garantire che il trattamento così effettuato risponda ai criteri di *proporzionalità e ragionevolezza*.

Sotto questo profilo potrebbe senz'altro rivelarsi utile un intervento delle associazioni di riferimento, *in primis* UNIREC, teso ad individuare le linee guida per la gestione dei dati raccolti attraverso operazioni di *call recording*.

¹¹ Nel GDPR, tuttavia, permane grande attenzione al diritto di difesa, al punto da legittimare: 1) il trattamento dei dati appartenenti alle categorie cd. “particolari” elencate all'art. 9; 2) il trasferimento di dati personali verso un paese terzo, in deroga al divieto generale di cui all'art. 49.

Conclusioni.

Come autorevolmente rilevato in dottrina, il bilanciamento degli interessi *“non è mai riconducibile ad una operazione logico matematica da compiere sulla base del differente livello di formalizzazione”*¹².

Inoltre, *“la Costituzione non ordina in senso gerarchico, ma giustappone, al contrario, diverse istanze, anche tra loro potenzialmente contrastanti, lasciando al legislatore, in prima battuta, ed al giudice delle leggi, in seconda istanza, il compito di contemperare, nei casi concreti, i diversi interessi in campo attraverso un bilanciamento che è mutevole per adeguarsi alle singole situazioni e che appare quindi finalizzato a consentire di valutare quale equilibrio meglio risponda al disegno costituzionale complessivo”*¹³.

Nella casistica fin qui considerata, si ritiene che:

- il diritto/dovere al corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte;
- il diritto al libero esercizio di impresa nonché, in ultimo,
- il diritto di difesa,

giustificchino, ognuno autonomamente rispetto agli altri, una limitazione del diritto alla protezione dei dati che si traduca nella possibilità di effettuare

¹² Gino Scaccia, *La ragionevolezza nel giudizio costituzionale*, Giuffrè 2000, pag. 326.

¹³ Simone Scagliarini, *La riservatezza e i suoi limiti. Sul bilanciamento di un diritto preso troppo sul serio*, Aracne 2013, pag. 126.

attività di *call recording* in assenza di consenso da parte degli interessati.

Limitazione che appare ancor più ragionevole se si considera che i tre citati diritti “limitanti” concorrono tra loro e coesistono quali elementi caratterizzanti l’attività di *phone collection*.

Ferme queste considerazioni, preme in ultimo richiamare l’attenzione dei lettori sulla necessità inderogabile che l’attività di *call recording* venga comunque posta in essere mediante l’adozione di un articolato insieme di norme che al minimo:

- garantiscano che l’installazione dei dispositivi di registrazione siano conformi all’accordo collettivo stipulato con la rappresentanza sindacale unitaria o dalle rappresentanze sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale. In mancanza di accordo, i predetti strumenti potrebbero essere installati previa autorizzazione della sede territoriale dell’Ispettorato nazionale del lavoro o, in alternativa, nel caso di imprese con unità produttive dislocate negli ambiti di competenza di più sedi territoriali, della sede centrale dell’Ispettorato nazionale del lavoro;
- rendano agli interessati (debitore, operatore ed eventuali terzi) una idonea informativa ai sensi di quanto previsto dagli artt. 12 e ss. del GDPR;
- effettuino una valutazione di impatto del trattamento dei dati ai sensi di quanto previsto dall’art. 35 del GDPR;
- determinino il periodo di conservazione delle registrazioni;

- adottino le misure di sicurezza idonee a preservare l'integrità dei dati trattati e prevenire l'accesso agli stessi da parte di soggetti non autorizzati;
- predispongano idonee misure al fine di garantire agli interessati l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR.

Accordo quadro sull'utilizzo di sistemi di gestione delle chiamate nel settore della tutela del credito.

Il giorno 11 gennaio 2018 in Roma,

TRA

UNIREC, Unione Nazionale imprese a tutela del credito, con sede in Roma, V.le Pasteur, 10, rappresentata dal Presidente Marco Pasini e dal Vicepresidente Marcello Grimaldi;

da un lato

E

la FISASCAT CISL nazionale, affiliata alla FIST CISL nazionale, rappresentata da Dario Campeotto e Mario Piovesan;

la UILTUCS nazionale, rappresentata da Gabriele Fiorino;

dall'altro

Premesso che

- d) a fronte delle specificità del settore della tutela del credito, caratterizzato da una estrema flessibilità delle commesse, le parti hanno ritenuto necessario intervenire con apposita regolamentazione per disciplinare diversi aspetti che riguardano la disciplina dei rapporti di lavoro degli operatori del settore;
- e) in data 3 dicembre 2012 è stato stipulato tra le parti di cui sopra un Protocollo d'intesa che ha disciplinato i rapporti di lavoro nel settore della tutela del credito;
- f) il predetto Protocollo di Intesa, al punto 2) lett. b.1, prevede, tra l'altro, l'utilizzo di sistemi operativi di gestione delle chiamate atti a supportare il Collaboratore

nella lavorazione delle pratiche, evitando lo svolgimento di attività ripetitive;

- g) i predetti sistemi – come detto nel precitato punto 2) lett. b.1 del Protocollo, sono utilizzabili purché l’operatore possa sempre disattivarli a proprio piacimento;
- h) l’art. 4 della L. 300/70, come novellato dall’art. 23 co. 1 D.Lgs. 151/2015, dispone che gli strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza possano essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, previa stipula di accordo collettivo o, in mancanza di accordo, previa autorizzazione della Direzione territoriale del lavoro secondo le modalità ivi contemplate;
- i) attualmente i sistemi di gestione delle chiamate sono utilizzati in due modalità predictive e preview, laddove nel predictive il debitore è contattato dal sistema telefonico e quindi è messo in collegamento con l’operatore, che lo desidera, nel quadro di una lavorazione di gruppo, con un notevole risparmio di tempo per lo stesso, il quale non deve digitare il singolo numero ed ha sempre in linea un interlocutore effettivo (poiché, se al telefono non risponde nessuno, la telefonata non viene nemmeno inoltrata); nel preview l’operatore si ritrova a video proposte delle pratiche che può scegliere se lavorare (lavorazione individuale), “sfogliando” pratiche informatizzate piuttosto che cartacee;
- j) le parti, viste le disposizioni normative di cui sopra e le indicazioni operative fornite dall’Ispettorato Nazionale del Lavoro con circolare n. 4/2017, con il presente accordo quadro intendono precisare quali siano le esigenze organizzative e produttive che rendono necessario il ricorso ai predetti software;

- k) la predetta circolare n. 4/2017 è specificatamente rivolta ai software impiegati nell'attività di call center, attività distinta per finalità e tipologia di destinatari da quella di tutela del credito, ma comunque le associate Unirec ne rispettano i principi e la ratio sottostante;
- l) per dare effettiva attuazione ai principi di cui sopra, il presente accordo Quadro dovrà essere perfezionato a livello aziendale con la stipula di apposito accordo sindacale da parte dell'impresa associata che intenda installare o abbia già installato i sistemi operativi di cui alla lettera c)

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI FIRMATARIE STABILISCONO QUANTO SEGUE:

Art. 1 – Principi generali

Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

Art. 2 – Sistemi di gestione delle chiamate (dialing)

Nel quadro del Protocollo d'Intesa di cui in premessa volto a disciplinare il settore della tutela del credito e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 L. 300/70, le esigenze organizzative e produttive che giustificano l'utilizzo di software in grado di garantire il monitoraggio dell'attività telefonica e/o dei carichi di pratiche in lavorazione di ciascun operatore telefonico *outbound* per la tutela del credito sono:

- a) supportare l'operatore nella prestazione lavorativa, evitando il compimento di alcune attività ripetitive quali la composizione manuale dei numeri di telefono: i predetti software devono poter previamente rilevare la disponibilità dell'operatore a ricevere in cuffia una chiamata "utile" (ossia con risposta da parte dell'utente/debitore), e pertanto importano che ne sia rilevata la

presenza in postazione, anche nell'ambito delle fasce orarie autonomamente fruibili.

- b) ottemperare all'obbligo di affidamento minimo contemplato nell'accordo sindacale del 5 novembre 2015 ovvero garantire all'operatore un monte pratiche tale da consentire, sulla base della performance media attesa e della relativa provvigione o della diversa modalità di remunerazione riconosciuta, che il medesimo possa potenzialmente raggiungere un compenso mensile. I software devono poter rilevare il carico di pratiche in lavorazione in un dato arco temporale in funzione della disponibilità manifestata dallo stesso operatore;
- c) costituire un archivio informatico che sostituisce il fascicolo cartaceo del debitore-consumatore contattato: tali software, oltre a gestire l'anagrafica del debitore, consentono di tracciare tutti i contatti effettuati dall'operatore e le richieste avanzate dal debitore.
- d) Procedere alla registrazione delle conversazioni telefoniche intrattenute dagli operatori per la tutela del credito con i debitori, secondo le modalità che verranno impartite dal Garante per la Protezione dei Dati Personali. Qualora l'impresa di recupero intenda avvalersi di tale procedura di registrazione, è indispensabile che venga adottato ogni idoneo sistema di garanzia dei diritti degli interessati (in questo contesto gli operatori la cui voce sia oggetto di registrazione).

L'utilizzo dell'apparecchiatura di registrazione ha lo scopo di:

- a) tutelare i lavoratori in caso di contestazioni e/o denunce avanzate dagli utenti contattati;

- b) tutelare il patrimonio aziendale da eventuali danni che potrebbero derivare in caso di contestazioni in merito ai contatti telefonici,
- c) predisporre uno strumento per consentire il miglioramento delle competenze professionali del personale, attraverso un'attività formativa permanente nella quale si riconosca la centralità del lavoratore;
- d) consentire all'ufficio legale della Società di rispondere in modo puntuale alle richieste della Autorità Giudiziaria.

I predetti software, considerato che le esigenze che ne giustificano il ricorso sussistono a prescindere dalle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, sono utilizzabili nel rispetto delle modalità sopra individuate sia in caso gli operatori siano inquadrati come lavoratori subordinati sia nel caso svolgano la prestazione in modo autonomo nell'ambito di forme di coordinamento predeterminate individuate dal Protocollo di cui in premessa.

Art. 3 – Modalità applicative: tutela dei lavoratori

L'utilizzo dei sistemi di gestione delle chiamate e le modalità applicative degli stessi rispettano pienamente quanto stabilito dall'art. 4 della legge n. 300/70, così come novellato dall'art. 23, comma 1, del D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151, e dalla normativa di cui al D.Lgs. n. 196/03, posta a tutela della *privacy*.

Le parti convengono che i dati e le informazioni ottenute non potranno in alcun modo rappresentare materia di contestazione disciplinare o motivo di risoluzione del rapporto, ma potranno essere utilizzati in caso di atti contro il patrimonio aziendale con le conseguenti iniziative giudiziarie e formale denuncia. In tal caso l'Azienda potrà utilizzare copia delle informazioni ai fini dell'attivazione delle iniziative giudiziarie e disciplinari previste dalla legge e quale elemento probatorio.

Art. 4 – Durata

Il presente accordo decorre dal 01 febbraio 2018 e scade il 31 dicembre 2020.

Il contratto continuerà a produrre i suoi effetti oltre la scadenza sino al rinnovo sottoscritto dalle parti contraenti, salvo disdetta di una delle parti firmatarie, con preavviso di almeno 6 mesi.

Letto, confermato e sottoscritto.

Roma, 11 gennaio 2018.

UNIREC

Marco Pasini

Marcello Grimaldi

FISASCAT CISL

Dario Campeotto

Mario Piovesan

UILTUCS

Gabriele Fiorino

Modello di accordo aziendale sull'utilizzo di sistemi di gestione delle chiamate nel settore della tutela del credito.

Il giorno _____, in _____,

TRA

_____;

da un lato

E

Le OO.SS. _____

dall'altro

Premesso che

- a) _____, esercita l'attività di recupero crediti ed occupa n. ____ dipendenti e n. ____ collaboratori;
- b) _____ applica ai rapporti di _____ (*n.d.r. Indicare la tipologia contrattuale*) instaurati con gli operatori di *phone collection* per la tutela del credito il Protocollo d'Intesa UNIREC-OO.SS stipulato in data 3 dicembre 2012 che ha disciplinato i rapporti di lavoro nel settore della tutela del credito;
- c) il predetto Protocollo di Intesa, al punto 2) lett. b.1, prevede, tra l'altro, l'utilizzo di sistemi operativi di gestione delle chiamate atti a supportare il Collaboratore nella lavorazione delle pratiche, evitando lo svolgimento di attività ripetitive; (*n.d.r. Mantenere la lettera c) nell'ipotesi in cui i rapporti instaurati con gli operatori di*

ph collection siano rapporti di collaborazione coordinata e continuativa)

- d) i predetti sistemi – come detto nel precitato punto 2) lett. b.1 del Protocollo, sono utilizzabili purché l’operatore possa sempre disattivarli a proprio piacimento; *(n.d.r. Mantenere la lettera d) nell’ipotesi in cui i rapporti instaurati con gli operatori di ph collection siano rapporti di collaborazione coordinata e continuativa)*
- e) l’art. 4 della L. 300/70, come novellato dall’art. 23 co. 1 D.Lgs. 151/2015, dispone che gli strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza possano essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, previa stipula di accordo collettivo o, in mancanza di accordo, previa autorizzazione della Direzione territoriale del lavoro secondo le modalità ivi contemplate;
- f) attualmente i sistemi di gestione delle chiamate sono utilizzati in due modalità predictive e preview, laddove nel predictive il debitore è contattato dal sistema telefonico e quindi è messo in collegamento con l’operatore, che lo desidera, nel quadro di una lavorazione di gruppo, con un notevole risparmio di tempo per lo stesso, il quale non deve digitare il singolo numero ed ha sempre in linea un interlocutore effettivo (poiché, se al telefono non risponde nessuno, la telefonata non viene nemmeno inoltrata); nel preview l’operatore si ritrova a video proposte delle pratiche che può scegliere se lavorare (lavorazione individuale), “sfogliando” pratiche informatizzate piuttosto che cartacee;
- g) viste le disposizioni normative di cui sopra e le indicazioni operative fornite dall’Ispettorato Nazionale del Lavoro con circolare n. 4/2017, è stato sottoscritto un accordo quadro UNIREC-OO.SS al fine di precisare quali siano

le esigenze organizzative e produttive che rendono necessario il ricorso ai predetti software;

- h) che _____, con la sottoscrizione del presente accordo intende aderire all'accordo quadro UNIREC-OO.SS sottoscritto in data odierna ed allegato;

TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI FIRMATARIE STABILISCONO QUANTO SEGUE:

Art. 1 – Principi generali

Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

Art. 2 – Sistemi di gestione delle chiamate (dialing)

Per le finalità di cui alle lettere _____ (n.d.r. *Indicare la/le lettera/e dell'accordo quadro corrispondenti alle finalità per cui l'azienda intende installare o ha installato i software di gestione delle chiamate*) dell'Accordo Quadro di cui in premessa, _____ è legittimata ad utilizzare software che consentono il monitoraggio dell'attività telefonica e/o dei carichi di pratiche in lavorazione di ciascun operatore, nei limiti e secondo le modalità di cui al predetto accordo quadro.

Art. 3 – Modalità applicative: tutela dei lavoratori

L'utilizzo dei sistemi di gestione delle chiamate e le modalità applicative degli stessi rispettano pienamente quanto stabilito dall'art. 4 della legge n. 300/70, così come novellato dall'art. 23, comma 1, del D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151, e dalla normativa di cui al Regolamento UE 679/2016 e D.Lgs. n. 196/03, posta a tutela della *privacy*.

Le parti convengono che i dati e le informazioni ottenute non potranno in alcun modo rappresentare materia di contestazione disciplinare o motivo di risoluzione del

rapporto, salvo il caso di atti contro il patrimonio aziendale con conseguenti iniziative giudiziarie e formale denuncia. In tal caso _____ potrà utilizzare copia delle informazioni ai fini dell'attivazione delle iniziative giudiziarie e disciplinari previste dalla legge e quale elemento probatorio.

Art. 4 – Durata

Il presente accordo decorre dal _____ e scade il _____.

Il contratto continuerà a produrre i suoi effetti oltre la scadenza e sino al rinnovo sottoscritto dalle parti contraenti, salvo disdetta di una delle parti firmatarie, con un preavviso di almeno sei mesi.

Letto, confermato e sottoscritto.

UNIREC

UNIREC



Unione nazionale imprese a tutela del credito

Viale Pasteur, 10 - 00144 - Roma

www.unirec.it