

Resoconto sommario del Consiglio straordinario del FORUM UNIREC-CONSUMATORI

In data 10 marzo 2020, si è riunito in via straordinaria il Consiglio del FORUM, in videoconferenza, per discutere e deliberare – a seguito del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 marzo 2020 e su iniziativa del Presidente Grimaldi e del Vicepresidente Tascini – sul punto all’ordine del giorno:

1. addendum al Codice di condotta per i processi di tutela e gestione del credito recante un protocollo sulle modalità di gestione dei processi di recupero durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19.

La riunione del Consiglio si è aperta alle ore 11:00, con l'intervento dei Consiglieri

- lato AACC - Ovidio Marzaioli (Movimento Consumatori), Antonella Nanna (Federconsumatori), Roberto Tascini (ADOC) e per delega Francesco Luongo (Movimento difesa del cittadino) e Isabella Mori (Cittadinanzattiva);
- lato UNIREC- Marcello Grimaldi, Claudia Fratus, Valeria Gubellini, Monica Merenda, Marco Pasini, Michele Scandroglio, Francesco Vovk.

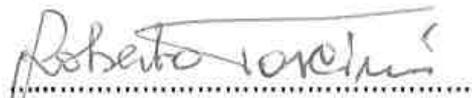
Alla riunione è intervenuto anche il Segretario generale di UNIREC, Michela De Marchi, cui è stata affidata la verbalizzazione della riunione.

Dopo una ampia discussione relativa alle attività di contatto telefonico e domiciliare, nonché delle modalità di pagamento, il Consiglio approva all'unanimità dei presenti e delle deleghe il *Protocollo sulle modalità di gestione dei processi di recupero durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19* (all. 1).

Non essendoci nulla di ulteriore da deliberare, la riunione termina alle ore 12:40.



.....
Presidente FORUM - Marcello Grimaldi



.....
Vicepresidente FORUM – Roberto Tascini



.....
Firma verbalizzante - Michela De Marchi

PROTOCOLLO SULLE MODALITÀ DI GESTIONE DEI PROCESSI DI RECUPERO DURANTE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

IL FORUM UNIREC-CONSUMATORI,

- *vista l'attuale emergenza sanitaria e i provvedimenti adottati delle autorità competenti in materia, in particolare il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020 "Ulteriori disposizioni attuative del decreto legge 23 febbraio 2020, n. 6 recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale" (le cui disposizioni saranno efficaci fino al 3 aprile 2020);*
- *considerati l'evolversi della situazione epidemiologica ed il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia nonché l'incremento dei casi sul territorio nazionale;*
- *a seguito di richieste di chiarimenti da parte degli Associati UNIREC e di sollecitazioni pervenute anche dalle Associazioni dei Consumatori;*
- *tenuto presente che un accordo di autoregolazione è pienamente vincolante tra le Parti, ovvero le Associazioni dei consumatori e le Imprese aderenti a UNIREC,*

il Consiglio del FORUM UNIREC-CONSUMATORI adotta le seguenti raccomandazioni, resesi necessarie alla luce della situazione di emergenza contingente, e destinate alle aziende associate di UNIREC.

Le linee guida contenute nel presente documento sono volte a disciplinare le procedure di recupero durante l'emergenza epidemiologica ed individuare opportune misure volte ad integrare – in via transitoria – le modalità di contatto già individuate dal Codice di condotta, redatto ex art. 27 bis del Codice del Consumo:

- **Contatti telefonici – Modalità di interruzione dell'attività in via transitoria, fino al 3 aprile p.v. e comunque sino a nuove ulteriori disposizioni attuative.**
Interruzione da parte delle società di tutela del credito delle attività di *phone collection*, laddove il Consumatore certifichi la presenza di oggettive e/o documentate difficoltà ad adempiere al pagamento, in conseguenza della emergenza sanitaria causata dal Covid-19. Una volta provveduto a interrompere l'attività, per il periodo suindicato, la società di tutela del credito informa prontamente la Committente.

- **Contatti domiciliari**

Fermi restando i divieti e limiti agli spostamenti delle persone fisiche disposti all'art. 1 lettere a), b), c) DPCM 8 marzo 2020 e il DPCM 9 marzo 2020, nonché le indicazioni fornite dal Ministero dell'interno e dal Ministero della Salute, si consiglia di prediligere, laddove possibile, la lavorazione telefonica delle pratiche.

- **Modalità di pagamento**

Si raccomanda di favorire l'informazione e l'accessibilità alle modalità di pagamento tramite canali digitali.

- **Formazione**

Le società di tutela del credito si impegnano a formare e ad aggiornare i propri incaricati affinché nei contatti con il Consumatore/Debitore si tenga conto della particolare difficoltà creata dalla emergenza contingente.

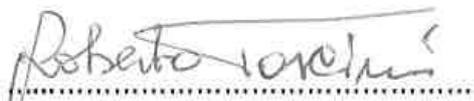
Le raccomandazioni del presente Addendum fornite dal FORUM, e dato atto dello sforzo di adeguamento delle aziende associate ad UNIREC e dei loro addetti, devono essere tenute nella giusta e legittima considerazione dalle Committenti, anche sotto il profilo contrattuale ed economico, nonché della valutazione delle performance.

Tali raccomandazioni cogenti potranno essere eseguite puntualmente solamente con l'indispensabile attenzione e fattiva collaborazione tecnica ed economica delle Committenti.

Il presente addendum ha efficacia sino al 3 aprile p.v., fermo restando che le Parti potranno apportare ulteriori modifiche e integrazioni, anche a seguito di nuove disposizioni governative.



.....
Presidente FORUM - Marcello Grimaldi



.....
Vicepresidente FORUM - Roberto Tascini