



STUDIO LEGALE MACELLO

SOCIETÀ TRA AVVOCATI

## Codice Etico

## CODICE ETICO

### 1.1 Premessa

La società ha ritenuto necessario redigere il presente documento – Codice Etico – al fine di esplicitare l'insieme dei valori e delle regole di comportamento a cui dovranno conformarsi gli Amministratori, i dipendenti nonché i collaboratori e consulenti che, a qualsiasi titolo, prestano la propria opera per la società.

Pertanto, in data 24.05.2018, il consiglio di amministrazione ha approvato il presente documento.

La società attua una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri collaboratori.

Vogliamo essere un soggetto imprenditoriale affidabile e autorevole, capace di offrire e di ricevere fiducia.

Vogliamo crescere grazie alle nostre capacità di confrontarci e di rispondere a un mercato in continua evoluzione.

I Valori a cui ci ispiriamo sono i seguenti:

rispetto, cioè l'impegno a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto;

solidarietà, ovvero l'impegno a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo;

responsabilità, intesa come l'impegno di farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle proprie azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

competitività ed efficienza, intesa come:

l'impegno di tutte le componenti e risorse di garantire un elevato livello di efficienza indispensabile a garantire e sviluppare la posizione della Studio Legale Macello Sta S.r.l. su di un mercato sempre più competitivo;

l'impegno a richiedere a ciascuna risorsa o collaboratore esterno di attivarsi per la realizzazione di tale obiettivo di fondamentale importanza per la società.

rispetto delle regole, intesa come impegno al rispetto delle leggi e degli accordi e, più in generale alle regole o procedure che disciplinano i comportamenti e le attività lavorative quanto nell'interpretazione e nell'agire secondo principi di trasparenza, buona fede ed integrità morale.

I principi contenuti nel Codice Etico sono l'espressione della volontà della Studio Legale Macello Sta S.r.l. ad operare:

per prevenire qualsiasi forma di corruzione e concussione;

per contrastare ogni iniziativa di riciclaggio;

per prevenire e contrastare atti o iniziative che configurino fattispecie di conflitto di interesse;

- adottando, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, comportamenti corretti, trasparenti, utili a prevenire e a contrastare ogni forma di illecito;
- a favore di un mercato nel quale sia garantita la libera concorrenza, astenendosi da pratiche che possano configurarsi come anti-concorrenziali.

L'impegno sui Valori è a tutti i nostri collaboratori:

1. Dipendenti
3. Clienti
4. Fornitori
5. Avvocati e Dottori esterni ed interni
6. Esattori domiciliari

Per rendere credibile il sistema dei Valori è necessaria la coerenza fra ciò che si dichiara, i comportamenti che si mettono in atto, le azioni che rendono operativi i principi.

## 1.2 Rispetto

Ci impegniamo a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.

Ci impegniamo a definire con chiarezza ruoli e responsabilità individuali, garantendo identiche opportunità di crescita e sviluppo senza discriminazioni di alcun genere, favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni a diversi livelli. Ci impegniamo inoltre a garantire costante aggiornamento professionale e a rifiutare qualsiasi forma di offesa alla dignità umana e lavorativa.

## 1.3 Solidarietà

Ci impegniamo a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone e delle famiglie. Ci impegniamo anche a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'Azienda efficienza e sviluppo.

Ci impegniamo a mettere in atto regole di convivenza e di collaborazione che promuovano il lavoro comune e la reciprocità dei riconoscimenti, evitando ogni forma di competizione improduttiva e favorendo la conciliazione dei tempi di vita e del lavoro.

Ci impegniamo a porre le capacità professionali dei nostri operatori al servizio delle esigenze delle persone, delle famiglie e delle imprese, mantenendo elevato nel tempo il livello qualitativo di ascolto, assistenza e consulenza, facendoci carico anche delle situazioni meno favorevoli.

## 1.4 Responsabilità

Ci impegniamo a farci carico individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle nostre azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

Ci impegniamo a favorire una cultura d'impresa orientata all'esplicitazione di obiettivi concreti, misurabili e chiari per tutti, allo sviluppo delle competenze professionali e che incoraggi ciascuno a vivere il proprio ruolo con impegno e senso di appartenenza, garantendo libertà di parola e di pensiero.

Ci impegniamo a individuare e soddisfare le aspettative e mantenere gli impegni assunti. Ci impegniamo inoltre a fornire risposte e soluzioni con competenza professionale, trasparenza e rapidità, a tutela dei valori economici e dei progetti che ci vengono affidati.

## 1.5 Competitività ed efficienza

Ci impegniamo a garantire il massimo impegno nel fornire il nostro contributo, sia a livello operativo che decisionale, al rispetto dei tempi e degli standard di qualità richiesti, attuando soluzioni organizzative e funzionali atte al miglioramento dei processi e all'ottimizzazione delle attività.

Al fine di raggiungere tali obiettivi i comportamenti devono essere improntati alla massima collaborazione tra colleghi, Amministratori e collaboratori esterni nel rispetto delle specifiche attribuzioni e responsabilità favorendo la comunicazione e la trasparenza nelle relazioni operando sempre allo scopo di favorire lo sviluppo della collaborazione nel Team di lavoro.

## 1.6 Rispetto delle regole

Ci impegniamo a garantire il massimo impegno nel rispettare leggi ed accordi di collaborazione formando adeguatamente il personale della società ed i collaboratori esterni.

Parimenti, i dipendenti della società si impegnano ad evitare qualsiasi situazione di conflitto di interessi nonché ogni situazione impropria che possa condizionare il rapporto con le Committenti della Studio Legale Macello Sta S.r.l. o con la Studio Legale Macello Sta S.r.l. medesima.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si considerano situazioni rilevanti ai fini dell'esistenza di un possibile conflitto di interessi:

- a) La collaborazione dei dipendenti della società a qualsiasi titolo a favore di altre società che operano in concorrenza con la Studio Legale Macello Sta S.r.l., oppure, svolgimento in prima persona di attività in concorrenza con la Studio Legale Macello Sta S.r.l.;
- b) L'interesse personale, palese o nascosto, in attività di committenti o fornitori della Studio Legale Macello Sta S.r.l.;
- c) L'utilizzo del proprio ruolo o incarico all'interno della Studio Legale Macello Sta S.r.l. per perseguire, anche indirettamente, interessi contrari o, in ogni caso, non in linea con quelli della società;
- d) L'uso delle informazioni acquisite durante l'attività lavorativa a vantaggio proprio o di terzi;
- e) L'uso di loghi, firme, marchi o strumenti della società per scopi personali.

Qualsiasi situazione di conflitto di interesse deve essere prontamente comunicata al responsabile diretto o, al referente aziendale che adotterà le misure ed i provvedimenti all'uopo necessari.

## 1.7 Utilizzo dei beni e strumenti aziendali

I destinatari, interni ed esterni, del presente documento si impegnano a utilizzare i beni/strumenti aziendali unicamente per lo svolgimento dell'attività lavorativa, evitando ogni uso per scopi personali o comunque non di interesse aziendale ed a custodirli con la massima diligenza.

Nello specifico:

gli archivi elettronici o cartacei;  
le password di accesso agli strumenti aziendali;  
le password di accesso ai locali dell'azienda;  
badge;

devono essere custoditi, in linea con le procedure aziendali e le disposizioni normative e restituiti all'atto della cessazione del rapporto di lavoro/collaborazione.

E' tassativamente vietato:

A) per i lavoratori subordinati e per i collaboratori esterni durante l'orario di lavoro e con gli strumenti dell'azienda, svolgere attività lavorativa o di altro tipo a vantaggio proprio o di terzi.

Unicamente per i collaboratori interni è concesso l'utilizzo dei soli locali aziendali limitatamente all'orario di apertura e chiusura dell'azienda.

B) Installare/scaricare sul computer aziendale software non forniti dalla società né tantomeno utilizzare hardware che non siano di proprietà della Studio Legale Macello Sta S.r.l..

Tutti i documenti ed i file comunque realizzati dai destinatari durante l'esecuzione dell'attività lavorativa o della collaborazione per la Studio Legale Macello Sta S.r.l. sono di proprietà di quest'ultima.

## 1.8 Riservatezza

I destinatari, interni ed esterni, del presente documento si impegnano a non divulgare notizie attinenti il rapporto di lavoro, l'organizzazione ed i metodi di produzione della Studio Legale Macello Sta S.r.l., o a farne uso in modo da recare pregiudizio ad essa, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro e/o collaborazione.

In particolare, i destinatari si obbligano a mantenere riservato ed a proteggere qualsiasi tipo di informazione, documento, procedura, programma informatico di proprietà della Studio Legale Macello Sta S.r.l., salvo espressa autorizzazione dal legale rappresentante della società.

## 1.9 Protocollo comportamentale in materia di recupero crediti

### 1.9.1 Raccomandazioni nella gestione telefonica ed esattoriale del recupero crediti

Prevalentemente i processi di gestione del credito prevedono:

\_\_contatti telefonici tra gli incaricati e Consumatori/Debitori;  
\_\_comunicazioni di natura epistolare, telefonica o telematica;  
\_\_contatti tra gli incaricati e Consumatori/Debitori che hanno luogo, generalmente, presso la residenza del Consumatore.

I processi di gestione del credito prevedono il rispetto:

\_\_delle vigenti normative (Codice Civile, Codice Penale, Codice della Privacy Codice del Consumo);  
\_\_delle prescrizioni promanante dalle Authorities;  
\_\_delle Circolari Ministeriali in materia.

Nell'esecuzione dell'incarico ricevuto l'operatore telefonico nonché il collaboratore esterno dovranno:

- \_\_ garantire il buon nome della società committente e della Società Studio Legale Macello Sta S.r.l.;
- \_\_ non intrattenere rapporti confidenziali con il consumatore/debitore, coobbligati e fideiussori.

L'incaricato al recupero crediti nell'esecuzione dell'incarico ricevuto:

- \_\_ non potrà sostituirsi al consumatore/debitore nell'anticipare le somme dovute, ovvero nel richiedere importi ulteriori rispetto a quelli indicati dalla società committente;
- \_\_ non potrà accettare denaro ovvero altre utilità, date o promesse, in cambio di trattamenti migliorativi nella gestione della singola posizione debitoria;
- \_\_ non dovrà mai sollecitare il consumatore/debitore ad assumere impegni più gravosi di quelli che il medesimo possa realmente sostenere;
- \_\_ potrà raccogliere esclusivamente i dati inerenti l'attività di gestione del credito nell'assoluto rispetto del principio di pertinenza/non eccedenza dei dati in relazione alle finalità del trattamento;
- \_\_ non potrà consentire a terzi di accedere ai dati custoditi e trattati in nome e per conto della società committente (es: documentazione cartacea incustodita; condivisione di password di accesso ai sistemi informatici);
- \_\_ non potrà prendere contatti telefonici/effettuare visite domiciliari durante le festività nazionali e, comunque, in orari diversi da quelli di seguito elencati:  
8.30 – 21.00 (lunedì- venerdì)  
8.30 – 15.00 (sabato)\*  
ponendo altresì particolare attenzione ai contatti effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate;
- \_\_ dovrà verificare la completezza e l'esattezza dei recapiti che sono messi a sua disposizione al fine di prendere contatto con il consumatore/debitore, aggiornandone o rettificandone il contenuto al bisogno;
- \_\_ dovrà garantire, non solo l'efficacia della comunicazione con il debitore, ma anche la legittimità e l'assoluta professionalità del proprio operato.

Posto che Studio Legale Macello Sta S.r.l. svolge il proprio incarico di recupero crediti per conto dei Committenti/Creditori, ai sensi dell'art. 115 TULPS 1931, l'incaricato al recupero crediti dovrà relazionarsi con il Consumatore/Debitore o suoi delegati preservando un ruolo di mera intermediazione e indirizzando la propria attività esclusivamente alla soluzione delle controversie.

L'incaricato al recupero crediti:

- \_\_ non potrà utilizzare stati, qualità ovvero titoli non corrispondenti al vero: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex art. 494 Cp (sostituzione di Persona).
- \_\_ l'incaricato al recupero crediti dovrà cercare un confronto diretto con il consumatore debitore e accertarne, volta per volta per quanto gli sia possibile, l'identità.
- \_\_ ogni contatto dovrà essere improntato all'assoluto rispetto della sfera personale dell'interlocutore;
- \_\_ dovrà mostrare massima sensibilità nei confronti delle esigenze espressamente manifestate dal consumatore/debitore, accertandosi, di volta in volta, se la comunicazione possa avere luogo o debba, per converso, essere rinviata ad altro successivo momento (ciò può accadere, ad es., laddove il consumatore/debitore si trovi sul luogo di lavoro o comunque in contesti/circostanze ostative allo sviluppo di una conversazione aperta e priva di imbarazzi);
- \_\_ laddove il consumatore/debitore abbia fornito tutte le indicazioni utili in vista del proficuo recupero del credito, abbia comprovato la propria impossibilità di adempiere (es. lettera di licenziamento,

certificati medici, ecc) ovvero abbia espressamente documentato l'esistenza di una contestazione (nell'accezione indicata in premessa)/contenzioso pendente/conciliazione, l'incaricato al recupero crediti dovrà astenersi dal prendere nuovi, ripetuti, contatti con lo stesso, fino ad ulteriori comunicazioni della committente in ordine alla prosecuzione della gestione.

In ogni caso, è fatto divieto assoluto di porre in essere condotte invasive e/o moleste: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex art 660 Cp (molestia o disturbo alle persone).

E' fatto divieto assoluto di prospettare conseguenze giuridiche mendaci e/o irreali o comunque inapplicabili alla fattispecie concreta fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt. 610 Cp (violenza Privata), 612 Cp (minaccia), 629 Cp (estorsione), 640 Cp (truffa) e 643 Cp (circonvenzione di persone incapaci).

Ogni contatto, anche telefonico dovrà essere improntato alla massima professionalità, nonché alle basilari norme di buona educazione e dovrà essere caratterizzato da toni e linguaggio sempre appropriati, senza generare riflessi negativi sull'immagine aziendale.

E' fatto divieto assoluto di utilizzare linguaggio e/o toni aggressivi e/ o minacciosi e comunque atti ad ingenerare nell'interlocutore indebite pressioni: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt. 610 Cp (violenza Privata), 612 Cp (minaccia) e 629 Cp (estorsione). L'eventuale esacerbare linguaggio e toni da parte del consumatore/debitore dovrà condurre l'incaricato al recupero ad interrompere quanto prima la conversazione, con ciò scongiurando il rischio che la stessa degeneri.

In particolare in ambito di recupero crediti domiciliare:

- Laddove il consumatore/debitore manifesti contrarietà rispetto alla introduzione, da parte dell'incaricato al recupero crediti, nella propria abitazione ovvero nelle pertinenze di essa, quest'ultimo dovrà astenersi dall'introdursi negli anzidetti luoghi. Idem dicasi laddove l'anzidetta contrarietà venga manifestata da altre persone che, convivendo/coabitando, anche temporaneamente, con il consumatore/debitore, risultino parimenti titolari dello ius excludendi alios: introdursi contro la volontà, espressa o tacita, dell'avente diritto negli anzidetti luoghi configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex art. 614 Cp (violazione di domicilio).
- Laddove, inoltre, il consumatore/debitore manifesti contrarietà alla permanenza da parte dell'incaricato al recupero crediti, negli anzidetti luoghi, quest'ultimo dovrà prontamente abbandonare gli stessi: permanere contro la volontà, espressa, dell'avente diritto negli anzidetti luoghi configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex art. 614 Cp (violazione di domicilio).
- Ogni contatto dovrà essere improntato alla massima professionalità, nonché alle basilari norme di buona educazione e dovrà essere caratterizzato da toni, linguaggio e contegni sempre appropriati, senza generare riflessi negativi sull'immagine aziendale.
- E' fatto divieto assoluto di utilizzare linguaggio, toni e/o contegni aggressivi e/ o minacciosi e comunque atti ad ingenerare nell'interlocutore indebite pressioni: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt. 610 Cp (violenza privata), 612 Cp (minaccia) e 629 Cp (estorsione).
- L'eventuale esacerbare linguaggio, toni e/o contegni da parte del consumatore/debitore dovrà condurre l'incaricato al recupero crediti ad interrompere quanto prima la conversazione, con ciò scongiurando il rischio che la stessa degeneri.



- Laddove altri rispetto al consumatore/debitore entrino in contatto con l'incaricato al recupero crediti, lo stesso dovrà chiedere di poter interloquire direttamente con il consumatore/debitore.
- Laddove il consumatore/debitore risulti assente l'incarico al recupero crediti dovrà chiedere in quale momento è possibile interloquire con lo stesso a quella medesima utenza/in quel medesimo luogo.
- In caso di impossibilità di contatto, l'incaricato al recupero crediti potrà lasciare presso la residenza/dimora del consumatore/debitore eventuali comunicazioni scritte in modalità protetta, nel rispetto delle vigenti normative in materia di privacy, nonché delle prescrizioni emanate dall'authority. Le anzidette comunicazioni dovranno essere pinzate/contenute in busta chiusa.

In detta comunicazione scritta deve essere indicato:

- a) nome e cognome dell'incaricato, precisando altresì i riferimenti della Studio Legale Macello Sta S.r.l.;
- b) il soggetto creditore ed il motivo della visita;
- c) un recapito telefonico da contattare per eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni.

- è fatto divieto assoluto di utilizzare cartoline postali, ovvero plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" o locuzioni simili dalle quali possa desumersi l'informazione relativa all'asserito stato di inadempimento del destinatario della comunicazione: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt. 595 cp (diffamazione) e 167 Codice Privacy (trattamento illecito di dati).

- l'incaricato al recupero crediti non può fare visita al Consumatore/Debitore sul suo posto di lavoro se non in accordo con il medesimo. Il contatto sul luogo di lavoro è possibile laddove sia il Consumatore/Debitore a farne richiesta o qualora il relativo indirizzo sia stato dal medesimo fornito contrattualmente come recapito utile al contatto.

E' fatto divieto assoluto di comunicare a terzi ingiustificatamente, ed in ogni caso mai a minori, informazioni riservate inerenti il rapporto debitorio in essere al fine di esercitare indebite pressioni in danno del consumatore/debitore: fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt 595 cp (diffamazione) e 167 Codice Privacy (trattamento illecito di dati).

Nell'ambito delle attività aventi ad oggetto l'incasso del pagamento, l'incaricato al recupero crediti dovrà consegnare una ricevuta della società Studio Legale Macello Sta S.r.l. per ogni incasso effettuato a prescindere dall'importo eventualmente minimale dello stesso e di porre in essere tutte le attività necessarie al rispetto della normativa antiriciclaggio. Nel fare ciò l'incaricato al recupero crediti dovrà avere cura di compilare con assoluta diligenza tutti i campi previsti dal format aziendale in uso.

Qualora il Consumatore/Debitore non risulti reperibile ai recapiti forniti dalla Cliente/Committente, l'incaricato al recupero crediti è legittimato alla consultazione di fonti terze. Nell'acquisizione di ulteriori dati rispetto a quelli trasferiti dal Creditore/Committente, tuttavia, l'incaricato al recupero crediti deve evitare di comunicare, ingiustificatamente, informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato ad individui estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato.

Ai sensi di quanto previsto dall'Autorità Garante per il Trattamento dei Dati Personali con Provvedimento del 30 novembre 2005 è vietato comunicare "ingiustificatamente" a terzi informazioni relative allo stato d'inadempimento in cui versa il Consumatore/Debitore allo scopo di esercitare sul medesimo "indebite pressioni": fare ciò configura grave violazione del presente Protocollo Comportamentale, nonché potenziale condotta penalmente rilevante ex artt. 595 cp (diffamazione) e 167 Codice Privacy (trattamento illecito di dati).

L'incaricato al recupero crediti, pertanto, non può confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, se non per legittimi motivi.

Si considera effettuata per legittimi motivi:

- a) la comunicazione di informazioni riservate a terzi i quali si dimostrino già a conoscenza delle circostanze oggetto di mandato e si rendano disponibili a definire la posizione per conto del Consumatore/Debitore assente (circostanza piuttosto comune in relazione a quei debiti – bollette,



ratei di mutuo, crediti al consumo – che avendo una forte connotazione familiare, molto spesso, sono assunti, conosciuti e gestiti anche dai prossimi congiunti della parte che ha formalmente assunto l'obbligazione);

b) la comunicazione di informazioni riservate a terzi che si dichiarino espressamente delegati dal Consumatore/Debitore a gestire le sue vicende contrattuali.

Qualunque contatto con soggetti formalmente estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato, in ogni caso, può avere luogo unicamente:

a) in via sussidiaria, considerata la non immediata reperibilità del Consumatore/Debitore;

b) preservando sempre la dignità e l'onorabilità del Consumatore/Debitore stesso.

## 1.9.2 Raccomandazioni del garante della Privacy in materia di recupero crediti

Si riepilogano qui di seguito i principi fondamentali enunciati dal Garante Privacy nel Provvedimento generale infra indicato, rilevanti nello svolgimento dell'attività di recupero crediti per conto terzi.

### **PREMESSA – Sintesi del provvedimento del Garante Privacy del 30 novembre 2005**

Sono pervenute al Garante numerose segnalazioni concernenti trattamenti di dati personali (e comportamenti) posti in essere a danno di debitori (e, più in generale, di soggetti comunque tenuti all'adempimento) in occasione dello svolgimento di attività di recupero crediti.

Tale attività può essere realizzata, direttamente dal creditore come pure, nel suo interesse, da terzi, di regola operanti in virtù di contratti di collaborazione (in particolare, attraverso la figura del mandato o dell'appalto di servizi).

In quest'ultima ipotesi, l'attività di recupero crediti è preceduta dalla messa a disposizione di dati personali relativi al debitore. Si tratta, per lo più, di dati anagrafici, informazioni utili per contattarlo (quali, ad esempio, i recapiti telefonici), dati relativi alla somma dovuta (entità della medesima causale eventualmente indicata, termini apposti all'obbligazione pecuniaria, oltre che titolo della stessa).

Le risultanze hanno evidenziato l'esistenza di alcune prassi finalizzate al recupero stragiudiziale dei crediti, caratterizzate da modalità di ricerca e di presa di contatto invasive e, talora, lesive della riservatezza e della dignità personale.

In particolare, le modalità di ricerca, presa di contatto, sollecitazione, o altrimenti connesse all'esazione della somma dovuta, si manifestano nelle forme più varie:

a) visite al domicilio o sul luogo di lavoro;

b) sollecitazioni su utenze di telefonia fissa o mobile, comprensive dell'invio di messaggi *sms* di sollecito;

c) comunicazioni telefoniche il cui contenuto a carattere sollecitatorio è preregistrato, poste in essere senza intervento di un operatore (con il rischio che soggetti diversi dal destinatario vengano a conoscenza del contenuto della chiamata);

d) invii di avvisi relativi all'apertura della procedura di recupero crediti tramite comunicazioni individualizzate, con l'inoltro di corrispondenza recante informazioni idonee a lasciar trasparire la situazione debitoria (ad esempio, plichi recanti all'esterno la scritta "*recupero crediti*" o locuzioni simili) relativa agli interessati o contenenti riferimenti suscettibili di indurre il destinatario in errore circa il valore e la provenienza dell'intimazione a pagare (usuale è il ricorso a formule quali "*preavviso esecuzione notifica*" o il richiamo di norme di rito con il riferimento alla futura attivazione di "*ufficiali giudiziari*");

e) affissioni di avvisi di mora sulla porta del debitore.

Non di rado, inoltre, l'attività preordinata al recupero crediti, coinvolge non soltanto il debitore, ma anche terzi, con modalità tali da metterli a conoscenza di vicende personali riferite a quest'ultimo (ad esempio, familiari, conoscenti o vicini di casa, anche utilizzando recapiti non forniti al momento della stipula del contratto e non reperibili in pubblici elenchi).

Al fine di rendere conformi alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali i trattamenti effettuati nell'ambito dell'attività di recupero crediti il Garante, ai sensi dell'art. 154, comma 1, lett. c), del Codice, prescrive ai titolari del trattamento l'adozione delle misure necessarie di seguito specificamente indicate, evidenziando che il creditore deve comunque adoperarsi affinché i principi richiamati con il presente provvedimento siano rispettati nell'attività materiale di recupero crediti, anche se affidata a terzi, e che gli interessati, ove i comportamenti tenuti in sede di recupero crediti integrino un illecito civile (per quanto attiene al profilo del risarcimento del danno eventualmente subito) o penale (in quanto suscettibili di integrare fattispecie di reato quali le molestie o le minacce), possono ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria per i profili di rispettiva competenza.

Nella sottostante tabella sono ricordate le misure necessarie ed opportune da attuare per garantire la conformità del trattamento alle norme vigenti. L'incaricato al recupero del credito è tenuto all'integrale rispetto delle misure indicate.

PRINCIPIO DI LICITA' NEL TRATTAMENTO	Divieto di comunicazione a terzi - Divieto di comunicare ingiustificatamente a soggetti terzi rispetto al debitore (es. familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa) informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato
	Divieto di utilizzo di telefonate preregistrate - Divieto di utilizzo di comunicazioni telefoniche preregistrate volte a sollecitare il pagamento, realizzate senza l'intervento di operatore, essendo tale modalità di contatto suscettibile di rendere edotti soggetti diversi dal debitore della sua asserita condizione di inadempimento. Questa impostazione è parzialmente rivista successivamente (Relazione Garante Privacy 2007).
	Divieto di diffusione (es. affissione cartelli) - Divieto di diffusione illecita di dati personali con l'affissione ad opera di incaricati del recupero crediti di avvisi di mora (o, comunque, di sollecitazioni di pagamento) sulla porta del debitore, potendo tali dati personali venire a conoscenza di una serie indeterminata di soggetti nell'intervallo di tempo in cui l'avviso risulti visibile.
PRINCIPIO DI CORRETTEZZA NEL TRATTAMENTO	Divieto di adottare comportamenti lesivi della dignità - Divieto (sia in fase di raccolta delle informazioni sul debitore, sia nel tentativo di prendere contatto con il medesimo, es. attraverso terzi) di comportamenti suscettibili di incidere sulla sua dignità.
	Divieto di lasciar trasparire a terzi lo stato di inadempimento del cliente - Divieto di operazioni di trattamento consistenti nel sollecitare il pagamento con modalità che palesino ad osservatori esterni il contenuto della comunicazione (es.



	<p>cartoline postali o plichi con scritto “recupero crediti”, o simili da cui possa desumersi l’informazione relativa all’asserito stato di inadempimento del destinatario della comunicazione)</p>
	<p>Obbligo di comunicare l’inadempimento al solo interessato - Obbligo di portare le sollecitazioni di pagamento a conoscenza del solo debitore (es. plichi chiusi con indicazione del solo mittente, senza dati eccedenti al recapito della comunicazione.</p>
PRINCIPI DI PERTINENZA E FINALITA’	<p>Dati che possono essere trattati dall’incaricato al recupero del credito - possono formare oggetto di trattamento i soli dati necessari all’esecuzione dell’incarico, con particolare riferimento a dati anagrafici riferiti al debitore, codice fiscale (o partita Iva del medesimo), ammontare del credito vantato (unitamente alle condizioni del pagamento), e recapiti (anche telefonici), di norma forniti dall’interessato in sede di conclusione del contratto o comunque desumibili da elenchi o registri pubblici</p>
	<p>Divieto di conservazione prolungata - Salvo l’assolvimento di specifici obblighi di legge (ad esempio, per rendere conto delle attività svolte), che può richiedere una conservazione prolungata dei dati raccolti, una volta portato a termine l’incarico, i medesimi non devono formare oggetto di ulteriore trattamento.</p> <p>La loro eventuale conservazione ulteriore deve essere realizzata con modalità comunque tali da precluderne agli incaricati del trattamento la normale consultabilità (con l’adozione di opportune misure logiche o provvedendo alla trasposizione dei dati in archivi separati)</p>
INFORMATIVA AGLI INTERESSATI	<p>Nota bene – in caso di viva voce occorre informare l’altro utente quando, nel corso della conversazione, sono utilizzati dispositivi che consentono l’ascolto della conversazione stessa da parte di altri soggetti.</p>
	<p>Obbligo di informativa se i dati sono raccolti presso terzi - Ove i dati vengano raccolti presso terzi trova applicazione l’art. 13, comma 4, del Codice</p>

## 1.10 Dichiarazione di presa visione ed accettazione delle linee guida anticorruzione

Al fine di prevenire la corruzione la Studio Legale Macello Sta S.r.l. stabilisce principi di trasparenza e correttezza nei suoi rapporti con gli organi della Pubblica Amministrazione ed i privati, rifiutando qualsiasi attività che potrebbe essere collegata alla corruzione, al traffico d’influenze o a qualsiasi altra forma di corruzione.

Sono pertanto proibiti, tra gli altri, i seguenti atti:

- ✓ offrire o concedere a pubblici ufficiali, dipendenti di organizzazioni internazionali, dipendenti di enti pubblici o imprese pubbliche, esponenti politici o candidati a elezioni politiche, qualsiasi

somma, remunerazione, regalo, beneficio o vantaggio economico di qualsiasi tipo. Sono esclusi da questa regola solo i regali conformi alla consuetudine sociale.

- ✓ Accettare qualsiasi richiesta di somma, remunerazione, regali, benefici o vantaggi economici che potrebbe essere avanzata da uno qualsiasi dei predetti soggetti.
- ✓ Offrire o consegnare qualsiasi somma, remunerazione, regalo, beneficio o vantaggio economico di qualsiasi tipo ad altre società con cui si intrattenga un rapporto commerciale, affinché, in violazione dei loro obblighi nell'acquisizione o vendita di prodotti, o nel concludere un contratto per la prestazione di servizi, esse possano favorire la Studio Legale Macello Sta S.r.l.. Accettare tali somme, remunerazioni, regali, benefici o vantaggi per conto di società o fornitori terzi come corrispettivo per la conclusione di un contratto per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi.
- ✓ Offrire qualsiasi tipo di regalo o beneficio che superi ciò che è accettabile secondo la consuetudine sociale, quale corrispettivo per la conclusione di un contratto per la fornitura di qualsiasi tipo di prodotto o servizio.

## 1.11 Divulgazione del Codice Etico

La Studio Legale Macello Sta S.r.l. si impegna a garantire la diffusione e la conoscenza del Codice Etico presso i propri dipendenti e collaboratori esterni, operando per favorirne il rispetto da parte di tutti i soggetti interessati. A tal fine, la Studio Legale Macello Sta S.r.l. provvede a mettere il Codice Etico a disposizione di tutti i destinatari, in particolare di ciascun Dipendente e Collaboratore.

L'attuazione del Codice Etico, così come il controllo della sua effettiva applicazione, dipendono dall'impegno e dalla responsabilità di tutti i destinatari dello stesso, attraverso l'assunzione di una piena consapevolezza dei suoi contenuti e dei Valori che lo ispirano.

Ai dipendenti e collaboratori esterni si richiede di:

- prendere visione del Codice Etico;
- comprendere e fare propri i principi di comportamento in esso esplicitati;
- osservare il Codice e contribuire attivamente alla sua concreta applicazione, anche attraverso segnalazioni di eventuali comportamenti di dubbia conformità o di presunta violazione.