



## TUTTI I FALDONI DAL TARENTINO ALLA SICILIA

REGIONE	NR. PRATICHE AFFIDATE	NR. PRATICHE RECUPERATE	% PRATICHE RECUPERATE
Sardegna	986.001	606.818	61,54%
Toscana	1.727.946	1.035.229	59,91%
Lazio	3.228.106	1.865.601	57,79%
Emilia Romagna	1.723.261	966.278	56,07%
Marche	607.065	340.243	56,05%
Puglia	2.454.479	1.372.740	55,93%
Friuli Venezia Giulia	439.493	243.966	55,51%
Liguria	737.944	407.977	55,29%
Trentino Alto Adige	227.577	125.707	55,24%
Abruzzo	670.245	370.108	55,22%

REGIONE	NR. PRATICHE AFFIDATE	NR. PRATICHE RECUPERATE	% PRATICHE RECUPERATE
Veneto	1.717.017	946.624	55,13%
Basilicata	334.067	184.165	55,13%
Piemonte	2.040.903	1.122.169	54,98%
Molise	212.877	116.452	54,70%
Lombardia	3.952.342	2.133.626	53,98%
Umbria	559.803	295.454	52,78%
Sicilia	4.240.021	2.045.706	48,25%
Calabria	1.484.157	707.397	47,66%
Valle d'Aosta	92.688	43.558	46,99%
Campania	3.992.918	1.821.789	45,63%

Dati relativi al 2010. Fonte: elaborazione *Il Mondo* su dati Unirec

## CSS

## Clienti da salvare

Gianni Amprino è presidente di **Css**, consigliere Unirec e membro del comitato esecutivo di Ebitec.

**Domanda.** Attualmente che cosa vi chiedono i committenti?

**Risposta.** Oltre al recupero del credito desiderano una gestione particolarmente attenta al rapporto con il debitore, per mantenerlo come cliente e per evitare che si rivolga a un altro fornitore. Vogliono poi grande attenzione agli aspetti deontologici e reputazionali.

Diventa pertanto strategica la formazione continua e articolata. È importante gestire al meglio il rapporto con il cliente-debitore in termini di trasparenza e completezza delle informazioni fornite per assicurare alla committente non solo il rientro del credito ma anche il mantenimento del cliente.

**D.** Quali le cause più frequenti di problemi e ritardi nel recupero crediti? E che tipo di soluzioni state proponendo?

**R.** Le difficoltà economiche e di fiducia in cui versano privati e imprese e le restrizioni del credito sono note e si riflettono nel ritardo nei pagamenti. A fronte della flessione delle

performance di recupero, le aziende committenti hanno richiesto una maggiore specializzazione in relazione alla tipologia di pratica affidata, proponendo nuovi strumenti e soluzioni di pagamento o di rientro del debito coerenti con le mutate disponibilità di famiglie e imprese.

**D.** Come procede la certificazione dei professionisti?  
**R.** Unirec ha adottato sin dalla sua costituzione severe griglie per l'ingresso e la permanenza nell'associazione, in termini di etica e deontologia. Soprattutto ha sempre lavorato per la professionalizzazione degli addetti come punto di forza delle aziende rappresentate. Nel 2010 inoltre è nato Ebitec, il primo ente bilaterale tra un'associazione del comparto della tutela del credito, Unirec, e un'associazione dei consumatori, Adiconsum. La sua prima missione è quella di ottenere una riforma dell'assetto normativo. Nel contempo, l'ente bilaterale propone piani formativi per la qualificazione per gli addetti del settore.

L.C.

## EURO SERVICE

## Meglio le rate

Davide Carmine Cardogna è responsabile della divisione Pa di **Euro Service**.

**Domanda.** Attualmente che cosa vi chiedono i committenti?

**Risposta.** Performance sempre più sfidanti in tempi strettissimi. Arrivare a un risultato positivo è oggi più complesso, ma il nostro compito è sempre di evitare un contenzioso, consentendo, quando possibile, una rateizzazione dei pagamenti o un saldo e stralcio. L'obiettivo è sempre lo stesso: la riconciliazione delle parti.

**D.** Quali le cause più frequenti di problemi e ritardi nel recupero crediti? E che tipo di soluzioni state proponendo?

**R.** Capita sempre più spesso che ci troviamo di fronte a debiti non pagati a causa di licenziamenti e cassa integrazione, ma va detto che in Italia c'è anche una scarsa educazione al pagamento. Inoltre, non dimentichiamoci che il primo debitore è la Pa: sui 280 miliardi di debito delle amministrazioni pubbliche europee nei confronti delle aziende fornitrici, quasi un terzo del totale (tra i 60 e gli 80 miliardi) riguarda quella italiana.

**D.** E le principali problematiche riguardanti la normativa e la

certificazione dei professionisti?

**R.** Le norme contenute nel Tulp (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) del 1931 sono ormai superate, è giunto il momento di una riforma condivisa e concertata con tutti i soggetti coinvolti. Siamo soddisfatti che l'estate scorsa sia stata finalmente presentata in Parlamento una proposta di legge capace di tutelare non solo la nostra attività ma anche tutti i protagonisti del pianeta credito. In tema di certificazione dei professionisti, nel totale silenzio della legge vigente oggi è tutto demandato alla «buona volontà» delle parti. Unirec prevede che ogni iscritto debba raggiungere annualmente un certo numero di Crediti professionali e organizza attività formative in sinergia con Ebitec, rilasciando le certificazioni Ncp (Negoziatore crediti problematici) ed Otc (Operatore tutela del credito). La proposta di legge, invece, prevede la formazione obbligatoria degli addetti, non inferiore a 40 ore annuali.

L.C.

