



b.772

---

## Decisione del 2 febbraio 2018

### Composizione dell'Autorità

Vincent Augustin (presidente)  
Catherine Müller (vice-presidente)  
Nadine Jürgensen, Suzanne Pasquier Rossier,  
Edy Salmina, Mascha Santschi Kallay, Reto Schlatter,  
Maja Sieber, Stéphane Werly  
(altri membri)  
Pierre Rieder, Ilaria Tassini Jung (segretariato)

### Oggetto

Radio Televisione Svizzera italiana RSI LA 1:  
trasmissione "Patti chiari" del 7 aprile 2017 "Leasing con  
fregatura", servizio intitolato "La trappola del leasing"

Ricorso del 21 settembre 2017

### Parti / Partecipanti al procedi- mento

A (la ricorrente), rappresentato L

Società svizzera di radiotelevisione SSR SRG  
(opponente)

## **In fatto:**

**A.** Il 7 aprile 2017, la Radio Televisione svizzera di lingua italiana (di seguito: la RSI LA1) ha diffuso nell'ambito della trasmissione "Patti chiari" un primo servizio, della durata di circa 4 minuti 20 secondi, intitolato "Leasing con fregatura", dedicato al tema del leasing per autovetture, nello specifico all'agenzia B di Bienne che si rivolge in particolare a persone la cui situazione finanziaria e/o debitoria di solito preclude loro le tradizionali vie di finanziamento. Nella seconda parte di questo primo servizio, della durata di 12 minuti 30 secondi e intitolato "La trappola del leasing", sono state presentate testimonianze di persone che per vari motivi avevano deciso di rivolgersi all'agenzia di Bienne che promette la sottoscrizione di un contratto di autoleasing anche per chi ha debiti e precetti esecutivi.

**B.** Con scritto del 21 settembre 2017, A (la ricorrente), rappresentata da L, ha interposto ricorso presso l'Autorità di ricorso in materia radiotelevisiva (di seguito; l'Autorità di ricorso o l'ARR) contro la seconda parte del primo servizio della trasmissione "Patti chiari" del 7 aprile 2017 intitolato "La trappola del leasing". Il rapporto del mediatore del 6 settembre 2017 è stato trasmesso il 27 settembre successivo. La ricorrente lamenta una violazione del principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti sancito all'art. 4 cpv. 2 della legge federale sulla radiotelevisione (LRTV; RS 784.40). Essa precisa di avere ricevuto mandato d'incasso, ossia di recupero crediti, da parte dell'Agenzia B di Bienne, in base ad un contratto sottoscritto dal testimone anonimo descritto nel servizio contestato per non pagamento delle somme richieste. La ricorrente sostiene che la sua società d'incasso in Ticino è stata messa in cattiva luce agli occhi dei telespettatori, visto che il servizio non ha tenuto conto delle motivazioni fornite al giornalista riguardo al modo di agire nei confronti del debitore (il testimone anonimo del servizio contestato) e ha omesso informazioni indispensabili alla giusta interpretazione dei fatti. In particolare, essa lamenta la mancata menzione della sentenza della Giudicatura di pace di Locarno del 20 giugno 2016 e ritiene che il pretore di Vallemaggia, intervistato nel servizio, ha sostenuto che la società d'incasso/di recupero crediti avrebbe avviato un'istanza per la revoca del permesso di soggiorno. La ricorrente contesta inoltre il rapporto del mediatore in quanto ha espresso giudizi personali. Chiede infine una rettifica da parte della RSI sulla trasmissione in oggetto.

**C.** In applicazione dell'art. 96 cpv. 2 LRTV, la Società svizzera di radiotelevisione SSR SRG (di seguito: la SSR) è stata invitata ad esprimersi sulla fattispecie. Nella risposta del 7 novembre 2017 l'opponente chiede che il ricorso sia respinto siccome non si è realizzata alcuna violazione dei principi di programma stabiliti all'art. 4 LRTV. Essa sostiene che la critica rivolta contro il rapporto del mediatore non è ammissibile, come pure la richiesta di rettifica da parte della ricorrente. La SSR rileva che il servizio contestato non era dedicato all'operato della ricorrente, ma a quello della società di leasing che le ha affidato l'incarico d'incasso. Essa constata che la società della ricorrente non era identificabile in alcun modo nel servizio ed è rimasta anonima. Lo scopo del servizio non sarebbe stato quello di svelare l'identità della società d'incasso, ma di informare il pubblico sui metodi poco ortodossi adottati in concreto dalla società di recupero crediti. La SSR ritiene inoltre che la presa di posizione della ricorrente è stata riportata adeguatamente, parte del testo è stata mostrata a video. Per quel che concerne l'omissione di informazioni importanti, la SSR considera che si tratta di fatti secondari senza rilevanza ai fini della formazione dell'opinione da parte del pubblico. Essa osserva che il pubblico comprende, nel contesto del servizio, che la società d'incasso avrebbe segnalato il caso con l'intento di far avviare la procedura di revoca, quale mezzo di pressione per ottenere il pagamento. L'opponente considera che il servizio contestato ha permesso al pubblico di formarsi liberamente un'opinione sul tema trattato.

**D.** Nella replica del 22 novembre 2017, la ricorrente sostiene che la carta intestata con logo particolare e la firma della responsabile della succursale per il Ticino della società d'incasso erano sì mascherati, ma comunque ben riconoscibili. Inoltre, essa sostiene che il telespettatore, a seguito della mancata menzione della sentenza della Giudicatura di pace di Locarno, è portato a pensare che usualmente le agenzie di recupero crediti ricorrono a minacce.

La ricorrente osserva che il caso che la riguarda direttamente non è stato raccontato con dovizia di particolari, contrariamente agli altri casi presentati nel servizio.

**E.** Nella duplice dell'11 dicembre 2017(data dell'affrancatura), la SSR contesta il fatto che la società d'incasso fosse facilmente riconoscibile. La SSR sostiene che la differenza tra il caso in cui è stata coinvolta la ricorrente rispetto agli altri casi presentati risiede nel fatto che il "truffato" ha voluto restare anonimo e non è quindi intervenuto nel servizio per raccontare quanto successo. Anche negli altri casi si sarebbero fornite solo le informazioni più pertinenti e importanti per il pubblico. Per il resto, essa mantiene quanto esposto nella presa di posizione del 7 novembre 2017, di cui conferma integralmente il contenuto e le conclusioni.

**F.** Con scritti del 10 novembre e 13 dicembre 2017, l'AIRR ha informato le parti della tenuta di deliberazioni pubbliche, considerando che non si opponevano interessi privati degni di protezione (art. 97 cpv. 1 LRTV).

## **In diritto:**

**1.** Il ricorso è stato presentato entro i termini e corredato del rapporto dell'organo di mediazione (art. 95 cpv. 1 LRTV). Inoltre è sufficientemente motivato (art. 95 cpv. 3 LRTV).

**2.** L'art. 94 LRTV definisce la legittimazione a ricorrere. Può interporre ricorso contro un contenuto redazionale pubblicato (art. 2 lett. c bis 4 LRTV) chiunque abbia partecipato alla procedura di reclamo dinanzi all'organo di mediazione e dimostra di avere uno stretto legame con l'oggetto dei contenuti redazionali contestati, ha almeno 18 anni, è cittadino svizzero o è titolare di un permesso di domicilio o di dimora (art. 94 al. 1 e 3 LRTV, ricorso individuale).

**2.1.** Un ricorso individuale è pertanto ammissibile, se il ricorrente stesso è oggetto del contenuto redazionale controverso o se ha uno stretto legame con esso, fatto che lo distingue dagli altri telespettatori (decisioni dell'AIRR b. 755 del 31 agosto 2017, consid. 3, b. 732 del 17 giugno 2016, consid. 2 e b. 693 del 12 dicembre 2014, consid. 2). Può prevalersi di uno stretto legame con l'oggetto del contenuto redazionale contestato anche colui che non è stato citato (v. Denis Masméjan, Denis Masméjan/Bertil Cottier/Nicolas Capt (edit.): *Loi sur la radio-télévision*, Berna 2014, pag. 732 no 8 relativo all'art. 94 LRTV e giurisprudenza citata). Tuttavia la legittimazione a ricorrere a titolo individuale di una persona che non è citata deve essere ammessa con riserva.

**2.2.** Nella fattispecie, la ricorrente non è stata espressamente citata nel servizio contestato. Essa sostiene che è la società d'incasso di cui si riferisce nella seconda parte del primo servizio della trasmissione "Patti chiari" intitolata "La trappola del Leasing" mandata in onda il 7 aprile 2017. Risulta in effetti dai diversi documenti (in particolare dalla sentenza della Giudicatura di pace di Locarno - Verbale di udienza di conciliazione - del 20 giugno 2016), scambi di scritti e e-mail prodotti dalla ricorrente che quest'ultima è senza alcun dubbio la società d'incasso citata nel servizio contestato. Le condizioni di un ricorso individuale sono dunque adempiute.

**3.** L'art. 97 cpv. 2 LRTV limita il potere di esame dell'AIRR, la quale può solo esaminare su ricorso se i contenuti redazionali contestati violano le esigenze minime relative al contenuto del programma (artt. 4, 5 e 5a LRTV) o il diritto internazionale applicabile, o se il rifiuto di accedere al programma è illecito. Altre censure o conclusioni essendo inammissibili.

**3.1.** La ricorrente contesta la frase finale del rapporto del mediatore RSI del 6 settembre 2017 "Il reclamo non sembra giustificato", che a mente della ricorrente è un giudizio personale. Si sottolinea che gli organi di mediazione non hanno poteri decisionali e non possono impartire istruzioni (art. 93 cpv. 2 LRTV). Un ricorso all'AIRR non può essere interposto contro un rapporto di mediazione ma contro i contenuti redazionali e il rifiuto di accordare l'accesso al programma o all'ulteriore offerta editoriale della SSR (art. 83 cpv. 1 lett. a LRTV). Inoltre, l'AIRR non è un'autorità di vigilanza dei mediatori di tutti i programmi della SSR. Le contestazioni rilevanti dagli organi di mediazione della RSI – unità aziendale della SSR – sono di competenza dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFKOM).

**4.** La richiesta della ricorrente secondo la quale la RSI deve essere tenuta a diffondere una rettifica sulla trasmissione in oggetto non rientra nel campo di competenza dell'AIRR e non è quindi ricevibile. Essa si limita in effetti ad accertare nella sua decisione se delle disposizioni relative al diritto dei programmi sono state violate (art. 97 cpv. 2 lett. a e b LRTV). Quando l'Autorità di ricorso constata una violazione, può ricorrere alla procedura dell'art. 89 LRTV (v. Rapporto annuale 2011 dell'AIRR, pag. 14). Non può decidere lei stessa di prendere delle misure secondo la disposizione precitata al fine che si ponga rimedio alla violazione e che si eviti il ripetersi della medesima.

**5.** Il ricorso definisce l'oggetto della controversia e delimita pertanto il potere d'esame dell'AIRR. Quando entra nel merito, l'AIRR procede liberamente all'esame del diritto applicabile e non è vincolata alle contestazioni o alle motivazioni delle parti (Denis Barrelet/Stéphane Werly, *Droit de la communication*, 2° edizione, Berna, 2011, no 880, pag. 262).

**5.1.** L'art. 17 cpv. 1 della Costituzione federale (Cost.; RS 101) garantisce la libertà della radio e della televisione. L'art. 93 cpv. 3 Cost. e l'art. 6 cpv. 2 LRTV proteggono l'autonomia dell'emittente. Quest'ultima è libera di scegliere il tema di un contenuto redazionale e pure di trattarlo secondo modalità di sua scelta. Non esiste un tema che non potrebbe essere dibattuto, anche in modo critico, nei media elettronici (v. Denis Masméjan, op. cit., pag. 123, no 12 relativo l'art. 6 al. 2 LRTV; decisione dell'AIRR b. 483 del 14 maggio 2004, consid. 5 ["Drohung"]). L'emittente, in questo ambito, è però tenuta a rispettare le disposizioni sui contenuti redazionali, tra le quali rientrano, in particolare, anche il principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti (art. 4 cpv. 2 LRTV).

**5.2.** In relazione con il principio sancito all'art. 4 cpv. 2 LRTV, l'AIRR esamina in quale misura il pubblico ha potuto farsi un'idea il più possibile corretta dei fatti o di un argomento e nel contempo una propria opinione (DTF 137 I 340 consid. 3.3, pag. 344 segg., ["FDP und Pharmalobby"]; DTF 131 II 253 consid. 2.1 segg., pag. 256 segg. ["Rentenmissbrauch"]). Il pubblico deve anche poter riconoscere i pareri personali e i commenti critici. Errori riguardanti elementi di minore importanza, come pure imperfezioni a livello redazionale, che non potrebbero influenzare notevolmente la visione d'insieme fornita dal contenuto redazionale, non hanno rilevanza dal punto di vista del diritto in materia di programmi. Affinché il pubblico sia in grado di formarsi una propria opinione, l'emittente deve rispettare i doveri essenziali di diligenza giornalistica (v. Urs Saxer/Florian Brunner, *Rundfunkrecht – Das Recht von Radio und Fernsehen*, in: Biaggini e al. [Ed.], *Fachhandbuch Verwaltungsrecht*, 2015, no 7. 104 segg., pag. 312 segg.; Barrelet/Werly, op. cit., no 895 segg., pag. 267 segg.; Peter Studer/Rudolf Mayr von Baldegg, *Medienrecht für die Praxis*, 2011, 4a ed., pag. 216 segg.; Denis Masméjan, op. cit. pag. 96 segg. no 43 segg. relativo all'art. 4 LRTV; Rolf H. Weber, *Rundfunkrecht*, 2008, no 20 segg., pag. 58 segg.).

**5.3.** Le disposizioni del diritto dei programmi non escludono né le considerazioni o le critiche delle emittenti, né il giornalismo impegnato/giornalismo d'inchiesta (*anwaltschaftlicher Journalismus*). Nelle trasmissioni di questo tipo, nelle quali sono mossi rimproveri rilevanti e che contengono un rischio considerevole di danni materiali e immateriali per le persone interessate o dei terzi, delle esigenze accresciute sono richieste per quel che concerne la trasparenza e i doveri di diligenza giornalistica (v. Barrelet/Werly, op. cit., pag. 268 segg.). In simili casi, occorre poi presentare in modo appropriato il punto di vista dell'autorità o della persona attaccata in modo che possa difendersi con i suoi migliori argomenti (sentenza del TF 2C\_664/2010 del 6 aprile 2011, consid. 2.1.3 ["Yasmin"]; 2C\_542/2007 del 19 marzo 2008, consid. 3.2 segg. ["Management-Kurse"]). La presentazione fedele di fatti e avvenimenti non impone tuttavia di considerare tutti i punti di vista allo stesso modo dal profilo quantitativo e qualitativo (DTF non pubblicata del 12 settembre 2000 2A.32/2000, consid. 2b/cc ["Vermietung im Milieu"]). L'estensione della diligenza richiesta dipende dalle circostanze concrete, dal carattere e dalle particolarità della trasmissione, come pure dalle conoscenze preliminari del pubblico (DTF 131 II 253 sopracitata consid. 2.1 segg., pag. 257).

**6.** "Patti chiari" è un magazine settimanale a difesa dei diritti dei cittadini-consumatori. Con gli strumenti dell'inchiesta giornalistica e se necessario avvalendosi di esperti del tema trattato, la trasmissione vuole puntare il suo occhio sui problemi della vita quotidiana, documentare malfunzionamenti e scorrettezze ai danni del consumatore, fornire al pubblico gli strumenti per evitare trappole e imbrogli e per far valere i suoi diritti. Caratteristica fondamentale di "Patti chiari" è quella di mettere a confronto clienti e aziende, cittadini e amministratori, medici e pazienti, attraverso un dialogo corretto, che non evita però le domande scomode e, fedele al titolo della trasmissione, cerca risposte chiare.

**6.1.** Nella fattispecie, il presentatore Lorenzo Mammone introduce la prima parte del servizio intitolato “Leasing con fregatura” annunciando: “[...] Quando le condizioni finanziarie di una persona non sono proprio solidissime cercare di ottenere un prestito bancario o un leasing può essere difficile a volte anche impossibile. È un po' quello che è capitato alle persone che sono qui questa sera nel nostro studio [...]”. Queste persone hanno sostenuto di aver voluto acquistare una automobile ed essersi rivolti ad un'agenzia di autoleasing senza banca, sottoscritto un contratto e versato degli acconti senza però aver mai visto l'auto sognata.

Nel sommario, la voce fuori campo annuncia: “Promettono l'auto anche a chi è indebitato, incassano migliaia di franchi di acconto ma la vettura rimane un miraggio. E i compratori restano a piedi”.

Si passa poi alla seconda parte del primo servizio di “Patti chiari” del 7 aprile 2017 intitolato “La trappola del leasing”. Il presentatore Lorenzo Mammone dichiara: “Tutto inizia con la firma di un contratto, contratto al centro di questa vicenda che è un'ordinazione di autoleasing senza banca. L'ignaro consumatore però non sa che dopo aver firmato si trova con un inghippo grande come una casa”. [...] Lorenzo Mammone prosegue il servizio dicendo: “Direi a questo punto di entrare in questa vicenda, di chiarirla, di spiegare quello che è successo. Vi mostriamo la storia di alcuni cittadini che hanno intravisto in questa agenzia di leasing una buona occasione per poter ottenere dei prestiti per poter comprarsi un'automobile. Poi però sono iniziati i guai”. Il tutto raccontato dai giornalisti Michele Rauch e Paolo Conti.

Dopo una breve introduzione da parte della voce fuori campo e di Michele Rauch sulle agenzie che promettono auto in leasing, seguono le testimonianze in studio di due persone che hanno firmato un contratto con l'agenzia B di autoleasing di Bienne.

Un terzo testimone ha raccontato la sua esperienza ma non ha voluto apparire in televisione. Aveva diversi debiti e si è rivolto all'agenzia B per un'auto di seconda mano. Ha compilato e firmato il formulario di ordinazione, gli hanno chiesto di pagare subito un acconto, ma lui “ha fiutato puzza di bruciato” e ha preteso, prima, di vedere l'auto. La sua richiesta è stata rifiutata e non se n'è fatto nulla. Ma l'agenzia “non ha mollato la presa”. Il testimone non ha pagato una penale del 15% del prezzo stabilito per mancata conclusione del contratto, oltre a una lunga lista di spese, e “così gli hanno messo alle calcagna un'agenzia di recupero crediti. Una società d'incasso che per ottenere quello che vuole, usa metodi molto, molto discutibili”. Il riassunto di questa testimonianza è stato presentato con l'ausilio di disegni stilizzati appuntati su un pannello bianco. L'immagine di un uomo con cappello, impermeabile e valigetta neri con il volto nascosto è stata utilizzata per illustrare la società d'incasso. Il servizio continua con un'intervista al pretore di Vallemaggia Siro Quadri, conoscente del testimone anonimo, che riferisce: “Si è rivolto a me (il testimone anonimo), in quanto aveva preso paura per una lettera che aveva ricevuto da una società di incasso. Eccola la controversa lettera (il contenuto della lettera è mostrata a tutto schermo per qualche secondo)”. E la voce fuori campo annuncia: “C'è scritto, senza giri di parole, che se non paga, avvieranno un'istanza per fargli revocare il permesso di soggiorno”. Poi il pretore Siro Quadri dichiara che “è preoccupante che un semplice prestito concesso con quelle modalità lì, si arrivi a minacciare il debitore di buttarlo fuori dalla Svizzera”. Prosegue dicendo che aveva interpellato per telefono la società d'incasso, ritenendo inadeguato questo modo di procedere. La voce fuori campo aggiunge che la società d'incasso non ha voluto rilasciare interviste. Tuttavia, “ci ha fatto sapere che ritiene legittimo usare questi metodi quando ha a che fare con persone che hanno accumulato parecchi debiti. Lo stesso tipo di persone – guarda a caso – che l'agenzia B attira con le sue pubblicità mirate”.

Segue, per ultimo, una discussione in studio fra Lorenzo Mammone i testimoni ed un esperto di contratti.

**6.2.** L'obbligo di rispettare il principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti si applica ai contenuti redazionali, nella fattispecie, alle trasmissioni d'informazioni e alle sue sequenze (v. Denis Barrelet/Stéphane Werly, op. cit. no 894, pag. 266 e messaggio del Consiglio Federale relativo alla revisione totale della LRTV del 18 dicembre 2002; FF 2003 1516).

Tale principio si applica alla trasmissione “Patti chiari”, siccome si tratta di una trasmissione avente un contenuto informativo. E, in particolare nel caso in esame, è il contenuto del primo servizio della trasmissione “Patti chiari” del 7 aprile 2017 che deve essere preso in considerazione.

**6.3.** Nella valutazione di un contenuto redazionale e del suo rispetto del principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti è rilevante l'impressione complessiva che si può ricavare dal primo servizio della trasmissione “Patti chiari” del 7 aprile 2017 al di là delle singole informazioni o opinioni che le compongono (sentenza del TF del 1° maggio 2009, 2C\_862/2008 consid. 6.2. [“Le juge, le psy et l'accusé”]) e non solo la parte del primo servizio contestata dalla ricorrente.

**6.4.** Giova ricordare che le emittenti, in virtù della libertà e dell'autonomia dei programmi di cui godono (v. consid. 5.1. sopracitato), sono libere di concepire i loro programmi, in particolare per quanto riguarda la scelta dei temi (anche di natura controversa), l'elaborazione dei contenuti e lo stile (decisione dell'AIIR b. 755 del 31 agosto 2017 [“Condannato per una sberla”] consid. 6.2.). Il primo servizio della trasmissione “Patti chiari” del 7 aprile 2017 era dedicata al leasing per autovetture, nello specifico all'agenzia B di Bienne che si rivolge in particolare a persone la cui situazione finanziaria e/o debitoria di solito preclude loro le tradizionali vie di finanziamento. Nella seconda parte di questo primo servizio sono state presentate testimonianze di persone che per vari motivi avevano deciso di rivolgersi all'agenzia di Bienne e sottoscritto un contratto di autoleasing. Si tratta di un servizio d'inchiesta giornalistica mirato a denunciare le promesse allettanti proposte dalla pubblicità della società di leasing di Bienne e a raccogliere le testimonianze di qualche vittima di questo autoleasing senza banca. La parte del servizio contestato in cui si espongono i fatti che vedono coinvolta la ricorrente non era quindi dedicata all'operato di quest'ultima e della sua società, ma a quello dell'agenzia B che le aveva affidato l'incarico d'incasso in base ad un contratto sottoscritto dal testimone anonimo descritto nel servizio per non pagamento delle somme richieste. Il messaggio che la parte contestata del servizio di “Patti chiari” intendeva trasmettere era quello di illustrare i “metodi molto, molto discutibili” adottati dalla società d'incasso, qui ricorrente, nei confronti del debitore (il testimone anonimo del servizio).

**6.5.** La ricorrente sostiene che la parte del servizio criticato di “Patti chiari” del 7 aprile 2017 ha violato il principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti sancito all'art. 4 cpv. 2 LRTV, poiché non ha tenuto conto delle motivazioni fornite al giornalista che ha condotto l'inchiesta riguardo al modo di agire nei confronti del debitore (il testimone anonimo del servizio) e ha omesso informazioni indispensabili alla giusta interpretazione dei fatti. Così facendo, la ricorrente ritiene che la sua società d'incasso è stata messa in cattiva luce agli occhi dei telespettatori.

**6.5.1.** La ricorrente lamenta in primo luogo la mancata menzione nel servizio della sentenza della Giudicatura di pace di Locarno del 20 giugno 2016, che avrebbe motivato il suo modo di agire nei confronti del debitore (testimone anonimo). Come precedentemente detto (cf. ch. 6.4. in fine), il servizio contestato di “Patti chiari” non era dedicato all'operato della ricorrente ma all'atteggiamento assunto da quest'ultima riguardo ai metodi molto, molto discutibili adottati in concreto. La sentenza della Giudicatura di pace del 20 giugno 2016 non era quindi punto centrale nel racconto del caso in esame e quindi non rilevante. Il fatto di sapere che la procedura d'incasso si fondasse su un accordo in sede di conciliazione dinanzi al giudice di pace, che il debitore non avrebbe rispettato, non costituisce un elemento d'informazione indispensabile per la formazione dell'opinione del pubblico. Giova rilevare che la ricorrente, invece di adire le vie legali (“la via esecutiva”, cioè la procedura sull'esecuzione e sul fallimento prevista dalla legge federale sull'esecuzione e sul fallimento [LEF; RS 281.1]) indicate esplicitamente anche nella sentenza della Giudicatura di pace del 20 giugno 2016 nel caso di mancato rispetto di pagamento delle rate, ha preferito fare pressione sul debitore (il testimone anonimo) avvertendolo con lettera del 23 novembre 2016 che, “in caso di ulteriore reiterata inadempienza da parte sua, sarà avviata un'istanza presso gli organi competenti al fine di richiedere la revoca del suo permesso di soggiorno”. Non si vede quindi come la menzione della sentenza della

giudicatura di pace del 20 giugno 2016 sarebbe un'informazione indispensabile all'interpretazione dei fatti. Essa non avrebbe né giustificato né mitigato il modo di agire della ricorrente nei confronti del debitore (il testimone anonimo). Diversamente da quanto sostenuto dalla ricorrente (v. lett. D sopraccitata), il telespettatore è ben consapevole che le società d'incasso non ricorrono usualmente a minacce per ottenere il pagamento delle somme dovute dal debitore, ma utilizzano la via legale. L'assenza di questo elemento non ha impedito ai telespettatori di formarsi una propria opinione sul caso in cui è coinvolta la ricorrente. Questa omissione costituisce un elemento secondario, senza influenza notevole sull'impressione generale che il pubblico ha potuto farsi del caso trattato e dell'atteggiamento assunto dalla ricorrente.

**6.5.2.** La ricorrente critica poi la frase del servizio “se non paga (il testimone anonimo), avvieranno (la ricorrente) un'istanza per fargli revocare il permesso di soggiorno”, allorché in realtà, nella lettera del 23 novembre 2016 che ha inviato al debitore (testimone anonimo), essa si è limitata a comunicargli che in caso di mancato pagamento avrebbe inoltrato alle autorità competenti la segnalazione per la richiesta della revoca del suo permesso di soggiorno (del testimone anonimo). In contemporanea al momento in cui la lettera del 23 novembre 2016 appare a tutto schermo nel servizio e nella quale si legge l'intero contenuto della frase messa ben in evidenza “In caso di ulteriore reiterata inadempienza da parte sua (del debitore), avvieremo un'istanza presso gli Organi Competenti, al fine di richiedere la revoca del suo permesso di soggiorno”, la voce fuori campo – e non il pretore di Vallemaggia – la riassume specificando che “se non paga, avvieranno un'istanza per fargli revocare il permesso di soggiorno”. Tuttavia il pubblico comprende sia nel contesto del servizio che leggendo il passaggio messo in evidenza e sottolineato con il dito mentre la voce fuori campo lo riassume, che la ricorrente avrebbe segnalato il caso nell'intento di far avviare la procedura di revoca per ottenere il pagamento da parte del debitore e che questa procedura è un compito che spetta alle autorità competenti e non a un privato cittadino. Tale informazione non è stata scorretta o imprecisa. La critica della ricorrente è dunque irrilevante.

**6.5.3.** La ricorrente sostiene inoltre che il logo particolare della società d'incasso e la firma della responsabile della sede della succursale per il Ticino figuranti sulla lettera del 23 novembre 2016 mostrata a tutto schermo durante il servizio, sebbene mascherati, erano ben visibili e riconoscibili. Tuttavia, il servizio contestato non intendeva svelare l'identità della ricorrente ma intendeva informare il pubblico sui metodi molto, molto discutibili adottati dalla società d'incasso in concreto. L'autorità di ricorso, dopo aver attentamente esaminato la lettera mostrata a tutto schermo nel servizio con la copia della stessa a sua disposizione, osserva che il logo particolare della società d'incasso e la firma della responsabile della succursale per il Ticino non sono per nulla riconoscibili nel servizio. Con gli accorgimenti presi, essi sono stati correttamente mascherati e si è così rispettato il desiderio espresso della ricorrente nelle e-mail precedenti la diffusione del servizio di rimanere anonima. Per di più, in Ticino, ci sono svariate ditte e studi legali e fiduciari che si occupano delle procedure d'incasso. Senza logo e senza firma visibili, il telespettatore non ha avuto la possibilità di identificare la società d'incasso, qui ricorrente.

**6.5.4.** Da ultimo, a mente della ricorrente, il caso che la riguarda direttamente non è stato presentato con dovizia di particolari, contrariamente a quelli presentati all'inizio del servizio. Giova ricordare che il testimone del servizio in esame ha raccontato la sua esperienza ma non ha voluto apparire in televisione e quindi non è stato direttamente intervistato come gli altri testimoni. Il suo caso è stato riassunto a voce con l'ausilio di disegni stilizzati appuntati su un pannello bianco (v. consid. 6.1. sopraccitato). Il testo e le immagini erano in perfetta linea con il taglio critico e pungente della trasmissione “Patti chiari”. Come per gli altri casi, si sono fornite al pubblico solo le informazioni più pertinenti e importanti alla giusta interpretazione dei fatti. Si ribadisce che il servizio in esame non era dedicato all'operato della ricorrente ma all'atteggiamento assunto da quest'ultima riguardo ai metodi adottati in concreto (v. consid. 6.4. sopraccitato) e non era quindi necessario fornire dettagli sulla sua attività. Parimenti, non era necessario menzionare la sentenza della Giudicatura di pace di Locarno del 20 giugno 2016 (v. consid. 6.5.1. sopraccitato). Nel servizio si riferisce poi che la ricorrente non ha voluto rilasciare

dichiarazioni, ma che per e-mail ha difeso il proprio modo di agire ribadendo di ritenerlo legittimo. Essa ha avuto la possibilità di esprimersi e la sua presa di posizione è stata riportata in modo adeguato, parte del testo è stata mostrata nel servizio. Le informazioni sono state dunque trasmesse ai telespettatori in modo corretto e trasparente e hanno sufficientemente illustrato il caso del testimone anonimo, i metodi adottati dalla ricorrente, così come pure il punto di vista di quest'ultima.

**6.6.** Visto quanto precede, la società d'incasso, non identificabile nel servizio contestato, non può essere stata messa in cattiva luce agli occhi dei telespettatori.

**6.7.** In conclusione, per il rispetto del principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti è decisiva l'impressione generale che si può ricavare dal servizio contestato nella sua globalità. Il servizio criticato diffuso nell'ambito della trasmissione "Patti chiari" del 7 aprile 2017 ha presentato i fatti essenziali in maniera sufficientemente chiara, corretta e trasparente. L'omissione della sentenza della Giudicatura di pace del 20 giugno 2016, così come pure l'imprecisione ritenuta dalla ricorrente riguardante la frase pronunciata dalla voce fuori campo in merito alla procedura di revoca del permesso di soggiorno hanno portato su punti secondari e non hanno indotto i telespettatori in errore, i quali hanno potuto formarsi un'opinione propria sul tema trattato. Il logo particolare della società d'incasso e la firma della responsabile della succursale per il Ticino non erano visibili e riconoscibili sulla lettera del 23 novembre 2016 mostrata a tutto schermo nel servizio e la ricorrente non era dunque identificabile. Nel caso del testimone anonimo che riguarda direttamente la ricorrente sono state fornite al pubblico le informazioni più pertinenti e importanti. La ricorrente ha inoltre avuto la possibilità di esprimersi e la sua presa di posizione è stata riportata correttamente ed in modo adeguato. L'emittente non ha violato la diligenza giornalistica nella fattispecie.

**6.8.** L'AI RR considera quindi che il servizio contestato della trasmissione di "Patti chiari" del 7 aprile 2017 ha rispettato il principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti dell'art. 4 cpv. 2 LRTV. Il ricorso del 21 settembre 2017 deve essere respinto. Non vengono prelevate spese di procedura (art. 98 cpv. 1 LRTV).

**Per questi motivi l'AIRR:**

1. Respinge il ricorso all'unanimità, nella misura in cui è ammissibile.
2. Non percepisce spese di procedura.
3. Intimazione a:  
[...]

In nome dell'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva

**Rimedi giuridici**

Contro le decisioni dell'AIRR può essere interposto ricorso al Tribunale federale entro un termine di 30 giorni dalla data d'intimazione conformemente all'articolo 99 LRTV in combinato disposto con gli articoli 82 cpv. 1 lett. a, 86 cpv. 1 lett. c e 89 della legge del 17 giugno 2005 sul Tribunale federale (LTF; RS 173.110).

Invio: 11 aprile 2018