

Il cliente non paga? Ecco come gestire la situazione

Non credo di essere blasfemo se dico che buona parte dei web designer freelance abbia già vissuto almeno una volta la brutta esperienza di **un cliente che non paga**. E se c'è qualcuno tra di noi a cui non è ancora capitato, non me ne voglia, per carità, ma è solo questione di tempo.

In Italia, soprattutto oggi, con la crisi devastante che l'attraversa, non si può sfuggire a questo sciagurato fenomeno di *mal costume* che, come è risaputo, riguarda persino lo Stato e gli enti pubblici, che sono *cattivi pagatori* per antonomasia.

Tuttavia, con gli anni si acquisisce l'esperienza giusta per gestire al meglio situazioni di questo tipo e ridurre al minimo i danni potenziali. Il che vuol dire che non esiste una ricetta sempre valida, ma che si possono adottare alcune valide precauzioni.

Cominciamo a definire la situazione tipica nella quale possiamo trovarci, anche perché bisogna distinguere tra la *buona fede* e la *cattiva fede*, che sono due tipologie che aprono, ciascuna, uno scenario diverso.

Mancato pagamento in buona fede

Qui siamo in presenza di clienti che quando hanno assunto l'impegno di pagarci erano genuinamente convinti di volerlo fare e di poterlo fare. Poi succede qualcosa che crea loro un impedimento, una mancanza improvvisa di liquidità, un incidente di percorso che distrae le risorse impegnate per i nostri servizi o anche l'insoddisfazione per il lavoro che abbiamo consegnato.

Sono situazioni tutto sommato *non difficili*, che come vedremo possono confluire in una strategia di attesa, di prolungamento della scadenza a causa di un tempo (non previsto) necessario per la risoluzione dei problemi.

Mancato pagamento in cattiva fede

In questa fattispecie (la peggiore) ci troviamo di fronte a un tipo di cliente che quando ha assunto l'impegno di pagarci era già consapevole del fatto di non poterlo o di non volerlo fare. **Un piccolo delinquente**, se vogliamo, perché il suo intento era indubbiamente truffaldino.

Se ti capita di finire in una situazione del genere, vuol dire che hai commesso anche tu una serie di errori di valutazione. Sei stato troppo ingenuo nel pensare di poter sviluppare un progetto web senza mai sincerarti della **solvibilità del cliente**.

Questa situazione è difficile, ma paradossalmente può essere evitata più dell'altra. E ora vedremo in che modo.

Il contratto

Quante volte hai cominciato a lavorare su un progetto senza un contratto scritto, ma semplicemente sulla base di un *accordo verbale*? È un errore che commettono in molti, soprattutto i giovani, perché temono che la formalizzazione contrattuale possa appesantire o addirittura compromettere la chiusura dell'accordo.

A dire il vero, conosco anche casi nei quali è mancata la disponibilità di un **modello contrattuale** a cui fare riferimento. Cioè, il freelance non ha preteso il contratto non tanto per il timore di non ricevere l'incarico, quanto piuttosto per l'incapacità di approntarne uno valido e credibile.

Per chi si trova in questa situazione, suggerisco almeno di prendere spunto dal [modello OSCON](#). C'è chi lo usa di sana pianta, limitandosi a compilare i campi vuoti della prima pagina. Ma credo che ogni progetto sia un contratto a sé e che a seconda delle informazioni acquisite e del modo in cui nasce il rapporto ci possa essere il bisogno di avere, modificare o togliere determinate clausole previste dal modello OSCON.

Suggerisco, altresì, in assenza di un vero e proprio contratto, di usare almeno la posta elettronica per **inviare l'offerta e ricevere l'accettazione del cliente**. Infatti, a norma dell'art. 1326 del codice civile, primo comma: *Il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte.*

In sostanza, non serve che entrambe le parti si esprimano sul medesimo documento concordemente redatto perché ci sia un contratto. È sufficiente una proposta e un'accettazione, due atti separatamente formati e sottoscritti. Ed è oramai pacifica la giurisprudenza che ritiene validamente vincolanti anche gli accordi conclusi a mezzo email.

Uno o più acconti

L'acconto sul prezzo pattuito è uno strumento formidabile per ridurre il rischio di insolvenza e per mantenere alla larga i clienti in mala fede. Ogni contratto deve contenere una clausola chiara e condivisa sulla quantità e sul numero degli importi d'acconto.

Personalmente, ritengo che il pagamento debba essere **frazionato almeno in tre rate uguali**, salvo che non si tratti di piccoli importi, per i quali, però, è bene sempre chiedere il pagamento anticipato.

Le tre rate mettono in sicurezza i due terzi del lavoro compiuto. E se il cliente decide di non pagare il saldo (la terza rata), il danno che ne consegue è assolutamente marginale rispetto a quello che si poteva prospettare in situazioni diverse.

Clausola di oscuramento del sito (possibile?)

Questo è un punto nevralgico su cui è stato detto tutto e il contrario di tutto. Ma vediamo cosa succede.

Il cliente non paga. E il freelance, per fare pressione in qualche modo, decide di oscurare il sito, confidando nel fatto che il cliente, pur di non perdere l'acconto (o gli acconti) o di riavere il sito online, possa finalmente pagare o quantomeno versare una parte del dovuto.

Si può fare? Non si può fare? La risposta è sempre nel codice civile, art. 1322, 1° comma: *Le parti possono liberamente determinare il contenuto del contratto nei limiti imposti dalla legge.*

Cosa vuol dire? Vuol dire che **se il contratto lo prevede, il freelance lo può fare**. Cioè, se le parti stabiliscono di interrompere il servizio o oscurare il sito, a sanzione di determinati comportamenti, ma anche a garanzia degli impegni assunti, in caso di mancato pagamento il freelance può effettivamente dare seguito alle garanzie. E il cliente non potrà sollevare alcuna eccezione.

Allo stesso modo, se il contratto non lo prevede, non lo può fare. Anzi, se non è espressamente previsto, il rischio è che si possa **passare dalla ragione al torto**, perché il gesto istintuale di rimuovere il sito potrebbe configurare l'ipotesi di **inadempimento contrattuale**.

Ma meglio sentirsi con un avvocato su quest'argomento. Noi l'abbiamo fatto e ci ha detto che se inserita nel contratto come una delle penalità previste per la parte inadempiente, la clausola dell'oscuramento può essere validamente utilizzata a propria tutela.

Credo che questa informazione possa cambiare la prospettiva di garanzia di molti freelance. E a coloro che non vogliono usare questa clausola perché temono che il cliente possa rifiutarla, chiedo: *se è in buona fede, perché non dovrebbe accettarla? E se è in cattiva fede, perché non dovrebbe scoprirlo grazie a questa clausola?*

Piano di rientro

Abbiamo detto prima che ci sono clienti in buona fede che a causa di fatti imprevisti possono trovarsi all'improvviso in una situazione di difficoltà. Se c'è la buona fede, non c'è motivo neanche di ricorrere alle clausole di garanzia.

Nel 2011, un mio cliente fu costretto a usare tutti i suoi soldi per coprire alcune spese mediche impreviste e urgenti. Dovette chiedere un prestito in banca per affrontare quella particolare fase della sua vita. E io doveti aspettare alcuni mesi oltre la scadenza per ricevere il saldo. Ma decisi di essere dalla sua parte, di essere un suo amico e di aspettare pazientemente che le cose si mettessero per il meglio. Alla fine mi ha pagato.

Bada bene, non sei tenuto a essere un amico del tuo cliente. Ma quando c'è la buona fede (e tu sai che è così), è **meglio trovare soluzioni di buon senso** che fare leva sul contratto e sulle raccomandate.

Una scelta di buon senso è quella di sentire il cliente e di trovare insieme a lui una soluzione rateale, un **piano di rientro graduale dal debito**. Anche piccole rate, per te, sono meglio di niente.

Le procedure legali

Se tutto questo non funziona e se le circostanze ti fanno legittimamente pensare che sia meglio correre ai ripari della legge, allora ecco la procedura da seguire in caso di mancato pagamento:

1. **Consegna i lavori** ed emetti regolare fattura.
2. Se non hai alcun riscontro dopo la consegna della fattura, **telefona al cliente**, cercando di tenere il tono di chi comprende le situazioni ed è disponibile a trovare una soluzione.
3. Se la telefonata non sortisce alcun effetto, **invia una raccomandata** di sollecito con ricevuta di ritorno, che funge anche da formale lettera di *costituzione in mora* ai sensi dell'art. 1219 del Codice Civile, nella quale indichi un termine ragionevole (es. 15/20 giorni) per saldare la fattura.
4. Se nemmeno in questo modo funziona (alcuni mandano una seconda raccomandata), dopo 30/40 giorni dalla data di scadenza della fattura, rivolgiti a un avvocato perché possa procedere al recupero forzoso mediante **decreto ingiuntivo**.

Non è una bella esperienza, anche perché i tempi della giustizia civile italiana sono elefantiaci e ti fanno passare la voglia persino di recuperare i tuoi soldi. Ma era giusto per completare il quadro delle informazioni in merito a come comportarsi con i clienti insolventi.

Conclusioni

I clienti che non pagano sono una realtà con cui bisogna confrontarsi. Ma credo di avere dimostrato che una buona parte del problema sia legata al **modo in cui nasce il rapporto**.

Avere un cliente a tutti i costi, anche senza contratto e senza garanzie, non è una scelta saggia, neppure se sei agli esordi e pensi di dover fare la *gavetta*. Del resto, i sacrifici del noviziato hanno a che fare con l'impegno, con il prezzo, con la qualità del progetto; non c'entrano nulla con il lavoro non pagato.

Per questo, **dedica più tempo al tuo contratto da freelance**. Trova le risorse sull'argomento, cerca di capire come fanno gli altri, compra libri, corsi o seminari in cui si parla anche di questi argomenti e non solo di HTML o di CSS. Ma non lasciare che siano i clienti a decidere se, come e quando pagarti.

La tua sicurezza economica è la base della tua crescita professionale. **Un freelance sereno è un freelance migliore.**

Your Inspiration Web ha deciso di **consultare un avvocato** per **rispondere alle problematiche legali più frequenti dei nostri lettori**. Se hai dei dubbi o delle domande che vuoi sottoporre al nostro esperto avvocato, **scrivilo nei commenti**.