

*L'orrore di questo momento, prosegue il Re, non lo dimenticherò mai.
Lo dimenticherete, dice la Regina, se non ne avrete una traccia scritta.*

Lewis Carroll

Recuperare un credito o far valere altri diritti

Abbiamo finora analizzato dei casi in cui la comunicazione scritta ci serve per offrire qualcosa a qualcuno: un nostro prodotto, un nostro servizio, una nostra idea, la nostra collaborazione, un invito a un evento da noi organizzato, etc. Casi in cui il nostro obiettivo e il nostro stato d'animo sono simili a quelli dell'agricoltore che semina il proprio campo, dal quale un giorno raccoglierà i meritati frutti: operazione quasi sempre caratterizzata da entusiasmo, creatività, dedizione.

Abbiamo finora giocato, usando il gergo sportivo, in attacco.

Qualche volta, però, occorre giocare in difesa.

Siamo costretti, cioè, a usare la comunicazione scritta per proteggere un nostro diritto, un risultato che abbiamo nominalmente già conquistato con il nostro lavoro, magari con una delle azioni sopra descritte, ma che non riusciamo a ottenere materialmente.

Il consiglio fondamentale, in questo caso, è: scrivere!

Molto prima di concentrarsi su che cosa scrivere e su come scrivere, dobbiamo convincerci a scrivere, superando quella naturale reticenza che abbiamo a scrivere per lamentare qualcosa.

A parte certi tipi, zelanti fino all'ossessione nel perseguire i propri diritti, alla maggioranza delle persone dà fastidio scrivere per lagnarsi di qualcosa: lo farò dopo, ci si dice, ora non ho tempo, debbo costruire,

io, mica correre dietro ai filibustieri.

E, dal canto loro, i filibustieri ringraziano.

Un tipo diffuso di filibustiere impunito è il debitore inadempiente: il cliente, cioè, che ha ottenuto la prestazione che ci ha richiesto, ne è rimasto soddisfatto, e al momento di pagare è sparito.

In questi casi la nostra eccessiva tolleranza, o mal riposta delicatezza, è veramente causa del nostro male, tanto quanto la mala fede del debitore.

Decine di telefonate, alle quali segretarie ben addestrate hanno risposto inventando ogni volta un imprevisto diverso (riunioni-fiume, viaggi all'estero, etc.), richieste di informazione rimandate di settimana in settimana, minacce di «prendere provvedimenti» assolutamente innocue, proprio perché limitate alla conversazione telefonica, alle quali il plotone difensivo del nostro debitore oppone un callo impenetrabile.

Se non vogliamo starcene a piangere noi stessi, per la causa del nostro male, ci conviene scrivere. Se dopo varie telefonate, cioè, non riusciamo a portare a casa il credito in tempi ragionevoli (qualche settimana oltre la scadenza fissata), conviene passare ai solleciti scritti.

Prima soft, poi hard, ma scrivere

Dobbiamo procedere per gradi. Il primo grado è una lettera morbida, esplorativa: il ritardo può esser dovuto effettivamente a una piccola distrazione, a un disguido contabile, a un errore bancario, o a un momento di difficoltà nella liquidità aziendale, che condiziona il rispetto delle scadenze. In quel caso non è utile fare subito la voce grossa; ma non dobbiamo neanche avere troppo timore di urtare la sensibilità del debitore.

Gli scriveremo una lettera pacata, con un linguaggio disteso ma molto chiaro. Con formule introduttive come:

Da un controllo eseguito dal nostro ufficio contabilità risulta non ancora da voi saldata la fattura n... del... (data), relativa alla fornitura di... (descrizione della prestazione), scaduta il...

e formule conclusive, ulteriormente ammorbidenti, come:

Qualora aveste provveduto al pagamento durante i tempi di inoltro postale della presente, vi preghiamo di non considerare il sollecito.

Naturalmente, con l'occasione gli invieremo i nostri più cordiali saluti.

Dobbiamo insomma dare l'impressione di non procedere con tempestività da aguzzino, anzi, di essere benevoli, disposti a credere nella buona fede, ma di tenere costantemente sotto controllo la situazione.

Nel caso in cui la lettera morbida non produca l'effetto desiderato, e dopo un altro paio di telefonate senza risultato, bisognerà smettere di esitare. Siamo ormai a qualche mese di ritardo: la buona fede non c'è più. Passiamo a un'altra lettera, ben più perentoria, ispirata a chiarezza, sinteticità e perentorietà. Dobbiamo indicare con precisione:

- la fonte del credito (fornitura di merci o prestazione di servizi);
- il documento che certifica il credito (fattura);
- l'importo del credito;
- gli interessi maturati dalla data di scadenza alla data della lettera, nella misura del 10% annuo;
- il termine entro il quale si deve adempiere, pena l'inoltro della pratica al legale. Un esempio.

Egregi Signori,

lamentiamo il mancato pagamento dell'importo di Lit.... come saldo della fattura n.... del giorno..., relativa a... A tale somma debbono aggiungersi gli interessi legali che, alla data odierna, ammontano a Lit....

Vi intimiamo il pagamento delle somme sopra indicate, oltre agli ulteriori interessi maturati e maturandi, entro dieci giorni dal ricevimento della presente. In caso contrario, daremo corso alle opportune azioni legali, rivolgendoci, se necessario, all'autorità giudiziaria, con evidente aggravio di spese a vostro esclusivo carico.

Un attacco diretto, dunque, piuttosto che le usuali formule: «Con la presente lamentiamo...», o «La presente per informarvi che...».

Un corpo centrale asciutto, essenziale, con tutte le informazioni necessarie.

Un avvertimento molto chiaro, in chiusura, senza involuzioni barocche, tipo: «avvertendo che in difetto di ottemperanza a quanto sopra ci vedremo costretti a dar corso alle più opportune azioni...».

Non mancheranno i saluti, anche se non più cordiali, ma distinti.

Naturalmente la lettera dovrà essere raccomandata con ricevuta di ritorno, magari anticipata via fax, e ne avremo tenuto copia in archivio.

Scripta manent

Scrivere, dunque. Con toni diversi, a seconda della gravità del caso, ma scrivere sempre.

L'efficacia di un sollecito scritto è pari a cinque volte quella di un sollecito verbale: se occorrono, cioè, con gli ossi più duri, dieci telefonate per ottenere un pagamento (inutile umiliarsi valutando il costo del tempo impiegato nel parlare, nell'attendere, nel prendere nota della risposta, nell'appuntarsi quando richiamare, oltre ai costi telefonici e al rodimento prodotto da simile trafila), probabilmente bastano due lettere.

Inoltre, se una decina di telefonate si può esaurire di fronte a dieci motivazioni diverse (la riunione, il viaggio improvviso), un sollecito scritto in genere ottiene una risposta più precisa, se non subito il pagamento.

C'è addirittura chi, per prassi, dopo la raccomandata, attiva una raffica di solleciti quotidiani via fax: alla lettera cambia solo la data e vi aggiunge una nota a mano, molto visibile: «secondo sollecito», «terzo sollecito», e così via, fino a sfinire il debitore o a seminare un certo allarmismo nel suo ufficio amministrativo, cosa che spesso sortisce l'effetto. È un metodo un po' empirico, poco ortodosso, ma se funziona, va bene.

Il valore del silenzio

Va anche considerato che, in caso di giudizio, tutto il tempo dedicato alle telefonate non conta nulla, non esistendone prova.

Ciò a ulteriore convalida del sollecito scritto, ma più in generale della comunicazione scritta finalizzata a rivendicare un proprio diritto.

Il silenzio, infatti (e la comunicazione non scritta, per la legge, è quasi sempre silenzio), può significare consenso. Un po' meno categoricamente di quanto sostiene il proverbio, magari; ma indubbiamente il silenzio di una delle due parti indica una tacita accettazione del comportamento - o della modifica di comportamento - dell'altra parte. Da qui il rilievo giuridico che il silenzio può avere.

Se un cliente, per esempio, deve lamentare un difetto nel prodotto o nel servizio ricevuto, lo deve fare per iscritto, entro otto giorni dalla rilevazione del difetto (salvo diverso termine stabilito dalle parti o dalla legge in casi particolari). Se non lo fa, vuol dire che non ha di che lamentarsi.

Per contro, il silenzio del fornitore che ha ricevuto una lettera di lamentele dal proprio cliente, può essere interpretato come ammissione di responsabilità.

Scrivere, dunque, scrivere sempre.

Un'ultima osservazione, a proposito degli incarichi professionali: spesso non si richiede un ordine scritto, prima di fornire una prestazione, soprattutto nel settore dei servizi (meno in quello dei beni industriali, che hanno problemi di magazzino e di inventario, e dove l'ordine è il punto di partenza del movimento delle merci).

Si va spesso «sulla parola». Soprattutto quando si è in confidenza, o, peggio, in amicizia (concetto quanto mai delicato, quasi sempre messo a dura prova dagli interessi professionali), con il cliente.

Gli accordi verbali presentano molti rischi. Legati anche solo a incomprensione, per non tirare in ballo di nuovo la mala fede.

Un consiglio dall'esperto di diritto commerciale: se non ci pare delicato pretendere dal nostro cliente un documento così formale come un ordine scritto, o una lettera d'incarico, se non vogliamo sentirci obiettare «Che, non ti fidi di me?», possiamo noi stessi, dopo l'incontro in cui egli ci ha verbalmente affidato l'incarico, riepilogargli per iscritto, in modo molto dettagliato, i contenuti dell'incarico stesso (oggetto, durata, tempi di realizzazione, condizioni di pagamento). Dobbiamo fargli intendere che non si tratta di poca fiducia, ma, al contrario, di uno scrupolo di rassicurazione, teso a verificare la nostra esatta comprensione dell'incarico ricevuto.

Al termine della lettera - che avremo iniziato in modo molto leggero, con qualche cordialità (ringraziandolo per la cena o per la piacevolezza dell'incontro), e che avrà invece nel corpo centrale una minuziosa descrizione dell'intesa - gli chiederemo, sempre in chiave di rassicurazione, e non di diffidenza, di apporre un timbro e una firma per accettazione.

E gli spiegheremo, se ci dirà a voce che va tutto bene, che attendiamo comunque una sua sigla, per reciproca tranquillità e per sistemazione formale di un accordo che coinvolge non solo due persone, ma due intere organizzazioni.

Ottenuta la firma, i rischi di contestazione tendenziosamente finalizzata a non pagare la fattura sono davvero ridotti al minimo.