

PROFESSIONISTI

Clienti insolventi: guida al recupero crediti

di **Stefano Renzi** – Consulente BDM Associati SRL



ec Euroconference **TeamSystem**

Master di 5 mezze giornate
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE DELLO STUDIO

SCOPRI DI PIÙ

I titolari di studi professionali oggi più che mai sono chiamati a gestire clienti inadempienti, ovvero coloro che non pagano quanto pattuito a fronte dei servizi ricevuti.

Questa situazione può rappresentare una sfida significativa per la stabilità finanziaria dello studio e richiede un approccio strategico e metodico.

Prima di entrare nel merito di quale potrebbe essere una corretta procedura di contenimento e recupero dei crediti, o eventuale risoluzione di un rapporto contrattuale, è di fondamentale importanza fare chiarezza su un tema che permea questa questione così delicata.

Il tema è quello dell'**obbligo di diligenza** che ricade sul professionista non appena viene incaricato dal cliente a svolgere il suo lavoro. Egli viene infatti investito della responsabilità di adempiere alle proprie obbligazioni erogando un servizio completo e a norma di legge nonostante il cliente possa risultare insolvente.

Qualora dovesse venire meno ai suoi obblighi il professionista è passibile di azioni civili da parte del cliente o può essere individuato come concorrente all'illecito di irregolare tenuta della contabilità.

Questo timore più o meno consapevole è già di per sé sufficiente in molti Studi a giustificare centinaia di ore lavoro annue volte a dare una continuità di servizio a clienti fuori piano pagamenti di mesi o addirittura anni.

IL PROCESSO DI RECUPERO DEI CREDITI

1) Condizione *trigger*

Come la stragrande maggioranza dei processi amministrativi (Es. emissioni avvisi di parcella, richiesta documenti di lavoro, richiesta conferme esplicite per addebiti su c/c, ecc) anche quello del recupero dei crediti deve essere il più possibile procedurizzato in maniera tale che possa innescarsi con estrema certezza e tempismo ogniqualvolta si presenti una data condizione d'innescio (*trigger*).

Un *trigger* plausibile di questo processo potrebbe essere:

*“Attesi 5 giorni lavorativi dalla data di scadenza,
non è stata accreditata la somma pattuita”.*

Soddisfatta la condizione *trigger* deve immediatamente essere eseguita la procedura, la quale potrà essere più o meno automatizzata in funzione dei mezzi, possibilità e strategia di recupero dello Studio.

2) Solleciti di pagamento

È sostanzialmente sconsigliabile attendere settimane o mesi per inviare il primo sollecito. Agire in questo modo dà la sensazione al cliente che ha margine per poter fare leva finanziaria a discapito dello Studio. Inoltre, mantenere stretti i tempi è utile anche ad educare il cliente a comprendere quali sono gli aspetti della relazione professionale sui quali non si è disposti a scendere a compromessi.

Per questo motivo si può immaginare che appena trascorsi 5 giorni lavorativi dalla scadenza si invierà un primo sollecito via mail, che di fatto non è altro che un promemoria bonario avente il compito di far intendere chiaramente, oltre che le scadenze mancate e gli importi dovuti, anche che lo Studio è attento e vigile sul tema.

Passato un breve lasso di tempo da questa prima comunicazione (Es. 3-5 giorni lavorativi) qualora non si abbia ancora ricevuto l'accredito, invieremo un secondo sollecito più formale via mail e via PEC che inizia a paventare la possibilità dello Studio di sospendere il servizio, senza fornire per il momento al cliente ulteriori superflue specifiche.

A seconda del caso che si sta trattando può essere utile inserire nel testo del sollecito anche la richiesta di rendere palesi eventuali problematiche che impediscono attualmente al cliente di procedere al versamento. In primis per iniziare a ragionare su una rimodulazione del piano pagamenti e secondariamente per mantenere aperto un canale di comunicazione più umano e comprensivo delle esigenze del cliente oltre che a quello meramente contrattuale, il quale deve comunque procedere secondo il ritmo prestabilito dalla procedura.

Fare questa richiesta spesso aumenta notevolmente la qualità percepita del servizio dello Studio da parte del cliente, il quale può capitare che si confidi con il suo consulente e gli renda note fin da subito problematiche di sostanziale importanza che magari sarebbero emerse solo a distanza di tempo con il rischio che si aggravino.

3) Comunicazione e negoziazione

Trascorsi poniamo altri 3 giorni, in presenza o in assenza di una problematica specifica resa nota del cliente è il momento di contattarlo direttamente e affrontare il tema.

Il flusso della procedura qui si biforca in funzione di quella che è l'intenzione del professionista.

Si intende mantenere la relazione o è preferibile interromperla?

Si vuole cercare di recuperare tutti o una parte dei crediti maturati oppure no?

Il cliente è collaborativo oppure no?

Prima di contattare il cliente è fondamentale avere ben chiari questi elementi poiché determineranno l'obiettivo che si vuole raggiungere con la negoziazione.

Un sistema di Controllo di Gestione può essere di grande aiuto in questa circostanza poiché si avrebbe la conoscenza esatta di quali attività abbiamo svolto per il cliente, quante ore gli sono state dedicate e quanto è costato allo Studio. Numeri alla mano e rendicontabili con trasparenza che possono dare ancor più forza alle argomentazioni.

La negoziazione potrà avere due diversi esiti:

- **LA COLLABORAZIONE CONTINUA**
Sarà necessario sottoscrivere un preciso piano di rientro che soddisfi entrambe le parti.
- **LA COLLABORAZIONE SI INTERROMPE**
Andrà formalmente comunicata una data raggiunta la quale si sospenderà l'erogazione di ogni servizio per eccezione di inadempimento (Art. 1460 e 1461 c.c.) o esercitando il recesso unilaterale dal contratto (Art. 1373 c.c.).

ATTENZIONI PARTICOLARI

Tornando al concetto di **obbligo di diligenza** inizialmente introdotto e volendosi **tutelare quanto più possibile**, il consulente, dovrà prestare molta attenzione nel comunicare la data di

sospensione poiché deve dar prova di aver garantito al cliente tutto il tempo per riorganizzarsi e trovare un nuovo consulente.

In questo lasso di tempo il professionista **dovrà necessariamente continuare a svolgere il suo lavoro ordinario** al fine di assicurare il rispetto di tutte le scadenze al cliente oltre che una soluzione di continuità con il suo successore.

Il consulente deve anche tenere bene a mente che **non può in alcun modo fare leva sul possesso della documentazione** ricevuta dal cliente, o prodotta in nome e per conto dello stesso, al fine di ottenere il suo dovuto onorario.

Sebbene sul tema si sia risolto l'aspetto di interesse civile con l'Art. 76 del D.P.R. 28/05/2005, n. 1067 questo tipo di condotta resta sanzionabile dal punto di vista prettamente deontologico dall'Ordine di appartenenza.

Ad ogni modo, arrivati a questo punto, è anche sano tracciare una linea oltre la quale, in assenza di un accordo soddisfacente, venga ceduta la pratica ad un legale incaricato del recupero del credito.

Questo offre diversi aspetti positivi:

1. cambiare l'interlocutore al cliente inadempiente con un soggetto sconosciuto e non coinvolto, è un ottimo incentivo che nella maggior parte dei casi lo convincerà a riconoscere tutto o gran parte del dovuto.
2. libera il tempo, ma soprattutto la mente, del Professionista che può occuparsi di attività più gratificanti, sereno che la sua pratica di recupero è in gestione e se è stato fatto tutto nel modo corretto sarà presto risolta.

CONCLUSIONI

Ricordando che il recupero crediti perfetto è quello che non è necessario fare, poiché si è selezionato ed educato bene il cliente fin dall'inizio, lo Studio professionale avrà sempre a che fare con clienti insolventi. Pertanto, dedicarsi a questa attività è e resterà sempre una sfida che, con un approccio strategico e lungimirante, sarà possibile vincere nella stragrande maggioranza dei casi.

Tempismo, comunicazione aperta, solleciti di pagamento, negoziazione e coinvolgimento di legali sono le azioni che mitigano il rischio di clienti insolventi e proteggono la stabilità finanziaria dello studio professionale.