**Lettera di incarico professionale**

Per la predisposizione della lettera di incarico professionale occorre fare riferimento alle nuove disposizioni introdotte nell'ambito della riforma degli ordinamenti professionali.

Tale riforma trova fondamento in un articolato contesto normativo, che si caratterizza per la successione di diverse disposizioni di legge. In particolare, si fa riferimento ai seguenti interventi normativi:

* DL 13.8.2011 n. 138 (conv. L. 14.9.2011 n. 148), art. 3 co. 5 - 5-*ter*, relativo ai principi cardine della riforma;
* L. 12.11.2011 n. 183, art. 10 co. 3 - 11, relativo alla società tra professionisti;
* DL 24.1.2012 n. 1 (conv. L. 24.3.2012 n. 27), art. 9, relativo a tariffe professionali, determinazione del compenso e tirocinio professionale;
* DPR 7.8.2012 n. 137, relativo all'attuazione della riforma professionale;
* DM 20.7.2012 n. 140, recante la determinazione dei parametri per la liquidazione da parte di un organo giurisdizionale dei compensi del professionista.

In tale quadro normativo, poi, si segnala la L. 31.12.2012 n. 247, recante la riforma dell'ordinamento professionale forense, oggetto di una specifica normativa.

In particolare, rilevano le disposizioni previste in tema di determinazione dei compensi del professionista di cui all'art. 9 del DL 1/2012.

Nello specifico, la lett. d) dell'art. 3 co. 5 del DL 138/2011 - poi abrogato dall'art. 9 co. 7 lett. c) del DL 1/2012 - prevedeva che "*il compenso spettante al professionista è pattuito per iscritto all'atto del conferimento dell'incarico professionale* [...]*. Il professionista è tenuto, nel rispetto del principio di trasparenza, a rendere noto al cliente il livello della complessità dell'incarico, fornendo tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento alla conclusione dell'incarico. In caso di mancata determinazione consensuale del compenso, quando il committente è un ente pubblico, in caso di liquidazione giudiziale dei compensi, ovvero nei casi in cui la prestazione professionale è resa nell'interesse dei terzi si applicano le tariffe professionali stabilite con decreto dal Ministro della Giustizia*".

Tali prescrizioni - anche se la norma è stata formalmente abrogata - sono state, poi, riprese dall'art. 9 del DL 1/2012, che ha riformato sensibilmente la disciplina delle professioni regolamentate, in particolare, abrogando le tariffe professionali. Al tempo stesso, viene prevista l'elaborazione di parametri ministeriali per offrire un ausilio al giudice in sede di liquidazione dei compensi (il DM 140/2012) e viene introdotto l'obbligo per il professionista di fornire al cliente un preventivo di massima.

L'art. 9 del DL 1/2012 nella rubrica fa riferimento espressamente alle "*professioni regolamentate*", con la precisazione al co. 1 "*nel sistema ordinistico*", ove per "*professione regolamentata*" si intende l'attività, o l'insieme delle attività, riservate per espressa disposizione di legge o non riservate, il cui esercizio è consentito solo a seguito d'iscrizione in Ordini o Collegi subordinatamente al possesso di qualifiche professionali o all'accertamento delle specifiche professionalità (art. 1 co. 1 lett. a) del DPR 137/2012, relativo all'attuazione della riforma professionale).

D'altro canto, con riferimento alla categoria professionale forense, l'art. 13 della L. 247/2012 ha previsto una disciplina specifica, fissando i criteri di determinazione dei compensi del professionista per le prestazioni professionali rese al proprio cliente, con rinvio ad un decreto ministeriale per la determinazione dei parametri a cui far riferimento in caso di liquidazione giudiziale e comunque in caso di mancata determinazione consensuale (co. 6) e delle spese forfetarie dovute sia nel caso di determinazione contrattuale del compenso sia in sede di liquidazione giudiziale (co. 10).

Come precisato dal Consiglio Nazionale Forense (*dossier* dell'ufficio studi del CNF 22.1.2013 n. 1), l'art. 13 della L. 247/2012 è di immediata applicazione salvo per tali ipotesi, per le quali occorre attendere l'emanazione del decreto ministeriale. Nelle more, si applicano in via analogica le disposizioni di cui al DM 140/2012.

Allo stato attuale, risulta una bozza di regolamento trasmessa dal Ministro della Giustizia al Consiglio di Stato e al Consiglio Nazionale Forense per il prescritto parere, che modifica la proposta sui nuovi parametri forensi inviata dal Consiglio Nazionale Forense al Ministro della Giustizia lo scorso 24.5.2013 (comunicato stampa Min. Giustizia 1.10.2013).

**Professioni regolamentate**

L'art. 9 co. 4 del DL 1/2012 interviene sulla disciplina del compenso per le prestazioni rese dal professionista, prevedendo che:

* al momento del conferimento dell'incarico professionale, è pattuito il compenso per le prestazioni professionali, nelle forme previste dall'ordinamento;
* il professionista è obbligato ad una serie di oneri informativi a favore del cliente, e cioè, il grado di complessità dell'incarico, tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento fino alla conclusione dell'incarico, i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell'esercizio dell'attività professionale.

Inoltre, "*in ogni caso*", la misura del compenso:

* è previamente resa nota al cliente con un preventivo di massima;
* deve essere adeguata all'importanza dell'opera;
* va pattuita indicando per le singole prestazioni tutte le voci di costo, comprensive di spese, oneri e contributi.

Al tirocinante è riconosciuto un rimborso spese forfettariamente concordato dopo i primi sei mesi di tirocinio.

Non è previsto uno specifico illecito disciplinare per la violazione di tali obblighi.

L'assenza di prova del preventivo di massima rilasciato dal professionista al cliente ai sensi dell'art. 9 co. 4 del DL 1/2012 costituisce "*elemento di valutazione negativa da parte dell'organo giurisdizionale per la liquidazione del compenso*" (art. 1 co. 6 del DM 140/2012).

La fissazione della misura del compenso è lasciata alla libera contrattazione tra le parti sulla base di un accordo ed indipendentemente dalle previgenti tariffe professionali, ormai abrogate dal 24.1.2012 (art. 9 co. 1 del DL 1/2012).

In difetto di accordo tra le parti in ordine allo stesso compenso, questo viene determinato dal giudice con riguardo ai "parametri" stabiliti con il DM 140/2012. Si precisa che i "parametri numerici" costituiscono solo una funzione di orientamento per il giudice.

**Avvocato**

L'art. 13 della L. 247/2012 ha previsto una disciplina *ad hoc* per la categoria professionale forense.

L'incarico professionale può essere esercitato dall'avvocato a titolo gratuito o a titolo oneroso.

All'atto del conferimento dell'incarico professionale, il compenso spettante al professionista è pattuito di regola per iscritto.

Al pari delle altre professioni ordinistiche, anche per l'avvocato viene fatta la distinzione fra:

* determinazione contrattuale;
* liquidazione giudiziale o comunque senza accordo.

Rispetto, però, alla disciplina di cui alle altre professioni ordinistiche, si segnala il riconoscimento, in caso di mancanza di un accordo sui compensi, della possibilità di rivolgersi al Consiglio dell'Ordine per l'esperimento di un tentativo di conciliazione e per la richiesta di un parere sulla congruità della pretesa.

In particolare, qualora venga a mancare l'accordo tra avvocato e cliente, entrambe le parti possono rivolgersi al Consiglio dell'Ordine per l'esperimento di un tentativo di conciliazione. In mancanza dell'accordo, l'avvocato può chiedere il rilascio di un parere sulla congruità della pretesa in relazione all'opera prestata.

Come detto, la regola generale è quella della libera pattuizione, per cui le parti possono fissare il compenso per il professionista, ricorrendo, ad esempio, ai seguenti criteri di definizione:

* a tempo;
* in misura forfetaria;
* per convenzione avente ad oggetto uno o più affari;
* in base all'assolvimento e ai tempi di erogazione della prestazione, per singole fasi o prestazioni o per l'intera attività;
* a percentuale sul valore dell'affare o su quanto si prevede possa giovarsene, non solo a livello strettamente patrimoniale, il destinatario della prestazione.

Oltre al compenso per la prestazione professionale, all'avvocato è dovuto:

* il rimborso delle spese effettivamente sostenute e di tutti gli oneri e contributi eventualmente anticipati nell'interesse del cliente;
* una somma per il rimborso delle spese forfetarie, la cui misura massima è determinata con un decreto di prossima emanazione, insieme ai criteri di determinazione e documentazione delle spese vive.

Sono vietati i patti con i quali l'avvocato percepisca come compenso in tutto o in parte una quota del bene oggetto della prestazione o della ragione litigiosa.

Il professionista è tenuto ad un preciso obbligo informativo a favore del cliente, dovendo, nel rispetto del principio di trasparenza, rendere noto:

* il livello della complessità dell'incarico;
* le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento alla conclusione dell'incarico;
* la prevedibile misura del costo della prestazione, distinguendo fra oneri, spese, anche forfetarie, e compenso professionale. Tale obbligo è dovuto a richiesta di chi conferisce l'incarico, in forma scritta.

In maniera coerente con il sistema introdotto dall'art. 9 del DL 1/2012 (e al corrispondente DM 140/2012) il compenso del professionista-avvocato viene determinato, in caso di liquidazione giudiziale dei compensi, mediante il ricorso a determinati "parametri" stabiliti da uno specifico decreto ministeriale.

Diversamente, però, il ricorso a tali parametri è esteso anche ad altre ipotesi e, in particolare:

* quando il compenso non sia stato determinato in forma scritta, all'atto dell'incarico o successivamente;
* "in ogni caso" di mancata determinazione consensuale;
* nei casi di prestazione professionale resa nell'interesse di terzi;
* nei casi di prestazioni officiose previste dalla legge - ad esempio, nel caso di difesa d'ufficio - (art. 13 co. 6 della L. 247/2012).

***Fac simile di lettera di incarico professionale***

Per la predisposizione di una lettera di incarico professionale si riporta di seguito un *fac simile* utilizzabile dal Dottore Commercialista ed esperto contabile.

|  |
| --- |
| Il sottoscritto Sig. ………………………… nato a ………………………… il …………………………, residente a ………………………… in via …………………………, C.F. …………………………, nella qualità di ………………………… della ………………………… denominata …………………………, con sede in ………………………… via ………………………… n. ……………, partita IVA n. …………………………, esercente l'attività di …………………………,  **affida**  al Dott./Rag. ………………………… con studio in …………………………, via ………………………… n. ……………, P.E.C. ……………, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di …………………, sez. A/sez. B con il n. ……………, che opera in proprio/quale associato dello studio …………………………,  il seguente incarico professionale.  **Oggetto e complessità dell'incarico**  ………………………… (elencare dettagliatamente le attività in modo da fornire al cliente tutte le informazioni necessarie a comprendere il grado di complessità dell'incarico e gli oneri connessi all'esecuzione della prestazione) ………………………………………………………………  Lo svolgimento dell'incarico è disciplinato dall'allegato documento sub A) recante le clausole economiche e contrattuali.  Luogo, …………… Data, …………………………………………………  Il Professionista per accettazione il (stessa data dell'allegato) ……………..  **ALLEGATO A alla lettera di incarico del …………………………**  Fra il sottoscritto Sig. ………………………… nato a ………………………… il …………………………, residente a ………………………… in via …………………………, C.F. …………………………, nella qualità di ………………………… della ………………………… denominata …………………………, con sede in ………………………… via ………………………… n. ……………, partita IVA n. …………………………, esercente l'attività di …………………………, di seguito denominato "Cliente"  **E**  il Dott./Rag. ………………………… con studio in …………………………, via ………………………… n. ……………, P.E.C. ……………, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di …………………, sez. A/sez. B con il n. ……………, che opera in proprio/quale associato dello studio …………………………, di seguito denominato "Professionista", con riferimento all'incarico professionale avente ad oggetto (descrizione sommaria) ………………… conferito il ……………. e accettato dal Professionista mediante sottoscrizione della relativa lettera d'incarico si conviene quanto segue.  **1) Utilizzo di collaboratori**  Nell'espletamento dell'incarico il Professionista può avvalersi, sotto la propria direzione e responsabilità, di collaboratori e/o di personale dipendente. In particolare potranno collaborare all'espletamento dell'incarico il Dott. ………… e il Sig …………………..  **2) Decorrenza e durata dell'incarico**  L'incarico decorre dalla sottoscrizione del presente documento e si intende conferito  [*in alternativa*]  a) [*nel caso di prestazione continuativa*] fino al 31 dicembre ……………, con rinnovo tacito annuale. Ciascuna delle parti può escludere il rinnovo tacito comunicando all'altra la propria volontà a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi entro il 30 settembre dell'anno in corso.  b) [*nel caso di prestazione limitata al compimento di una singola pratica*] fino alla conclusione della prestazione.  **3) Compensi, spese e contributi**  Per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente incarico, al Professionista spettano:  3.a - *Compensi*  [*in alternativa*]  a) nella misura di euro ……………  b) nella misura di euro …………… determinati a tempo sulla base di un importo di euro …………… /ora per il Professionista per un totale di n. …………… ore e di euro ……………/ora per il collaboratore/sostituto/dipendente di studio per un totale di n. …………… ore.  Nel caso di prestazione continuativa ultrannuale i compensi saranno adeguati sulla base della variazione annuale dell'indice ISTAT.  Per le eventuali prestazioni specifiche diverse da quelle indicate nella presente lettera d'incarico i corrispondenti compensi saranno determinati sulla base di un ulteriore accordo fra le parti.  Il Professionista, durante il corso della prestazione, può richiedere acconti sui compensi, in misura non superiore alla percentuale del ……………% sui compensi fino a quel momento maturati, che dovranno essere saldati entro …………… giorni dalla richiesta.  Il compenso come sopra pattuito è stato ritenuto da entrambe le parti congruo, proporzionato e soddisfacente per l'incarico professionale in oggetto e liberamente determinato. Il Cliente dichiara, inoltre, di essere consapevole e di essere stato informato del grado di complessità dell'incarico, e di aver ricevuto tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili.  3.b - *Spese e contributi*  I compensi pattuiti sub 3.a si intendono sempre al netto dell'I.V.A. (attualmente nella misura del ……………%) e del contributo integrativo previdenziale (attualmente nella misura del ……………%).  Le spese che il professionista dovrà sostenere in nome e per conto del cliente si presumono pari ad euro …………… così specificatamente dettagliate:   * quanto ad euro …………… per imposta di bollo e registro * quanto ad euro …………… per spese postali * quanto ad euro …………… per spese di deposito di atti presso …………… * quanto ad euro …………… per ……………   Al professionista andranno inoltre riconosciute le spese generali di studio, necessarie alla copertura dei costi sostenuti per l'esecuzione della prestazione, quantificate nella misura di euro …………… (oppure del ……………% del compenso stabilito sub 3.a) oltre alle spese di viaggio, vitto ed alloggio necessarie all'espletamento dell'incarico.  Al Professionista è riconosciuto, a titolo di anticipo sulle spese da sostenere, l'importo di euro …………….  **4) Obblighi del Professionista**  a) Con l'assunzione dell'incarico il Professionista si impegna a prestare la propria opera usando la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata, dalle leggi e dalle norme deontologiche della professione.  b) Il Professionista, ai sensi dell'art. 2235 del c.c., trattiene la documentazione fornita dal Cliente per il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'incarico, salvo diversi accordi con il Cliente.  Le parti definiscono in quindici giorni il preavviso per la richiesta dei documenti da parte del Cliente, onde consentire al Professionista l'adeguata predisposizione della documentazione.  Laddove il Cliente intendesse lasciare la documentazione in custodia al Professionista oltre il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'incarico, le parti potranno definire un'espressa pattuizione in tal senso che preveda:   * il periodo di custodia; * il compenso per il servizio; * i termini e le modalità per l'eventuale richiesta anticipata della documentazione da parte del Cliente; * la facoltà del Professionista di restituire anticipatamente la documentazione.   c) Il Professionista deve rispettare il segreto professionale non divulgando fatti o informazioni di cui è venuto a conoscenza in relazione all'espletamento dell'incarico; né degli stessi può fare uso, sia nel proprio che nell'altrui interesse, curando e vigilando che anche i collaboratori, i dipendenti ed i tirocinanti mantengano lo stesso segreto professionale.  **5) Obblighi del Cliente**  a) Il Cliente ha l'obbligo di far pervenire tempestivamente presso lo studio del Professionista la documentazione necessaria all'espletamento dell'incarico. [*Nelle prestazioni continuative si suggerisce di redigere un allegato in cui specificare modalità e termini di consegna della documentazione*]. A tal fine, il Professionista dichiara ed il Cliente prende atto che la legge prevede termini e scadenze obbligatori per gli adempimenti connessi alla prestazione professionale indicata in oggetto. La consegna della documentazione occorrente alla prestazione professionale non sarà oggetto di sollecito o ritiro da parte del Professionista, che, pertanto, declina ogni responsabilità per mancata o tardiva esecuzione del mandato dovuta al ritardo, incuria o inerzia da parte del Cliente.  b) Il Cliente deve collaborare con il Professionista ai fini dell'esecuzione del presente incarico consentendo allo stesso ogni attività di accesso e controllo dei dati necessari per l'espletamento del mandato.  c) Il Cliente ha l'obbligo di informare tempestivamente il Professionista su qualsivoglia variazione che abbia inerenza all'incarico conferito mediante atti scritti.  **6) Antiriciclaggio**  Il Professionista è tenuto ad adempiere agli obblighi previsti dal DLgs. 21 novembre 2007 n. 231, concernente la prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo (di seguito "normativa Antiriciclaggio") ed, in particolare, a svolgere la cosiddetta adeguata verifica della clientela prima di dare esecuzione all'incarico.  Ai sensi di tale normativa, il Cliente ha l'obbligo di fornire al Professionista i documenti e le informazioni relativi alla persona fisica (o alla società) e ai firmatari della presente lettera di incarico, nonché all'eventuale Titolare Effettivo della prestazione. Tali documenti ed informazioni dovranno, inoltre, essere trasmessi con la massima tempestività, in caso di successiva variazione dei dati del Titolare Effettivo, onde consentire al Professionista di svolgere puntualmente gli adempimenti di adeguata verifica previsti dalla normativa, ivi compreso il controllo costante.  L'omessa o tardiva trasmissione dei dati rilevanti ai fini della normativa Antiriciclaggio rende difficoltoso o impossibile al Professionista conformarsi alla stessa. Conseguentemente, la mancata disponibilità dei documenti e delle informazioni richiesti potrebbe impedire l'esecuzione della prestazione professionale, come espressamente previsto dalla normativa Antiriciclaggio.  Il Cliente dichiara di essere consapevole che:   * il Professionista conserva i dati e registra le informazioni che ha acquisito per assolvere gli obblighi di adeguata verifica, affinché possano essere utilizzati per qualsiasi indagine per operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo o per corrispondenti controlli a cura dell'UIF o di qualunque altra Autorità competente; * i dati registrati sono utilizzabili ai fini fiscali, secondo le disposizioni vigenti.   Il Professionista si impegna a fornire adeguata informativa al Cliente nei casi in cui i dati raccolti ai sensi della normativa Antiriciclaggio siano gestiti da terze parti.  **7) Interessi di mora**  Nel caso in cui i pagamenti dei compensi, delle spese e degli acconti non siano effettuati nei termini di cui al precedente punto 3, saranno da corrispondere gli interessi di mora determinati ai sensi di legge.  **8) Clausola risolutiva espressa**  Qualora il ritardo dei pagamenti di quanto dovuto dal cliente in base alla presente lettera d'incarico si sia protratto per oltre …………… giorni rispetto al termine pattuito, il Professionista, ai sensi dell'art. 1456 c.c., ha facoltà di risolvere il contratto comunicando al Cliente, con lettera raccomandata A/R o P.E.C., la propria volontà di avvalersi della presente clausola.  In tale caso, il Professionista si impegna ad adempiere agli atti, derivanti dal presente incarico, che avranno scadenza nel corso dei 15 giorni successivi all'avvenuta comunicazione al Cliente.  **9) Recesso**  Il Professionista può recedere dal contratto per giusta causa. In tale circostanza egli ha diritto al rimborso delle spese sostenute ed al compenso per l'opera svolta. Il mancato adempimento degli obblighi di cui al punto 5) costituisce giusta causa di recesso. Il diritto di recedere dal contratto deve essere esercitato dal Professionista in modo da non recare pregiudizio al Cliente, dandogliene comunicazione per iscritto, a mezzo raccomandata A/R o P.E.C., con un preavviso di …………… giorni.  Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, revocando il mandato conferito, senza alcun obbligo di motivazione. In tal caso il cliente sarà comunque tenuto a rimborsare le spese sostenute ed a pagare il compenso dovuto per l'opera già svolta.  In caso di recesso, il Professionista ha 15 giorni per la restituzione della documentazione del Cliente in suo possesso.  **10) Polizza assicurativa**  Si dà atto che il Professionista attualmente è assicurato per la responsabilità civile contro i rischi professionali, con apposita polizza n. ……………, contratta con la Compagnia di Assicurazioni …………… con massimale ……………………………………………………………………………  **11) Clausola di Mediazione e Arbitrato**  Le parti convengono che ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al presente contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, e degli atti che ne costituiscono emanazione, compresa ogni ragione di danni, sarà sottoposta alla Procedura di Mediazione da parte dell'Organismo di Mediazione ………………………… con sede in …………………………, Codice Fiscale ………………………… iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. …………… del Registro degli Organismi di Mediazione, in base al relativo Regolamento di Mediazione, qui richiamato integralmente.  Le parti si impegnano a ricorrere alla Procedura di Mediazione dell'Organismo preposto prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale.  Nel caso di insuccesso del tentativo di mediazione, è facoltà delle parti richiedere allo stesso Organismo di Mediazione la risoluzione della controversia con un arbitrato rituale / irrituale procedendo a nominare un arbitro in conformità al citato Regolamento. L'arbitro deciderà secondo diritto / secondo equità.  **12) Registrazione**  Essendo i compensi previsti dalla presente lettera di incarico soggetti ad I.V.A., l'eventuale registrazione in caso d'uso deve ritenersi soggetta ad imposta fissa.  **13) Elezione di domicilio**  Per gli effetti della presente, le parti eleggono domicilio nei luoghi in precedenza indicati.  **14) Rinvio**  Per quanto non espressamente previsto dalla presente lettera di incarico, si fa esplicito rimando alle norme del Codice Civile che disciplinano il lavoro autonomo (artt. 2229 e seguenti), alle altre norme vigenti in materia nonché all'ordinamento professionale, agli obblighi deontologici ed agli usi locali.  **15) Protezione dei dati personali**  Ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, il Cliente autorizza lo Studio al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati.  In particolare il Cliente attesta di essere stato informato circa:  a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;  b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;  c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;  d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;  e) i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003;  f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento.  Luogo, …………… Data, ……………  Il Cliente ………………………………………  Il Professionista ………………………………………  Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c., si accettano espressamente i punti:  3) "Compensi, spese e contributi";  5) "Obblighi del Cliente";  7) "Interessi di mora";  8) "Clausola risolutiva espressa";  9) "Recesso";  11) "Clausola di Mediazione e Arbitrato".  Il Cliente ……………………………………… |