

9 aprile 2005 0:00

## La messa in mora e la diffida

di [Domenico Murrone](#)

### .... il problema

- Sono 15 giorni che ho il telefono staccato, mi dicono che stanno provvedendo, ma rinviano sempre a domani, ho fatto anche due fax, ma niente.
- Ho consegnato il computer al centro assistenza da due mesi: telefono e mi rinviano di settimana in settimana, ho inviato anche due e-mail.
- Ho comprato un pc due mesi fa, dovevano consegnarlo dopo 15 giorni, ma ancora niente. Poiché ho urgenza di avere un pc, vorrei annullare l'acquisto e comprarmi il computer da qualche altra parte.
- Il gestore dell'elettricità mi minaccia di staccare la luce se non pago una fattura. Io quella fattura l'ho già pagata. Gli ho scritto tre email diffidandoli dallo staccarmi la corrente, ma non rispondono.

Indice scheda

[COSA FARE](#)

[LA MESSA IN MORA](#)

[LA DIFFIDA](#)

[LA DIFFIDA AD ADEMPIERE](#)

[...E SE NON ADEMPIONO?](#)

[ESEMPI DI MESSA IN MORA E DIFFIDA SPECIFICI](#)

[ALTRI UTILI RIFERIMENTI](#)

### COSA FARE

Sono le tipiche situazioni che generano impotenza nei consumatori. È successo a tutti, nonostante si seguano le istruzioni della controparte: telefoni domani, invii un fax, ecc. In questi casi è meglio tagliare immediatamente la testa al toro e procedere con un'intimazione scritta in una delle forme indicate di seguito (messa in mora o diffida). Semplici e-mail e telefonate non servono. Per avere valore legale, le intimazioni devono essere inviate per raccomandata a/r o tramite posta elettronica certificata (PEC). Si può utilizzare anche il fax, ma è sempre consigliabile far seguire una copia per raccomandata a/r o pec.

Per rendere la missiva più efficace e informare l'Aduc dell'accaduto, si consiglia di inviare copia della lettera per conoscenza anche a: Aduc, Associazione Utenti e Consumatori Aps Via Masaccio 242, 50132 Firenze  
Non importa inviare la copia conoscenza all'Aduc per raccomandata, è sufficiente spedire la lettera per posta ordinaria.

**SERVIZIO "SCRIVIMI UNA LETTERA (<http://sosonline.aduc.it/info/assistenza>)"**. Se lo ritieni utile, l'Aduc può redigere la lettera per te e anche rappresentarti nella corrispondenza con la controparte. Per chiedere il servizio e preventivo, descrivici l'accaduto allegando eventuale documentazione necessaria a inquadrare la vicenda. Scrivici utilizzando questo modulo (<http://sosonline.aduc.it/info/assistenza>) oppure all'email [assistenza@aduc.it](mailto:assistenza@aduc.it).

### LA MESSA IN MORA

È una procedura per intimare *ufficialmente* alla controparte (che non rispetta il contratto) un determinato adempimento. È importante ricordare che la controparte è il soggetto col quale si è concluso il contratto, quindi occorre non farsi rimandare ad altri soggetti. Come prevede l'articolo 1219 del Codice civile, la messa in mora necessita di forma scritta e deve essere inviata per raccomandata con avviso di ricevimento o PEC.

La lettera deve essere incisiva e sintetica e deve contenere:

1. Descrizione dei fatti che danno il diritto a una certa prestazione. È utile evidenziare le discrepanze tra gli obblighi contrattuali e quello che in realtà è accaduto.
2. Richieste puntuali: consegna del bene, risoluzione del problema, e quantificazione del risarcimento danni ([http://sosonline.aduc.it/scheda/risarcimento+del+danno+come+provarlo+quantificarlo\\_13012.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/risarcimento+del+danno+come+provarlo+quantificarlo_13012.php)) richiesto.
3. Fissazione di un termine: ad esempio 15 giorni dal momento in cui la controparte riceve la raccomandata o PEC, ma per casi urgenti il tempo concesso può essere anche di 24/48 ore.
4. Minaccia di adire le vie legali con beneplacito di spese e danni nel caso la controparte non provvedesse a

soddisfare le richieste.

### LA DIFFIDA (generica)

E' sostanzialmente analoga alla messa in mora. Invece di intimare a fare qualcosa entro un certo termine (come nella messa in mora), con la diffida si intima a non fare una certa cosa altrimenti ci si rivolgera' all'autorita' competente. Al pari della messa in mora, la diffida ha valore di azione propedeutica per agire poi davanti all'autorità giudiziaria o amministrativa.

La diffida dovrebbe essere strutturata in tre parti:

1. Descrizione dell'accaduto e/o di ciò che si teme possa accadere.
2. Intimazione a non fare: si diffida dal disturbare, dall'inviare illegittime richieste di pagamento, dall'attivare servizi non richiesti, ecc.
3. L'avvertimento che in difetto si adiranno le vie legali con beneplacito di spese e danni.

### LA DIFFIDA AD ADEMPIERE

La diffida ad adempiere, differentemente dalla messa in mora o la diffida generica, è una dichiarazione scritta con cui si intima alla controparte il rispetto del contratto entro un congruo termine (*non inferiore a 15 giorni*), con espressa avvertenza che in caso contrario il contratto si intendera' senz'altro risolto.

Può essere inviata con raccomandata a/r oppure per PEC con firma digitale (attenzione: senza firma digitale, la diffida ad adempiere inviata per PEC non ha valore).

E' uno di quei rari casi previsti dal codice civile in cui il contratto puo' essere unilateralmente sciolto ("risoluzione per inadempimento") senza una sentenza di un giudice. Pertanto, e' da usare al posto della messa in mora quando si intende sciogliere il contratto se, trascorso il termine, non vi e' adempimento.

Attenzione: l'inadempimento deve essere grave per poter provocare la risoluzione del contratto. Si consiglia di inviare la diffida ad adempiere solo quando l'inadempimento e' tale da rendere inservibile o comunque fortemente limitato il servizio o il bene acquistato.

La lettera deve contenere:

1. Descrizione dei fatti che danno il diritto a una certa prestazione. E' utile evidenziare le discrepanze tra gli obblighi contrattuali e quello che in realta' e' accaduto.
2. Richieste puntuali: consegna del bene, risoluzione del problema, etc.
3. Concludere la diffida ad adempiere con una formula di questo genere: "Se non adempirete entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, il contratto si intenderà senz'altro risolto di diritto ai sensi dell'art. 1454 del codice civile".

### ...E SE NON ADEMPIONO?

Trascorso il tempo concesso, nel caso della diffida ad adempiere il contratto e' automaticamente risolto. Ci si potra' poi rivolgere all'autorita' competente per ottenere la restituzione del prezzo pagato per l'oggetto del contratto e l'eventuale risarcimento del danno dovuto all'inadempimento.

Nel caso della messa in mora e diffida generica, invece, il contratto o i rapporti con la controparte rimangono intatti, ma il consumatore è autorizzato a rivolgersi all'autorità competente, che varia a secondo dei casi o degli importi:

- Giudice di pace ([http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace\\_15959.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php)) fino a 5.000 euro in contenzioso;
- Tribunale civile per importi superiori.

Prima di fare causa, si possono attivare tentativi di conciliazione o reclami presso le competenti autorità garanti o organismi di mediazione. Non sono obbligatori (\*), ma può valer la pena se si vuol fare un ultimo tentativo di evitare una causa giudiziaria:

- Conciliazione presso il Giudice di pace ([http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace\\_15959.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php)) (non ci sono limiti di importo);
- Conciliazione presso la camera di commercio ([http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+camera+commercio\\_11797.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+camera+commercio_11797.php)), per un tentativo di conciliazione nell'ambito di un rapporto contrattuale-commerciale;
- Conciliazione presso l'Arbitro bancario finanziario ([http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario\\_16598.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario_16598.php)) in ambito bancario;
- Conciliazione presso uno dei tanti organismi privati di mediazione registrati presso il Ministero della Giustizia ([http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_10\\_4.wp](http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_10_4.wp)).

In materia di telecomunicazione la conciliazione (prima dell'eventuale causa) e' ancora obbligatoria:

- Conciliazione presso i Co.Re.Com. regionali,

([http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)) in caso di controversie in ambito di telecomunicazione (telefonia e pay tv), obbligatoria.

(\*) dal 13/12/2012 NON e' piu' vigente l'obbligatorieta' della conciliazione prevista dalla legge (D.lgs. 28/2010) per le controversie che riguardano danni da incidenti automobilistici, assicurazioni, banche, diritti reali, condominio, patti di famiglia, successioni, etc.etc. Cio' per effetto della sentenza della Corte Costituzionale n. 272 del 24/10/2012 (in Gu il 12/12/12).

Per informazioni sui termini procedurali della conciliazione rimasti comunque vigenti si veda la scheda pratica LA NUOVA CONCILIAZIONE CIVILE

([http://sosonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria\\_18877.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria_18877.php)).

#### ESEMPI DI MESSA IN MORA E DIFFIDA SPECIFICI

Alcuni esempi di messa in mora da noi predisposti:

- Viaggi, richiesta rimborso danni

([http://sosonline.aduc.it/modulo/viaggi+organizzati+richiesta+rimborso+danni\\_14086.php](http://sosonline.aduc.it/modulo/viaggi+organizzati+richiesta+rimborso+danni_14086.php))

- Diffida alla Rai per richiesta canone tv non dovuto

([http://sosonline.aduc.it/modulo/ho+televisore+vi+pago\\_23.php](http://sosonline.aduc.it/modulo/ho+televisore+vi+pago_23.php))

- Depurazione acqua. Rimborsi per servizio di depurazione non usufruito

([http://sosonline.aduc.it/modulo/depurazione+acqua+rimborsi+servizio+depurazione\\_15196.php](http://sosonline.aduc.it/modulo/depurazione+acqua+rimborsi+servizio+depurazione_15196.php))

- Richiesta rimborso Microsoft Windows pre-installato

([http://sosonline.aduc.it/modulo/richiesta+rimborso+microsoft+windows+pre+installato\\_9461.php](http://sosonline.aduc.it/modulo/richiesta+rimborso+microsoft+windows+pre+installato_9461.php))

- Richiesta di restituzione rette RSA

([http://sosonline.aduc.it/modulo/rette+ricovero+residenza+sanitaria+assistenziale\\_9592.php](http://sosonline.aduc.it/modulo/rette+ricovero+residenza+sanitaria+assistenziale_9592.php))

#### ALTRI UTILI RIFERIMENTI

Riferimenti utili per la controversia:

- Come imbastire una pratica legale

([http://sosonline.aduc.it/scheda/difendersi+soprusi+fregature+consigli+imbastire\\_908.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/difendersi+soprusi+fregature+consigli+imbastire_908.php))

- Risarcimento del danno. Come dimostrarlo, richiederlo ed ottenerlo

([http://sosonline.aduc.it/scheda/risarcimento+del+danno+come+provarlo+quantificarlo\\_13012.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/risarcimento+del+danno+come+provarlo+quantificarlo_13012.php))

#### **CHI PAGA ADUC**

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

**[La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile](#)**

**DONA ORA** (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)