



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

il PCT A MILANO

ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEGLI
ISCRITTI ALL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI
MILANO RISPETTO AL PCT.



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO



GRUPPO
CONSULENTI
IN ORGANIZZAZIONE

Una ricerca a cura di **C.O. Gruppo Srl** per l'**Ordine degli Avvocati di Milano**
Rapporto a cura di **Riccardo Crosara, Federico Gusmeroli, Simone Rossi e Arianna Toniolo**
www.cogruppo.it / progetto grafico **Luca Di Battista**

/ INDICE

Presentazione	4
Introduzione	5
I. Le opinioni generali	7
II. L'impatto del PCT sul lavoro dell'avvocato	10
III. Regole e prassi	12
IV. Le scelte dell'ordine in materia di PCT	18
V. Servizi	19
VI. Criticità e ambiti di miglioramento	22
Conclusioni	25

° **Presentazione**

di **Remo Danovi**, Presidente dell'Ordine
degli avvocati di Milano

{ Introduzione

Il 2016 ha rappresentato un traguardo importante per il Foro di Milano: la prima celebrazione in Italia di **10 anni di Processo Civile Telematico**. Proprio all'interno degli Uffici del Tribunale di Milano, l'11 dicembre del 2006 veniva depositato il primo decreto ingiuntivo telematico a valore legale, su ricorso del compianto **Presidente dell'Ordine degli Avvocati Paolo Giuglioli**. Quel clic dava ufficialmente il via alla rivoluzione digitale della Giustizia in Italia, quando fino ad allora erano state fatte solo sperimentazioni¹.

Da allora molto è cambiato nel settore giudiziario e nella professione forense: **le nuove tecnologie hanno trasformato il modo di esercitare la professione legale** sotto molti aspetti, non tanto e solo in termini di modus operandi, ma anche e soprattutto nelle relazioni con gli Uffici e tra i colleghi.

Se l'abbattimento delle distanze e dei tempi ha dato all'avvocato una maggiore libertà organizzativa, allo stesso tempo il cambiamento della professione ha messo in luce nuove esigenze in quanto a conoscenze da aggiornare, competenze da acquisire, modalità di

lavoro di cui appropriarsi.

Sin dagli inizi del Processo Civile Telematico l'Ordine degli Avvocati di Milano ha avuto ben chiara la portata epocale di tale innovazione, anche grazie al clima positivo di collaborazione che si era creato con il Tribunale e, più in generale, con gli Uffici del Palazzo di Giustizia. Una collaborazione influenzata sicuramente dalle contingenze, dall'aumento dei flussi giudiziari e dal blocco delle assunzioni, con forti ricadute nel modo di fare giustizia e di erogare i servizi.

Il senso di responsabilità delle organizzazioni coinvolte, ma anche e soprattutto, la volontà delle persone che rappresentavano in quel momento, come ora, le singole istituzioni, hanno portato nel tempo a forti legami di collaborazione.

Letto in questi termini, **il Processo Civile Telematico è stata una straordinaria occasione di cambiamento tecnologico, organizzativo e normativo** costituendo allo stesso tempo un vero e proprio ripensamento del ruolo dell'Ordine all'interno della Giustizia milanese in termini di capacità di dialogo con il sistema giudiziario².

Questi sono stati probabilmente solo alcuni dei presupposti che per tanti

1 D. Intravaia, "Il processo civile telematico", I Quaderni dell'Ordine, n. 3 (prima serie), maggio 2008, in <http://bit.ly/2rSVmpM>.

2 F. Pappalardo, "L'Avvocato da cliente a utente-partner della giustizia", in Sciacca, Verzelloni, Miccoli (A cura di), "Giustizia in Bilico. I percorsi di innovazione giudiziaria: attori, risorse, governance", Aracne editrice, Roma, 2013.

anni hanno reso Milano l'avanguardia e il baluardo della Giustizia digitale in Italia.

Una sede che ha sì sostenuto il peso degli oneri di chi affronta per primo il cambiamento, ma che, allo stesso tempo, ha inciso nella definizione dei modelli di sviluppo del settore Giustizia.

Dieci anni dopo, nel 2016, il Processo Civile Telematico milanese può definirsi ormai maturo, senza dubbio una storia di successo nazionale e internazionale. E proprio per questo, in occasione del decimo anniversario, l'Ordine ha voluto fare il punto con i suoi iscritti lanciando una ricerca sulla soddisfazione rispetto al PCT a fronte dell'esperienza maturata da chi vive quotidianamente le vicende della Giustizia digitale³.

Qui presentiamo l'esito di questa ricerca, con la finalità di comprendere i punti di forza e di debolezza del Processo Civile Telematico, per il suo continuo e costante perfezionamento. Il tutto nella piena consapevolezza dell'importanza di quel dialogo che ha reso celebre il modello milanese di collaborazione interistituzionale, raccogliendo le istanze della base e portandole sui tavoli nazionali, a beneficio dell'intera comunità forense.

Le evidenze della ricerca presentate di seguito sono state illustrate il 14 dicembre 2016 in occasione del con-

vegno di celebrazione del decennale del Processo Civile Telematico a Milano, tenutosi presso L'Aula Magna del Palazzo di Giustizia. Sono intervenuti le istituzioni e i protagonisti di questa stagione di forte innovazione per discutere di quanto sinora realizzato e delle possibili frontiere di sviluppo.

La ricerca, somministrata a un campione rappresentativo di avvocati di Milano, si articola in 6 aree tematiche: nel primo paragrafo vengono presentate le opinioni generali degli avvocati nei confronti del PCT, elencando i principali vantaggi e svantaggi percepiti, i risvolti organizzativi e relazionali nei rapporti con gli uffici e i margini di miglioramento del sistema.

Il secondo paragrafo è focalizzato sull'impatto che il PCT ha avuto sul lavoro dell'avvocato: i costi studio, l'informaticizzazione dei fascicoli, la gestione dei clienti, le relazioni con le agenzie dei servizi e i colleghi domiciliatari, le copie di cortesia.

La terza area tematica affronta le regole e le prassi connesse al PCT, per rilevare le opinioni degli iscritti in merito, gli impatti nei rapporti tra i differenti attori del processo (collegi, personale amministrativo, magistrati), i comportamenti e gli approcci ai protocolli d'intesa.

Il quarto paragrafo approfondisce le opinioni degli iscritti in merito alle scelte che l'Ordine degli Avvocati ha

³ All'interno delle iniziative svolte per il decennale del PCT a Milano si veda anche la pubblicazione **"le 100 domande sul PCT"**, realizzata dall'Ordine degli Avvocati di Milano e disponibile su <https://www.ordineavvocatimilano.it/?pgn=articolo&id=3831> [italic]pdf

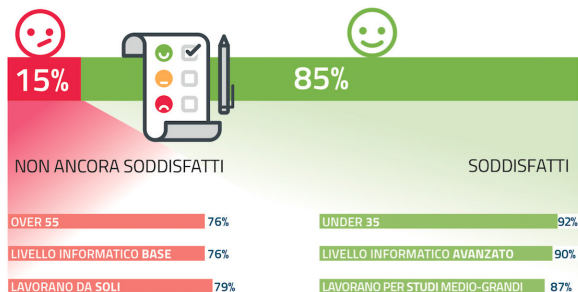
compiuto in questi anni riguardo al PCT, con disamina su quanto realizzato sinora e sulle future prospettive di intervento.

La quinta parte si concentra sulla valutazione delle iniziative messe a punto dall'Ordine a supporto degli iscritti: formazione, assistenza e sito internet, al fine di verificare il grado di efficacia di quanto predisposto in questi anni all'interno del Foro di Milano, e di come si possa intervenire per il miglioramento dei servizi.

La sesta area conclusiva, infine, è dedicata a una diagnosi finale da parte degli iscritti su quali siano oggi le criticità più sentite e le priorità di intervento che dovrebbero essere discusse a livello nazionale.

Dove possibile i dati di Milano sono stati comparati con le evidenze della ricerca nazionale del 2015 "Dal confronto al sondaggio. Cosa ne pensano gli avvocati", presentata a Carpi il 13 novembre 2015 in occasione dell'evento "Agenda Digitale Giustizia, l'utente al centro del cambiamento", e realizzata da **C.O. Gruppo Srl** per conto di **ADG - Agenda Digitale Giustizia**⁴.

VALUTAZIONE MEDIA DEL PCT: **7 SU 10**
 ★★★★★★☆☆



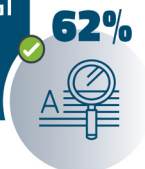
/ I. Le opinioni generali sul PCT

Come primo dato di analisi, possiamo registrare un grado di soddisfazione più che positivo in merito al PCT, specialmente grazie alla maggiore immediatezza nell'accesso alle informazioni e alla maggiore autonomia nel lavoro. La valutazione media registrata è 7 su 10, un apprezzamento superiore di un voto rispetto al dato rilevato in occasione della ricerca nazionale ADG del 2015, che si attestava a 6 su 10. Lo scarto positivo è anche indicatore di una maggiore maturità del contesto milanese, più consapevole del valore aggiunto e delle modalità di utilizzo del PCT.

L'85% degli avvocati si dichiara soddisfatto, in modo particolare gli under 35 (92%) e coloro che lavorano in studi medio-grandi (87%). Al contrario, i

⁴ www.agendadigitalegiustizia.it

I PRINCIPALI VANTAGGI



ACCESSO IMMEDIATO ALLE INFORMAZIONI



RISPARMIO DI TEMPO NELL'ATTIVITÀ DI DEPOSITO



MAGGIORE AUTONOMIA DELL'AVVOCATO



NON AVVALERSI DI COLLEGHI DOMICILIATARI



MINORI DISTANZE CON GLI UFFICI GIUDIZIARI

I PRINCIPALI SVANTAGGI



COPIE DI CORTESIA E DEPOSITO DEGLI ORIGINALI



TEMPI DI RISPOSTA DELLE CANCELLERIE



DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE INTERLOCUTORI IN CASO DI PROBLEMI TECNICI



LENTEZZA DELLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA MINISTERIALE



DISCONTINUITÀ OPERATIVA DEI SISTEMI

meno soddisfatti sono tendenzialmente gli over 55 (76%) e chi lavora da solo (79%).

La possibilità di visualizzare e depositare comodamente da studio gli atti del processo si configura come una fondamentale innovazione che ha permesso un miglioramento nella vita professionale degli avvocati, garantendo al contempo un aumento di autonomia operativa. La riduzione dei filtri relazionali, temporali e spaziali derivanti dalla telematizzazione hanno promosso fenomeni di disintermediazione, eliminando storiche problematiche come ad esempio i vincoli degli orari di sportello per il deposito atti, le file per gli accessi in cancelleria e il tempo

impiegato per raggiungere gli uffici. In altre parole, **il PCT viene visto come un grande ufficio virtuale accessibile senza fila, 24 ore su 24, direttamente dalla scrivania del proprio studio.**

Pertanto, recarsi presso le cancellerie in molti casi non è più necessario: questo riduce le distanze tra gli avvocati e gli Uffici Giudiziari, fino ad annullarle, al punto tale da non rendere quasi più necessario il ricorso al collega domiciliatario. I principali svantaggi percepiti dagli avvocati riguardano in particolare le copie di cortesia e il deposito degli originali, nonché l'organizzazione e il funzionamento dei sistemi informatici del PCT. Il primo aspetto è decisamente noto a chiun-

que abbia avuto a che fare col PCT. La presentazione di una copia cartacea, non ufficiale, dell'atto digitale già depositato è una prassi diffusa nei Tribunali italiani: ogni Ufficio, se non ogni sezione o ogni giudice ha prassi e attitudini differenti. Non sorprende pertanto che le copie di cortesia siano uno degli effetti meno apprezzati di questa prima fase di obbligatorietà, in quanto ne rappresentano l'antitesi. Se da un lato, infatti, la telematizzazione dei servizi semplifica la vita degli avvocati, eliminando l'obbligo di recarsi in cancelleria e di stampare gli atti, dall'altro la produzione di copie di cortesia vanifica i vantaggi della digitalizzazione e della trasmissione informatica.

Gli avvocati lamentano i tempi di risposta tardivi delle cancellerie. Il problema della lentezza di tale risposta annulla almeno in parte il beneficio atteso dal PCT, inficiando di fatto un pieno godimento dei vantaggi introdotti. Ad appesantire la percezione di difficoltà subentra la mancanza di interlocutori istituzionali, se non dell'Ordine, che possano affrontare tempestivamente situazioni critiche o di incertezza vissute dall'avvocato.

Le risposte sottolineano, inoltre, la necessità di un adeguamento dei sistemi informativi, sia in termini di continuità che di velocità di prestazioni: in quest'ottica pertanto l'infrastruttura tecnologica del Ministero rappresenta al tempo stesso un veicolo e un freno per lo sviluppo. Come tutti i cambiamenti anche il PCT ha bisogno di continuità operativa e stabilità per

convincere gli utenti ad un suo utilizzo più entusiastico, e non solo dettato dal mero obbligo normativo⁵. Un servizio che è percepito come instabile è al tempo stesso visto come non sicuro. Questo problema è maggiormente sentito da chi dichiara di avere conoscenze informatiche di base: quando l'utente è in grado di capire veramente la natura dei problemi, se tecnici o dettati da altri fattori? In questo contesto la mancanza di un interlocutore certo per questioni legate alla relazione con i sistemi informatici crea ancora più incertezza nell'utente nell'affrontare i servizi PCT.

L'alfabetizzazione informatica è tendenzialmente una discriminante nella comprensione dei nuovi ruoli e delle competenze dell'avvocato e del cancelliere telematico. Infatti, nel dare risposta ai problemi di rapporto con le cancellerie, chi conosce meno gli strumenti informatici tende a dare valutazioni più critiche in merito.

In termini generali, l'avvocato di Milano riconosce il miglioramento delle proprie condizioni di lavoro, individua i potenziali di miglioramento all'interno degli Uffici ma al tempo stesso non ritiene che siano state sfruttate al meglio le tecnologie messe a sua disposizione. Fatica infine a leggere il PCT in termini più ampi di sistema, relegandolo ancora a una dimensione di mero strumento e non riconoscendolo pertanto come un vero e proprio elemento di riorganizzazione del modo di fare giustizia.

⁵ Art 16-bis DL 179/2012, convertito in legge 212/2012 e ss.mm

II. L'impatto del PCT sul lavoro dell'avvocato

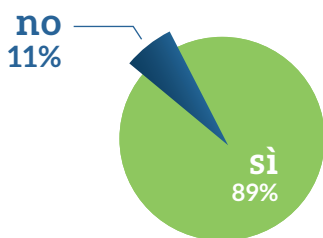
Se la prima parte della ricerca si è soffermata sulle opinioni generali degli iscritti, questa seconda parte si concentra maggiormente sugli impatti che il PCT ha avuto sulla professione forense.

Ogni cambiamento organizzativo, normativo o tecnologico ha inevitabilmente delle ripercussioni su tutti gli attori coinvolti nel modello d'azione in atto e così è per il PCT, che **ha portato ad una serie di conseguenze di forte rilievo su prassi operative e modalità d'interrelazione** tra cancellerie, giudici e avvocati. Quantificare e qualificare l'impatto che il PCT ha avuto sul lavoro quotidiano dell'avvocato è, dunque, una

Questo probabilmente grazie agli effetti delle economie di scala derivanti dalla maggiore specializzazione delle attività e dalla minore percezione di ridondanza di lavoro anche in caso di deposito di copie di cortesia. Tali vantaggi risultano invece più complessi da riconoscere per gli avvocati che lavorano da soli, senza collaboratori o colleghi di studio, così come per coloro i quali si dichiarano meno competenti nell'uso delle tecnologie informatiche. Il singolo, infatti, non può beneficiare dei vantaggi derivanti da una struttura organizzata e, di conseguenza, percepisce come più pesante l'idea del doppio lavoro e la mancanza di informazioni in caso di interruzioni o risposte tardive da parte del sistema.

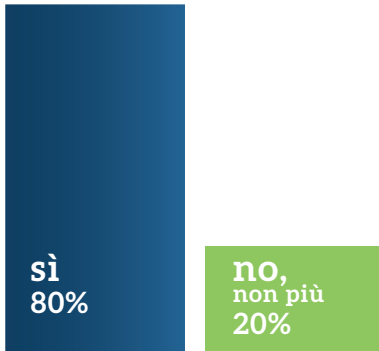
Parlando di risparmi, la ricerca ha affrontato inoltre il tema delle Agenzie di Servizi, particolarmente rilevante nel contesto milanese, registrando un netto abbattimento del loro utilizzo. Quasi un terzo degli studi legali che prima si avvalevano delle Agenzie di Servizi oggi preferisce svolgere le attività in autonomia attraverso il PCT. La maggior parte degli attuali utilizzatori delle Agenzie dichiara di avvalersene solo in casi di attività non realizzabili attraverso il Processo Telematico, a fronte di un 8% che, al contrario, per motivi organizzativi delega alle Agenzie anche attività oggi telematizzate.

L'influenza del PCT nel risparmio dei costi di studio



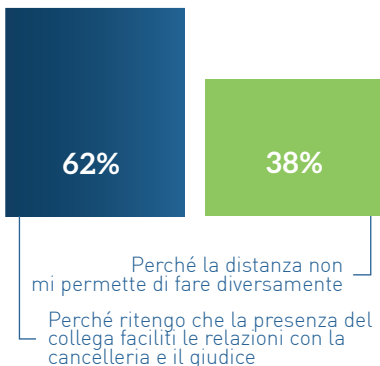
priorità d'analisi. Un primo tema di indagine è il **risparmio di costi per l'avvocato** grazie all'entrata in vigore del PCT. Tali effetti positivi sono stati segnalati nell'89% dei casi, in particolare dagli avvocati che esercitano la professione in studi più strutturati.

Si avvale di colleghi domiciliatari?



L'introduzione del PCT ha dunque comportato un **sostanziale mutamento delle relazioni dell'avvocato con gli Uffici Giudiziari**. Così come per le Agenzie di Servizi, infatti, è stato registrato anche un calo del 20% nel ricorso alla domiciliata presso il collega del foro competente. Dovendosi relazionare con Uffici tendenzialmente meno conosciuti, l'avvalersi del domiciliatario è tuttavia ritenuta una scelta

I motivi della scelta del domiciliatario



organizzativa a tutela del proprio lavoro e del proprio cliente: la presenza fisica del collega è ritenuta un elemento di garanzia nella gestione dei rapporti con cancellerie e giudici poco conosciuti.

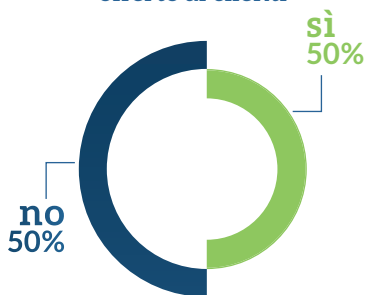
Precedenti ricerche hanno mostrato che il modello ideale di tenuta dei fascicoli all'interno degli studi legali tende a replicare il modello dei Tribunali, con **notevole dispendio di risorse**. In tal senso, la ricerca ha provato a indagare quanto sia cambiato questo elemento, rilevando che il 36,5% dei rispondenti dichiara di adottare soluzioni di ampia ma non totale informatizzazione del fascicolo, mentre il 7% afferma che il fascicolo di studio è completamente informatizzato, dalla sua creazione alla sua archiviazione, variando così anche il modello di gestione del cliente.

La percezione dei vantaggi e dei risparmi introdotti dal PCT per l'avvocato ha certamente una correlazione positiva se comparata con il grado di alfabetizzazione informatica del rispondente, che corrisponde al sentimento di digital confidence (fiducia nelle proprie capacità/conoscenze tecnologico-digitali). In generale, chi si sente più a suo agio con i sistemi informatici ha anche un'opinione più entusiastica del PCT e una valutazione dei miglioramenti apportati alla pro-

pria professione superiore alla media.

Questo dato è in linea anche con il livello citato di informatizzazione dei fascicoli di studio, che aumenta all'aumentare del livello di digital confidence. In riferimento all'impatto del PCT sul servizio reso dall'avvocato ai propri clienti, è necessario un approfondimento a parte.

L'influenza del PCT sul servizio offerto ai clienti



Un avvocato su due infatti individua un effettivo impatto sulla qualità del servizio oggi offerto al cliente. In particolare, viene sottolineata la maggiore disponibilità di informazioni in chiave di trasparenza del sistema e potenziale accessibilità agli atti digitali. Valori così intermedi, ancorché positivi, riportano il PCT a una dimensione prettamente strumentale, evidenziando l'importanza del comportamento professionale sulla percezione della qualità dei servizi offerti dagli avvocati.

Quest'ultimo dato sull'utenza privata, la mancanza di fiducia nelle infrastrut-

ture e nel personale di giustizia e la rilevanza dell'analfabetismo informatico nella percezione e nella valutazione dei servizi PCT sono senza dubbio alcuni dei principali elementi di riflessione che dovranno essere affrontati nei prossimi anni dagli esperti di giustizia digitale.

III. Regole e Prassi

L'introduzione delle nuove tecnologie nel processo civile è avvenuta mediante modifiche normative non strutturali, attraverso strumenti legislativi di urgenza o di rango secondario.

La scelta iniziale, come ricordato anche nell'intervista rilasciata nel 2014 ad Agenda Digitale Giustizia dall'allora Direttore Generale Sistemi Informativi Automatizzati dott. Sergio Brescia⁶, di utilizzare "micro-norme" in luogo della conversione delle norme processuali in "norme processuali telematiche" fu dovuta a contingenze politiche.

Tale scelta, benché contingente, è divenuta via via strutturale fino alla modulazione dell'introduzione obbligatoria del PCT nel 2014 avvenuta con l'art. 45 del D.L. 90/2014 che modifica il D.L. 179/2012, arricchendo ulteriormente il già frammentato quadro normativo del PCT. La proliferazione normativa è continuata anche negli anni

⁶ Intervista disponibile sul canale YouTube di **Agenda Digitale Giustizia**: <https://youtu.be/IVUpzWVbHhQ>

Le problematiche in relazione al quadro normativo generate dal PCT nei rapporti con l'avvocato controparte

Ha ravisato problematiche



Non ha ravisato problematiche

Rapporti con la cancelleria

Comportamento dei colleghi

Incertezza interpretativa

Visibilità degli atti della controparte

successivi, sia per quanto riguarda l'estensione della possibilità di deposito telematico a tutti gli atti sia per quanto riguarda il settore dell'esecuzione civile individuale. Da qui la necessità di comprendere le opinioni degli avvocati di Milano sulle "regole del gioco" e sui risvolti che queste hanno sull'attività quotidiana degli studi legali.

Confermando quanto da più parti denunciato⁷, la ricerca ha evidenziato che per più di 7 avvocati su 10 il corpus normativo in materia di PCT non è abbastanza chiaro.

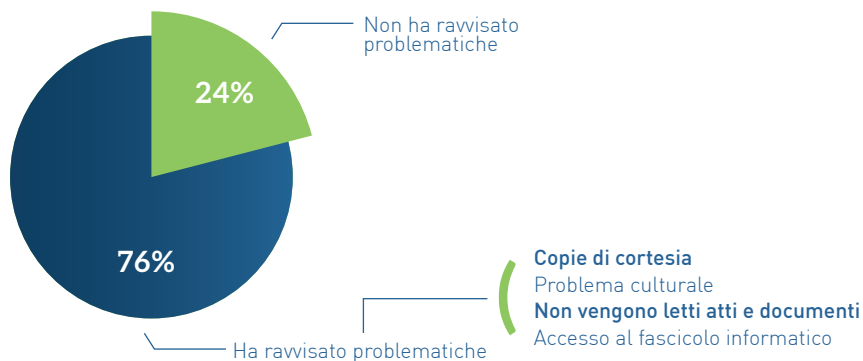
Secondo gli avvocati di Milano intervistati, inoltre, la poca chiarezza dell'assetto normativo ha causato l'insorgere di nuove problematiche soprattutto nel rapporto con le cancellerie, ma anche con i giudici e nei con-

fronti dei colleghi. Il quadro normativo incerto, in particolare, per i rispondenti ha prodotto nuove problematiche di tipo comportamentale con i colleghi e con le cancellerie, che trovano giustificazione nell'incertezza interpretativa e che, in taluni casi, rischiano di diventare eccezioni processuali pretestuose per nulla fondate.

Il 76% degli avvocati ha rilevato che l'introduzione del PCT in questo contesto normativo ha creato nuove problematiche nel rapporto con i giudici: in primis la ossimorica obbligatorietà delle copie di cortesia, anche e non solo espressione di un problema culturale da parte dei magistrati.

⁷ da ultimo da f. Pappalardo e m. Mendola in "il processo civile telematico e le sue attuali prospettive nell'ordinamento giuridico italiano", in <http://www.processociviletelematico.it/articoli/225-il-processo-civile-telematico-e-le-sue-attuali-prospettive-nell-ordinamento-giuridico-italiano.html#14>

Le problematiche in relazione al quadro normativo generate dal PCT nei rapporti con i giudici



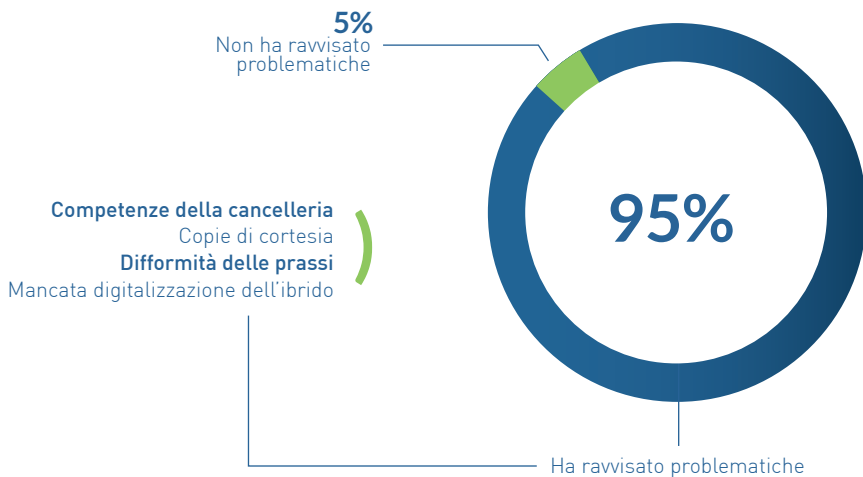
L'invio telematico disintermedia, evita l'accesso in cancelleria, elimina il contatto diretto con l'operatore che prima accettava l'atto di fronte all'avvocato, al praticante o al collaboratore di studio, apponendo un timbro inequivocabile sulla sua intestazione: questa è l'espressione più evidente del cambiamento prodotto dal PCT nella modalità di erogazione dei servizi. A questo cambiamento però non è seguito né un ricambio generazionale del personale, né la messa in campo da parte del Ministero di adeguati supporti di assistenza e formazione. In questo senso si spiega come il problema maggiormente percepito dagli avvocati sia quello relativo al livello delle competenze, anche informatiche, degli operatori di cancelleria. Allo stesso tempo, la mancata digitalizzazione degli atti depositati cartaceamente dal-

la controparte viene segnalata come criticità, depotenziando le opportunità del PCT in questa fase di transizione verso la completa implementazione, caratterizzata in gran parte da fascicoli ibridi composti da atti cartacei e atti digitali⁸.

Per il 13% degli avvocati, a fronte dell'assenza di un contatto diretto in fase di servizio, si assiste talvolta a un'applicazione troppo rigida delle prassi che caratterizzano in modo localistico il lavoro di ogni Tribunale o meglio di ogni singolo giudice e cancelleria. Le prassi locali, infatti, caratterizzano strutturalmente i sistemi a legame debole⁹ e il sistema giudiziario nel suo complesso risponde a questa definizione dottrinale, rimettendo al centro della questione l'autonomia e la specificità delle unità territoriali e la loro capacità di adattarsi e rispon-

⁸ Cfr. Lombardo, L., Rossi, S. - "L'impatto organizzativo sulle cancellerie" in Zan, S. (a cura di), 2004: "Tecnologia, organizzazione e giustizia. L'evoluzione del processo civile telematico", Il Mulino

⁹ Cfr. Zan, S., 2011: "Le organizzazioni complesse. Logiche d'azione dei sistemi a legame debole", Carocci.



dere alle esigenze sorte in periferia, per definizione differenti dal resto d'Italia.

Oggi l'introduzione dell'invio telematico ha ridotto le distanze non solo con l'Ufficio Giudiziario di riferimento ma potenzialmente con tutti gli Uffici Giudiziari sul territorio nazionale: la possibilità del Legale di avere rapporti disintermediati, senza la necessità di un domiciliatario, con le diverse cancellerie di diversi Uffici Giudiziari lungo tutto il territorio nazionale fa emergere questa caratteristica strutturale del sistema giudiziario.

Abbiamo visto che la difformità di prassi locali è con il 13% delle risposte una delle nuove problematiche generate dal PCT maggiormente segnalate dagli avvocati milanesi: massima espressione della presenza di prassi locali è il proliferare di protocolli di

intesa sul PCT. Soprattutto all'inizio del periodo di obbligatorietà del PCT, a macchia di leopardo e lungo tutto il territorio nazionale, sono stati stretti protocolli di intesa tra i singoli Ordini Forensi e i relativi Uffici Giudiziari di riferimento: in tale modo la comunità di pratica composta da avvocati, cancellerie e giudici rispondeva all'incertezza data da questa innovazione con una gestione locale del fenomeno¹⁰.

L'incertezza normativa e organizzativa, conseguente all'introduzione del PCT mediante norme non sistematizzate, richiedeva risposte tempestive. Risposte tempestive ma locali in attesa di nuova norma generale e astratta che recepisce la prassi più diffusa, come si è visto ad esempio con il D.L. 90/2014 e con la verbalizzazione in udienza da parte del giudice.

¹⁰ Ibid

L'Ordine degli Avvocati di Milano stringe il primo Protocollo d'Intesa con il Tribunale il 26 giugno 2014, poi rinnovato, aggiornato e maggiormente articolato a più riprese fino alla versione del 31 marzo del 2016.

La conoscenza del Protocollo



Il Protocollo del 2014 è il punto di arrivo del percorso di co-definizione delle regole di comportamento in materia di PCT che dal 2006 ha visto impegnati l'Ordine degli Avvocati di Milano e il Tribunale.

Una ricerca di prassi comuni che ha reso sin da subito l'ambiente milanese un luogo di sperimentazione non soltanto tecnologica, ma anche organizzativa, finalizzata alla definizione di un nuovo modello condiviso di organizzazione del lavoro dell'Ufficio e dei difensori.

Dalla ricerca emerge che la conoscenza del Protocollo PCT da parte degli avvocati di Milano è molto alta, dichiarata dall'89% dei rispondenti, percentuale che raggiunge il 96% nella fascia di età tra i 35 e i 45 anni.

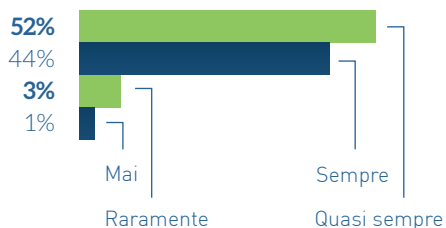
Le regole condivise tra avvocatura e

Ufficio sono un punto di riferimento per la risoluzione dei dubbi applicativi nell'esercizio della Professione all'epoca del PCT e sono tendenzialmente rispettate dalla totalità del Foro, a dimostrazione del fatto che la costruzione di regole mediante un processo creativo bottom-up, ovvero con il coinvolgimento in prima linea dei soggetti che sono direttamente chiamati a rispettarle, favorisce una più facile adesione alle stesse regole.

Interessante che l'attenzione al rispetto delle norme condivise per il Foro di Milano arrivi al 96% mentre a livello nazionale, come risulta dalla ricerca del 2015 di Agenda Digitale Giustizia, si ferma al 43%.

La previsione delle copie di cortesia anche per quanto riguarda il contenuto del protocollo, rimane un elemento di criticità, a tal punto che ne viene richiesta l'eliminazione dal 12% dei rispondenti. Al primo posto, per quanto riguarda gli ambiti di miglioramento

Quanto ci si attiene al Protocollo



del protocollo, si trova però la richiesta del 35% degli avvocati di articolare il protocollo in vademecum tecnici specifici. Questa richiesta può essere sintomo della sostanziale assimilazione delle regole comportamentali del PCT, ma anche della progressiva correzione e integrazione ad opera del legislatore verso norme processuali (più) telematiche. Ciò che si richiede, a questo punto, sono istruzioni tecnico-opera-

Altri aspetti da affrontare nel Protocollo

Le 5 priorità segnalate dagli iscritti (in ordine di importanza)

1	Articolare il protocollo in più vademecum specifici (35%)
2	Eliminare la previsione delle copie di cortesia (12%)
3	Prevedere procedure di emergenza (10%)
4	Nulla, il protocollo va bene così (8%)
5	Puntare ad un protocollo unico nazionale (8%)

tive che accompagnino nelle attività quotidiane il Professionista, anche in considerazione della scelta politica dell'Ordine degli Avvocati di Milano, che per primo in Italia ha optato per la fornitura gratuita di un unico software per il deposito telematico.

Sulla stessa linea si innesta la richiesta di inserire previsioni di procedure di emergenza nel caso in cui, nell'esercizio quotidiano della professione, sia impossibile l'invio telematico e incomba una scadenza o si rischi una decadenza. Il ruolo di primus inter pares dell'Ordine degli Avvocati di Milano nella storia della diffusione del Processo Civile Telematico emerge anche dalla richiesta di puntare a un protocollo unico nazionale. L'8% degli Iscritti chiede di utilizzare l'esperienza locale come punto di partenza per la definizione di regole condivise nazionali, in attesa che il legislatore comprenda che **è assolutamente necessario un intervento che razionalizzi il quadro normativo (auspicabilmente senza creare un corpus dedicato al PCT, ma integrando le norme sul processo telematico all'interno del codice di rito) e faccia chiarezza quantomeno sulle principali questioni interpretative controverse**¹¹. Primo passo in questa trasformazione del processo civile in processo civile telematico potrebbe essere già il disegno di legge delega di riforma del processo civile, presentato l'11.3.2016 alla Camera, il quale prevede, infatti, un primo abbozzo (che si spera possa essere sviluppato nel corso dei lavori parlamentari) di delega per "l'adeguamento delle norme del rito civile alla nuova dimensione telematica del processo".

Altro tema oggi dibattuto a livello

¹¹ Dott. Marinai, "La Cassazione per la prima volta alle prese con i problemi del processo civile telematico", in "Questione Giustizia" http://www.questionegiustizia.it/articolo/la-cassazione-per-la-prima-volta-alle-prese-con-i-problemi-del-processo-civile-telematico_23-06-2016.php

nazionale è l'introduzione di regole per una maggiore schematicità e sinteticità degli atti processuali, giudicata non pienamente risolutiva rispetto all'annoso problema dell'ibrido e delle copie di cortesia dalla maggior parte degli avvocati di Milano. In particolare, il 46% ritiene possa incidere su una forte semplificazione del sistema e sul progressiva eliminazione delle copie di cortesia, percentuale che raggiunge più della metà dei rispondenti negli under 35.

IV. Le Scelte dell'Ordine in materia di PCT

Sin dall'inizio del percorso verso la telematizzazione della giustizia civile **l'Ordine degli Avvocati di Milano ha promosso e realizzato politiche attive di supporto ai propri iscritti e agli Uffici Giudiziari**, nella consapevolezza che la buona riuscita del Processo Civile Telematico fosse il risultato dei contributi da parte di tutti i rappresentanti coinvolti: avvocati, magistrati e personale amministrativo.

Tale consapevolezza viene premiata dal 94% dei rispondenti alla ricerca, i quali giudicano in modo positivo gli

interventi dell'Ordine in questi 10 anni di PCT a valore legale.

Le scelte sono talmente tanto condivise che neppure indagando le caratteristiche dei rispondenti si trovano valori ridotti, al punto che anche l'86% dei

96%
VUOLE PROSEGUIRE
PER LA STRADA
INTRAPRESA



meno avvezzi all'utilizzo dell'informatica le approva in pieno. **Il 96% riconosce l'importanza del ruolo dell'Ordine nel "sostenere e promuovere il miglioramento tecnologico e normativo in ambito di PCT"**.

Questi risultati ribadiscono ulteriormente quanto già sottolineato in precedenza: il Processo Civile Telematico va letto e interpretato come un fenomeno complesso, caratterizzato da una partecipazione di categorie differenti di utenti. Questo è ancora più vero per la categoria degli avvocati, per i quali non esiste una politica nazionale univoca di intervento e le cui azioni, fortemente differenziate nel territorio, hanno portato ad altrettanti differenti risultati percepiti dagli iscritti rispetto all'adeguatezza stessa del PCT.

L'esperienza di Milano e la lettura dei dati sembra suggerirci che la presenza attiva di un Ordine degli Avvocati venga premiata dai propri iscritti, i quali tra l'altro sottolineano lungo tutto l'arco della ricerca la necessità di certezza e omogeneità della propria azione pro-



94%
APPROVA IL RUOLO
DA PRECURSORE
RICOPERTO DALL'ORDINE
IN QUESTI ANNI

fessionale.

Caratteristiche queste ultime che vedono il loro riscontro in un dato tra tutti: **il 98% dei rispondenti dichiara di utilizzare Consolle avvocato®**, il software messo a disposizione dall'Ordine ai propri iscritti. Tra questi, il 91% lo usa in via esclusiva mentre un restante 7% ne associa l'uso ad altri software, prevalentemente gestionali di studio.

La minoranza dei rispondenti in controtendenza rimanda a motivazioni riguardanti il ruolo del Ministero e allo stato degli Uffici Giudiziari. In particolare, da un lato viene giudicata negativamente la scelta del Ministero di non fornire strumenti e soluzioni per gli avvocati, dall'altro viene criticato il blocco delle assunzioni e la mancanza di servizi di supporto PCT costante al personale di Giustizia. In questo caso, giudizi di questo tenore aumentano al diminuire delle conoscenze informatiche dello stesso rispondente. In altre parole: minore le conoscenze informatiche dichiarate, maggiore la percezione, e quindi anche la segnalazione, di queste problematiche.

Lo scenario che emerge è pertanto quello di un Ordine degli Avvocati maturo e consapevole dei fabbisogni e delle necessità di intervento, complice anche il ruolo di precursore che ha avuto Milano per la sperimentazione e l'avvio a valore legale del PCT, così portando l'avvocatura a riflettere da subito sulle potenzialità messe in

85%

RICONOSCE IL RUOLO GUIDA
DELL'ORDINE NELLA DEFINIZIONE
DI REGOLE E PRASSI NAZIONALI



campo dalle tecnologie nel Processo. L'approvazione della scelta ormai storica dell'Ordine di intervenire attivamente nell'implementazione del PCT è inoltre coerente con il trend nazionale emerso in occasione della Ricerca di Agenda Digitale Giustizia 2015: i dati hanno evidenziato, infatti, come gli indici di soddisfazione più alti da parte dei rispondenti fossero proprio quelli relativi a quei Fori che avevano adottato scelte di fornitura diretta per i propri iscritti. Come già menzionato al paragrafo precedente, forte è stato anche l'impegno dell'Ordine nella definizione di protocolli e prassi, al punto che l'85% dei rispondenti ne riconosce il ruolo guida nella definizione di regole comportamentali esportabili su scala nazionale. Il 76%, infine, ritiene che l'Ordine abbia avuto un ruolo significativo nel più generale miglioramento del sistema giudiziario, anche alla luce del forte impegno in tema di innovazione e applicazione delle tecnologie al processo e ai servizi giustizia.

V. Servizi

L'introduzione del Processo Telematico ha avuto tra i suoi effetti principali la creazione di servizi a supporto degli avvocati. Tale fenomeno si è visto particolarmente intenso su due fronti: quello della formazione specialistica e quello dell'assistenza sugli strumenti.

Come già sottolineato in precedenza, va da sé che lo sviluppo e la diffusione di questi servizi nasca a seguito della volontà ministeriale di preservare l'autonomia del professionista nell'individuazione degli strumenti più idonei al suo lavoro, dando quindi la possibilità all'avvocato di scegliere anche i servizi complementari.

Per sostenere l'avvio del Processo Telematico tra gli Iscritti, l'Ordine degli Avvocati di Milano ha scelto di fornire in via diretta strumenti, formazione, assistenza e informazione. In tal senso, la ricerca ha cercato di approfondire le opinioni degli avvocati.

In materia di formazione PCT, le indicazioni degli avvocati milanesi sembrano premiare le scelte di intervento attivo dell'Ordine: i rispondenti individuano nei corsi, nelle linee guida e nella documentazione dell'Ordine i principali punti di riferimento per l'apprendimento del Processo Telematico. Secondariamente dichiarano di partecipare a convegni, leggere articoli su blog e siti specializzati. Solo in ultima battuta, dichiarano di rivolgersi ai col-

PER APPRENDERE E CONOSCERE COME FUNZIONA



1. HO SEGUITO I **CORSI** ORGANIZZATI DALL'ORDINE



2. HO CONSULTATO LE **LINEE GUIDA** E LA **DOCUMENTAZIONE** MESSA A DISPOSIZIONE DALL'ORDINE



3. HO PARTECIPATO A **CONVEGNI**



4. HO LETTO **ARTICOLI** SU BLOG E SITI SPECIALIZZATI



5. HO PARLATO CON I **COLLEGHI** DI STUDIO

PER RISOLVERE PROBLEMI E DIFFICOLTÀ



1. MI SONO RIVOLTO ALLO **SPORTELLO INFOPOINT CIVILE**



2. HO UTILIZZATO IL **SERVIZIO DI TICKET "FAST HELP-DESK AVVOCATO"**



3. MI SONO CONSULTATO CON I **COLLEGHI**



4. HO VISITATO IL **SITO INTERNET** DELL'ORDINE DEGLI AVV. DI MILANO



5. MI SONO RECATO PRESSO LE **CANCELLERIE** DEGLI UFFICI GIUDIZIARI DI MILANO

leghi di studio.

Gli iscritti sembrano pertanto riconoscere il ruolo di interlocutore primario dell'Ordine e l'efficacia dell'azione messa in campo. In altre parole, non ci si rivolge ai servizi dell'Ordine solo in quanto referente istituzionale, ma anche perché ciò che viene fornito è una proposta valida e di qualità per la propria formazione professionale. Dinamiche del tutto analoghe si riscontrano sul fronte dell'assistenza: le realtà dell'infopoint civile e del servizio "fast help-desk avvocato" svettano come i punti di riferimento principali in caso di problemi o dubbi tecnici sul funzionamento del Processo Telematico.

In questo caso il ricorso ai consigli e ai suggerimenti dei colleghi si posiziona al terzo posto. In coda, l'ipotesi di rivolgersi direttamente alle cancellerie degli uffici. Tale approvazione sui servizi forniti dall'Ordine è in completa coerenza con i dati emersi in occasione della ricerca nazionale del 2015 di Agenda Digitale Giustizia sul Processo Civile Telematico, in cui emergevano tassi di maggiore soddisfazione sui servizi erogati direttamente dai propri ordini di riferimento. Valori decisamente superiori a quei contesti in cui l'avvocato è lasciato solo di fronte al mercato o all'utilizzo di soluzioni gratuite.

Ma all'interno del mondo dei servizi a supporto dell'avvocato non si trova solo formazione e assistenza. Molto ha a che vedere anche con la più generale

gestione delle informazioni attraverso i portali web. Nello specifico, in sede di ricerca sono stati chiesti agli iscritti pareri e opinioni sulla sezione PCT del sito dell'Ordine degli Avvocati di Milano.

I rispondenti indicano il sito web dell'Ordine tra quei servizi da ripensare e migliorare, rispetto alla chiarezza contenutistica, e all'eshaustività dei contenuti proposti.

L'avvocato milanese sembra non accontentarsi più, in altre parole, della sola presenza dell'informazione all'interno del sito, ma chiede una maggiore attenzione all'esperienza dell'utente all'interno del portale: accessibilità dei contenuti, quindi, e chiarezza espositiva.

Questa tendenza rispecchia più in generale il trend odierno del cosiddetto service design, tendenza che punta al miglioramento nella realizzazione

Le 5 priorità di miglioramento del sito segnalate dagli iscritti

(in ordine di importanza)

1	Organizzazione dei contenuti
2	Aggiornamento del sito
3	Linee guida
4	Servizi e funzioni
5	Leggibilità

dei servizi mettendo al centro l'utente, immedesimandosi nei suoi processi cognitivi per comprendere al meglio le esigenze da soddisfare nell'iter di erogazione della richiesta.

In conclusione, dall'analisi dei dati è possibile riscontrare un generale riconoscimento delle attività di supporto agli iscritti messe a punto dall'Ordine. Tale riconoscimento rappresenta senza dubbio una conferma degli investimenti fatti per la fornitura diretta di servizi complementari.

I servizi dell'Ordine quindi non solo vengono riconosciuti, ma rappresentano il principale punto di riferimento, sia in termini di formazione che in termini di assistenza.

Il sito internet sottolinea invece la necessità di rivedere in ottica più comunicativa i suoi contenuti, e che tenga maggiormente in conto delle logiche di design dei servizi richieste oggi dagli utenti.

VI. Criticità e ambiti di miglioramento

La ricerca ha analizzato il peso percepito di una serie di criticità generalmente riconosciute all'interno della comunità professionale forense. È stato chiesto agli avvocati di Milano, per ciascun problema, di dare una valutazione circa l'intensità di tali criticità. In seconda battuta, è stato chiesto loro di individuare le priorità di intervento per definire un decalogo per il miglioramento del sistema.

A livello generale, le problematiche ritenute più critiche riguardano la disomogeneità delle prassi.

Disomogeneità che si articola in disomogeneità interna tra le cancellerie del singolo Ufficio Giudiziario e tra gli Uffici Giudiziari, dove il PCT è obbligatorio o consentito.

Inoltre, viene segnalata come fortemente critica la mancata estensione del PCT nei giudizi "semplici", in particolare quelli instaurati di fronte al Giudice di Pace, e nelle relazioni di servizio con l'Ufficio Notifiche Esecuzioni e Protesti. Dover modificare il proprio comportamento a seconda dell'Ufficio con il quale ci si interfaccia è percepito evidentemente come un aggravio di tempo e un'occasione mancata alla luce di un PCT obbligatorio in Tribunale e Corte d'Appello.

Altre criticità fortemente sentite afferiscono alla percezione di incertezza rispetto all'esito del proprio lavoro attraverso il Processo Telematico, tal-

volta dipendente dai limiti del sistema informatico, talaltra dalle conoscenze dei comportamenti degli Uffici Giudiziari.

Alla luce delle criticità espresse è stato possibile ricostruire il quadro delle priorità per gli avvocati di Milano, una sorta di decalogo di miglioramento della situazione attuale.

10° ELIMINAZIONE DELLE COPIE DI CORTESIA

Al decimo posto del decalogo degli interventi prioritari, gli intervistati pongono l'eliminazione delle copie di cortesia, fenomeno percepito come antitetico rispetto all'introduzione del PCT ed elemento che annulla i vantaggi dell'invio telematico.

Tale "prassi", sostanzialmente obbligatoria, è vissuta come un elemento che sarebbe da evitare, ma non il primo problema da risolvere. Ciò anche perché in certi casi la presenza del cartaceo è ritenuta una necessità per facilitare (o assicurare) la lettura degli atti, più o meno corposi, da parte del giudice.

9° DEFINIZIONE DI PRASSI OMOGENEE

Al nono posto gli avvocati di Milano mettono la richiesta di prassi omogenee: oggi l'avvocato deve informarsi su come funziona il PCT nell'Ufficio in cui deve operare, correndo il rischio concreto di avere sul territorio nazionale

de servizi e una giustizia a più velocità.

8° POTENZIAMENTO DEL RAPPORTO CON LE CANCELLERIE

Il potenziamento del rapporto con le cancellerie è l'ottavo intervento in

ordine di priorità per gli intervistati, questo al fine di ottenere certezze e immediatezza riguardo la risoluzione di eventuali situazioni di emergenza che si possono configurare nel lavoro quotidiano. In tal senso viene indicato come prerequisito l'aumento del livello di preparazione del personale di cancelleria, nonché la possibilità di mettersi in contatto con lo stesso in caso di bisogno, ad esempio in merito all'attività di deposito. Con il PCT, e paradossalmente attraverso la stessa disintermediazione caratteristica del telematico, ritornano fondamentali i punti di riferimento per l'utente che oggi, soprattutto nei grandi Uffici, ha ridotte interlocuzioni con il personale. Come emerge dai dati pubblicati da DGSIA a ottobre 2016, il tasso di deposito telematico di atti non obbligatoriamente telematici si aggirava su una media nazionale del 40% ed è probabilmente nell'ottica di una richiesta di piena informatizzazione delle attività che deve essere letta la richiesta degli Avvocati di Milano dell'estensione di obbligatorietà degli atti, che si posiziona al **settimo posto** della classifica. L'obiettivo perseguito è la completezza e l'immediatezza d'accesso al fascicolo processuale, abbandonando de-

7° ESTENSIONE DELL'OBBLIGO DI DEPOSITO TELEMATICO

digitali, che oggi è fonte di difficoltà processuali e relazionali con i giudici, i colleghi e le cancellerie. Un'estensione dell'obbligo per il quale anche ai giudici è chiesto di fare la loro parte con provvedimenti e verbalizzazioni, solo in seconda battuta da scansionare in cancelleria.

6° SEMPLIFICAZIONE OPERATIVA

semplificazione operativa, intesa come semplificazione delle modalità di deposito e del sistema in generale, con particolare riferimento ai tempi e alle garanzie tecnologiche del momento di deposito. L'obiettivo deve essere quello di coniugare la stabilità del sistema, la certificazione delle attività e la semplicità operativa. Il PCT non deve risultare semplice solo per gli addetti del settore più esperti di informatica, ma deve puntare alla usabilità da parte di tutti gli avvocati.

5° AUMENTO DELLA CAPIENZA DELLE BUSTE TELEMATICHE

intervistati è l'aumento della capienza

finitivamente il fascicolo ibrido, formato da atti e documenti sia cartacei che

A metà classifica troviamo **al sesto posto** la richiesta di

Un esempio di semplificazione richiesto e indicato come **quinta priorità** da parte degli

della cosiddetta busta telematica: il limite attuale di 30 Mb è legato a doppio filo con la scelta del legislatore del 2011 di utilizzare la PEC come veicolo degli atti telematici. Una scelta che da un lato ha permesso un'apertura al mercato ma dall'altra ha posto al centro del sistema processuale italiano uno strumento tecnologico non adottato in alcuna altra realtà giudiziaria internazionale.

4° RAZIONALIZZAZIONE DELLA NORMATIVA

In quarta posizione tra le priorità l'avvocato milanese indica la razionalizzazione della normativa: intervento che appena nel 2015 risultò la priorità assoluta all'esito della ricerca nazionale sul PCT di Agenda Digitale Giustizia. Di nuovo un indicatore che evidenzia la diversa maturità del Foro rispetto al resto d'Italia, frutto appunto di 10 anni di PCT a valore legale. Viene dunque chiesta una semplificazione, un testo unico del PCT, per dare a tutti i soggetti coinvolti nel processo le giuste garanzie e certezze andando verso una trasformazione delle logiche processuali in logiche PCT. Allo stato attuale di diffusione del telematico, secondo gli avvocati di Milano, è necessario ripensare al processo e rendere chiare e certe le norme processuali.

La terza priorità individuata dagli avvocati è il potenziamento dell'infrastruttura tecnologica, così da assicurare

3° POTENZIAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

simo le nuove possibilità di deposito e consultazione che sono rese disponibili grazie all'introduzione del sistema PCT e dei registri telematici.

La garanzia di continuità tecnologica è funzionale alla continuità operativa del processo. Il processo che ora è, con l'obbligatorietà del PCT, processo civile telematico. Vero, il comma 4 dell'art. 16-bis del dl 179/2012, introducendo l'obbligo del deposito telematico, stabilisce una norma di salvaguardia: "il Presidente del Tribunale può autorizzare il deposito [...] con modalità non telematiche quando i sistemi informatici del dominio giustizia non sono funzionanti e sussiste una indifferibile urgenza", ma è evidente come il lavoro quotidiano del Difensore debba essere garantito da un'infrastruttura tecnologica adeguata.

2° CERTEZZA DEL DEPOSITO

Questo potenziamento tecnologico può essere letto come articolazione tecnica del **secondo intervento**, in ordine di classifica, richiesto prioritariamente: assicurare la certezza del deposito.

Il riferimento è agli standard di performance e alla tempestività delle cancellerie, alla garanzia della correttezza

la piena continuità operativa e sfruttare al mas-

za dei depositi eliminando ogni rischio di eccezione processuale pretestuosa. L'accento è sugli aspetti organizzativi: l'avvocato milanese sottolinea così l'importanza di definire soluzioni pratiche che gli Uffici Giudiziari debbano mettere in campo per garantire livelli di servizio adeguati.

1° ADOZIONE DEL PCT PER TUTTO IL SISTEMA GIUDIZIARIO

Il **primo intervento** prioritario da impostare nell'immediato per gli avvocati di Milano è infine l'adozione del PCT per tutto il sistema giudiziario.

In coerenza con le criticità segnalate, in particolare, c'è un forte richiamo al portare a termine il percorso fatto, all'interno dei Tribunali e delle Corti, estendendo il PCT al Giudice di Pace e all'UNEP. La preoccupazione è quella di garantire la certezza e coerenza delle norme anche processuali, evitando di creare una pluralità di soluzioni e sistemi per i diversi processi.

Al contrario, il Legislatore ha previsto ad oggi strutture, logiche e norme diverse per il processo civile, amministrativo e contabile. Anche all'interno dello stesso processo civile è evidente l'esclusione del PCT dal Giudice di Pace che, anche per quanto riguarda le semplici comunicazioni e notifiche di cancelleria telematiche (come ad esempio presso gli Uffici del Giudice di Pace di Firenze e Palermo), ha richiesto un decreto autorizzativo da parte

della Direzione Generale dei Sistemi Informativi Automatizzati.

Gli avvocati milanesi in ogni caso percepiscono gli elementi vantaggiosi del PCT: trasparenza nell'azione del sistema giustizia, accessibilità delle informazioni, apertura al mercato nazionale e alcuni risparmi nella gestione di studio. Vantaggi che verrebbero massimizzati con la progressiva estensione del processo telematico a tutti gli atti, a tutti gli Uffici e a tutti i processi. L'Ordine rappresenta un punto di riferimento essenziale per il mantenimento e il futuro sviluppo del processo telematico, ad esempio attraverso un'azione di formazione e assistenza verso l'interno e una forte azione di lobby a livello nazionale. Questo perché il PCT deve molto all'esperienza milanese e su questa strada gli avvocati di Milano vogliono proseguire.

"Le priorità di intervento PCT degli Avvocati di Milano"

1	Adozione del Pct per tutto il sistema giudiziario
2	Certezza del deposito
3	Potenziamento dell'infrastruttura tecnologica
4	Razionalizzazione della normativa
5	Aumento della capienza delle buste telematiche
6	Semplificazione operativa
7	Esenzione dell'obbligo di deposito telematico
8	Potenziamento del rapporto con le cancellerie
9	Definizione di prassi omogenee
10	Eliminazione delle copie di cortesia

{ Conclusioni

L'analisi dei risultati della ricerca conferma la natura complessa del Processo Civile Telematico, caratterizzato dalla necessità di governare una molteplicità di soggetti e organizzazioni dotati ciascuno di una propria autonomia e in costante rapporto tra loro.

Come in ogni storia di innovazione, l'elemento tecnologico prevale: la tecnologia, da concepirsi non soltanto in termini strumentali, ma anche come generatrice di organizzazione, ha aperto il processo civile a nuove frontiere. E la storia di questi 10 anni a Milano lo dimostra.

L'implementazione del PCT ha avuto come suo effetto più visibile la disintermediazione nelle relazioni, aspetto che, nelle sue versioni più felici, si è declinato nell'acquisizione di maggiore autonomia da parte dell'avvocato e nell'abbattimento degli spazi e dei tempi della professione. Oggi è possibile depositare telematicamente un atto da qualsiasi postazione, in qualsiasi momento. D'altro canto, la disintermediazione ha un'altra faccia della medaglia: la complessità nell'individuazione degli interlocutori in caso di difficoltà, con l'incognita della figura professionale più adatta da individuar-

si volta per volta e della sua eventuale disponibilità. In altre parole, quando è meglio cercare risposte da un cancelliere, da un collega di studio, o da un help desk di assistenza tecnica sui sistemi? Quando eventuali problemi sono responsabilità dell'uno, dell'altro o dell'altro ancora?

L'impatto della tecnologia ha avuto anche risvolti sul piano infrastrutturale, croce e delizia del Processo Civile Telematico. Il Ministero della Giustizia vanta oggi una delle infrastrutture tecnologiche più all'avanguardia a livello globale in termini di sicurezza del riconoscimento degli accessi. Ma a che prezzo? In che misura questo aspetto viene riconosciuto dall'avvocato medio, e quanto invece la più evidente lentezza e instabilità dei sistemi va a inficiare la valutazione generale?

L'avvocatura milanese promuove a pieni voti le politiche di fornitura diretta dell'Ordine, apprezzando i software messi a disposizione.

D'altro canto, valuta come criticità il rapporto tra strumenti ministeriali e personale Amministrativo, sottolineando l'esigenza sempre più forte di un ricambio generazionale all'interno degli Uffici del Palazzo di Giustizia.

È presto detto: dietro le tecnologie ci sono le persone, ed è forse questo uno degli aspetti di maggior rilievo all'interno di questa ricerca. La valutazione dei sistemi è in gran parte il precipitato di una serie di percezioni che dipendono da più fattori spesso interconnessi fra loro. Fra questi, a mero titolo

esemplificativo, vi sono l'età anagrafica, il grado di competenze informatiche dichiarate e l'assetto organizzativo in cui si opera. Se si volesse riportare il ragionamento all'interno di un continuum, all'estremo positivo troveremmo il giovane avvocato esperto di informatica che collabora all'interno di uno studio mediamente strutturato, che vede nel PCT il naturale percorso di sviluppo del proprio lavoro, mentre all'estremo più infelice si collocherebbe l'avvocato a fine carriera, che ha un pessimo rapporto con le tecnologie, lavora in autonomia, e fatica a individuare i vantaggi derivanti da un cambio di strumenti e metodi di lavoro che fino ad allora avevano avuto una loro logica e coerenza nella cultura organizzativa della professione.

È probabilmente dalla presenza consapevole di questo doppio binario, termine scelto non a caso, che dovrebbero procedere le prossime politiche di innovazione in materia di Processo Civile Telematico: da un lato continuando a battere il sentiero degli interventi tecnologici e delle conseguenti implicazioni organizzative e normative, dall'altro intervenendo sui sistemi di competenze. In altre parole, il caso tipico in cui un avvocato non comprende se l'errore nel deposito telematico dipende da suoi strumenti o servizi o dal sistema ministeriale, pone una questione che riguarda non solo una migliore accessibilità del sistema, ma anche la necessità di ampliare il bagaglio di competenze professionali.

glio di competenze professionali.

I dati della ricerca non fanno altro che ribadire quanto appena affermato. Da un lato, gli iscritti chiedono massima diffusione dell'intervento telematico: nei confronti degli Uffici, estendendo gli obblighi di deposito, migliorando l'affidabilità e, quindi, la tenuta dei sistemi, e infine puntando a una maggiore uniformità di prassi e logiche, anche razionalizzando la normativa.

Dall'altro, gli iscritti lamentano i limiti relazionali generati dal PCT e dalla mancanza di interlocutori. Eppure, evidenziando questi aspetti, non fanno che mettere in luce la punta dell'iceberg di un fenomeno più ampio, che poggia le sue basi su una diffusa mancata cultura digitale di base, e su una carenza strutturale dei servizi ministeriali a supporto degli Uffici Giudiziari.

È da questa valutazione del percorso di innovazione in una chiave duale e complementare che gli avvocati di Milano vogliono ripartire, per proseguire nella loro vocazione naturale di precursori e innovatori della giustizia digitale italiana.





C.O. Gruppo S.r.l., spin-off dell'Università di Bologna, è una società di esperti, consulenti e ricercatori universitari che operano da 25 anni a fianco di amministrazioni pubbliche locali e nazionali, ordini professionali e imprese private, per supportarle in processi di innovazione, miglioramento delle performance e di servizi.

/ www.cograppo.it

/ facebook.com/cograppo



Agenda Digitale Giustizia è un'iniziativa promossa da operatori ed esperti del settore che hanno voluto, in maniera autonoma e volontaria, **avviare e promuovere dal 2012 un percorso di miglioramento dei servizi della giustizia attraverso l'innovazione e la digitalizzazione**. Indipendente e aperto, il movimento fa della condivisione la principale fonte di confronto e impulso per una reale coesione territoriale e prospettica sui temi della Giustizia. Da sempre **Agenda Digitale Giustizia** è sostenuta dall'**Ordine degli avvocati di Milano**.

/ www.agendadigitalegiustizia.it

/ facebook.com/AgendaDigitaleGiustizia



ORDINE DEGLI AVVOCATI DI MILANO

A 10 anni dall'avvio del Processo Civile Telematico a Milano, l'Ordine degli Avvocati ha ritenuto opportuno e necessario realizzare una ricerca, per fare il punto su quanto sinora realizzato e per proseguire nell'intento di supportare costantemente il lavoro degli Iscritti.

Il Quaderno raccoglie le principali evidenze della ricerca presentate in occasione del convegno del 14 dicembre 2016
“**Dieci anni di Processo Telematico: 2006-2016**”

La ricerca è stata realizzata in collaborazione con C.O. Gruppo Srl

/ Collana dei Quaderni dell'Ordine di Milano

1. “Giustizia senza processo? La funzione dell'Avvocatura” (XXXIII Congresso nazionale forense - Rimini, 6-8 ottobre 2016)
2. “I nostri primi 10 anni. L'attività del CPO dalla nascita ad oggi: obiettivi, risultati ed esperienze”
3. “Le 100 domande sul PCT”
4. “Il PCT a Milano - Analisi della soddisfazione degli iscritti all'Ordine degli Avvocati di Milano rispetto al PCT”

Tutti i Quaderni sono disponibili in formato digitale
sul sito dell'**Ordine degli Avvocati di Milano**

ORDINE DEGLI AVVOCATI DI MILANO

c/o Palazzo di Giustizia, via Freguglia 1 - 20122 Milano

Tel. 02 549292. 1 / Fax 02 54101447 - 02 55181003

www.ordineavvocatimilano.it / www.avvocatipermilano.it