

# Crisi della giustizia (civile). Problema *dentro* o *fuori* ?

Andrea Buti

E' in discussione in questi giorni il disegno di legge n. 1082 concernente "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*" che contiene norme in materia di mediazione e conciliazione: un'occasione per notare come il problema dell'inefficienza del nostro sistema giudiziario cominci ad essere affrontato dall'**esterno**.

Negli ultimi venti anni, infatti, si sono succedute diverse riforme (a partire dalla novella del '90) con l'intento di ridurre la durata dei processi, mentre nulla è mai stato fatto per evitare - ove possibile - che le liti finiscano in tribunale.

E' ovvio che l'ordinamento non potrà mai realmente agire sul momento patologico della lite, cioè evitare che nascano controversie, ma è certo che si possa intervenire per tentare di risolvere *extragiudizialmente* quelle dispute che lo consentono.

Discutere del numero dei magistrati, dei cancellieri ed in genere delle risorse umane, logistiche, tecnologiche e finanziarie a disposizione, senza minimamente considerare come incidere sul numero di controversie, sarebbe come fare un bilancio considerando solo le uscite e mai le entrate!

Ogni imprenditore o contabile, ma anche la classica serva che fa i conti della spesa, sa

bene che è assai difficile avere una buona gestione, se non si agisce contemporaneamente su ciò che si spende e su ciò che si guadagna. A questo punto il discorso si fa delicato: si potrebbe forse impedire ai cittadini di fare causa? In un certo senso sì, ma nel loro stesso interesse: un po' come una medicina cattiva che però fa bene. In effetti le lungaggini del processo civile vengono giustamente viste come una sorta di sostanziale diniego della tutela dei diritti dei cittadini: ma è vero che ogni controversia che finisce in tribunale ha bisogno di tale tutela? Cerchiamo di spiegare.

## **(Ab)uso del diritto.**

Innanzitutto si dovrebbe verificare se effettivamente gli avvocati, magari inconsapevolmente, diventino talvolta il mezzo concreto per porre in essere quello che gli psicologi esperti di conflitti definiscono conflitto non realistico. Questi si verifica quando non si sta solo tecnicamente discutendo degli aspetti giuridici di una questione di diritto, ma quando il processo diventa un modo per alimentare il conflitto. Ciò può accadere anche senza dolo: basta pensare che la controparte sia la fonte di tutti i problemi di un'altra per legittimare la proposizione di un giudizio o la semplice resistenza allo stesso. Pare pertinente allora

chiedersi, non solo quanti problemi di relazione finiscono in tribunale, ma anche se tale cura sia efficiente avuto riguardo al tipo di malattia.

**Diritti disponibili.** Ci sono controversie che non possono essere risolte stragiudizialmente (stato e capacità delle persone, tutela dei diritti assoluti etc). Per tali liti non c'è alternativa: solo un giudice può far conseguire l'effetto giuridico necessario alla parte istante. Ma per tutti gli altri giudizi (e chiunque può intuire che siano sicuramente un numero rilevante rispetto al totale) l'alternativa è possibile. Va da sé che solo per le liti del secondo tipo si potrebbe, ad esempio, tentare una conciliazione professionale o una mediazione in cui avvocati - formati non solo per difendere (in tali procedure nessuno giudica), ma anche per negoziare - possano contribuire al raggiungimento di un accordo vantaggioso per gli interessati.

Senza tale selezione, però, tutto finisce nello stesso intasato tribunale in cui, senza cura né attenzione, le liti delle due tipologie finiscono in unico congestionato ruolo. Un po' come fare un carico di lavatrice a 90° con tessuti resistenti e delicati insieme... si può ben immaginare che fine farà il bucato.

## Posta certificata O altro?

Andrea Buti

Con d.l. 185/2008 il Governo ha emanato una serie di disposizioni volte a migliorare il rapporto "informatico-telematico" fra cittadini, professionisti, imprese e p.a. nell'ottica della - talvolta vituperata - informatizzazione della pubblica amministrazione.

L'art. 16, comma 6 del decreto prevedeva che *"le imprese costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese"*.

Il successivo comma 7 innovava anche nel settore delle professioni prevedendo che *"i professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato comunicano ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge"*.

Ora è da notare che, con riferimento a tali indirizzi e-mail (PEC), sono da tempo sorte critiche relative al fatto che il sistema è frutto di una idea originale dell'ordinamento italiano (non esistono omologhi nel mondo o in Europa) che produce conseguenze negative in ordine alla certezza e conformità delle norme giuridiche da applicare ed anche con riferimento all'interoperabilità (cioè alla compatibilità con altri sistemi di posta elettronica diversi dalla PEC).

In sede di conversione, però, il legislatore è intervenuto aggiungendo il seguente inciso: *"o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali."*

Ciò, se per un verso allontana dalle facili critiche dovute alla limitatezza della PEC, forse ne apre altre per l'eccessiva genericità.

La norma in parola, infatti, non prevede null'altro in relazione a standard internazionali o protocolli: forse è un bene, forse è un male.

Il che non implica - almeno - che la direzione verso la quale sembra volersi incamminare il legislatore debba essere necessariamente errata.

Ulteriori informazioni ed un primo commento sono disponibili nel sito [www.tglex.com](http://www.tglex.com).

## Risorse umane Motivazione

Fulvio Zufolino - Mind Consulting s.r.l.

Il talento, la capacità e la motivazione del personale interno all'azienda sono dei beni di grande importanza per un imprenditore.

Questo è vero per tutto il personale, per i venditori, per gli impiegati, per i tecnici, per i dirigenti.

*"Sono le persone dietro ad un'azienda commerciale che determinano la misura del successo di cui essa godrà. Modificate la loro personalità in modo che siano più piacevoli ed attraenti per la clientela ed il commercio comincerà a prosperare"* (Napoleon Hill)

Philip Crosby, autore di "Quality without tears", indubbiamente uno dei principali consulenti nel campo della Qualità Totale, concorda con questo modo di vedere le cose: *"Non ho mai incontrato un dirigente di successo che non dicesse di essere orientato verso il personale"*.

Morale: il lavoro svolto per il miglioramento della produttività e delle prestazioni del personale, solamente a medio lungo termine genererà introiti.

Cominciare bene per finire ancora meglio, *"Un cattivo inizio predice una cattiva fine"* (Euripide)

In base al concetto di organizzazione orizzontale, un'azienda è come un processo che viene svolto passo per passo.

La prima funzione del processo è indubbiamente la Direzione Generale che determina la linea guida dell'intera azienda.

La seconda funzione è la gestione del personale, o meglio la **valorizzazione delle risorse**. Senza le persone, i piani rimangono sulla carta e se si hanno le persone sbagliate i piani vanno male. Successivamente seguono tutte le altre funzioni aziendali.

La Direzione Generale, che in genere include l'imprenditore stesso, potrebbe essere definita come la **sorgente e specchio** dell'intera azienda.

Attraverso le azioni della Direzione Generale l'azienda si espande o si contrae.

Diventa quindi importante analizzare in modo più approfondito le azioni che intraprendiamo, giorno per giorno, nei confronti del nostro personale. Occorre, quindi, porsi come *"Punto Sorgente"* per cambiare le cose ed ottenere quello su cui ci concentriamo.

## Privacy 2009 Semplificazioni?

Emanuela Nalli

Negli ultimi 6 mesi dello scorso anno si sono susseguenti diversi interventi in materia di trattamento dei dati personali.

Il 19 giugno 2008 il Garante ha emesso un provvedimento (Gazzetta Ufficiale 1° luglio 2008, n. 152) di semplificazione volto a favorire la diffusione di una informativa semplificata realmente comprensibile dagli interessati e non ridotta a lunghe e complesse elencazioni di termini giuridici con approccio burocratico. Nello stesso provvedimento è stato pure suggerito di non chiedere il consenso, se non quando sia effettivamente necessario.

Nello stesso mese il Governo ha emanato il decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 con cui è stato disposto (aggiungendo l'art. 34 bis), tra l'altro che *"per i soggetti che trattano soltanto dati personali non sensibili e l'unico dato sensibile e' costituito dallo stato di salute o malattia dei propri dipendenti senza indicazione della relativa diagnosi, l'obbligo di cui alla lettera g) del comma 1 e di cui al punto 19 dell'Allegato B e' sostituito dall'autocertificazione"*. La norma rinvia, inoltre, ad ulteriori provvedimenti per la semplificazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza che deve essere aggiornato ogni anno.

Il Garante, sulla base del riformato testo del codice, con provvedimento del 27.11.2008, ha individuato modalità semplificate per applicare le misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali da parte di coloro che:

a) *utilizzano dati personali non sensibili o che trattano come unici dati sensibili riferiti ai propri dipendenti e collaboratori anche a progetto quelli costituiti dallo stato di salute o malattia senza indicazione della relativa diagnosi, ovvero dall'adesione a organizzazioni sindacali o a carattere sindacale;*

b) *trattano dati personali unicamente per correnti finalità amministrative e contabili, in particolare presso liberi professionisti, artigiani e piccole e medie imprese (...)*

Il quadro risulta quindi notevolmente modificato e tra autocertificazione e modalità semplificate non è facile capire se effettivamente le cose siano state rese più semplici...

## Fragili testimoni Bambini e ricordi

**Emanuela Nalli**

Se la testimonianza del minore, dal punto di vista del diritto, ha lo stesso valore di quella resa dall'adulto, nella pratica pone maggiori problemi di valutazione, che spetta alle scienze psicologiche risolvere. Secondo recenti studi di psicologia infantile la scarsità dei ricordi nel periodo precedente ai tre anni e il loro rapido aumento dai quattro ai sei anni sarebbero strettamente legati allo sviluppo del linguaggio e delle capacità cognitive. Se, infatti, si prende in esame un campione di bambini fino a tre anni, solo quelli che al momento del fatto sono in grado di raccontare l'episodio, lo ricordano e possono ricordarlo a due anni di distanza; per gli altri il fatto di non poter organizzare l'esperienza in un racconto impedisce il formarsi del ricordo. Non si esclude, tuttavia, l'esistenza di una "memoria emotiva" già prima della maturazione del linguaggio, che registra sensazioni non ancora organizzate linguisticamente. Vi è poi, un problema di *source monitoring*: può accadere, infatti, che un bambino riporti come vissute esperienze che ha solo visto o sentito raccontare. Occorre, poi, sottolineare che la suggestione aumenta al diminuire dell'età del testimone: più il bambino è piccolo, più è facile condizionarlo con domande suggestive. Per di più, se l'adulto che lo interroga è dotato di particolare autorità, il minore tende ad assecondare le sue aspettative arrivando a narrare eventi mai accaduti, senza considerare il fatto che quanto più la narrazione è ripetuta, più stabile diventa il ricordo indotto.

Al fine di minimizzare il rischio di racconti falsi o inquinati, in diversi paesi sono stati creati codici di condotta su come raccogliere le dichiarazioni dei testimoni bambini. In Italia, la Carta di Noto, stilata nel 1996 da esperti di psicologia infantile, magistrati e avvocati, e aggiornata di recente nel Protocollo di Venezia, delinea i criteri cui dovrebbero attenersi gli esperti che trattino casi di abuso sessuale sui minori. Si tratta di suggerimenti diretti a garantire l'attendibilità dei risultati degli accertamenti tecnici e la genuinità delle dichiarazioni, assicurando al contempo la protezione psicologica del minore, nel rispetto dei principi costituzionali del giusto processo.

## Pratiche scorrette Operatori telefonici

**Antonio Sangiovanni**

Il Codacons lancia la denuncia e propone ricorso all'Antritrust: *"la politica commerciale di molti gestori telefonici costituirebbe una forma aggressiva ed invasiva di pubblicità."* Il ricorso all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sembra necessario in quanto il comportamento di questi soggetti integrerebbe il comportamento di *"pratiche commerciali sleali o scorrette"*. Il caso in questione riguarda un messaggio inviato dalla Tim a una signora che avrebbe fatto richiesta al proprio operatore di poter passare al gestore telefonico Wind: *"... le stiamo per inviare un sms che dovrà restituire al seguente numero ... digitando il tasto inoltra"*. Secondo l'associazione, il verbo utilizzato dal gestore telefonico *"dovrà"*, all'interno di uno dei messaggi definiti *"aggressivi"*, potrebbe indurre in errore un utente medio distratto, valutando come doveroso il comportamento che viene prescritto nel messaggio. Questa politica aggressiva del gestore telefonico che non vuole perdere il suo cliente sarebbe contraria alle normative dettate dalla Comunità europea a tutela della concorrenza, recepite da ultimo nel decreto legislativo n.146 del 2007, attuativo della direttiva comunitaria 2005/29/CE, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica alcune precedenti direttive sulla stessa materia. L'art. 20 dello stesso decreto, prescrivendo il divieto delle pratiche commerciali scorrette, definisce tali quelle *"contrarie alla diligenza professionale, false o idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico (...) del consumatore medio che essa raggiunge (...)"*. Il medesimo articolo, poi, rinviando ad articoli successivi per la descrizione di ogni singola fattispecie, qualifica scorrette e, dunque, vietate le pratiche commerciali *"ingannevoli"* (artt. 21 e 22), nonché quelle *"aggressive"*, vale a dire quelle pratiche che *"mediante molestie, coercizione (...) o indebito condizionamento, limitano o sono idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio (...)"* e, pertanto, lo inducono (o sono idonee ad indurlo) ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

## ADR e telefonia Contenzioso

**Saverio Giannella Pigni**

L'AGCOM, ha tra i suoi compiti fondamentali quello relativo alla tutela dell'utenza e dei consumatori, con riferimento ai servizi forniti dagli operatori di comunicazione elettronica.

Gli utenti che intendono agire in giudizio per violazione di un proprio diritto, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com della propria regione; in alternativa la conciliazione può avvenire presso la Camera di Commercio territorialmente competenti, gli organismi di conciliazione in materia di consumo ovvero gli organismi istituiti con accordi tra le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e gli operatori di comunicazioni elettroniche.

L'istanza di conciliazione può essere inoltrata alla Co.Re.Com mediante la compilazione del Formulario UG (presente sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)), corredata da fotocopia di un documento d'identità.

Dal momento della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione i termini per agire in giudizio sono sospesi, e riprendono a decorrere dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento, che è pari a trenta giorni dalla data della proposizione dell'istanza.

Decorso il predetto termine le parti sono libere di adire l'Autorità giudiziaria, anche se la procedura conciliativa non si è ancora conclusa.

Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione costituente titolo esecutivo, in cui si prende atto dell'accordo. Se, viceversa, in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su parte dei punti controversi, le parti congiuntamente, o anche il solo utente possono chiedere all'Autorità di definire la controversia. Tale richiesta può essere accolta solo in caso di conclusione della procedura conciliativa, sempre che però non siano decorsi più di sei mesi dalla data della relativa conclusione. L'istanza (Formulario GU14) con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione delle controversie deve essere inoltrata alla direzione tutela dei consumatori che provvederà a fissare apposita udienza per la discussione della controversia, da definire entro 90 giorni.

## Il Centro Formazione e informazione

Il Centro è accreditato come ente di formazione presso la Regione Marche (con decreto n. 20/FSE-06 del 22.1.2007) e presso Fondo Professioni. Quest'ultimo è un Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua negli studi professionali e nelle aziende collegate, riconosciuto dal Ministero del Lavoro con decreto 408/03 del 29 dicembre 2003. Fondoprofessioni promuove e finanzia piani/progetti formativi aziendali, territoriali, settoriali ed individuali, finalizzati al consolidamento e allo sviluppo delle competenze delle/dei lavoratrici/lavoratori, per rispondere in maniera adeguata alle esigenze formative degli studi forensi (fonte [www.fondoprofessionisti.it](http://www.fondoprofessionisti.it)). Lo studio committente contribuisce con il costo del lavoro, senza sopportare - normalmente - altre spese.

La struttura è nata dall'idea di rispondere alle esigenze dei professionisti, dell'impresa, ma anche della pubblica amministrazione, fornendo strumenti per innovare e migliorare, direttamente o indirettamente, la gestione delle conoscenze in settori contigui che spaziano da quello legale a quello tecnico, supportando le risorse umane ed ottimizzando quelle economiche. Le peculiarità dell'*information society* suggeriscono competenze specifiche in aree ristrette, al fine di individuare prontamente l'informazione rilevante, trasferire capacità, elaborare e costruire Soluzioni efficienti per nuove abilità. In un mondo in continua e rapida evoluzione - come insegna Darwin - la specie che sopravvive non è quella più forte, ma quella che si adegua più rapidamente ai cambiamenti. Il capitale intellettuale è, oggi, uno dei principali fattori di sviluppo nell'economia moderna. Per questo il Centro progetta, coordina ed organizza Percorsi Formativi, contraddistinti da un approccio pragmatico, garantito da una didattica non solo teorica, ma anche e soprattutto pratica, calata nelle stesse realtà in cui le capacità acquisite potranno essere prontamente impiegate.

Il Centro opera in regime di convenzione con l'Università degli Studi di Camerino: gli articoli e le segnalazioni presenti in questa rivista, sono il frutto della collaborazione svolta con laureati presso la stessa Università coinvolti nel progetto FiXO ("Formazione e Innovazione per l'Occupazione"). Si tratta di un programma nazionale promosso e sostenuto dalla Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e realizzato con collaborazione di ItaliaLavoro.

Ulteriori materiali, articoli, filmati e cruciverba didattici sono disponibili all'indirizzo [www.tglex.com](http://www.tglex.com)

Per collaborazioni, informazioni o pubblicità su questa rivista è possibile inviare un messaggio email all'indirizzo [info@serviziprofessionali.org](mailto:info@serviziprofessionali.org)

## Diritto elettronico

- dematerializzazione
- documento informatico
- email e posta elettronica certificata
- e-government
- firme elettroniche
- privacy

## Gestione conflitti

- adr
- comunicazione
- conciliazione
- mediazione
- negoziazione

### Eventi

**10 aprile 2009, ore 15:00-18:00**

*"Gestione delle controversie societarie. Negoziazione, conciliazione e arbitrato".*

Sede Confindustria Ancona  
Via Roberto Bianchi - zona Ind.le Baraccola

Prenotazioni da inviare tramite e-mail all'indirizzo [dott.tolomeo@tiscali.it](mailto:dott.tolomeo@tiscali.it) o tramite telefax al n. 0737.636121 entro e non oltre il 03 aprile 2009  
Info su [www.tglex.com](http://www.tglex.com)

Rivista bimestrale di informazione curata e di proprietà del Centro Servizi Professionali s.r.l. iscritta al n. 1 del Registro delle pubblicazioni periodiche del Tribunale di Camerino con provvedimento del 11.10.2006.  
Iscritta al R.O.C. al n. 17891  
Direttore Responsabile Desy D'Addario  
P.IVA 01533820435  
[www.serviziprofessionali.org](http://www.serviziprofessionali.org)  
Tel. 0737636309 - Fax 0737630395  
Via Pallotta, 15 - 62032 Camerino (MC)