

IL PROCESSO TELEMATICO

Dott.ssa Monia Rotilio

Specialista in Diritto Amministrativo e Scienza dell'Amministrazione

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO UNO	5
GIUSTIZIA CIVILE ON LINE: RIFLESSI ED IMPLICAZIONI ORGANIZZATIVE.	5
1 L'«e-gouvernement», vettore di cambiamento.	5
2 Realtà ed aspirazioni del PCT.	9
3 Mutamento delle metodologie.....	13
4 Il nuovo quadro della struttura organizzativa.....	16
5 L'impatto organizzativo sulle cancellerie.....	19
6 L'organizzazione del lavoro del magistrato.....	24
7 I flussi giudiziari.	33
CAPITOLO DUE	35
STRUTTURA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO	35
1 Definizione del Processo Civile Telematico	35
2 Obiettivi da raggiungere	37
3 L'evoluzione normativa.....	38
4 Il progetto di realizzazione - la divisione in fasi.....	40
5 Come funziona il processo civile telematico	43
6 Gli strumenti del PCT	44
7 L'architettura del PCT	50
8 Le azioni del PCT	52
8.1 L'invio dell'atto	52
8.2 L'invio del biglietto di Cancelleria	58
8.3 Consultazione web di informazioni e di atti	61
8.4 La Consolle del Magistrato	63
CAPITOLO TRE	65
IL PROGETTO POLIS E LA SUA EVOLUZIONE	65
1 Il nuovo paradigma della consultazione.	65
2 L'evoluzione della consultazione: da PolisWeb al Processo Telematico	67
3 Approfondimenti sull'interoperabilità e gli strumenti per i soggetti esterni	68
4 L'esperienza dello sportello polifunzionale presso il Tribunale di Bari.....	71
5 Riservatezza e sicurezza	72
CONCLUSIONI	77
BIBLIOGRAFIA	80
DOCUMENTAZIONE TECNICA	83
NORMATIVA PROCESSO TELEMATICO	83
ALTRA NORMATIVA	83

INTRODUZIONE

E' noto che le cosiddette nuove tecnologie (informatica e telematica) hanno portato, nell'ambito degli apparati organizzativi dello Stato, ad una riprogettazione sia degli stessi assetti organizzativi interni sia delle relazioni tra l'organizzazione ed i suoi diversi interlocutori.

La disciplina normativa e regolamentare, che ha trovato origine sin dagli anni novanta fino ad intensificarsi nel 2000 sulla informazione ed informatizzazione della pubblica amministrazione, ha segnato un passaggio importante nel faticoso processo di modernizzazione degli apparati pubblici in Italia. Si è passati infatti da un sistema "chiuso" ad un'amministrazione più aperta verso le esigenze della collettività valorizzando il diritto dei cittadini ad essere "informati" sull'azione dei poteri pubblici. Il fine è quello di erogare prestazioni di elevata qualità che siano orientate ai bisogni dei cittadini – utenti; massima snellezza operativa; meccanismi di controllo sui risultati tanto più efficaci quanto poco invasivi e formalistici.

Le nuove tecnologie quindi comportano un ripensamento del modo di concepire il lavoro d'ufficio ed una nuova concezione del rapporto cittadino – pubblica amministrazione. L'informatica consente di *bypassare* il contatto con l'intermediario umano all'interno dell'ufficio, sempre pericoloso e proprio perché umano soggetto all'arbitrio e all'interesse.

L'informazione deve essere organizzata in modo che sia possibile una ricerca rapida ed efficace: è stato evidenziato a questo proposito che l'utilizzo dei mezzi informatici ..."non rappresenta soltanto una semplificazione nel trattamento delle informazioni raccolte, ma avvia una vera e propria trasformazione qualitativa degli effetti derivanti dalla raccolta delle informazioni".¹

Le tecnologie digitali sono una rilevante risorsa per l'efficienza e la produttività della pubblica amministrazione: esse creano una partecipazione della comunità alla "rete" generando così un' intelligenza collettiva, in quanto permette alle persone di amalgamare le loro forze intellettuali.

Tale è l'interesse e l'importanza del discorso intrapreso, che presso il Ministero per l'innovazione e le tecnologie è stato realizzato un libro bianco riguardante la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale e dove si evidenzia che nulla osta a realizzare la tanto auspicata "scomparsa della carta", dato che il quadro

¹ S. RODOTÀ, *ELABORATORI ELETTRONICI E CONTROLLO SOCIALE*, BOLOGNA, 1973, IN ENCICLOPEDIA GIURIDICA TRECCANI, PAG.3

normativo alla base dei processi amministrativi totalmente digitali è completo; le tecnologie digitali sono adeguate, occorre sensibilizzare e formare il personale coinvolto: un'amministrazione "*full digital*" è possibile.

Il sistema "giustizia", fino all'introduzione del *processo civile telematico* (PCT), ha utilizzato tutte le sue risorse per gestire la carta, la realizzazione del PCT, agendo sulla sostituzione della documentazione cartacea e degli sportelli con la documentazione ed i portali telematici, ha inteso progressivamente facilitare le relazioni tra i tribunali, i cittadini, gli avvocati, gli enti economici e le istituzioni.

L'analisi sarà quindi rivolta ad un nuovo modo di concepire l'azione giustizia ed a nuovi modelli organizzativi all'interno dell'apparato stesso al fine di garantire l'efficienza e l'affidabilità dei servizi.

Il PCT, intervenendo direttamente sulle modalità di lavoro dei giudici, degli avvocati, dei cancellieri, degli ufficiali giudiziari induce modificazioni sugli assetti organizzativi dei tribunali facilitando la gestione degli stessi e dei processi giudiziari in una prospettiva di maggiore efficacia e tempestività.

Riprendere in mano il governo del sistema giustizia tradizionalmente caratterizzato da inefficienza, lentezza, ambiguità, scarsa trasparenza, estraneità, isolamento ed irresponsabilità, significa introdurre un sistema di gestione della giustizia, che nella sua accezione più ampia, può essere considerato a tutti gli effetti vettore di cambiamento, reinterpretando le procedure ed i processi interni all'amministrazione.

Il fine è quello di creare un "modello ideale" di processo, inteso come un servizio che **l'azienda giustizia** rende alla collettività, concretizzando da ultimo quel principio costituzionale del **giusto processo** (art.111 Costituzione) sempre decantato ma mai riempito di contenuti effettivi.

CAPITOLO UNO

GIUSTIZIA CIVILE ON LINE: RIFLESSI ED IMPLICAZIONI ORGANIZZATIVE.

1 L'«e-gouvernement», vettore di cambiamento.

Tutte le organizzazioni conosciute, in particolare quelle produttive, sono state stimolate al cambiamento dall'informatica e dalla telematica, queste scienze hanno determinato un ripensamento sia dei rapporti organizzativi interni che nei sistemi di relazione tra le organizzazioni stesse ed i propri interlocutori.

L'utilizzo ottimale delle tecnologie informatiche e telematiche, nell'ambito del "sistema giustizia", costituisce un importante vettore di cambiamento all'interno delle relazioni organizzative tra i diversi attori del processo, relazioni caratterizzate, fino ad ora, da lentezza, ambiguità e scarsa trasparenza.

Per individuare la reale portata del progetto del PCT è necessario inquadrare il fenomeno in una triplice dimensione: tecnologica, organizzativa e giuridica.

Al di là degli obiettivi tecnici connessi alla dimensione tecnologica del processo civile telematico, esistono altri aspetti più significativi che conducono, nella realizzazione del PCT, a cambiamenti e risultati di più ampio respiro in quanto portano ad una trasformazione radicale della attuale situazione organizzativa, in modo da poter quantificare i vantaggi attesi ed i costi relativi.¹

Tutto ciò si evidenzia, *in primis*, dalla lettura delle norme legislative: dalla *ratio legis* si evince come i nuovi mezzi informatici e telematici siano finalizzati ad agevolare in termini di rapidità e risparmio di energie materiali e personali, la funzionalità del sistema processuale in molte fasi. L'utilizzo dell'informatica, nell'applicazione del diritto, mira " a rendere più efficiente, più snella e più rapida la macchina della giustizia"² senza dimenticare che l'informatizzazione non è un fine ma uno strumento tecnologico al servizio del diritto.

In questa prospettiva di carattere organizzativo, uno dei problemi più gravi da affrontare sarà sicuramente la formazione del personale delle cancellerie: per il

¹ ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, COMITATO DI PROGETTO, CONVEGNO UNITARIO DEI LABORATORI, ROMA, MAGGIO 2004.

² G.RIEM, A.SIROTTI GAUDENZI, LA GIUSTIZIA TELEMATICA E LA PROCEDURA INFORMATIZZATA, MAGGIOLI, PAG.39

funzionamento del sistema del “processo telematico” le risorse umane devono essere adeguatamente preparate. Non è sicuramente un discorso univoco, perché anche gli altri attori del sistema, avvocati e magistrati, dovranno essere capaci di utilizzare gli strumenti informatici e aggiornarsi. Il PCT consentirà agli avvocati di consultare telematicamente il fascicolo di cancelleria, di depositare memorie e documenti senza doversi recare presso l’ufficio giudiziario, di avvalersi delle nuove tecnologie per notificare gli atti alle controparti, nonché di accedere alle banche dati dei singoli uffici giudiziari per la consultazione delle sentenze: la sfida culturale che si trovano di fronte gli avvocati è quella di saper adattare i propri metodi lavorativi alle nuove tecnologie, magari sopportando qualche piccolo sacrificio iniziale.

Fondamentale in questo senso è partire dalla riorganizzazione dei servizi di cancelleria: non si può, infatti, pensare che la semplice informatizzazione sia sinonimo di un aumento dell’efficienza.

Il sistema giudiziario, fino ad ora, poco ha cambiato e poco ha usufruito delle nuove tecnologie se non per gestire le attività interne di archiviazione e classificazione della documentazione cartacea: il sistema utilizza tuttora gran parte delle sue risorse per gestire la “carta”.³ Il pieno utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche rappresenta un importante vettore di cambiamento perché consente di modificare e facilitare le relazioni tra il tribunale ed i cittadini, gli avvocati, gli enti economici e le istituzioni.

Il PCT può essere considerato vettore di cambiamento perché consente di riprendere in mano il governo del sistema giustizia che a fronte di evidenti inefficienze non ha saputo trovare gli strumenti per un vero cambiamento. Il PCT interviene direttamente sulle modalità di lavoro dei giudici, degli avvocati, dei cancellieri, degli ufficiali giudiziari inducendo modificazioni sugli assetti organizzativi che possano facilitare la disponibilità di informazioni gestionali tempestivi ed affidabili, recuperando così efficienza, efficacia e tempestività.

Il sistema del PCT si prefigge di fornire un aiuto concreto per governare un inverosimile quantità di procedimenti civili, pendenti davanti ai tribunali italiani.

Per realizzare tale forma di assistenza, il progetto si articola su due ordini di interventi:

- Eliminazione, o riduzione significativa, degli interventi degli operatori per lo svolgimento di attività in qualche modo collegate al processo, sostituendoli con

³ ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, COMITATO DI PROGETTO, CONVEGNO UNITARIO DEI LABORATORI, ROMA, MAGGIO 2004.

operazioni automatizzate: vi sono molte attività che non sfuggono ad una radicale semplificazione realizzativa come atti, ricorsi e provvedimenti con un alto tasso di ripetitività;

- La predisposizione di un' articolata struttura di supporto, per il compimento di operazioni, atti, più o meno complessi, che per loro natura non sono delegabili ad una acefala meccanicità, nei quali non può in alcun modo essere limitata la libertà di espressione e di personalizzazione.

Per tale motivo si è scelto un approccio sistemico volto ad assumere una metodologia di ricerca, programmazione e sperimentazione rispettosa delle condizioni culturali e operative di partenza.

Si è scelto quindi un percorso di progettazione che preveda:

- gruppi di progettazione delle soluzioni informatiche e telematiche composti da esperti interni ed esterni in differenti discipline;
- coinvolgimento formale e sostanziale nella fase di progettazione dei principali utenti del sistema giustizia civile;
- ruolo guida nella progettazione e successiva sperimentazione affidato ai giudici ed avvocati;
- verifica delle soluzioni progettuali e sperimentazione diffusa su più tribunali locali.

Nella misura in cui ciò è stato possibile, sin dalla fase della progettazione sono stati coinvolti quelli che saranno gli utilizzatori da un lato ed i fruitori dall'altro del PCT, ovvero i giudici, i cancellieri, gli avvocati.⁴

Definire il PCT come “vettore di cambiamento” equivale ad attribuire all'innovazione tecnologica un valore aggiunto che non si può semplicemente ridurre ad una questione informatica, bensì informativa.⁵ Un sistema informatico è una collezione di apparati capaci solo di ripetere. Un sistema informativo pone al centro l'uomo e la persona, inseriti in un << processo di *business*>> e poggia le proprie fondamenta sulla correlazione tra “informazione” e “decisione” e tra “informazione” e “controllo”.

Di fatto la realizzazione del progetto implica una revisione degli assetti organizzativi e gestionali, un razionale impiego di tecnologie proprie dell'informatica e

⁴ ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, COMITATO DI PROGETTO, CONVEGNO UNITARIO DEI LABORATORI, ROMA, MAGGIO 2004.

⁵ D. MAIO E D. MALTONI, *LA DIMENSIONE TECNOLOGICA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: ARCHITETTURA E SCENARI APPLICATIVI* A CURA DI ZAN S., IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, BOLOGNA, IL MULINO, 2004, PP.141 SS.

della telematica, in modo da offrire supporto ai vari attori coinvolti al fine di perseguire obiettivi di trasparenza, efficienza ed efficacia.

L'efficienza è una questione organizzativa e, per definizione, indica il rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse impiegate per ottenere quei risultati, rapporto che nel caso della giustizia italiana è insoddisfacente.

La struttura di cui si compone il PCT porta con sé un innegabile valore aggiunto costituito dalle persone, che nella dimensione tecnologica del PCT "...sono un misto di quello che sanno e che sanno fare e rappresentano, nella loro forma astratta di competenze e capacità professionali, un <<immobilizzo immateriale>> da valorizzare e accrescere attraverso formazione e riqualificazione".⁶

Ciò che conta non è la quantità di risorse, bensì il loro utilizzo ed il modo in cui sono organizzate: la questione dell'efficienza non è prettamente aziendalistica e riguarda solo le imprese orientate al profitto, ma è il problema centrale di qualsiasi organizzazione che deve gestire al meglio le scarse risorse disponibili per ottenere il massimo dei risultati.⁷

L'inevitabile processo di modernizzazione tecnologica rappresenta un'occasione epocale per un radicale ripensamento degli assetti organizzativi che induca innovazione e modernizzazione.

⁶D. MAIO E D. MALTONI, *LA DIMENSIONE TECNOLOGICA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: ARCHITETTURA E SCENARI APPLICATIVI* A CURA DI ZAN S., IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, CIT., PAG.143

⁷S. ZAN, *EFFICIENZA, TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE*, A CURA DI S. ZAN, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE... CIT.*, PP.163 SS.

2 Realtà ed aspirazioni del PCT.

Per comprendere come è mutata la logica del sistema, è necessario individuare alcuni momenti fondamentali che riproducono la storia dell'ingresso delle tecnologie informatiche nel "mondo giustizia".

All'inizio, il mutamento riguarda solo qualche giudice e cancelliere, successivamente il processo di innovazione tecnologica si estende ai tribunali, chiamando in causa le relazioni con l'avvocatura, interagendo, verso l'interno con gli esperti delle tecnologie del sistema (DGSIA e CISIA) e verso l'esterno con i fornitori di *hardware* e *software*.

Inizialmente gli attori del sistema sono coinvolti in processi tra loro slegati in cui si utilizzano sistemi informatici per la videoscrittura o applicazioni fai da te.

Nel nuovo sistema integrato tutti gli uffici sono potenzialmente in grado di dialogare e scambiarsi contenuti informativi attraverso un gestore centrale, attraverso il quale l'integrazione del sistema si eleva ancor più consentendo l'accesso all'utente esterno.

Il processo telematico è una rappresentazione che ci racconta fatti e prassi del nostro paese, in quanto l'innovazione tecnologica comporta analisi dei processi, astrazione e andamento. L'analisi evidenzia il sistema come è; l'astrazione parla del sistema come sembra; l'andamento ci dice se quel sistema funziona oppure no, se gli orchestrali suonano all'unisono e quindi se lo Stato funziona.⁸

Il sistema può funzionare solo se al suo interno l'amministrazione esercita i poteri relativi:

- a. al controllo della qualità;
- b. acquisizione e mantenimento del <<*know – how*>>;
- c. indipendenza logica del fornitore;
- d. apertura verso altre espansioni.

Per quanto riguarda il primo aspetto si deve evidenziare che i cittadini, prima ancora delle istituzioni, ricercano qualità nella filiera di un prodotto o servizio, in quanto la qualità trasmette l'idea dell'esistenza di un controllo sia a priori che a posteriori.

⁸ D. MAIO E D. MALTONI, *LA DIMENSIONE TECNOLOGICA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: ARCHITETTURA E SCENARI APPLICATIVI* A CURA DI S. ZAN, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, CIT., PP. 143 SS.

Altrettanto importante è l'acquisizione e il mantenimento del <<know – how>>, il sapere ed il sapere come fare e, quindi, la “riusabilità” delle competenze.

Per avere una filiera giustizia che faccia sistema, è necessario che il PCT abbia e mantenga l'interoperabilità con tutti gli altri sistemi della pubblica amministrazione, relazionando con tutte le basi dati, ad esempio, degli ordini professionali, delle camere di commercio o di altri ministeri.

L'indipendenza logica dal fornitore è un obiettivo da perseguire e raggiungere al fine di proporsi, in un mercato concorrenziale, come fornitore. Questo favorisce l'apertura verso altre espansioni, in modo da adottare formalismi e linguaggi aperti oltre che standard.

Il quadro attuale del sistema giustizia presenta uno squilibrio tra input (cause iscritte) e output (sentenze o altro provvedimento definitorio del giudice): la questione di fondo è quella di riequilibrare questo rapporto.

Da un lato, sarebbe auspicabile creare un sistema alternativo al contenzioso che possa abbassare il tasso di litigiosità, dall'altro fronte, che maggiormente interessa questa analisi, si tratta di aumentare la “capacità produttiva” del sistema che è questione organizzativa, di organizzazione del lavoro e degli uffici.⁹

Affinché le riforme possano essere efficaci ed avere una buona possibilità di successo è necessario che esse siano coerenti con le logiche di azione organizzativa del sistema stesso, piuttosto che promanare da schemi astratti, velleitari ed ideologici.

Per ricostruire il sistema concreto di azione è, prioritariamente, indispensabile, dunque, analizzarne le caratteristiche strutturali e le relative caratteristiche comportamentali. Tutto ciò che il tribunale trasforma dopo la fase di iscrizione e di assegnazione al giudice è sempre connesso al ruolo di un giudice: la somma dei ruoli dei singoli giudici esaurisce le transazioni con il “parco clienti”¹⁰; quindi i giudici costituiscono l'unità organizzativa di base dalla quale partire per comprendere il funzionamento dell'intero sistema.

Il giudice, rispetto alle altre istanze del sistema ha un forte grado di autonomia e di indipendenza, egli, per precetto costituzionale, è sottoposto soltanto alla legge: unità organizzativa di base che decide come procedere senza alcuna interferenza esterna, una unità è caratterizzata da bassa interdipendenza, perché il suo agire non è influenzato da ciò che le altre unità organizzative fanno.

⁹ S. ZAN, *IL SISTEMA ORGANIZZATIVO DELLA GIUSTIZIA CIVILE IN ITALIA: CARATTERISTICHE E PROSPETTIVE QUADERNI DI GIUSTIZIA E ORGANIZZAZIONE* PENDRAGON, BOLOGNA, 1/2006, PP.17 SS.

¹⁰ S. ZAN, *IL SISTEMA ORGANIZZATIVO DELLA GIUSTIZIA CIVILE IN ITALIA: CARATTERISTICHE E PROSPETTIVE CIT.*, PP.17 SS.

Sotto questa prospettiva non si può considerare la legge (sostanziale e procedurale: “la legge è uguale per tutti”), come tecnologia di integrazione, perché la stessa causa può essere trattata in modo diverso (procedura) e decisa (sostanza) in modo diverso a seconda del giudice cui è attribuita.

La prassi attraverso alcuni indicatori ci indica tutto ciò:

- la presenza di due gradi di giudizio;
- la funzione nomofilattica della Corte di Cassazione;
- l’esperienza diretta di tutti gli operatori del diritto;
- la magistratura associata in collaborazione con l’avvocatura ha manifestato

l’esigenza di assumere, in alcune realtà territoriali, prassi comportamentali negoziate.

Per gli studiosi di organizzazione la prassi, come *quantum* di illegalità necessario, è una realtà empirica inoppugnabile che nasconde una pluralità di dinamiche organizzative di rilievo, perché rappresenta il *quantum* di violazione della norma necessario e sufficiente a consentire il funzionamento di una qualunque organizzazione.

La prassi non sempre ha una connotazione negativa, ma è una strategia di adattamento che consente all’organizzazione di adattarsi alle mutevoli contingenze ambientali che la norma fatica a seguire e a codificare in tempo reale.

L’interdipendenza tra l’unità organizzativa-giudice ed il personale delle cancellerie pur esistendo, non mette in discussione l’autonomia del giudice stesso.

La gestione diretta delle dispute (il processo) vive in un sistema organizzativo “servente” rappresentato dalle cancellerie, dai tribunali, dai distretti, dal Ministero, classicamente burocratico e quindi rigido, come tutti gli apparati amministrativi pubblici.

Il sistema giustizia, nei fatti, si presenta come un sistema a “legame prevalentemente debole”: il criterio di differenziazione dei giudici è dato dal parco clienti (ruolo), per il resto del personale è dato dalla fase o dalla funzione (e questo determina una miriade di micro unità organizzative tra loro separate); irrilevante definizione dei risultati attesi; prevalenza della cultura della prassi e dell’adempimento piuttosto che del risultato; assenza di organizzazione del lavoro sulla base di dati oggettivi e misurabili.

Dall’osservazione della prassi si evincono le principali caratteristiche dei sistemi, come quello giustizia, a legame debole:

- il localismo;
- l’autodeterminazione;

- difficoltà nella razionale allocazione delle risorse.

Il sistema organizzativo caratterizzato da una pluralità di unità organizzative autonome ed indipendenti manifesterà tante prassi comportamentali quante sono le unità organizzative: non esistono *standard* di prestazioni (come può accadere nelle filiali territoriali di una grande impresa).

Nei sistemi a legame debole, ruolo centrale assume l'autodeterminazione dei singoli, cioè la scelta individuale di come concepire il proprio compito e la propria funzione e di come interpretarli ed è cosa ben diversa rispetto ad una comune e convergente definizione di come andrebbero concepiti e definiti.

I sistemi a legame debole rappresentano meccanismi irrazionali di allocazione delle risorse: non vi è coordinamento orizzontale né a livello locale né a livello centrale, ma ciascuna filiera di produzione agisce in totale isolamento rispetto alle altre.

Le attuali dimensioni organizzative del processo civile ci mostrano un quadro tayloristico dello stesso indispensabile punto di partenza per cogliere le reali prospettive future del nuovo processo civile telematico. Il processo civile consiste sostanzialmente in un susseguirsi di eventi che nel tempo portano ad una decisione risolutiva del conflitto.¹¹

Allo stato attuale il processo civile si configura come un complesso processo organizzativo volto a far avere al giudice tutte le informazioni necessarie ad assumere una decisione giusta, si possono individuare due grandi fasi:

- la fase della raccolta-certificazione delle informazioni;
- la fase della decisione vera e propria.

Da questa osservazione empirica si potrebbe estrapolare un criterio di differenziazione e specializzazione che ancora non opera nei tribunali italiani: quello per fase, avere cioè giudici specializzati nella raccolta accumulazione delle informazioni e giudici specializzati nell'assunzione della decisione finale e nella redazione delle sentenze, portando ad un aumento della produttività.

La fisicità-materialità, la sequenzialità delle operazioni necessarie a far avere a chi di dovere le informazioni fondamentali per decidere spezzetta il processo in una serie interminabile di micro operazioni, comportando costi elevati di manipolazione della carta e coinvolgendo numerose persone in attività di scarso rilievo.

¹¹ S. ZAN, CARTA, PENNA E CALAMAIO (OVVERO, DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO DEI TRIBUNALI A SEGUITO DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO) PROGETTO D' ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, FONDAZIONE ALMA MATER, 2003.

Senza l'introduzione a sistema del nuovo PCT, poco cambia: possono cambiare "penna e calamaio"¹² ma rimane la carta che resta l'unico veicolo certo di trasmissione delle informazioni con tutte le conseguenze negative da un punto di vista organizzativo che questo comporta.

In estrema sintesi, si può dire che gli avvocati scrivono e leggono (gli atti delle controparti), i giudici leggono, ascoltano e decidono, i cancellieri registrano e comunicano. Il criterio di specializzazione di questo sistema organizzativo è quello di uno spezzettamento spazio temporale del "processo" (organizzativo e civile) con una netta distinzione tra chi scrive, chi legge, chi decide, chi comunica.

I compiti sono divisi a seconda della funzione svolta ed allora ciascuno presidia la propria singola funzione (deresponsabilizzazione dei singoli operatori) e nessuno presidia il risultato finale, l'output.

Occorre cambiare modello organizzativo alle sue radici e cioè proprio nei criteri e nelle modalità di divisione del lavoro. Questa operazione è facilitata dalle potenzialità delle nuove tecnologie ma è anche condizione imprescindibile affinché le nuove tecnologie possano essere vettore di cambiamento e strumento fondamentale della riduzione della durata dei processi.

Il processo telematico deve diventare un modo di razionalizzare le attività di tutti noi che viviamo un'organizzazione che non ha più i presupposti per funzionare, quando si è passati da una situazione in cui i diritti reali sono stati soppiantati dai diritti obbligazionari.

Per organizzare bisogna conoscere. E' necessario organizzare e conoscere: conoscere l'ufficio per avere un ritorno come servizio all'esterno; informatizzare e riorganizzare.¹³

3 Mutamento delle metodologie.

La globalizzazione comporta il venir meno dell'idea del diritto come razionalizzazione preventiva e compositiva degli interessi sottesi al traffico degli affari e alle istanze di tutela: il modello weberiano di un diritto statale capace di definire, nel

¹² S. ZAN, *CARTA, PENNA E CALAMAIO (OVVERO, DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO DEI TRIBUNALI A SEGUITO DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO)* PROGETTO D' ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, FONDAZIONE ALMA MATER, 2003.

¹³ S. BRESCIA, *IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO. IL TRIBUNALE DI BERGAMO FORO PILOTA*, ATTI AL CONVEGNO, BERGAMO, NOVEMBRE 2001.

presente, le misure per ogni futuro comportamento economico risulta lontano dalla pratica degli affari, dalla concorrenza dei sistemi normativi, dalla moltiplicazione internazionale delle fonti, dalla necessità di censire interessi nuovi che guardano alla norma contrattuale come veicolo per la loro precaria composizione.¹⁴

La legge conosce un declino lento ed inesorabile, non riconducibile al solo declino della sovranità statale ma alla diversa articolazione delle istituzioni della giuridicità.

Da più tempo si sottolinea la nuova centralità dell'istituzione giudiziaria, in quanto luogo di raccordo tra generale e particolare, tra istanze della società civile e risposte del sistema normativo: la società civile chiama l'istituzione giudiziaria, nell'era della globalizzazione, ad un'opera di adeguamento della norma alla natura contingente dei diritti in conflitto.

Il diritto giudiziario è diritto al presente ed i giudici tendono a farsi organo di una società integrata a livello internazionale.

In tale mutato contesto, il processo telematico deve porsi come strumento di adeguamento dell'istituzione giudiziaria ai mutamenti ed alle istanze sociali: gli uffici giudiziari dovrebbero divenire luoghi di produzione del diritto ad alta evidenza ed efficienza sociale in quanto capaci di esplicitare il farsi incessante degli orientamenti e "disorientamenti".

Alla nuova centralità riconosciuta all'attività dell'interprete deve corrispondere un processo informativo per il processo telematico capace di assicurare sistematicità allo sforzo interpretativo reso quotidianamente dagli attori sociali.

Nel nuovo approccio metodologico, il ruolo demandato alle tecnologie non è solamente tecnico, di strumento fisico al servizio dell'organizzazione, ma rappresenta un veicolo capace di proporre nuove *routine* lavorative, capaci di interagire con gli assetti istituzionali dati dall'organizzazione.

Il processo telematico realizza un profondo mutamento non solo di logica, ma di struttura architeturale, in quanto la produzione degli attori esterni al sistema informativo è destinata ad essere inglobata, assimilata e trattata al pari della produzione interna. Alla dimensione fisica esterno-interno si sostituisce la relazione cooperativa (*net-working*) propria della dimensione telematica.

Il processo civile telematico assolve alla diversa funzione di procedere ad una rappresentazione cognitiva del processo per informazioni qualificate, in quanto assume

¹⁴ P. LICCARDO, *IDENTITÀ E CONTINGENZA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, A CURA DI S. ZAN, IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, CIT., PP.31 SS.

la soggettività scritturale degli attori sociali del processo a requisito ontologico della sua operatività.

Emerge, in tal modo, un sistema decisionale complesso, non riconducibile alla facile anagrafica degli attori processuali, ma alla estesa soggettività degli attori sociali interessati dal dipanarsi concreto del processo. Una parte delle decisioni implicate da ogni singola fase dovrà essere assolta dal sistema informativo, in quanto la verifica concreta del rispetto degli elementi essenziali di rappresentazione del contenzioso (anagrafica delle parti, esatta individuazione dell'ufficio destinatario, assolvimento del contributo unificato), potrà essere effettuata in automatico dal sistema, rimandando all'organizzazione la sola gestione degli errori e delle incoerenze, con indubbio beneficio delle attività decisionali apicali e devoluzione al loro sostegno delle risorse amministrative oggi disperse in una serie di attività a basso profilo decisionale.¹⁵

Per assicurare la funzionalità del processo è necessario agire sulle caratteristiche del sistema a legame debole.

Tre sono le principali linee d'azione:

- Decentramento dei compiti e delle funzioni dal livello nazionale a quello periferico: ai livelli periferici spetta la gestione ordinaria *in toto* con la disponibilità *in toto* delle risorse e la disponibilità dei risultati ottenuti. Ai livelli centrali spettano compiti di orientamento strategico, di programmazione generale, di controllo, di intervento per eccezione, di autogoverno e non di autogestione.

- Una articolazione strutturale orientata al risultato, superando l'attuale struttura funzionale classicamente divisionale. L'unità organizzativa di base deve diventare l'ufficio per il processo che, attraverso un insieme di professionalità che operano insieme al giudice, gestisce, dall'assegnazione alla registrazione della sentenza, tutte le attività interne e di relazione connesse allo svolgimento del processo stesso.

- Una piena e totale diffusione dell'informatizzazione, prevedendo in tempi rapidi che l'utilizzo delle tecnologie telematiche diventi obbligatorio per tutti gli operatori del settore.¹⁶

Il sistema giudiziario italiano è rimasto impermeabile all'ondata di *new public management* che ha caratterizzato tutte le amministrazioni pubbliche nazionali ed

¹⁵ P. LICCARDO E V. BASOLI, *DAL SEMPLICE SCAMBIO DI ATTI AD UN CONTRADDITTORIO PIÙ FUNZIONALE. GONVERNO CRONOLOGICO DEGLI ATTI E COERENZA DEL PROCESSO*, IN DIRITTO E GIUSTIZIA, PROCESO CIVILE TELEMATICO, GIUFFRÈ, MILANO, 2004, PP.28 SS.

¹⁶ S. ZAN, *IL SISTEMA ORGANIZZATIVO DELLA GIUSTIZIA CIVILE IN ITALIA: CARATTERISTICHE E PROSPETTIVE* CIT. PP.17 SS.

internazionali, introducendo metodologie manageriali pensate e ripensate per essere coerenti con la dimensione pubblica di questi sistemi organizzativi.

Non una meccanicistica imitazione dei modelli privatistici ma un lungo processo di riflessione e sperimentazione mirato a dotare la pubblica amministrazione di strumenti e metodologie di pianificazione e controllo volte a garantire maggiore efficienza e maggiore trasparenza all'azione pubblica nel suo complesso.

Tutte le analisi organizzative dei tribunali hanno messo in luce una carenza generalizzata di *management* e di utilizzo sistematico di metodologie di gestione, tanto a livello di singolo giudice che della sezione, del tribunale, ma anche del ministero.

L'adozione delle nuove metodologie di gestione è facilmente importabile nell'ambito del sistema giudiziario, basterebbe, su un primo versante, una particolare attenzione all'analisi sistematica dei dati e del monitoraggio dei flussi giudiziari, assumendo valenze diverse a seconda dei livelli (ministero, tribunali, sezioni, singoli giudici) ed assumendo valore per ciascuno di essi di *case management*.

Un secondo aspetto attiene alla messa a punto di metodologie di programmazione, pianificazione e organizzazione del lavoro, anche in questo caso differenziate per livello.

Un terzo piano attiene, infine, a metodologie sistematiche di confronto volte a garantire maggiore trasparenza e maggiore integrazione tra attori e livelli diversi, che resteranno diversi, ma la cui azione incide direttamente o indirettamente sul risultato finale.

Il nuovo modello organizzativo dovrebbe prevedere gli "uffici della giustizia civile", trasformazione del vecchio modello "giudici-cancellerie".

4 Il nuovo quadro della struttura organizzativa.

Implementare il processo civile telematico significa: eliminare la carta; dematerializzare la gestione delle informazioni relazionali; superare le cancellerie.

L'ufficio della giustizia civile, che dovrebbe produrre questa implementazione, è l'unità organizzativa di base dei tribunali che presidia in toto ed in proprio un certo numero di cause (dall'assegnazione al giudice fino alla registrazione della sentenza) governando direttamente tutte le informazioni: documentali, relazionali, volitive.

Questa nuova struttura organizzativa è supportata da principi cardine imprescindibili per la sua realizzazione:

- sostituzione attività;
- diversa organizzazione del personale;
- programmazione ruolo e cause;
- riconfigurazione della oralità;
- *just in time* delle operations.¹⁷

Il tradizionale modello organizzativo che vede una netta distinzione funzionale tra giudice e cancellerie viene sostituito da una nuova unità organizzativa (l'ufficio della giustizia civile) che ricomprende al suo interno tutte le funzioni necessarie al "processamento" di ogni singola causa. Da una logica di tipo funzionalista (creo unità organizzative distinte sulla base delle funzioni svolte) si passa ad una logica di tipo divisionale (creo unità organizzative distinte mettendo insieme tutti coloro che sono necessari a raggiungere il risultato).

Ci saranno tanti uffici della giustizia quanti sono i giudici di ciascun tribunale. Ciascun ufficio della giustizia è composto da un giudice e da uno o più collaboratori di normale (media) cultura informatica, ed esperti di diritto e procedura civile che assistono il giudice nel merito del processo (programmazione e preparazione delle udienze, verbali, testimoni, comunicazioni a terzi). Gli assistenti del giudice saranno ex cancellieri, uditori, tirocinanti.

L'ufficio non solo riceve gli atti e li "registra" (ovviamente in via telematica) ma li **legge** prima dell'udienza. L'udienza, se puramente notarile (180) è il momento in cui l'ufficio liquida velocemente una pratica che ha già esaminato, oppure è il momento in cui un giudice informato sulla causa può dare maggiore spazio ed efficacia all'oralità. L'udienza si chiude con la decisione del giudice e con il contemporaneo ed automatico "scarico" della stessa.

L'ufficio è responsabile del risultato ed il giudice che arriva in sostituzione (temporanea o permanente di un collega) non si trova, come avviene ora, una pila di fascicoli bensì dei professionisti che conoscono direttamente il ruolo dell'ufficio, le relative cause, lo stato di avanzamento.

Il giudice è responsabile a tutti gli effetti dell'ufficio e del lavoro dei suoi assistenti secondo modalità di lavoro che può organizzarsi come crede. Scompare la

¹⁷ S. ZAN, *COME CAMBIANO I TRIBUNALI DALLA STRUTTURA AI MODELLI DI LAVORO. DAL DUALISMO GIUDICE-CANCELLIERE ALL'UFFICIO DELLA GIUSTIZIA*, IN DIRITTO E GIUSTIZIA CIT., PP.7 SS.

catena gerarchica dei cancellieri (parallela all'attuale organizzazione degli uffici dei giudici che strutturalmente impedisce il mutuo adattamento) e gli ex cancellieri riscoprono il valore di quello che avevano studiato piuttosto che la burocratica manipolazione delle carte. I giovani (tirocinanti ed uditori) imparano cos'è un "processo in azione" nella sua complessità sistemica e relazionale piuttosto che nella sua astrattezza accademica. Il giudice si libera di una quantità infinita di operazioni elementari a basso valore aggiunto e si dedica allo *jus dicere*.¹⁸

Alcuni *staff* centrali del tribunale, governati e coordinati da apposito manager (e non dal vecchio, glorioso e simbolico presidente), supportano gli uffici del giudice per quanto riguarda sistema informativo e gestione del personale "amministrativo".

E' evidente che il modello descritto rappresenta un "tipo puro" di organizzazione che deve essere verificato ed approfondito su più dimensioni. Il livello di specializzazione richiesta ai magistrati (e di conseguenza ai futuri uffici della giustizia civile), il livello necessario di omogeneità nei comportamenti gestionali e di servizio, le diverse tipologie di rito, il personale effettivamente disponibile, rappresentano variabili che si dovranno indagare per costruire "tipi" possibili di uffici della giustizia civile.¹⁹

La lentezza che finora ha caratterizzato il processo civile è una condizione che porta a trascurare la dimensione temporale degli interessi reali delle parti: il cambiamento tecnologico che si vuole realizzare con il PCT inciderà sul sistema di produzione di saperi, conoscenze, informazioni e consentirà, alla lunga, la produzione di un maggior numero di sentenze per unità di tempo.

Se cambierà il sistema di produzione delle conoscenze e dei saperi è inevitabile che le soluzioni organizzative capaci di svilupparne al massimo le potenzialità devono essere il frutto di scelte consapevoli di chi è chiamato a governare l'intero sistema giudiziario, pena un notevole spreco di risorse.

¹⁸ S. ZAN, *COME CAMBIANO I TRIBUNALI DALLA STRUTTURA AI MODELLI DI LAVORO. DAL DUALISMO GIUDICE-CANCELLIERE ALL'UFFICIO DELLA GIUSTIZIA*, IN DIRITTO E GIUSTIZIA CIT., PP.7 SS.

¹⁹ S. ZAN, *CARTA, PENNA E CALAMAIO (OVVERO, DEL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO DEI TRIBUNALI A SEGUITO DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO)* PROGETTO D'ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, FONDAZIONE ALMA MATER, 2003.

5 L'impatto organizzativo sulle cancellerie.

Il sistema del PCT si prefigge di fornire un aiuto concreto per governare una inverosimile quantità di procedimenti civili, pendenti davanti ai tribunali italiani, ciascuno dei quali è composto da un insieme eterogeneo di atti e di attività posti in essere dal giudice, dalle parti e dai loro patrocinatori, dai cancellieri, dagli ufficiali giudiziari, dai consulenti tecnici e via elencando.

Il progetto si articola su due ordini di interventi:

- eliminazione, o riduzione in misura significativa, degli interventi degli operatori per lo svolgimento di attività in vario modo collegate al processo – con particolare riferimento a quelli di carattere ripetitivo o per i quali il valore aggiunto dell'intervento umano è sostanzialmente irrilevante – sostituendoli, in tutti i casi possibili, con operazioni automatizzate. È qui palese il richiamo a molte delle attività che sono svolte dal personale delle cancellerie, dagli ufficiali giudiziari, dagli impiegati di alcuni uffici finanziari (uffici del registro, delle entrate, del territorio), ma non sfuggono, ad una radicale semplificazione realizzativa, anche talune attività degli avvocati e dei magistrati (atti, ricorsi e provvedimenti con alto tasso di ripetitività);

- la predisposizione di una articolata struttura di supporto, per il compimento di operazioni o di atti, più o meno complessi, che per la loro natura, il loro substrato culturale e professionale, la rilevanza processuale, la opzionabilità del contenuto, non sono delegabili ad una acefala meccanicità. Ci si riferisce, in particolare, agli atti del processo in senso proprio – citazioni, ricorsi, memorie, verbali di udienza, provvedimenti, alcune attività del cancelliere e dell'ufficiale giudiziario - nei quali non può in alcun modo essere limitata la libertà di espressione e di personalizzazione.

La prima fase della sperimentazione rappresenta una prima vera applicazione processuale, giuridicamente validata e legittimata a tutti gli effetti, e non, come il termine “sperimentazione” potrebbe lasciare supporre, una teorica esercitazione di laboratorio.²⁰

Alla prima fase di sperimentazione sono immediatamente interessati, gli avvocati e le cancellerie, mentre i magistrati sono coinvolti solo indirettamente, in quanto gli strumenti tecnici di supporto alla redazione dei provvedimenti, alla gestione delle

²⁰ L. LOMBARDO, *LE ATTIVITÀ DELLA CANCELLERIA*, GIUGNO 2004, *PROGETTO DI ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO* A CURA DI S.ZAN, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA* CIT. PP.17 SS.

udienze, alla fissazione delle date di rinvio ed altro sono affidati alla seconda fase di realizzazione del progetto.

E' opportuno chiarire quali siano i ruoli che, con il nuovo sistema, saranno attribuiti agli attori principali del processo civile (magistrati, cancellieri, avvocati) e procedere ad una attendibile individuazione dei comportamenti ai quali ciascuno di essi dovrà conformarsi, con la ovvia riserva che - proprio per la natura sperimentale dell'operazione - le necessarie od opportune variazioni potranno essere suggerite e introdotte in corso d'opera.

È, tuttavia, inevitabile che la nuova struttura tecnologica, la riorganizzazione degli uffici, la diversa definizione dei ruoli e delle attribuzioni ed un conseguente inedito sistema di lavoro, richiedano, per produrre gli effetti per i quali sono stati apprestati, il riposizionamento dei vari attori sulla scena del processo.

Da questa operazione tutti gli attori trarranno qualche beneficio anche se - specialmente nelle fasi iniziali di applicazione - saranno onerati da qualche aggravio nello svolgimento delle proprie attività professionali.

Un bilancio obiettivo - oneri/benefici - si potrà stilare solo dopo l'introduzione di tutte le fasi del sistema e sarà uno dei riferimenti per lo studio di eventuali correttivi.

È evidente che il fine ultimo del Processo Civile Telematico - che è quello di fare in modo che il sistema giustizia fornisca al cittadino un prodotto (decisione) accettabile e in tempi ragionevoli - potrà essere più agevolmente conseguito se ognuno dei compartecipi sarà convinto di trarre, dall'utilizzo delle nuove metodologie operative, un - sia pure modesto - beneficio personale

I benefici avvertiti da ciascuno degli interessati non saranno necessariamente omogenei, essendo rappresentati da una varietà di fattori: risparmio di tempo, qualificazione professionale, gratificazione nello svolgimento del lavoro, riduzione della fatica fisica, apprezzamento degli altri attori per il contributo di esperienze e di capacità apportato nella realizzazione del progetto.

I cancellieri sono quella categoria di attori del processo che, per le sua centralità funzionale ed organizzativa, è stata per prima investita dalle nuove tecnologie ed ha già attivamente partecipato, nel corso di molti anni, al loro sviluppo, sperimentazione e affinamento e che è destinata a svolgere, nel futuro, un ruolo indispensabile per il successo della riforma.

Accanto alle tradizionali funzioni di documentazione, certificazione, custodia e informazione - che saranno comunque svolte, ma con modalità in gran parte diverse da

quelle abituali – i cancellieri dovranno farsi carico di compiti di organizzazione e di controllo del sistema, di formazione degli altri utilizzatori e di partecipazione alla gestione di ogni fase del processo.

Molta strada è già stata percorsa ed i più attenti (o più anziani) si sono resi conto di quanto il loro modo di lavorare sia già cambiato.²¹

Alcune innovazioni tecnologiche-informative sono già state acquisite e saranno inglobate nel nuovo sistema, costituendone una sorta di base di partenza.

Il progetto del Processo Civile Telematico ingloba gran parte delle realizzazioni sin qui conseguite e sperimentate, utilizzandone le funzionalità, sia pure con qualche rilevante modifica. Questa precisazione si riferisce, in particolare, ai sistemi SIC e PolisWeb.

Stante la estrema complessità del progetto, il programma di lavoro è stato suddiviso in due fasi, la prima delle quali è già stata completata e positivamente collaudata in sede tecnica.

La prima parte del progetto è destinata a supportare, soprattutto, l'attività degli avvocati e delle cancellerie.

La seconda fase, programmata per il mese di gennaio 2005, prevede, nei suoi tratti essenziali:

- il completo aggiornamento del sistema PolisWeb, per consentire: l'utilizzazione del sistema sull'intero territorio nazionale; la consultazione da parte degli avvocati, direttamente da studio, degli atti dei procedimenti nei quali sono costituiti (anche in sedi diverse da quelle nella quali operano abitualmente), di estrarne copia semplice, di ordinarne - telematicamente - copie autentiche, di predisporre, in parte, i verbali di udienza, ecc.;

- la realizzazione di un supporto tecnico per la redazione dei provvedimenti da parte del giudice (consolle del magistrato) e l'organizzazione della sua attività (agenda del magistrato);

- la gestione dei procedimenti, mediante la possibilità di interrogare il sistema su una miriade di eventi (statistiche gestionali), per la migliore organizzazione non solo dell'attività del singolo magistrato, ma dell'intero ufficio giudiziario.

²¹ M. DI FONZO, *UN'OCCASIONE PER I TRIBUNALI: RIPENSARE LA LORO ORGANIZZAZIONE. LE NUOVE TECNOLOGIE RICHIEDONO UN CAMBIAMENTO CULTURALE. IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, IN DIRITTO E GIUSTIZIA, MILANO, GIUFFRÈ, 2004, PP. 22 SS.

La prima parte del progetto è sottoposta a sperimentazione in sette tribunali (sedi pilota), scelti con il criterio rappresentativo della grandezza (grandi, medi e piccoli) e della territorialità (distribuzione su tutto il territorio nazionale).

Questi tribunali sono già stati in parte attrezzati, con la installazione, presso i vari C.E.D., delle apparecchiature necessarie per il funzionamento dei gestori locali; l'acquisizione di apparati di scannerizzazione; la attivazione di punti di accesso per gli avvocati; la predisposizione (a cura dell'Amministrazione) di un prototipo sperimentale di redattore degli atti degli avvocati e si attende la fornitura di altri apparati necessari (stampanti e PC).

Contemporaneamente, è stata predisposta, presso il Ministero, la struttura tecnica del gestore centrale dell'accesso. Dalla sperimentazione si attendono rilievi e suggerimenti, per migliorare la funzionalità del prodotto, ma le attività svolte nel corso della stessa non saranno, come detto, prove di laboratorio fini a se stesse, in quanto gli atti compiuti utilizzando il nuovo sistema avranno piena validità a tutti gli effetti.²²

Il nuovo processo civile telematico potrà essere utilizzato sia per la prosecuzione dei procedimenti già in corso, sia per la instaurazione di nuovi procedimenti.

I tribunali sede di sperimentazione sono quelli di: Bari (grande), Bergamo (medio), Bologna (grande), Catania (grande), Genova (grande), Lamezia Terme (piccolo), Padova (medio).

Per i procedimenti iscritti a ruolo dopo la introduzione del processo civile telematico è sempre necessario richiamare l'attenzione:

- a) sulla natura squisitamente **sperimentale** delle attività che saranno svolte nel corso della sperimentazione;
- b) sulla piena validità, a tutti gli effetti, delle attività processuali compiute utilizzando il nuovo sistema.

Alla verifica sul campo, nella quale saranno coinvolti magistrati, cancellieri e avvocati che operano nelle sedi pilota, alcune delle soluzioni maturate in laboratorio, potranno subire correzioni e rettifiche, anche rilevanti.

È questa la condizione nella quale il sistema può manifestare, nella sua compiutezza, tutte le capacità di gestione automatica e di efficace supporto nella realizzazione della attività processuali è l'utilizzazione del PCT da entrambe (o da tutte) le parti in causa.

²² L. LOMBARDO, *LE ATTIVITÀ DELLA CANCELLERIA*, PROGETTO DI ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, A CURA DI ZAN S., IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*. CIT.

Già dalla prima fase attuativa, che sarà oggetto di immediata sperimentazione, si potranno apprezzare la filosofia che ha presieduto alla progettazione e la funzionalità del prodotto. Una filosofia che non persegue una mera robotizzazione del lavoro; una realizzazione ricca di contenuti ed effetti anche culturali: l'affrancamento degli operatori (avvocati, cancellieri, magistrati) da una miriade di azioni ripetitive, consente loro di dedicare il tempo, così recuperato, allo svolgimento di attività più qualificate e gratificanti.

In attesa del completamento del progetto si evidenziano, per sommi capi, quali sono, già oggi le funzionalità del sistema, quando tutte le parti se ne avvalgono, con particolare riferimento all'attività delle cancellerie:

- iscrizione a ruolo e formazione del fascicolo informatico completamente automatizzata, con esclusione del verbale di udienza, per il quale si provvederà in sede di realizzazione della seconda fase del progetto;

- formazione del fascicolo cartaceo completamente automatizzata;

- eliminazione degli errori derivanti da imprecisioni nella indicazione delle anagrafiche delle parti; tutte le anagrafiche degli avvocati e delle altre persone ammesse alla utilizzazione del sistema (ivi compresi i numeri di codice fiscale) sono costantemente aggiornati dal gestore locale e dal gestore centrale. I consigli dell'ordine degli avvocati ed il Consiglio Nazionale Forense sono tenuti a comunicare, tempestivamente, una dettagliata serie di informazioni e le eventuali variazioni delle stesse; gli uffici giudiziari sono tenuti ad analoghe comunicazioni per quanto attiene agli iscritti all'Albo dei consulenti del giudice (artt. 15 e 16 delle Regole Tecnico-Operative, in corso di approvazione);

- comunicazioni (alle parti ed ai consulenti) completamente automatizzate ed eseguite in tempo reale;

- aggiornamento automatico di quasi tutti gli eventi del SIC;

- collegamento diretto ai singoli fascicoli da parte degli avvocati e dei magistrati, con visione degli atti e possibilità di estrarne copia semplice;

- possibilità di richiedere copie autentiche degli atti per via telematica;

L'informatizzazione dei servizi di cancelleria è stata l'inizio del processo telematico.

L'approfondimento dell'analisi dei flussi procedurali è stato il mezzo attraverso cui si è presa consapevolezza degli elementi di disorganizzazione della macchina

giudiziaria e della necessità di ricorrere a professionalità specifiche per scrivere le nuove regole organizzative.

L'impatto fra queste e le norme è stato il lievito che ha fatto crescere l'idea del processo telematico: un mezzo per abbattere i tempi di "attraversamento", per razionalizzare i compiti degli attori del processo e incidere sempre più, in prospettiva, sulle "strozzature"; un progetto, in definitiva, unitario e complesso in cui si vuole giungere ad incidere sui tempi complessivi del processo attraverso il governo di questo e dell'ufficio giudiziario, in genere.

L'informatica consente, infatti, di organizzare la cancelleria in funzione dei flussi procedurali e non secondo le tipologie di attività.

Inoltre, qualunque organizzazione, pur disciplinata in maniera mirabile, non offre risultati adeguati se non è governata. La migliore disciplina processuale, applicata senza il governo dell'ufficio, darebbe risultati incoerenti e meramente legati alla responsabilità degli attori del processo.²³

Per questo occorre passare da un utilizzo delle risorse, basato su fattori empirici, ad un impiego ragionato e razionale delle stesse e, per questa ragione, occorre avere strumenti di "misurazione" più sofisticati degli attuali che consentano di acquisire maggiori informazioni confrontabili fra di loro. Da questa esigenza nasce la classificazione del processo per oggetti predefiniti e per eventi e lo sviluppo dato alla progettazione di strumenti informatici per la rilevazione dei dati e la loro elaborazione.

6 L'organizzazione del lavoro del magistrato.

Pensare e definire nell'ambito della realizzazione del sistema informativo per il Processo Civile Telematico, un ambiente di lavoro per il magistrato prevalentemente fondato su tecnologie digitali, invece che sul mondo cartaceo, significa muovere il baricentro di un sistema organizzato fino ad ora sullo spostamento fisico dei fascicoli e sulla tangibilità dei testi e dei documenti.²⁴

Ci si propone di mettere in risalto, dopo una prima analisi sulle prassi e strumenti di gestione del lavoro del giudice, alcune ipotesi di funzionalità che una consolle

²³ L. LOMBARDO, *LE ATTIVITÀ DELLA CANCELLERIA*, PROGETTO DI ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, A CURA DI ZAN S., IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*. CIT.

²⁴ V. BASOLI, *STRUMENTI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO DEL MAGISTRATO*, A CURA DI ZAN S. IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*, CIT. PP. 259 SS.

informatica dovrebbe potergli offrire: oggetti e delle funzionalità che si dovranno, in prima battuta prevedere.

Vale la pena comunque ricordare il principio che sta alla base del processo civile telematico, ovvero che i dati sono imputati una volta ed una volta sola e sono messi a disposizione dei diversi attori che dovranno con essi interagire.

Le proposte fatte rappresentano una “prima” formalizzazione delle necessità strumentali di un magistrato. Da questo punto di vista si è ritenuto utile formalizzare, strutturare e diffondere primi schemi di riferimento, per raccogliere e sistematizzare quanto mai reso fruibile a tutti gli attori parte in causa.

Una prima formalizzazione che si spera possa essere d’aiuto per approfondimenti, riflessioni, correzioni, aggiunte.

Si fa riferimento, ovviamente, a ruolo del giudice e c.p.c. invariato rispetto a quanto oggi previsto.

La natura del problema è il lavoro del giudice ed i suoi strumenti, schematizzando, il giudice deve svolgere due tipologie d’attività con due ottiche diverse:

- deve “guidare” la causa lungo l’iter previsto dal c.p.c. verificando la correttezza formale degli atti ad esso legati, concedendo rinvii, acquisendo prove, richiedendo CTU, tentando di conciliare, dando scadenze, fissando date di udienza, ecc..
- deve decidere in corso di causa ed alla fine della causa (con un sentenza).

Le due ottiche diverse sono:

- il singolo procedimento;
- l’intero ruolo del giudice;

Quello che normalmente si vede, nel bene e nel male dell’azione del giudice, sta proprio nella pratica e insieme di regole che ogni magistrato utilizza per combinare ed organizzare le diverse attività connesse al contenzioso da lui seguito per ogni singolo procedimento, nell’ambito di un ruolo che di procedimenti ne prevede, nella migliore delle ipotesi 400 ma che normalmente, nel caso delle cause di cognizione ordinaria, raramente sono meno di 1000.

In queste attività il giudice è sostanzialmente solo senza alcun supporto neppure di tipo segretariale non avendo le cancellerie la capacità ed il ruolo di poter assistere il giudice nell’organizzare il proprio lavoro.

Gli strumenti di lavoro del giudice ed il tipo di organizzazione adottata variano molto da giudice a giudice, anche se in estrema sintesi si tratta di:

- un’agenda;

- una serie di appunti strutturati o meno sulla causa.

L'agenda del magistrato nel 90% è di tipo cartaceo e serve per allocare le udienze in tempi e modi definiti dalle regole d'organizzazione del lavoro che si è dato il magistrato stesso. In genere tali regole riguardano:

- l'allocazione delle udienze nel corso della settimana distinguendo tra tipologie di udienze ovvero tipo di impegno richiesto al giudice, tempo necessario per singolo procedimento, grado di riservatezza e flessibilità oraria necessaria;
- l'allocazione delle diverse fasi processuali. Alcuni giudici ad esempio tendono a comprimere in tempi brevi tutte le fasi connesse all'acquisizione delle prove diluendo nel tempo le altre fasi, in primis l'udienza p.c.. Quest'ultima in particolar modo viene temporalmente gestita in funzione del numero di sentenze che ogni giudice ritiene di dover – poter produrre settimanalmente.

Va da sè la semplice osservazione che ogni variazione nell'agenda del magistrato ha sempre un alto impatto per una pluralità d'attori coinvolti o coinvolgibili (avvocati, parti, testimoni, CTU, cancellieri, altri giudici, GOT, ecc.).

Gli appunti del magistrato rispondono all'esigenza più o meno sentita, più o meno utilizzata, di evidenziare passaggi, analisi, domande del giudice connessi ad ogni singolo procedimento e funzionali alla gestione della causa nel corso del suo evolversi o alla/e decisioni in merito.²⁵

Questi appunti possono essere brevissime annotazioni in codice riportanti lo stato d'avanzamento, poste sul retro della fascetta della causa, oppure veri e propri promemoria strutturati sull'oggetto e svolgimento della causa. Anche in questo caso la maggior parte dei giudici registra le annotazioni solo su supporto cartaceo.

La strategia utilizzata dai giudici in merito agli appunti è strettamente legata alla strategia seguita su come gestire una causa. Si è constatato che alcuni giudici studiano bene la causa una volta sola, in sede di sentenza, altri studiano la documentazione connessa al procedimento tutte le volte che devono sostenere un'udienza, altri ancora studiano la causa per fasi costruendo sintesi che gli permettano progressivamente di risparmiare tempo e di giungere rapidamente alla sentenza. Quello che è certo è che la strategia adottata modifica sostanzialmente la possibilità o meno di gestire consapevolmente l'udienza (riducendo al minimo le riserve o selezionando con attenzione le prove proposte dagli avvocati), la possibilità di assumere provvedimenti in corso di causa, la possibilità o meno di avvalersi dell'art. 281 c.p.c.

²⁵ G. XILO, *LA CONSOLLE DEL GIUDICE*, A CURA DI ZAN S., IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PRECESSO CIVILE TEMAATICO*, CIT. PP. 119 SS.

Comunque ci vuole del tempo per poter aggiornare appunti e note e i documenti di causa vanno necessariamente letti e studiati. Tanto vale, secondo alcuni magistrati, allora seguire il metodo tradizionale che vede il giudice davanti ad un fascicolo di cui non ricorda granchè da riguardare integralmente.

Altri magistrati segnalano invece che una strategia attiva e progressiva di acquisizione e gestione delle informazioni inerenti ad un procedimento ottimizzano i tempi di udienza, riducono le possibilità di errore, permettono la produzione di sentenze ben più snelle di quelle tradizionali utilizzando quanto previsto dall'art 281 c.p.c.. Poter agire sulla forma di redazione della sentenza notoriamente permette di ridurre il collo di bottiglia per eccellenza del lavoro di un giudice.

Inoltre pochissimi magistrati si curano di costruire tracce e annotazioni sui procedimenti in corso, funzionali a chi dovrà sostituirli temporaneamente (GOT) o permanentemente, nonostante il fenomeno del passaggio di una causa da un giudice all'altro sia frequente e più volte ripetibile sulla stessa causa. La mancata "consegna" del ruolo o di un singolo procedimento rende in buona parte vano il lavoro di studio e di istruttoria fatto dal magistrato che lascia, obbliga un altro magistrato a ricominciare da capo, rallenta il procedimento, incentiva il fenomeno delle udienze formali e di rinvio, fa perdere tempo agli avvocati ed alle parti.

Ulteriori strumenti di lavoro del giudice sono:

- le sentenze (proprie e di altri magistrati);
- le decisioni prese sugli orientamenti di sezione;
- la giurisprudenza aggiornata;
- archivi informativi quali ad esempio l'archivio dei CTU e degli avvocati.

In tutti i casi e fabbisogni sopra indicati, i giudici affrontano il problema del reperimento, organizzazione e gestione delle informazioni in forma alquanto artigianale e comunque sempre sulla base di regole ed esperienze personali. Molti giudici dispongono ed alimentano un archivio delle loro sentenze. Nella maggior parte dei casi si tratta di una *directory* su disco rigido che raccoglie semplicemente i *files* delle sentenze da loro prodotte. Nessun giudice ha citato l'esistenza di un archivio sentenze comune fra gruppi di giudici e neppure sulle decisioni inerenti l'applicazione della giurisprudenza prese a livello di sezione. In entrambi i casi l'assenza di tali strumenti sorprende in quanto tutti i magistrati reputano molto utile per il loro lavoro poter visionare sentenze di altri giudici.

L'assenza di un archivio strutturato costringe i giudici a cercare precedenti sulle diverse riviste specializzate. Analogamente, come abbiamo detto, è curiosa l'assenza di un archivio "regole di sezione" visto che molti magistrati hanno affermato che le riunioni fra giudici di sezione servono in via quasi esclusiva ad assumere orientamenti comuni sull'interpretazione delle norme vigenti. La mancanza di una storia di sezione peraltro compromette il lento lavoro che i giudici fanno continuamente, in Camera di Consiglio, per uniformarsi l'un l'altro, nei comportamenti decisorii. Basta che cambi un giudice (evento frequente) che teoricamente si deve ricominciare da capo.

Altra fonte d'informazione preziosa è rappresentata dalla giurisprudenza aggiornata. Tutti i giudici conoscono bene gli strumenti d'accesso via internet alle diverse banche dati e aggiornano continuamente e personalmente tali archivi attraverso Cd room o DVD acquistati personalmente. La presenza o meno di un lettore Cd room o meglio DVD nel computer presso l'ufficio e nel computer di casa è considerata una risorsa cruciale la cui assenza mette i magistrati in difficoltà.

Dalle analisi effettuate i magistrati lamentano anche la mancanza di ulteriori banche dati quali, ad esempio, l'elenco dei CTU, degli incarichi in corso e delle loro competenze.²⁶

Con l'avvento della legge Pinto, ma in realtà anche prima, tutti i giudici, infine, mostrano sempre maggiore attenzione alla periodica raccolta di dati ed informazioni inerenti la produttività della loro attività.

Numero delle cause a ruolo, numero delle sentenze prodotte, numero dei provvedimenti, dei decreti d'urgenza, tempi di durata delle cause, tempi di produzione delle sentenze e dei decreti, ecc. rappresentano informazioni cruciali per ogni singolo magistrato al fine di verificare se si rientra nei pochi e rigidi standard di prestazione indicati dal Ministero della Giustizia e dal Consiglio Superiore della Magistratura. Tali informazioni oggi sono disponibili solo attraverso le statistiche ufficiali, o ricerche ad hoc commissionate alla cancelleria di riferimento. Non è affatto infrequente una valutazione di inattendibilità da parte dei magistrati sia della prima che della seconda fonte.

I giudici in particolar modo lamentano che i dati statistici spesso non sono aggiornati e/o sono classificati secondo criteri errati. Alcuni magistrati hanno dichiarato di aver predisposto appositi programmi ad hoc per misurare la loro prestazione, in ogni

²⁶ G. XILO, *LA CONSOLLE DEL GIUDICE*, A CURA DI S. ZAN, IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TEMAICO*, CIT.

momento. Quello che è certo è che molti giudici vorrebbero poter disporre di dati statistici sulla loro prestazione con frequenza maggiore rispetto a quanto oggi offrano i sistemi statistici in uso.

Nella gestione della singola causa al giudice occorrono strumenti che gli permettano:

- di analizzare i documenti inerenti la causa almeno con le stesse capacità che offre un foglio di carta;

- di poter manipolare tali documenti estraendone parti e selezioni da utilizzare per promemoria o per le sentenze;

- di poter classificare tali documenti secondo criteri diversi;

- di avere una visione d'insieme del fascicolo dal punto di vista dei contenuti, dal punto di vista della sua storia e dal punto di vista delle sue analisi ed opinioni;

- di avere delle sintesi, appunti, opinioni associati all'intero procedimento e ad ogni singolo documento;

- di poter evidenziare prassi documentali, questioni da indagare, domande da porre, ulteriori passaggi da svolgere in generale ed in particolare sui singoli documenti, eventi di causa;

- di poter evidenziare documentazione letta e non letta, sopravvenuta nel corso di causa, ecc.

- di strumenti di costruzione rapida dei verbali d'udienza o altri documenti associati alla causa (nomina CTU, comunicazioni alle parti, comunicazioni agli avvocati, ecc.);

- di avere informazioni anagrafiche sulla causa (numero di ruolo, data iscrizione a ruolo, anagrafiche parti e convenuti, anagrafiche avvocati, testimoni, ecc.) utilizzabili in forma standardizzata e non (taglia – incolla);

- di avere informazioni quantitative inerenti la causa: durata, numero udienze, ecc.

L'obiettivo pratico è rappresentato dalla possibilità di gestire integralmente il fascicolo in forma telematica sia nella sua versione statica (documenti, note, decisioni) sia nella sua visione dinamica (storia, stato, evento), sia dal punto di vista del "rito" sia dal punto di vista dell'oggetto.

La consolle deve poter visualizzare le informazioni in forma sintetica (anagrafica, oggetto, stato d'avanzamento, elenco documenti prodotti, annotazioni generali, domande, azioni da fare) ed in forma analitica (documento per documento, evento per evento con le funzionalità sopra indicate).

Dalla visione sintetica del fascicolo deve essere possibile con facilità poter visualizzare ed intervenire su gruppi di documenti (delle parti per esempio), singoli documenti, annotazioni, questioni da approfondire, ecc.

Analogamente deve essere possibile associare alla causa, allo stato di avanzamento, alle annotazioni, provvedimenti, decisioni, pre-verbali, e quant'altro il giudice voglia predisporre fuori o dentro l'udienza. Questi documenti, devono poter essere prodotti secondo modelli standard (definiti dallo stesso magistrato), acquisendo o meno dati dall'anagrafica o da altri documenti contenuti nel fascicolo, oppure ancora devono poter essere totalmente "liberi" e costruibili come desidera l'utilizzatore.

Allo stesso modo può essere molto utile poter estrarre in automatico o no informazioni inerenti agli articoli del c.p.c. citati, le interpretazioni proposte, link ad altre disamine degli articoli citati o più semplicemente al testo degli articoli del codice.

Ovviamente ogni documento deve essere stampabile.

La gestione di una causa nell'ambito dell'intero ruolo del giudice significa costruire l'agenda elettronica del magistrato. Anche in questo caso l'agenda deve offrire:

- lo stesso livello di manipolabilità, correzione, variazione, di un'agenda cartacea;
- la possibilità di fissare regole "personali" di allocazione delle udienze e organizzazione del tempo, quali ad esempio:
 - allocazione delle udienze per giorni della settimana e per orari;
 - tempo di lavoro del giudice;
 - tempi di udienza "standard" a seconda del tipo di udienza;
 - altri criteri di "pesatura" e caratterizzazione delle cause e delle udienze in corso di causa;
 - tempi diversi associati ad ogni singola causa o udienza;
 - sistemi automatici, semi automatici, manuali di allocazione delle udienze;
 - sistemi automatici, semi automatici, manuali di riallocazione delle udienze (con criteri di spostamento definiti a priori o meno).

Il magistrato deve visualizzare l'intero ruolo generale, il ruolo d'udienza, il ruolo settimanale o mensile con elementi grafici che caratterizzino le singole cause, definiscano i tempi di lavoro, permettano di dare informazioni generali sui singoli procedimenti visualizzati.

Allo stesso modo, deve essere possibile visualizzare e modificare le informazioni connesse ad ogni singolo procedimento entrando nel fascicolo telematico. Devono

essere disponibili funzioni di spostamento di singoli procedimenti, blocchi di cause, ecc. come analogamente funzioni diverse di visualizzazione per criteri temporali, singoli campi, pesature e annotazioni.

Devono essere utilizzati strumenti di analisi del ruolo del giudice, con la possibilità di visualizzare informazioni sintetiche inerenti le cause (per tipologia, per stati di avanzamento, per oggetti, per durata, ecc.) e devono essere impostati dei sistemi di allerta e di allarme secondo criteri e fenomeni definiti dall'utente e connessi a singoli procedimenti.²⁷

Il fenomeno dello slittamento di una o più udienze per esigenze del magistrato o su domanda degli avvocati, oltre ad essere tutt'altro che infrequente comporta un notevole impatto per il lavoro del magistrato, degli avvocati, delle parti, dei CTU e delle cancellerie.

Vale la pena indagare sulla possibilità di inviare, in automatico, informazioni inerenti gli spostamenti delle date di udienza ai diretti interessati o almeno agli avvocati.

Per la decisione durante ed alla fine della causa, le *utilities* connesse alla produzione dei provvedimenti in corso di udienza piuttosto che alla produzione della sentenza vera e propria sono sicuramente quelle più conosciute ed indagate essendo di fatto già in buona parte sviluppate nell'applicazione POLIS.

Da questo punto di vista occorre riprendere e semmai aggiornare le funzionalità già previste dal software citato. Fra queste vale la pena ricordare:

- la possibilità di costruire sistemi personalizzati di provvedimenti e di sentenze;
- la possibilità di estrarre in automatico dati ed informazioni necessari alla sentenza stessa quali l'intestazione, la storia della causa, le conclusioni degli avvocati.

Sistemi mirati della classica funzione di "taglia ed incolla" devono essere impostati proprio per facilitare questo lavoro di costruzione dei documenti di decisione;

- la classificazione e archiviazione della sentenza su più chiavi di ricerca;
- la correlazione fra norme citate nel documento di sentenza e relativi testi;
- la possibilità di accedere a sistemi di calcolo per gli interessi e la rivalutazione delle somme dovute;
- la comunicazione alle parti dell'avvenuto deposito della sentenza e relativa messa a disposizione su web.

²⁷ G. XILO, *LA CONSOLLE DEL GIUDICE*, A CURA DI S. ZAN, IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TEMAICO*, CIT.

Quest'ultima funzione deve essere ovviamente disponibile per tutti i provvedimenti e le decisioni prese dal giudice in corso di causa.

Sono principalmente tre le finalità richieste alla consolle informatica.

- Gestire il timing dei provvedimenti e delle sentenze aiutando il magistrato ad organizzare l'attività di produzione di queste ultime; il sistema oltre a dare informazioni sulle cause da "chiudere", dati alcuni parametri di tipo temporale e di criticità dei procedimenti, deve aiutare il magistrato nell'organizzazione della produzione di medio – lungo periodo.

- Gestire l'archivio sentenze del giudice, permettendo allo stesso di organizzare la sua storia professionale (su questo output) secondo chiavi di ricerca e di utilizzo

personalizzabili. Si dà per scontata dunque la possibilità di associare ad ogni sentenza diverse chiavi di ricerca, collegamenti alla giurisprudenza, informazioni sugli oggetti e la natura del contendere. Allo stesso modo si dovranno prevedere analoghi strumenti per inviare il/i documenti all'archivio sentenze della sezione piuttosto che a giudici colleghi o altri ancora.

- Allertare il giudice sui tempi, le urgenze, le scadenze connesse alla produzione delle sentenze e dei provvedimenti (comprese le riserve).

Oltre a ciò il giudice apprezzerrebbe sicuramente strumenti di analisi statistica sulla sua produzione inerente, la verifica sui tempi di pubblicazione, la produzione quantitativa.

Oltre alle funzionalità sopra indicate, la consolle del magistrato deve permettere l'accesso e l'utilizzo ad alcune banche dati da costruire e gestire a livello di sezione ed a livello di tribunale civile.

Ovviamente gli archivi citati dovranno essere fruibili, ovvero dovranno essere associati a strumenti di ricerca, visualizzazione e stampa.

7 I flussi giudiziari.

Si è detto di come il cambiamento delle metodologie sia essenziale nell'affrontare uno studio dell'assetto organizzativo della giustizia in linea con le aspirazioni del *new public management*. Particolare importanza, sotto tale prospettiva, è stata attribuita allo studio dei flussi giudiziari.

Il *focus* dell'attenzione si è concentrato sulla definizione di un sistema di rilevazione dati statistici efficace che possa servire:

- al singolo giudice per l'organizzazione del lavoro, attraverso una lettura ponderata delle sopravvenienze, delle capacità produttive, di eventuali indici di smaltimento e di giacenza, del peso delle cause;
- a supportare le scelte organizzative e gestionali del presidente del tribunale e dei presidenti di sezione, favorendo una lettura critica dei flussi in entrata e delle capacità di evasione dell'ufficio.

Al sistema statistico sono state devolute da sempre e fino al recente passato funzioni diverse e per molti versi antitetiche: la funzione di controllo sull'andamento degli uffici e la generica funzione ricognitiva della litigiosità civile.

La funzione di controllo, assume nei prospetti statistici ad oggi elaborati, la dimensione numerica e la dimensione temporale come dimensioni rilevanti, solo episodicamente legate al valore cognitivo del contenzioso.

Tale funzione è essenzialmente calibrata sugli adempimenti del giudice, sulla loro tempestività (dimensione temporale degli adempimenti apicali, come il deposito delle sentenze, lo scioglimento delle riserve), senza alcuna articolazione conoscitiva. Il controllo dismette così ogni funzione strategica di verifica degli obiettivi direzionali degli uffici, esaurendo nella numerazione delle pendenze e delle sopravvenienze, nella tempestività delle decisioni giurisdizionali ogni dimensione progettuale insita nella elaborazione sistemica dei dati.

La lentezza di elaborazione dei dati, la loro scarsa affidabilità, la necessità di un laborioso riordino hanno da sempre privato gli uffici di ogni funzione di monitoraggio quanto meno numerico della quantità e qualità del contenzioso introdotto e del contenzioso definito, delle relazioni esistenti tra pendenze e sopravvenienze, delle aree di criticità palesi e latenti della organizzazione.

Tutto ciò rimanda ad una strategia che miri alla strutturazione di un sistema informativo capace di ausiliare un processo di revisione organizzativa quanto mai

radicale e lungimirante: il processo telematico si pone al tempo stesso come obiettivo finale delle attuali organizzazioni e come modello parametrico di crescita delle organizzazioni date.

Le metodiche utilizzate nella strutturazione del sistema informativo sono chiamate a seria verifica all'atto della strutturazione del sistema statistico, in quanto la loro capacità di rappresentazione cognitiva è strettamente collegata al grado di apertura al sistema complessivo delle relazioni e degli eventi innescati dal processo civile.

E' evidente la necessità di integrazione tra i due piani lavorativi coinvolti in tutto questo progetto di riforma quello dell'organizzazione e quello della giurisdizione.

L'inversione di tendenza drastica che occorre non può limitarsi al piano delle scelte e della buona volontà individuale o di uffici isolati guidati da capi illuminati²⁸.

Ciò che si ha davanti è una grande sfida culturale collettiva che, o coinvolge davvero capillarmente tutta l'organizzazione giudiziaria a tutti i livelli, oppure è destinata a fallire.

²⁸ C. VIAZZI, *L'INEFFICIENZA DELLA GIUSTIZIA CIVILE E L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO GIUDIZIARIO: UN RIMEDIO DECISIVO*, A CURA DI S. ZAN S., IN *TECNOLOGIA ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*, CIT. PP.285 SS.

CAPITOLO DUE

STRUTTURA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO

1 Definizione del Processo Civile Telematico

E' necessario chiarire in primo luogo cosa si intenda per processo civile telematico. Il progetto in esame non si propone di sostituire l'attuale struttura processuale con una nuova, che utilizzi canali telematici per il suo svolgimento: la discussione delle cause civili continuerà, almeno per un po' di tempo, ad avvenire all'interno delle aule di tribunale. Non si tratta, quindi di udienze in rete né di decisioni informatizzate di magistrati virtuali. : “Il processo telematico non è un processo in cui le parti sono distanti dal giudice e le loro istanze di giustizia sono mediate attraverso gli esoterismi tecnologici. Al contrario, la tecnologia dell'informazione..... è strumento di attuazione dei valori di democrazia...., lo strumento attraverso cui la ritrovata efficienza del servizio giudiziario garantisca, sempre e di più, il dialogo del giudice con le parti, l'oralità della trattazione, l'immediatezza di una decisione calata nella realtà sociale di cui il giudice è parte vivente, non certo oracolo tecnologico nascosto dietro oscure procedure per iniziati.”¹ Per un nuovo processo telematico non esistono vincoli normativi e tecnici: gli unici vincoli sono di carattere culturale e di politica giudiziaria.

La tecnologia da molto tempo è entrata a far parte del processo civile, anche come naturale conseguenza del fatto di essere parte della vita di tutti i giorni. La rappresentazione di atti o fatti nel processo civile può per l'appunto essere anche informatica. Questo è ciò che prevede, per la prima volta, l'art 15 comma 2 Legge 15 marzo 1997 N. 59² e che viene poi regolamentato più nel dettaglio da parte del D.P.R.

¹ G.BUONOMO, *PROCESSO TELEMATICO E FIRMA DIGITALE*, GIUFFRÈ. MILANO, 2004, PAG.89.

² “GLI ATTI, DATI E DOCUMENTI FORMATI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E DAI PRIVATI CON STRUMENTI INFORMATICI O TELEMATICI, I CONTRATTI STIPULATI NELLE MEDESIME FORME, NONCHÉ LA LORO ARCHIVIAZIONE E TRASMISSIONE CON STRUMENTI INFORMATICI SONO VALIDI E RILEVANTI A TUTTI GLI EFFETTI DI LEGGE; I CRITERI DI APPLICAZIONE DEL PRESENTE COMMA SONO STABILITI, PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E PER I PRIVATI, CON SPECIFICI REGOLAMENTI DA EMANARE, ENTRO CENTOTTANTA GIORNI DALLA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE LEGGE AI SENSI DELL'ARTICOLO 17, COMMA 2 DELLA LEGGE 23 AGOSTO 1988 N. 400. GI SCHEMI DEI REGOLAMENTI SONO TRASMESSI ALLA CAMERA DEI

10 novembre 1997, n. 513: il nostro legislatore ritiene che i nuovi mezzi telematici possano rendere più agevole ed accelerare la funzione del sistema processuale.

Partendo da questi presupposti, il progetto del Processo Civile Telematico si concentra su un elemento in particolare: il flusso informativo e documentale tra utenti esterni (avvocati e ausiliari del giudice) e uffici giudiziari.

Realizzare il PCT significa costruire o aggiornare banche dati interoperabili, registrare digitalmente la documentazione, gestire in forma telematica gli scambi informativi tra gli attori del sistema attraverso posta certificata e firma digitale: sostituire quindi il fascicolo cartaceo con il fascicolo elettronico. Tecnicamente si definisce il processo civile telematico come la gestione “integrale” ed “integrata” della documentazione e delle comunicazioni prodotte nell’ambito di un qualsiasi procedimento civile contenzioso in forma digitale e telematica.³

Una volta che il sistema sarà a regime esso concretamente produrrà:

- la gestione in forma digitale ed in maniera prioritaria di tutte le informazioni relative ad un procedimento civile (dall’atto di citazione alla sentenza);
- la gestione, in forma telematica, di tutti gli scambi informativi tra i diversi “attori” coinvolti in un procedimento civile (giudici, avvocati, cancellieri, ufficiali giudiziari, commercialisti, notai, ecc.);
- la semplificazione delle attività poste in essere dai soggetti coinvolti, la trasparenza e la dimensione temporale certa agli atti ed al procedimento.

Il progetto trae la sua fonte normativa dal D.P.R. 13-2-2001 n. 123 e dalle relative regole tecnico-operative (D.M. 14/10/2004).

Lo scopo finale del progetto è anche quello di affiancare, al fine di prenderne il posto, un fascicolo informatico all'attuale fascicolo cartaceo, così da poter gestire in forma digitale tutte le informazioni connesse ad un procedimento civile: non si dimentichi che i sistemi informativi automatizzati della pubblica amministrazione sono strumenti creati per il miglioramento dei servizi, la trasparenza dell’azione amministrativa, il supporto conoscitivo-informativo per le decisioni pubbliche ed il contenimento dei costi dell’azione amministrativa.⁴

DEPUTATI E AL SENATO DELLA REPUBBLICA PER L'ACQUISIZIONE DEL PARERE DELLE COMPETENTI COMMISSIONI.”

³ LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO STRATEGICO DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO, DOCUMENTO ELABORATO DAL COMITATO DI PROGETTO DEL PROGETTO DI “ASSISTENZA ALLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO” PRESENTATO AL CONVEGNO UNITARIO DEI LABORATORI TENUTOSI A ROMA IL 4 MAGGIO 2004 E IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA.. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, A CURA DI STEFANO ZAN, BOLOGNA, IL MULINO, 2004.

⁴ G.BUONOMO, *PROCESSO TELEMATICO E FIRMA DIGITALE*, MILANO, 2004, PP.14 SS.

Parallelamente, si intende sviluppare un meccanismo che permetta lo scambio dei documenti informatici e delle comunicazioni inerenti al processo attraverso canali e modalità sicure, che permettano una maggiore velocità ma soprattutto un'efficienza più elevata rispetto all'attuale procedimento.

2 Obiettivi da raggiungere

Il progetto del Processo Civile Telematico, d'ora in poi anche detto PCT, può senza dubbio essere ritenuto un'iniziativa audace, ma probabilmente lo è più per l'ambiente in cui esso viene realizzato che per la sua stessa natura. Il Processo telematico infatti è frutto dello stato di evoluzione tecnica attualmente raggiunto: esso non "inventa" nessuna tecnologia nuova ma si serve, al contrario, di strutture stabili e collaudate.

Ciò che si può considerare come il vero aspetto innovativo è l'abbinamento informatica-diritto. I due mondi si sono avvicinati in un primo momento sporadicamente, spesso incidentalmente, tramite iniziative dei singoli o comunque con tentativi disomogenei. Il cambiamento di prospettiva fa sì che si cerchi di costruire una struttura informativa integrata e aperta, e che si prevedano nuove metodologie di lavoro. La tecnologia è vista non solo come semplice supporto di lavoro ma soprattutto come strumento per rivedere l'intero sistema e poter raggiungere con questo dei risultati migliori.

Ogni progetto, in particolar modo se complesso come questo, deve prevedere un piano di azione che necessita prima di tutto l'esplicitazione degli obiettivi e la scelta dei mezzi per raggiungerli.

Gli obiettivi principali che il progetto si propone di realizzare (già sinteticamente individuati in fase di definizione) sono:

- Efficienza
- Velocità
- Semplicità
- Trasparenza
- Integrazione
- Sicurezza

Tutte queste esigenze sono strettamente legate una all'altra e si intersecano a vicenda: così ad esempio la possibilità di inviare una comunicazione via posta elettronica certificata fa sì che lo scambio di informazioni avvenga in modo più veloce, ma allo stesso modo sicuro; ciò garantisce efficienza al sistema. La registrazione digitale della documentazione potenzialmente rende la consultazione più semplice e veloce, aumenta la trasparenza, rende più forte la certezza del diritto, più omogenee le sentenze, ancora una volta più efficiente il sistema.

Quello che in conclusione ci si aspetta di realizzare con il PCT è sicuramente uno scambio più tempestivo delle informazioni tra tutti gli attori del processo e tra i sistemi informatici interessati; facilità di reperibilità dei documenti per chi ne ha i diritti; una maggiore trasparenza sulle fasi e responsabilità del processo; la facilitazione dei rapporti tra il tribunale ed i soggetti del Processo.

Il sistema che si andrà a predisporre è un sistema integrato, ricco di nuove potenzialità. Non è allora affatto audace avanzare l'ipotesi della possibilità che fascicoli elettronici saranno consultabili direttamente dalle parti del processo.

3 L'evoluzione normativa

Non si può affermare "sic e simpliciter" che il decreto istitutivo del PCT sia il primo momento di contatto tra pubblica amministrazione e informatica.

Molte sono le norme che più o meno trasversalmente intersecano l'argomento trattato in questo lavoro. Sicuramente la Legge 15 marzo 1997 N. 59 in materia di formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici ed il regolamento contenente i criteri e le modalità di applicazione del suo articolo 15 (D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513) si possono considerare l'antesignano logico di tale incontro. Andando indietro nel tempo, già nel 1993, con il decreto legislativo del 12 febbraio, n. 39 (norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm, della L. 23 ottobre 1992 n. 421) il tema iniziava ad affacciarsi. Il D.M. 27 marzo 2000 n.264 (Regolamento recante norme per la tenuta dei registri presso gli uffici giudiziari), il D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), il D.P.R. del 13 febbraio

2001 n.123 (Regolamento recante disciplina sull'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile, nel processo amministrativo e nel processo dinanzi alle sezioni giurisdizionali della corte dei conti), cui ha fatto seguito il D.M. 24 maggio 2001 (Regole procedurali per la tenuta dei registri informatizzati degli uffici), il D.M. 15 Dicembre 2005 (Strutturazione dei modelli DTD - Document Type Definition- relativa all'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile); rientrano nel processo generale di informatizzazione dell'amministrazione della giustizia e vanno ad integrare l'intera normativa sul documento informatico e sulla firma digitale.

E' da questo che si ricava la reale portata innovativa del decreto del Presidente della Repubblica del 2001. Seppur esso trovi linfa vitale nella legge 59 del 1997 (che attribuisce valore e rilevanza ad ogni effetto di legge dei documenti informatici o trasmessi per via telematica) e nel D.P.R. n. 513/1997 (introduttivo nel nostro ordinamento della firma digitale) il regolamento sul processo telematico non costituisce neppure lontanamente un adempimento formale della disciplina precedente, ma si propone come una novità a tutti gli effetti.

Non può essere tralasciata la normativa riguardante la firma digitale: alla direttiva 1999/93/CE relativa a un quadro comunitario per le firme elettroniche seguono le norme statali di attuazione, contenute nel decreto legislativo 23 gennaio 2002 n. 10. Lo schema logico di firma di un documento elettronico oggi deve essere aderente a quanto previsto dalle regole tecniche fissate nel DPCM 8 febbraio 1999.

Tutti questi atti normativi sono volti a creare un nuovo concetto giuridico di atto amministrativo e nuove forme di paternità degli atti stessi diversi dalla sottoscrizione autografa: "l'Italia, attraverso queste norme, diventò il primo Paese dell'Unione Europea ad aver equiparato – ad ogni effetto di legge- i documenti informatici sottoscritti con firma digitale ai documenti cartacei sottoscritti con firma autografa".⁵

Non possono essere tralasciate neanche le disposizioni concernenti ad esempio la tutela dei dati sensibili. Attualmente il tema è regolato dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) ma già nel 1996 con la legge n. 675 del 31 dicembre (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) il tema della privacy acquisisce una rilevanza di cui è necessario tener conto in tutti gli ambiti in cui vengano in gioco i dati sensibili relativi ai soggetti. Ed a questo argomento si aggiunge anche, per continuare con gli esempi della normativa che viene in vari modi ad essere coinvolta nel tema di questo lavoro, la

⁵ G. BUONUOMO, *PROCESSO TELEMATICO E FIRMA DIGITALE*, MILANO, 2004, CIT. PAG.23

regolamentazione della Carta Nazionale dei Servizi effettuata con in D.P.R. 2 marzo 2004 n. 117 (Regolamento concernente la diffusione della carta nazionale dei servizi, a norma dell'articolo 27, comma 8, lettera b), della legge 16 gennaio 2003, n. 3) e con le regole tecniche contenute nel DM 9 dicembre 2004 (Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi). Da ultimo, ma non per questo meno importante, occorre ricordare la normativa riguardante uno strumento non secondario di sicurezza: la posta elettronica certificata regolata dal D.P.R 11 febbraio 2005 n. 68.

Dallo studio e dall'interpretazione di queste disposizioni legislative emerge un concetto importante: "la norma guarda alla tecnologia come veicolo di trasmissione degli atti, assumendo l'efficienza telematica a ragione di superamento delle inefficienze riscontrate nelle attività relazionali delle parti e degli uffici."⁶

4 Il progetto di realizzazione - la divisione in fasi

Il progetto del Processo Civile Telematico è strutturato in più fasi. Esse coinvolgono sette sedi, dette sedi pilota, che sono le seguenti:

Tribunale di Bari
Tribunale di Bergamo
Tribunale di Bologna
Tribunale di Catania
Tribunale di Genova
Tribunale di Lamezia Terme
Tribunale di Padova

Presso ciascuna delle sedi ricordate è stato costituito un laboratorio di sperimentazione composto da avvocati, magistrati, cancellieri ed esperti informatici. Le persone coinvolte nei laboratori sono circa 160, tra le 20 e le 30 persone per ogni sede.⁷

⁶ P. LICCARDO, *IDENTITÀ E CONTINGENZA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO.*, A CURA DI STEFANO ZAN, BOLOGNA, IL MULINO, 2004, CIT. PAG.42

⁷ XILO G. *L'ESPERIENZA DEI LABORATORI SPERIMENTALI DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*, BOLOGNA, IL MULINO, 2004. PP.119 SS.

A questi gruppi di lavoro è stato chiesto, in questa fase iniziale di macro-analisi, di acquisire una visione comune dei problemi e delle strategie di sviluppo connesse alla sperimentazione ed alla messa a regime del PCT: per questo i gruppi hanno dovuto individuare un elenco comune dei problemi tecnici ed organizzativi da affrontare, per definire una lista delle soluzioni da proporre ai vertici del tribunale civile e per concordare poi un piano di lavoro che permettesse di realizzare gli obiettivi definiti dal laboratorio stesso.

Questo modo di strutturare il procedimento di cambiamento è detto “bottom-up”: si è sentita l’esigenza di partire dall’esperienza dei singoli utenti per arrivare, solo dopo, a formalizzare progetti centralizzati che quindi valessero per tutti, ma che allo stesso tempo fossero vicini alle singole esigenze. Tale approccio ha permesso di non trascurare le necessità e le opinioni delle varie tipologie dei soggetti sopra citati, veri protagonisti del futuro processo civile, ma anzi di sfruttarne il know how per studiare soluzioni efficaci e realmente utili sul piano pratico. Allo stesso tempo ha fatto in modo che essi, diventando parte integrante del procedimento di sviluppo del progetto, fossero poi più pronti a recepirne tutta la portata innovativa, diminuendo il rischio di un approccio rivolto maggiormente a sottolineare i rischi piuttosto che le opportunità, caratteristica tipica di chi resta escluso e non ascoltato.

Nella prima fase del progetto, l’avvocato può:

- redigere e firmare l’atto di parte
- depositare l’atto⁸ presso l’Ufficio Giudiziario (e ricevere l’attestazione temporale e la ricevuta da parte dell’ufficio stesso)
- ricevere le comunicazioni dell’Ufficio Giudiziario nella propria casella di posta elettronica certificata per il PCT
- consultare, via internet o via intranet, i fascicoli in cui è coinvolto

La realizzazione della versione 1.0 all’interno di questa prima fase ha prodotto quindi i seguenti sistemi: la postazione di lavoro dell’avvocato, il Gestore Locale e il

⁸ L’ELENCO DEGLI ATTI DEPOSITABILI NELLA PRIMA FASE DELLA SPERIMENTAZIONE È IL SEGUENTE: ATTO DI CITAZIONE, NOTA DI ISCRIZIONE AL RUOLO, ATTO DI CITAZIONE IN OPPOSIZIONE A DECRETO INGIUNTIVO, RICORSO PER INGIUNZIONE ART. 633 CPC, RICORSO PER INGIUNZIONE ARTT. 633 E 642 CPC, RICORSO PER CONSEGNA DI COSE FUNGIBILI, RICORSO PER SEQUESTRO GIUDIZIARIO ANTE CAUSAM, RICORSO PER SEQUESTRO CONSERVATIVO ANTE CAUSAM, RECLAMO AVVERSO PROVVEDIMENTO CAUTELARE, RICORSO PER SEPARAZIONE, RICORSO PER DIVORZIO, COMPARSA DI COSTITUZIONE E RISPOSTA, COMPARSA DI COSTITUZIONE CON DOMANDA RICONVENZIONALE, COMPARSA DI COSTITUZIONE CON CHIAMATA DI TERZO, MEMORIA GENERICA, COMPARSA EX ART. 18 CPC, MEMORIA EX ART. 183 CPC, REPLICA EX ART. 183 CPC, COMPARSA CONCLUSIONALE EX ART 190 CPC, MEMORIA CONCLUSIONALE DI REPLICA EX ART 190 CPC.

Gestore Centrale, l'evoluzione dell'applicativo SICC⁹ per le cancellerie. Tale versione 1.0 è stata poi installata ed avviata nelle sette sedi pilota. All'interno di questa fase è stato realizzato anche uno strumento di redazione (Redattore Atti - integrato con strumenti software per la firma, la cifratura e l'imbustamento) che viene fornito solo a fini sperimentali che permetta un primo utilizzo e ne dimostri la fattibilità. Sono poi pubblicate, quindi rese disponibili a tutti, le specifiche tecniche per permettere la realizzazione di altri strumenti di redazione che possano interoperare col sistema, anche implementabili ad opera di soggetti terzi.

La seconda fase del progetto ha visto poi una micro-analisi per la produzione della versione 2.0: si tratta di un'analisi funzionale del dettaglio, che prevede l'estensione della struttura anche al Diritto del Lavoro e la realizzazione della Consolle del Magistrato (un applicativo che permette l'utilizzo di un'agenda, la gestione delle udienze e la produzione dei provvedimenti in forma telematica). Viene poi esteso l'utilizzo del PCT a tutti i restanti atti, comprese le consulenze tecniche e le sentenze.

L'ultima fase infine prevede l'installazione e l'avvio in esercizio per le ulteriori 50 sedi e comprende l'addestramento di tutti gli utenti coinvolti. Vi è inoltre in corso, parallelamente, una fase di estensione alla volontaria giurisdizione.

In questo momento ci troviamo all'interno della fase due: è stata infatti già affrontata la parte che riguarda lo sviluppo della Consolle del Magistrato, anche se non è stata ancora resa operativa, con valore legale, la struttura portata a compimento con la conclusione della prima fase. Questo succede perché gli atti realizzati e scambiati all'interno del nuovo PCT, per poter avere valore legale, necessitano di adeguarsi ad un formalismo, deciso e dettagliato per mezzo di normativa dedicata. Avendo adottato il linguaggio XML, la struttura relativa ad ogni singolo atto deve essere esplicitata all'interno di un decreto ministeriale contenente i DTD (Document Type Definition)¹⁰, decreto, come indicato precedentemente, emanato nel dicembre 2005, grazie al quale è possibile attribuire valore legale alla struttura completata all'interno della fase uno, per dare cioè modo agli avvocati di iniziare a inviare atti veri, per veri processi, e comporre così i primi veri fascicoli informatici.

Gli effetti dettati da tale decreto non sono tardati a farsi vedere: è stato infatti autorizzato, dopo le opportune ispezioni di verifica, il punto di accesso del Consiglio dell'Ordine degli avvocati di Milano, **come primo punto di accesso completo di tutte**

⁹ SICC: SISTEMA INFORMATIVO CONTENZIOSO CIVILE

¹⁰ LA SPECIFICA DEI TIPI DI DOCUMENTO, DEI FORMATI A CUI SI RICONOSCE VALORE LEGALE.

le funzioni del Processo Civile Telematico. Tradotto in termini empirici significa che gli avvocati di quel foro, abilitati dal loro ordine su tale punto di accesso, potranno depositare telematicamente i ricorsi per decreto ingiuntivo a valore legale, ossia senza deposito cartaceo, non appena verrà attivato il sistema presso il Tribunale di Milano, previsto per l'inizio di dicembre 2006.¹¹

5 Come funziona il processo civile telematico

Col PCT si permette ai soggetti abilitati (avvocati costituitisi in una causa e CTU) di accedere ai fascicoli informatici per consultare gli atti depositati dalla controparte oppure per avere ogni genere di informazione riguardante la causa stessa, cioè lo stato del procedimento o la data in cui è fissata l'udienza successiva. L'avvocato potrà inoltre inviare atti aventi valore legale, facendo in modo che essi siano inseriti automaticamente nel fascicolo informatico, senza la necessità che la persona si rechi personalmente presso la cancelleria. Allo stesso tempo si permette alla cancelleria di inviare le comunicazioni rivolte agli avvocati (biglietti di cancelleria) utilizzando le caselle di posta elettronica certificate per il Processo Civile Telematico (CPECPT). Per ogni comunicazione inviata da e verso gli avvocati il sistema genera una attestazione temporale, in modo che le tutte le comunicazioni abbiano data certa, e una ricevuta di presa in carico, perché il percorso di ogni comunicazione rimanga tracciato e i mittenti ne abbiano così conoscenza, in completa aderenza alle linee guida della posta elettronica certificata.¹²

Tutti i flussi di informazioni si servono essenzialmente di tre elementi che sono collocati all'interno della struttura del PCT: il Punto d'Accesso (PdA), il Gestore Centrale (GC) e il Gestore Locale (GL). Questi sono gli strumenti che agiscono all'interno (ed all'esterno) del Sistema Informatico Civile e attraverso i quali si realizza il Processo Civile Telematico.

¹¹ MINISTERO DELLA GIUSTIZIA – DIREZIONE GENERALE SISTEMI INFORMATIVI AUTOMATIZZATI AREA CIVILE, GRUPPO REFERENTI PER IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO.

¹² BRESCIA S. *IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: IL PRESIDIO ORGANIZZATIVO DEL MINISTERO*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA. L'EVOLUZIONE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO*. A CURA DI STEFANO ZAN, BOLOGNA, IL MULINO, 2004.

6 Gli strumenti del PCT

L'amministrazione della giustizia partecipa al progetto intersettoriale di rete unitaria: la Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione (R.U.P.A.) collega telematicamente le reti interne delle varie amministrazioni.

Il progetto ha lo scopo di realizzare un sistema informativo integrato che colleghi le diverse amministrazioni pubbliche in rete e che permetta ai loro sistemi informativi di interoperare.

In linea generale la rete unitaria consente al sistema informativo di ciascuna amministrazione l'accesso ai dati ed alle procedure residenti nei sistemi informativi delle altre amministrazioni. Strutturalmente si tratta di un insieme di sistemi informativi automatizzati, quelli di ciascuna amministrazione, composti da risorse hardware e software. Il dominio delle RUPA è quella parte di rete che consente alle reti delle diverse amministrazioni di comunicare: un sistema costituito da vari "nodi" in grado di instradare ogni messaggio e dotato di tante porte quanti sono i domini delle singole amministrazioni ad esso collegate.

Per assicurare l'interoperatività fra sistemi diversi e fra applicazioni realizzate in tempi diversi e da amministrazioni indipendenti quello che è necessario è che vengano utilizzate regole comuni. Ogni amministrazione resta libera di adottare le architetture e le strutture informatiche e di telecomunicazione che preferisce, in relazione alla specificità delle sue funzioni e ai vincoli di tipo tecnologico eventualmente derivanti dagli impianti esistenti. Alle varie amministrazioni però è imposto il vincolo, per accedere ai servizi di trasporto, di adottare le norme tecniche fissate per l'interfaccia con gli apparati di rete, in conformità con gli standard riconosciuti.

Entro il 2007 la RUPA evolverà e sarà assorbita nell'ambito di un progetto ancora più ampio, definito Sistema Pubblico di Connettività (SPC). Tale progetto è istituito e disciplinato dal recente d. lgs n. 42 del 28 febbraio 2005 (Istituzione del sistema pubblico di connettività e della Rete internazionale della pubblica amministrazione, a norma dell'art. 10¹³, della l. 229 del 29 luglio 2003). L'SPC può

¹³ "IL GOVERNO È DELEGATO AD ADOTTARE, ENTRO DICHIOTTO MESI DALLA DATA IN ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE LEGGE, UNO O PIÙ DECRETI LEGISLATIVI, SU PROPOSTA DEL MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE E DEI MINISTRI COMPETENTI PER MATERIA, PER IL COORDINAMENTO E IL RIASSETTO DELLE DISPOSIZIONI VIGENTI IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE, AI SENSI E SECONDO I PRINCIPI E I CRITERI DIRETTIVI DI CUI ALL'ARTICOLO 20 DELLA LEGGE 15 MARZO 1997, N. 59, COME SOSTITUITO DALL'ARTICOLO 1 DELLA PRESENTE LEGGE, E NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI E CRITERI

essere definito come “l’insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l’integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l’interoperatività di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l’autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.”¹⁴

Questo progetto scaturisce dalla necessità rilevata di riordinare gli strumenti operativi attualmente utilizzati dalle pubbliche amministrazioni, in un sistema unitario ed organico che consenta la massima semplificazione.

Tutti gli uffici giudiziari sono collegati tra loro attraverso una rete informatica che viene chiamata rete unitaria giustizia (R.U.G.). Essa è quella parte della RUPA gestita autonomamente dal Ministero della Giustizia per lo svolgimento dei propri fini istituzionali. Si tratta cioè dell’insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate dalla amministrazione giudiziaria per la gestione delle proprie attività e, per quanto riguarda il sistema civile,

DIRETTIVI:

- A) GRADUARE LA RILEVANZA GIURIDICA E L'EFFICACIA PROBATORIA DEI DIVERSI TIPI DI FIRMA ELETTRONICA IN RELAZIONE AL TIPO DI UTILIZZO E AL GRADO DI SICUREZZA DELLA FIRMA;
- B) RIVEDERE LA DISCIPLINA VIGENTE AL FINE PRINCIPALE DI GARANTIRE LA PIÙ AMPIA DISPONIBILITÀ DI SERVIZI RESI PER VIA TELEMATICA DALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E DAGLI ALTRI SOGGETTI PUBBLICI E DI ASSICURARE AI CITTADINI E ALLE IMPRESE L'ACCESSO A TALI SERVIZI SECONDO IL CRITERIO DELLA MASSIMA SEMPLIFICAZIONE DEGLI STRUMENTI E DELLE PROCEDURE NECESSARI E NEL RISPETTO DEI PRINCIPI DI EGUAGLIANZA, NON DISCRIMINAZIONE E DELLA NORMATIVA SULLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI;
- C) PREVEDERE LA POSSIBILITÀ DI ATTRIBUIRE AL DATO E AL DOCUMENTO INFORMATICO CONTENUTO NEI SISTEMI INFORMATIVI PUBBLICI I CARATTERI DELLA PRIMARIETÀ E ORIGINALITÀ, IN SOSTITUZIONE O IN AGGIUNTA A DATI E DOCUMENTI NON INFORMATICI, NONCHÉ OBBLIGARE LE AMMINISTRAZIONI CHE LI DETENGONO AD ADOTTARE MISURE ORGANIZZATIVE E TECNICHE VOLTE AD ASSICURARE L'ESATTEZZA, LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEL RELATIVO CONTENUTO INFORMATIVO;
- D) REALIZZARE IL COORDINAMENTO FORMALE DEL TESTO DELLE DISPOSIZIONI VIGENTI, APPORTANDO, NEI LIMITI DI DETTO COORDINAMENTO, LE MODIFICHE NECESSARIE PER GARANTIRE LA COERENZA LOGICA E SISTEMATICA DELLA NORMATIVA ANCHE AL FINE DI ADEGUARE O SEMPLIFICARE IL LINGUAGGIO NORMATIVO;
- E) ADEGUARE LA NORMATIVA ALLE DISPOSIZIONI COMUNITARIE.. LA DELEGA DI CUI AL COMMA 1 È ESERCITATA PER I SEGUENTI OGGETTI:
- A) IL DOCUMENTO INFORMATICO, LA FIRMA ELETTRONICA E LA FIRMA DIGITALE;
- B) I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI INFORMATICI DI COMPETENZA DELLE AMMINISTRAZIONI STATALI ANCHE AD ORDINAMENTO AUTONOMO;
- C) LA GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI;
- D) LA SICUREZZA INFORMATICA DEI DATI E DEI SISTEMI;
- E) LE MODALITÀ DI ACCESSO INFORMATICO AI DOCUMENTI E ALLE BANCHE DATI DI COMPETENZA DELLE AMMINISTRAZIONI STATALI ANCHE AD ORDINAMENTO AUTONOMO. IL GOVERNO È DELEGATO AD ADOTTARE UNO O PIÙ DECRETI LEGISLATIVI RECANTI DISPOSIZIONI CORRETTIVE E INTEGRATIVE DEI DECRETI LEGISLATIVI DI CUI AL COMMA 1, NEL RISPETTO DEGLI OGGETTI E DEI PRINCIPI E CRITERI DIRETTIVI DETERMINATI DAL PRESENTE ARTICOLO, ENTRO DODICI MESI DECORRENTI DALLA DATA DI SCADENZA DEL TERMINE DI CUI AL MEDESIMO COMMA 1.

¹⁴ ARTICOLO 2, COMMA 2, D. LGS. 42/2005

di una parte di queste risorse, dedicate esclusivamente all'amministrazione della giustizia civile.

All'interno della RUG esiste poi il Sistema Informatico Civile (SICI) ovvero "il sottoinsieme delle risorse del dominio giustizia mediante il quale l'amministrazione della giustizia tratta il processo civile"¹⁵.

Grazie all'esistenza di un Punto di Accesso, di un Gestore Centrale ed un Gestore Locale, il soggetto abilitato può interagire con questo sistema ed in questo modo, con la completa automatizzazione degli eventi relativi all'iscrizione a ruolo ed al deposito degli atti di parte, verrà aggiornato il sistema di gestione informatizzata dei registri di cancelleria (sistema informatico contenzioso civile - SICC).¹⁶

Le Regole Tecniche definiscono il Punto d'Accesso (nel seguito anche PdA) come l'entità preposta alla fornitura dei servizi di accesso alle funzionalità del Processo Telematico nei confronti dei soggetti abilitati esterni. In sostanza esso è ciò che permette di entrare all'interno della rete della pubblica amministrazione (e di interagire poi col Gestore Centrale) da parte di soggetti che si trovano all'esterno della RUPA. Il soggetto si collega al PdA tramite la sua postazione utilizzando il canale di internet. Nonostante ciò però quella che si instaura è una connessione sicura permessa solo ai soggetti legittimati (gli avvocati dotati di smart card e abilitata solo dopo mutua autenticazione (strong authentication) con il server del PdA.

Il progetto del PCT lascia la possibilità di attivare i PdA a soggetti terzi, più precisamente anzi il PdA è uno strumento tipicamente predisposto e gestito proprio da soggetti terzi. Questi sono:

- i Consigli dell'Ordine degli Avvocati
- il Consiglio Nazionale Forense
- soggetti privati

I soggetti privati in particolare devono soddisfare dei requisiti di stabilità per garantire l'efficienza del servizio, e devono naturalmente, come gli altri soggetti, adeguarsi agli standard previsti dal progetto del PCT al fine di soddisfare le esigenze di interoperatività e di sicurezza¹⁷. Solo alla presenza di queste condizioni e dell'esistenza

¹⁵ ART.1 COMMA1 DPR 123/2001

¹⁶ D. MAIO E D. MALTONI, *LA DIMENSIONE TECNOLOGICA DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: ARCHITETTURA E SCENARI APPLICATIVI*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA..CIT.*, PP.141 SS.

¹⁷ LE REGOLE TECNICHE DEL PCT IMPONGONO CHE I SOGGETTI PRIVATI CHE ATTIVANO E GESTISCONO UN PUNTO DI ACCESSO DEBBANO AVERE FORMA DI SOCIETÀ PER AZIONI, ED INOLTRE CAPITALE SOCIALE E REQUISITI DI ONORABILITÀ DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 1 SETTEMBRE 1993, N. 385, ART. 25, COMMA 1. IN PIÙ SI PREVEDE CHE PER OTTENERE L'INSERIMENTO NELL'ELENCO DEI PdA DA PARTE DEL MINISTERO DI GIUSTIZIA, ESSI DEBBANO PRESENTARE ATTESTAZIONE DI AFFIDABILITÀ ORGANIZZATIVA E TECNICA

di tutte le caratteristiche tecniche, l'Amministrazione autorizzerà il PdA ad operare, previa eventuale ispezione.

Il Ministero della Giustizia ha comunque attivato e gestisce un proprio PdA per consentire il lavoro a distanza agli "utenti interni" (magistrati) e per consentire l'accesso, in via residuale, ai soggetti abilitati esterni privati (difensori delle parti, avvocati iscritti negli elenchi speciali, esperti ed ausiliari del giudice) ove sussistano oggettive difficoltà per l'attivazione del servizio da parte dei soggetti preposti.

Ogni PdA permette l'accesso esclusivamente a coloro che sono registrati come utenti dello stesso PdA, ossia che compaiono nel Registro Locale degli Indirizzi Elettronico (RELIndE) che risiede presso il PdA stesso; ed è previsto che ogni avvocato o CTU potrà essere registrato presso un solo PdA. In particolare ogni avvocato sarà registrato presso il PdA che gestisce l'Albo elettronico del Consiglio dell'Ordine di appartenenza. Ogni PdA potrà poi gestire anche più Albi elettronici in conseguenza di una delega da parte dei relativi Consigli dell'Ordine.

Dopo che l'utente si è autenticato, egli per mezzo del PdA può:

- inoltrare un atto informatico verso un ufficio giudiziario e ricevere i relativi messaggi di risposta da parte del SICI
- visualizzare lo stato degli atti informatici inviati (con i dettagli riguardanti la data e l'ora di accettazione da parte del SICI, la data e l'ora di ricezione della risposta da parte dell'UG destinatario e la comunicazione dell'esito)
- accedere alla Casella di Posta Certificata del Processo Telematico per visualizzare i biglietti di cancelleria ricevuti dagli Uffici Giudiziari (UG)
- accedere allo strumento denominato "Polis Web" (che permette la consultazione remota di dati e informazioni di natura processuale).

Il PdA svolge la funzione di "Punto di ricezione" e "Punto di consegna" e deve gestire una casella di posta certificata del Processo Telematico (CPECPT) per ogni utente (avvocato) del Processo Telematico. Deve a questo scopo implementare una struttura che consenta tutte queste funzionalità. A ciascun PdA è lasciata l'autonomia di individuare gli strumenti concreti e le interfacce per consentire l'accesso alla CPECPT e l'interazione col Gestore Centrale. Sono a questo scopo rese pubbliche le modalità di

NECESSARIA, ATTESTAZIONE RELATIVA ALL'IMPIEGO DI PERSONALE DOTATO DELLE CONOSCENZE SPECIFICHE, DELL'ESPERIENZA E DELLE COMPETENZE NECESSARIE. HANNO L'OBBLIGO DI GARANTIRE LA SICUREZZA E L'INTEGRITÀ DEL SERVIZIO E DEI DATI DI PROPRIA COMPETENZA. INFINE SI PREVEDE CHE OGNI PDA DEBBA PREDISPORRE UN MANUALE OPERATIVO UN PIANO PER LA SICUREZZA ED UN GIORNALE DI CONTROLLO. IL MINISTERO HA FACOLTÀ DI VERIFICARE L'ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI ASSUNTI DA PARTE DEL GESTORE DEL PUNTO DI ACCESSO, DI PROPRIA INIZIATIVA OPPURE SU SEGNALAZIONE.

accesso al Gestore Locale) tramite il cosiddetto “decreto DTD” che contiene tutte le specifiche tecniche necessarie.

Il Gestore Centrale è il punto unico di accesso al SICI per il Processo Telematico. Attraverso il GC passano tutte le richieste provenienti dai PdA (originate dagli utenti esterni) ed indirizzate verso gli Uffici Giudiziari e successivamente le risposte provenienti dagli UG rivolte ai suddetti PdA.

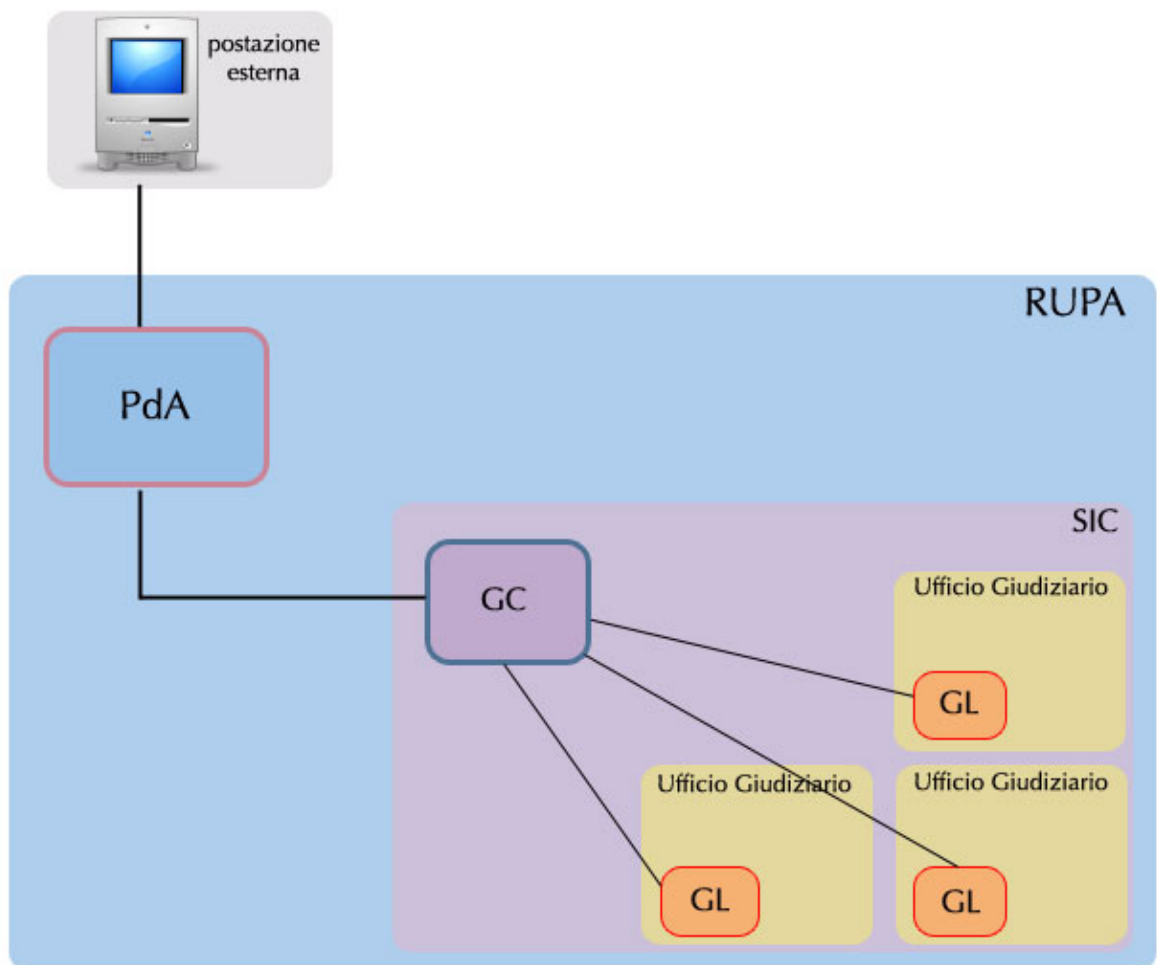
Presso il GC è realizzata una Casella di Posta Certificata del Processo Telematico (CPECPT) per ogni Ufficio Giudiziario. Queste caselle saranno utilizzate dagli UG stessi per inviare i biglietti di cancelleria verso le caselle dei singoli avvocati e per riceverne le risposte (cioè le ricevute di avvenuta consegna generate all’atto del deposito del messaggio nella CPECPT del destinatario), che verranno comunque archiviate nel fascicolo informatico di pertinenza.

Presso il Gestore Centrale è inoltre conservato il Registro Generale degli Indirizzi Elettronici (ReGIndE) che riunisce in un unico archivio tutti i dati delle utenze esterne registrate localmente da ogni singolo PdA (ReLIndE). Un Consiglio dell’Ordine, anche se si costituisce come PdA, è comunque tenuto a trasmettere al Gestore Centrale (dunque al Ministero, come peraltro già previsto), in formato elettronico, le informazioni relative ai propri iscritti e al loro status professionale. Questi dati saranno quindi inseriti all’interno del Registro Generale presso il GC. Qualora un avvocato non utilizzi il PdA del proprio Consiglio dell’Ordine (o quello del CNF, se questo è delegato dal proprio Consiglio dell’Ordine), sarà il GC ad eseguire, in fase di deposito dell’atto, la certificazione sostitutiva del difensore.

Il Gestore Centrale non entra nel merito del contenuto delle richieste che transitano attraverso di lui, ma è in grado comunque di verificare la correttezza delle informazioni di inoltro presenti sulle buste in transito e di tracciare tutti i flussi applicativi, verificando il completamento dei relativi cicli di trasmissione. Il GC inoltre svolge la funzione di apporre l’attestazione temporale al momento della ricezione di una richiesta di deposito di un atto: fornisce in un messaggio di risposta la data e l’ora da assumere come riferimento per la verifica di eventuali termini di legge, salvo buon fine dell’atto stesso (nel senso che, come appena detto, il GC non è in grado di verificare la correttezza dell’atto, né di conoscerne il contenuto). La stessa operazione viene eseguita, a garanzia degli UG, alla ricezione della ricevuta di avvenuta consegna di un biglietto di cancelleria.

L'ufficio giudiziario coincide tecnicamente con il Gestore Locale, che è in effetti ciò che rende disponibili sia per il GC che per gli utenti abilitati che si trovano all'interno del UG tutti i servizi del PCT attivi presso l'ufficio giudiziario. In particolare, attraverso il GL, è possibile depositare atti, operare consultazioni, inviare comunicazioni di cancelleria. In altre parole è il GL che riceve la busta contenente l'atto depositato, egli può aprirla e verificarne la correttezza, ancora lui l'accetta e ne inserisce i documenti nel fascicolo informatico, oppure genera il messaggio con le eventuali eccezioni da recapitare al mittente. E' ancora il GL che gestisce l'interfacciamento al Repository Documentale e che quindi consente la consultazione di tutti gli atti conservati presso l'Ufficio Giudiziario, sia dall'esterno che dall'interno del SICI. Al momento esistono tanti Gestori Locali quante sono le sedi pilota del progetto. In futuro il Ministero prevede di "raggruppare tecnicamente" più Tribunali dello stesso distretto facenti riferimento ad un unico GL.

L'architettura degli strumenti sopra descritti è così schematizzabile:



7. L'architettura del PCT

I flussi del Processo Telematico possono essere distinti in due tipologie:

- gli invii documentali
- le consultazioni

Osservandoli dal punto di vista della trasmissione, si nota che essi utilizzano due diversi protocolli di trasporto dei dati nel percorso che va dal Punto di Accesso al Gestore Centrale. Gli invii documentali infatti prevedono un meccanismo asincrono che si basa sul protocollo SMTP¹⁸, al contrario le consultazioni utilizzano meccanismi sincroni basati sul protocollo HTTPS¹⁹.

All'interno dello scambio di messaggi tra PdA e GC è poi possibile operare un'ulteriore distinzione:

i messaggi di posta elettronica veri e propri

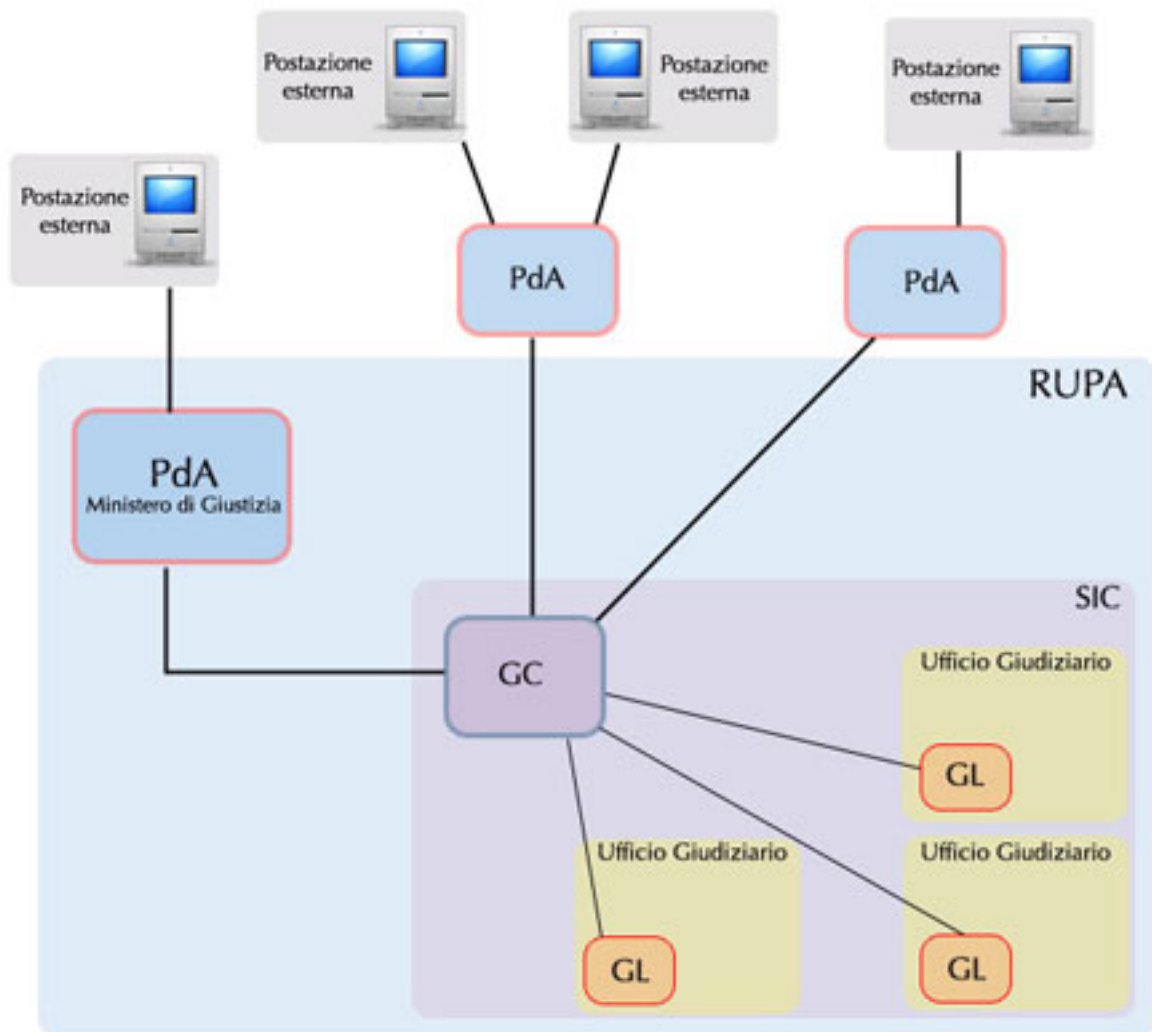
i messaggi che utilizzano un'interazione di tipo *Application-to-Application*²⁰.

I messaggi di posta elettronica in senso proprio sono costituiti dai biglietti di cancelleria e per questi ci si avvale di un servizio offerto dalla Posta Certificata (CPECPT). I secondi invece sono i messaggi di inoltra atto da PdA a GC, e i messaggi di risposta, di direzione opposta, di attestazione temporale e comunicazione esito, o in alternativa di notifica eccezione. Questi messaggi utilizzano il protocollo SMTP come mero strumento di trasferimento di dati da una entità all'altra.

¹⁸ PROTOCOLLO ELEMENTARE DI TRASFERIMENTO POSTALE

¹⁹ PROTOCOLLO SICURO DI TRASFERIMENTO DI IPERTESTI

²⁰ G. CORSARI E A. BARATTA, *L'INTEROPERABILITÀ E GLI STRUMENTI PER I SOGGETTI ESTERNI*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE... CIT.*, PP.227 SS..L'INTERAZIONE *APPLICATION-TO-APPLICATION* MIRA ALLA REALIZZAZIONE DI UN'INTEGRAZIONE TRA APPLICAZIONI IN MODO TALE DA CONSENTIRE ALLE STESSE DI INTERAGIRE E SCAMBIARSI DATI IN MODO AUTONOMO. IN QUEST'OTTICA AD ESEMPIO LO STRUMENTO DI REDAZIONE CONSENTE IL SALVATAGGIO DELL'ATTO E DI TUTTE LE INFORMAZIONI AD ESSO ASSOCIATE IN UN FORMATO STANDARD COSÌ DA PERMETTERE AL PDA, REALIZZATO SEGUENDO LE REGOLE TECNICHE FORNITE DALL'AMMINISTRAZIONE, DI FORNIRE UN SERVIZIO CHE IN AUTOMATICO POSSA EFFETTUARE IL DEPOSITO DEGLI ATTI PRODOTTI DAL REDATTORE.



Il Protocollo SMTP è lo standard per la trasmissione via internet di messaggi di posta elettronica (e-mail). Si tratta di un protocollo testuale nel quale vengono specificati i destinatari di un messaggio, è verificata la loro esistenza ed infine il messaggio è trasferito. L'SMTP è un protocollo che si rivela adatto all'interno delle operazioni asincrone di invii documentali dai PdA ai GC²¹ Una delle limitazioni del protocollo originale SMTP è che esso non è adeguatamente programmato per l'autenticazione (cioè per la verifica delle identità dei mittenti). Per questo motivo il suo utilizzo all'interno del PCT risulta integrato col procedimento di autenticazione richiesto dall'utilizzo delle CPECPT.

Con il termine HTTPS si intende invece il protocollo HTTP²² utilizzato in combinazione con un sistema di sicurezza. Viene inizialmente creato un canale di comunicazione criptato tra il client (il PdA ad esempio) ed il server (il Gestore Centrale

²¹ L'SMTP CONSENTE UN TRASFERIMENTO PIÙ AGEVOLE DEI FILE BINARI COME SE FOSSERO FILE DI TESTO.

²² PROTOCOLLO DI TRASFERIMENTO DI IPERTESTI

ad esempio) attraverso lo scambio di certificati. I due soggetti cioè si riconoscono reciprocamente ed iniziano a dialogare. All'interno del canale sicuro così instaurato viene poi utilizzato il protocollo HTTP per la comunicazione. Esso funziona con un meccanismo di richiesta e risposta: il client esegue la richiesta ed il server invia la risposta. Da questa struttura del funzionamento è facile dedurre come mai il protocollo HTTP sia quello più adatto ai meccanismi sincroni. Il protocollo HTTP risulta essere quello più usato e quello scelto anche nel progetto del PCT.

La comunicazione deve seguire uno schema definito dall'XML. L'XML infatti è uno standard di descrizione di documenti, un insieme di regole per formulare dei file in formato testo. Esso non è un linguaggio di programmazione e produce un documento leggibile senza la necessità di software specifici, in quanto appunto in formato testo, al contrario di ciò che succede con un documento in binario. Si configura come una rappresentazione standard di qualsiasi tipo di informazione e per questo motivo è lo strumento ideale per essere "capito" da programmi diversi, come un database, un foglio elettronico, un browser o un programma di videoscrittura. La scelta di questo tipo di standard è stata quindi effettuata per poter sfruttare al massimo uno strumento che permette un alto grado di interoperatività.²³

8 Le azioni del PCT

Le azioni in cui si concreta il Processo Civile Telematico sono le seguenti:

- invio di un atto dall'avvocato al UG (redazione - cifratura e firma - deposito - inserimento nel fascicolo elettronico)
- invio del biglietto di cancelleria
- consultazione web di informazioni e di atti
- la Consolle del Magistrato

8.1 L'invio dell'atto

L'Avvocato che vuole inviare un atto deve, per prima cosa, creare un documento conforme agli standard, che possa così essere inserito nel fascicolo informatico. Per fare

²³ S. BRESCIA, *IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: IL PRESIDIO ORGANIZZATIVO DEL MINISTERO*, IN *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE... CIT.*, PP.59 SS.

ciò egli opera attraverso un Redattore²⁴. L'ambiente di redazione messo a disposizione dal Ministero di Giustizia permette di scrivere l'atto utilizzando Microsoft Word (il più diffuso software di video scrittura), così da essere facilmente utilizzabile anche da chi ha meno dimestichezza con il computer. L'Avvocato dopo aver scelto il modello di atto che vuole creare, compila l'atto, sceglie eventuali documenti che intende allegare e salva il file sul disco in formato Word. Il file così generato è in questo modo pronto per essere trasformato in formato XML e quindi essere sottoposto al processo di sottoscrizione con firma digitale. Con la richiesta di imbustamento dell'atto (che può essere riferita anche ad un atto creato precedentemente e al momento solo recuperato e reso disponibile all'invio) esso viene convertito in formato XML, che, come indicato, non è un formato di file rigido, ma è un linguaggio adatto per la definizione di formati concordati, utilizzabili da gruppi di lavoro per lo scambio di dati: numerosi utenti, organizzazioni e aziende utilizzano XML per trasferire informazioni sui prodotti, dati di transazioni, inventari e altri dati di carattere professionale.

Successivamente sarà richiesta la sottoscrizione con firma digitale. Essa avviene per mezzo della smart card contenente il certificato digitale di firma e la coppia di chiavi (privata e pubblica), dopo che l'Avvocato ha correttamente inserito il suo PIN. A questo punto l'atto firmato digitalmente (ed in una seconda fase crittografato) sarà inserito in una busta che contiene l'atto stesso e le informazioni di instradamento verso l'UG.

Quando la busta è pronta per essere trasmessa, il PdA mette a disposizione la funzione di "deposito atto", di solito tramite un'operazione di "upload", per permetterne l'invio all'UG. Perché questa funzione sia attiva tuttavia è necessario che l'Avvocato sia connesso ad internet e si autentichi in modo da poter creare una connessione sicura con il proprio PdA, utilizzando a tal fine la smart card contenente il certificato di autenticazione (solitamente tale certificato si trova sulla stessa smart card di firma). Da questo momento è possibile trasmettere l'atto; le informazioni relative all'instradamento sono già contenute nella busta al cui interno si trova l'atto.

Il deposito avviene attraverso diversi passaggi successivi. In un primo momento l'Avvocato, dopo aver instaurato una connessione sicura tramite autenticazione con il PdA, invia l'atto al PdA e attende un messaggio che notifichi

²⁴ IL PROGETTO DEL PCT METTE LIBERAMENTE A DISPOSIZIONE UN REDATTORE SOLO IN VIA ESEMPLIFICATIVA E DI PRIMA SPERIMENTAZIONE, RENDENDO PUBBLICHE LE CARATTERISTICHE TECNICHE NECESSARIE PER CREARE ALTRI SOFTWARE CHE POSSANO LAVORARE INSIEME AL GESTORE CENTRALE E CHE PRODUCANO ATTI COMPATIBILI CON IL GESTORE LOCALE.

l'esito della trasmissione e identifichi in modo univoco ciò che è stato trasmesso al SICI. Successivamente il PdA assembla e spedisce una mail contenente l'atto al GC. Il Gestore Centrale che riceve la busta deve fare i controlli relativi alle operazioni svolte dal PdA nella fase di inoltro dell'atto ed eventualmente inviare al PdA un messaggio di notifica eccezione, quando riscontri errori formali o sostanziali (che concretamente del resto si verificano principalmente in caso di mal funzionamento del PdA stesso, non rilevato in fase di certificazione delle sue procedure). Fatto questo, il GC appone al messaggio l'attestazione temporale, operazione che ha lo scopo di conferire data certa alla comunicazione.²⁵ L'attestazione tuttavia, pur avendo valore legale ai fini della verifica dei termini di scadenza per la presentazione dell'atto, nulla dice relativamente all'esistenza dei requisiti necessari per l'accettazione dell'atto. Il Gestore Centrale infatti non conosce il contenuto della busta, poiché non ha la facoltà di aprirla, essendone il contenuto crittografato. Il passaggio successivo consiste nell'invio della busta dal GC all'Ufficio Giudiziario, cioè al Gestore Locale.

Una volta giunta a destinazione, cioè presso il GL, la busta può finalmente essere aperta. Per valutare l'accettabilità dell'atto, una funzione fondamentale è svolta dal file indice busta.xml, contenuto appunto all'interno della busta, perché fornisce informazioni su quale sia l'atto, quali gli allegati e persino le varie tipologie di allegati²⁶. All'interno del UG esistono vari strumenti che permettono il recepimento dell'atto, il suo controllo e l'inserimento nel fascicolo informatico, tutto senza l'intervento umano. Essi sono:

- Il sistema dei controlli: una componente configurabile secondo le necessità, che permette di individuare gli errori bloccanti o semplici anomalie sull'atto depositato e che le comunica all'operatore di cancelleria attraverso il log esiti.
- Il sistema di accettazione: uno strumento in grado di utilizzare il motore stati eventi²⁷ per l'elaborazione dell'evento (deposito dell'atto) e di memorizzare l'atto stesso nel Fascicolo Informatico attraverso l'interfacciamento con il *Repository* Documentale. Esso viene attivato quando tutti i controlli hanno dato esito positivo.

²⁵ S. BRESCIA, *IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: IL PRESIDIO ORGANIZZATIVO DELL' MINISTERO*, CIT., PP.59 SS.

²⁶ SOLO A TITOLO DI ESEMPIO: LA NOTA DI ISCRIZIONE AL RUOLO È UN ALLEGATO FONDAMENTALE IN MANCANZA DEL QUALE NON È POSSIBILE INTRODURRE LA CAUSA ED ESSA VIENE INDIVIDUATA PROPRIO ATTRAVERSO L'INDICE BUSTA.

²⁷ IL SISTEMA STATI EVENTI, PREVEDE CHE UN FASCICOLO SI TROVI SEMPRE IN UNO STATO, DAL QUALE È POSSIBILE PASSARE AD UN ALTRO SOLTANTO TRAMITE UNO DEGLI EVENTI PLAUSIBILI PER QUELLO STATO

- Il motore stati eventi: è lo stesso che viene attualmente utilizzato dai Sistemi di Gestione dei Registri coinvolti nel progetto ovvero SICC e SIL.
- Il Fascicolo Informatico: si tratta dell'area del Repository Documentale utilizzata per la memorizzazione di tutti gli atti digitali (di parte, del CTU²⁸ del magistrato e della cancelleria) coinvolti nel procedimento.
- Il sistema di diagnostica: è utilizzato dagli amministratori di sistema dell'UG per individuare e intervenire (a livello tecnico e non di contenuto) sull'atto da inserire nel Fascicolo Informatico.
- Il sistema per la consultazione del log esiti: mette a disposizione degli operatori di cancelleria un'interfaccia grafica che permette di verificare tutte le operazioni che il sistema ha effettuato in automatico. Nel caso di errori o anomalie esso permette di intervenire manualmente (dove possibile) per aggiornare il sistema di gestione dei registri coinvolto nel deposito e di conseguenza il Fascicolo Informatico.

Il controllo dell'atto viene attivato quando l'atto ed i suoi eventuali allegati vengono scritti nell'Ambiente Buste. Il sistema di controllo deve legittimare lo scarico dell'evento sul registro interessato e di conseguenza l'inserimento degli atti nel Fascicolo informatico. Tale inserimento è consentito solo se non vengono rilevati errori bloccanti²⁹, cioè anomalie di gravità tale da non permettere l'accettazione dell'atto. In questo caso il sistema raccoglie le informazioni necessarie perché l'operatore di cancelleria possa intervenire manualmente. Alla presenza invece di anomalie non bloccanti, il sistema di controllo registra quanto rilevato, ma procede spostando il contenuto dell'atto nell'area di pre-accettazione. A questo punto il sistema di accettazione è attivato automaticamente (se i controlli hanno tutti esito non bloccante) o manualmente (a seguito dell'intervento del personale di cancelleria che ha eventualmente inserito i dati mancanti, imprecisi o mal strutturati).

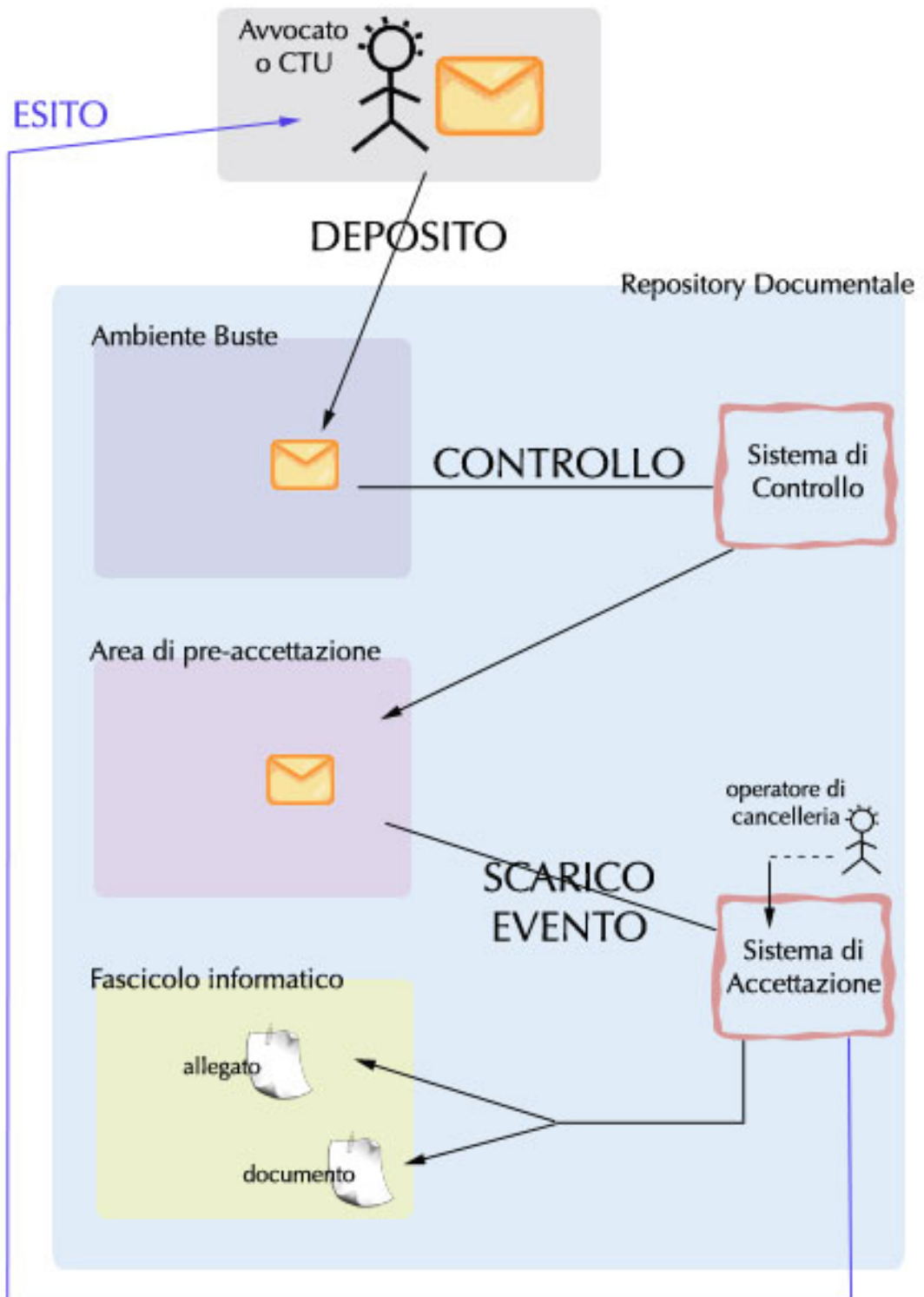
²⁸ CONSULENTE TECNICO D'UFFICIO

²⁹ I POSSIBILI ESITI DEL CONTROLLO POSSONO ESSERE:

- ERRORE FATALE: QUANDO IL SISTEMA NON RIESCE AD ESTRARRE DALLA BUSTA L'ATTO PRINCIPALE E I SUOI EVENTUALI ALLEGATI E QUINDI NON È POSSIBILE INNESCARE LA CATENA DEI CONTROLLI RENDENDO COSÌ IMPOSSIBILE PROCEDERE CON LA FASE DI ACCETTAZIONE;
- ERRORE BLOCCANTE: IN QUESTO CASO IL SISTEMA RIESCE AD ESTRARRE L'ATTO E I SUOI ALLEGATI, MA NON PUÒ SCARICARE L'EVENTO SUL REGISTRO COINVOLTO, NÉ INSERIRE ATTO E ALLEGATI NEL FASCICOLO INFORMATICO
- ALLARME: ESSI NON IMPEDISCONO L'ACCETTAZIONE, MA SEGNALANO DELLE ANOMALIE AL PERSONALE DI CANCELLERIA. LE CONSEGUENZE DELL'ANOMALIA SARANNO VALUTATE SUCCESSIVAMENTE, TALVOLTA AD ESEMPIO IN SEDE D'UDIENZA
- INFORMAZIONE DI ESITO POSITIVO: QUANDO NESSUN ERRORE È RILEVATO E SI PUÒ PROCEDERE SENZA OSTACOLI ALL'ACCETTAZIONE.

Lo scarico dell'evento fa sì che il fascicolo venga aggiornato e tale evento viene poi storicizzato cosicché sia possibile in ogni momento ricostruire passaggio dopo passaggio tutti gli eventi che fanno parte di uno stesso procedimento giudiziario. La fase di accettazione si conclude con l'invio della segnalazione dell'esito del deposito al soggetto mittente della busta. Questo messaggio deve contenere, unitamente all'esito, anche le eventuali informazioni aggiuntive che si ricavano dal log esiti. In caso di eccezioni risolte manualmente, ad esempio, il mittente sarà informato degli errori riscontrati, in modo che l'Avvocato e il CTU conoscano al meglio i requisiti necessari al deposito degli atti attraverso l'infrastruttura del processo telematico.

La seguente immagine sintetizza tutti i passaggi dettagliati nel paragrafo:



8.2 L'invio del biglietto di Cancelleria

La creazione delle comunicazioni del Cancelliere segue modalità che fanno sì che il loro contenuto venga costruito in modo automatico (dai Sistemi di Gestione dei Registri). Più concretamente, esistono depositi telematici che provocano la registrazione di eventi che prevedono una comunicazione di cancelleria. Ciò succede ad esempio quando una sentenza viene redatta e depositata attraverso la Consolle del Magistrato: questo scatena l'evento deposito che a sua volta produce la comunicazione. Queste comunicazioni vengono quindi inviate dal sistema senza l'intervento del Cancelliere. Si mantiene inoltre la possibilità di inviare comunicazioni cartacee, per coprire due diverse ipotesi:

- i casi (sporadici) in cui gli invii telematici non vadano a buon fine
- i casi in cui le comunicazioni siano indirizzate a soggetti sprovvisti di casella di posta elettronica certificata del processo telematico (CPECPT)

In entrambe le situazioni il sistema è in grado di segnalare la necessità di provvedere alla stampa della comunicazione, per procedere poi con l'invio secondo la procedura ordinaria. È importante sottolineare che dal momento in cui il difensore e il CTU attiveranno una CPECPT potranno ricevere tutte le comunicazioni per via telematica anche se i procedimenti dai quali tali comunicazioni sono generate non sono gestiti dalle parti utilizzando strumenti telematici (deposito atti).

Anche la comunicazione di cancelleria è strutturata secondo il formato XML, in modo che siano facilmente identificati:

- L'oggetto della comunicazione
- Il codice e la descrizione dell'evento che genera la comunicazione
- Il contenuto proprio della comunicazione
- Il riferimento al fascicolo di cui fa parte ovvero numero di ruolo e anno
- Il codice dell'ufficio giudiziario
- Il codice fiscale del destinatario

Si è ritenuto che fosse importante rendere queste informazioni di facile riconoscimento per far sì che esse fossero di immediata elaborazione da parte degli strumenti a disposizione sulla postazione dell'Avvocato.

Ancora con l'obiettivo di offrire un servizio efficace ed utile per i soggetti coinvolti, si è previsto che in caso di decisioni del giudice al di fuori dell'udienza, sia possibile inviare in allegato alla comunicazione l'intero provvedimento in formato XML (visualizzato in HTML). Ciò avviene automaticamente, nel momento in cui il

Giudice deposita il provvedimento ed esso è inserito nel Fascicolo Informatico. In questa circostanza è quindi utilizzata una diversa tipologia di comunicazione (ad uso esclusivo del sistema telematico) chiamata “comunicazione provvedimento fuori udienza”.

Un’ulteriore ipotesi di agevolazione della più ampia e veloce informazione per i soggetti (quindi di grande utilità nell’organizzazione del lavoro) è quella che prevede una tipologia di comunicazione che notifichi agli avvocati il deposito di atti delle controparti all’interno dei fascicoli in cui essi sono coinvolti. Anche in questo caso la comunicazione avrà una struttura basata sull’XML.

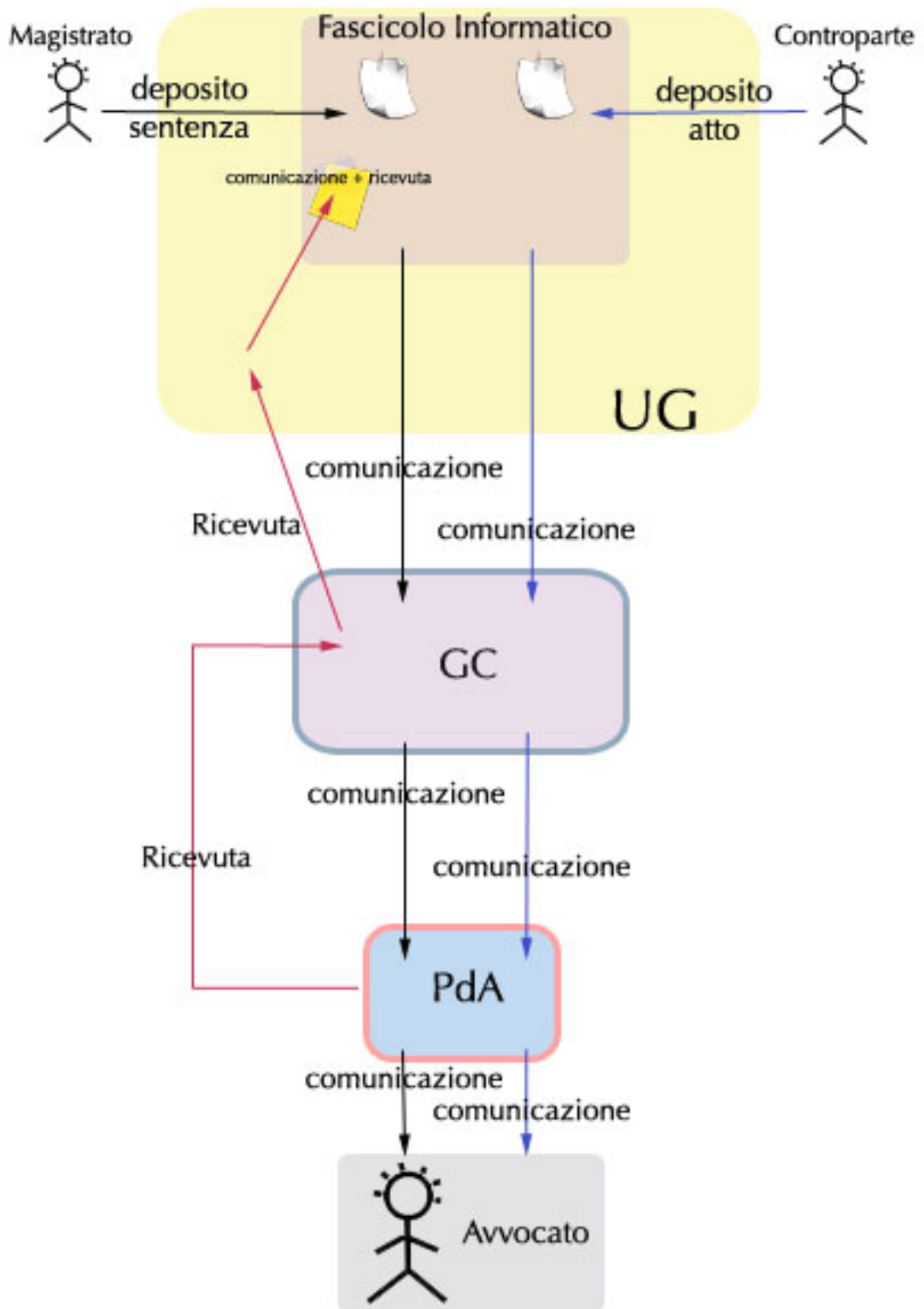
Ogni comunicazione è identificata da un codice univoco. Quando la comunicazione è stata prodotta, essa viene firmata digitalmente con il certificato elettronico dell’Ufficio Giudiziario³⁰ e quindi inviata al Gestore Centrale. Il GC reperisce l’indirizzo elettronico dell’Avvocato destinatario e verifica che la richiesta sia congruente con lo status del destinatario: il ReGIndE - che contiene anche le informazioni sullo status del difensore - infatti risiede presso il GC. Se questi due controlli danno esito positivo, inoltra la comunicazione verso il PdA. Il PdA inserisce la comunicazione nella CPECPT del destinatario e produce una ricevuta di avvenuta consegna che contiene il codice univoco di identificazione della comunicazione e che viene indirizzata all’UG da cui è partita la comunicazione, transitando attraverso il GC.

Anche le comunicazioni di cancelleria devono essere inserite all’interno del Fascicolo Informatico, poiché esso tiene traccia di ogni comunicazione inviata e della relativa ricevuta di consegna (come del resto già fa prima di lui il fascicolo cartaceo): all’interno del fascicolo quindi sarà riportata la comunicazione con tutte le informazioni sui destinatari e sullo stato della ricevuta di avvenuta consegna³¹.

³⁰ LA FIRMA È APPOSTA DIRETTAMENTE DAL SISTEMA, MA RISULTA SEMPRE POSSIBILE RISALIRE ALL’UTENTE DI CANCELLERIA SPECIFICO CHE HA SCATENATO L’INVIO.

³¹ LO STATO INDICA:

- SE LA RICEVUTA È PRESENTE NEL FASCICOLO INFORMATICO
- SE SI È IN ATTESA DELLA RICEVUTA
- SE CI SONO STATI PROBLEMI NEL RECAPITARE LA COMUNICAZIONE ED È QUINDI NECESSARIO PRODURLA IN FORMATO CARTACEO E INOLTRARLA PER VIA ORDINARIA



8.3 Consultazione web di informazioni e di atti

Il Repository Documentale è il sistema di archiviazione e gestione dei documenti, situato all'interno degli uffici giudiziari, dove si trovano (anche) tutti i Fascicoli Informatici. L'obiettivo del Repository Documentale è quello di fornire lo strumento di gestione documentale ai sistemi del PCT, attraverso le sue funzionalità di:

- archiviazione
- catalogazione
- fruizione

Il Repository Documentale costituisce pertanto il gestore del patrimonio documentale, e la sua funzione è quella di archiviare centralmente a livello di UG i documenti prodotti o ricevuti dall'Ufficio stesso, indipendentemente dalla loro natura iniziale (che siano cioè all'origine documenti analogici o digitali). Le informazioni ufficiali che caratterizzano i fascicoli, i relativi atti ed il ciclo di vita di un procedimento civile sono curate dai Sistemi di Gestione dei Registri (SGR) mentre il Fascicolo Informatico si occupa esclusivamente dei documenti relativi ad un procedimento con un legame attivo tra tali documenti e le relative informazioni ufficiali presenti sui SGR. Tale legame è assicurato attraverso la relazione Eventi – Atti, che collega ciascun evento dei SGR ai relativi documenti memorizzati sul *Repository*, che lo hanno generato. Allo stesso tempo il *Repository* alimenta le base dati dei provvedimenti pubblicati, andando così a formare un archivio giurisprudenziale che è munito di funzionalità di interrogazione.

Il *Repository* Documentale risulta quindi diviso in alcune parti, ognuna con compiti specifici e contenente documenti di diversa natura. Esse sono:

- ambiente di memorizzazione delle Buste: dove vengono conservate le Buste provenienti dal GC o dalla Consolle del Magistrato;
- ambiente di Pre-Acettazione: dove sono memorizzati in maniera temporanea i documenti contenuti in ciascuna Busta in attesa di venire elaborati dai sistemi ai quali sono destinati;
- ambiente Fascicolo Informatico: che contiene gli atti ufficiali dei procedimenti giudiziari, raccolti in fascicoli (ricalcando le logiche che legano ogni procedimento giudiziario al relativo fascicolo cartaceo);
- ambiente Lavorazione: che memorizza e gestisce le strutture, le informazioni ed i documenti inerenti all'attività di produzione degli atti del Magistrato;

- ambiente di Quarantena: è l'area che implementa le regole di gestione relative ai documenti informatici che, sottoposti alla fase dei controlli antivirus, sono stati segnalati come affetti da virus;

- ambiente Provvedimenti Pubblicati: dove vengono memorizzati tutti i provvedimenti dei Magistrati selezionati per la pubblicazione. Costituisce la base dati giurisprudenziale del PCT.

Il Repository consente di memorizzare, catalogare e fruire. Unitamente quindi alla possibilità di archiviare tutta la documentazione e di dividerla seguendo diversi criteri (la tipologia di documento, il procedimento a cui attiene, ecc) il Repository offre il servizio di consultazione ed estrazione. L'utente può estrarre oggetti documentali (per rispondere ad eventuali esigenze di tipo operativo)³², può consultare atti ufficiali contenuti nell'ambiente Fascicolo Informatico e può inoltre effettuare consultazioni giurisprudenziali nell'ambiente dei provvedimenti pubblicati. Queste ultime operazioni sono facilitate dalla possibilità di operare ricerche di tipo avanzato degli oggetti documentali memorizzati negli ambienti del Fascicolo Informatico e dei Provvedimenti Pubblicati, sia di tipo testuale che concettuale.

Dal punto di vista dei flussi di richieste e risposte, il funzionamento è il seguente:

- La richiesta di visualizzazione di un documento viene inoltrata
- Il GL invia la richiesta di verifica dei diritti di visibilità al SGR
- Se il SGR autorizza, il GL richiede il documento al Repository Documentale
- Il Repository verifica l'esistenza del documento
- Il Repository recupera il documento
- Il Repository invia il documento al GL

Il GL invia il documento al sistema che aveva richiesto la visualizzazione³³.

Le funzionalità relative al Repository prevedono naturalmente anche la possibilità di amministrazione dell'intero registro, che consiste nella gestione e controllo del sistema, tramite funzioni automatiche e interventi da parte di soggetti abilitati. Tale abilitazione consente l'accesso a tutte le informazioni presenti nel sistema, indipendentemente dai criteri di visibilità. Rimangono tuttavia interdette le attività di cancellazione dei file contenuti o di modifica del loro contenuto, nonché l'accesso alle

³² AD ESEMPIO IL MAGISTRATO PUÒ OPERARE UN'ESTRAZIONE DAI SGR PER POPOLARE IL PROPRIO ARCHIVIO NELLA CONSOLLE.

³³ ESSO PUÒ ESSERE IL PDA (PER MEZZO DEL GC) IN CASO DI RICHIESTA EFFETTUATA AD ESEMPIO DA UTENTE AVVOCATO OPPURE LA CONSOLLE DEL MAGISTRATO, DIRETTAMENTE ALL'INTERNO DELLA RUG

informazioni detenute da altri sistemi. Le attività predeterminate³⁴ sono affidate a delle funzioni automatiche che si attivano in relazione a eventi determinati, oppure periodicamente. Attraverso le funzioni di amministrazione viene inoltre svolto il processo di conservazione sostitutiva³⁵ dei documenti informatici, processo previsto dalla delibera CNIPA del 19 febbraio 2004. Esso viene attuato relativamente agli Ambienti del Fascicolo Informatico e dei Provvedimenti Pubblicati, e ad esso vengono sottoposti sia i documenti direttamente prodotti in forma digitale, sia quelli originariamente analogici (quindi acquisiti digitalmente in un momento successivo alla fase di creazione).

8.4 La Consolle del Magistrato

La stazione di lavoro del Magistrato è un software a disposizione del Magistrato che gli permette di interagire (sia all'interno dell'UG che all'esterno dello stesso) in modo sicuro col Sistema Informatico Civile. Si presenta come una postazione che contiene una base dati locale, che dà la possibilità di redigere atti e che mette a disposizione un insieme di funzioni per l'acquisizione e la ricezione controllata di informazioni sui procedimenti di competenza. Essa è quindi composta da uno strumento di redazione e dalla Consolle del Magistrato. Quest'ultima costituisce uno strumento di supporto all'attività: un ambiente all'interno del quale il Magistrato può gestire il proprio ruolo e scambiare informazioni circa i procedimenti in carico attraverso il collegamento con gli applicativi di gestione dei registri ed il Repository Documentale. Non si tratta quindi di un semplice redattore, ma di un mezzo di consultazione e gestione del proprio "ruolo" (i dati e i documenti legati ad un procedimento) cioè di tutti gli elementi che sono necessari per la decisione finale. Il Magistrato ha inoltre a disposizione un'Agenda che permette funzionalità legate all'udienza (come, ad

³⁴ COME AD ESEMPIO LA CANCELLAZIONE DELLE BUSTE OBSOLETE DALL'AMBIENTE BUSTE OPPURE LA VERIFICA DEGLI SPAZI FISICI

³⁵ "CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA: FASE CONCLUSIVA DEL PROCESSO, CHE PREVEDE LA MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI SU SUPPORTO IDONEO, LA VERIFICA DEL CORRETTO SVOLGIMENTO DELLA MEMORIZZAZIONE DA PARTE DEL RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE E LA VERIFICA DELLA CONFORMITÀ AGLI ORIGINALI CARTACEI DA PARTE DI UN PUBBLICO UFFICIALE; LA FASE È FINALIZZATA A GARANTIRE NEL TEMPO L'AUTENTICITÀ E L'INTEGRITÀ DEI DOCUMENTI DIGITALI, ATTRAVERSO LA VERIFICA DI CONFORMITÀ RISPETTO AGLI ORIGINALI E LA GARANZIA DI IMMUTABILITÀ FORNITA DAL SISTEMA" (EX DELIBERAZIONE CNIPA NR. 11 DEL 19 FEBBRAIO 2004)

esempio, la fissazione dell'udienza successiva) insieme a quelle classiche di un'agenda cartacea.

In presenza di una connessione all'Ufficio Giudiziario, cioè in modalità on line, il Magistrato ha accesso alle informazioni complete di tutti i fascicoli tenuti dalle Cancellerie: in questo momento è possibile prelevare nuovi fascicoli non presenti in locale nella postazione di lavoro, oppure aggiornare quelli già presenti perché precedentemente scaricati. Le funzionalità della Consolle richiedono una interazione con il server dell'UG solo per sincronizzare il database locale (presente sul PC), che può essere raggiunto anche dall'esterno dell'ufficio (con internet attraverso il Punto d'Accesso). All'interno della Consolle l'utente lavora infatti sempre in locale; solo nel momento in cui si attiva la connessione al server vengono poi abilitate le funzioni per le quali la presenza di tale connessione è imprescindibile: importazione fascicoli, estrazione/archiviazione di documenti, allineamento di tabelle, ecc..

La consolle non costituisce solamente strumento di semplice visione dei dati, ma tende a fornire, insieme ai dati, strumenti e tecnologie per nuovi modi di organizzazione del modo di lavorare del magistrato, modi che in assenza di dati in forma digitale non appaiono pensabili.³⁶

Essa realizza, per il magistrato e per l'ufficio, un sistema tecnologico di controllo, organizzazione e gestione dei dati aperto, efficace, flessibile che non solo rende agevole l'integrazione delle funzioni fondamentali dell'agire quotidiano del giudice, ma consente anche nuovi ed efficaci metodi di accumulo, riorganizzazione e scambio del sapere, delle conoscenze, delle questioni e delle prassi.

³⁶ V. BASOLI, *STRUMENTI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO DEL MAGISTRATO IN TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*, CIT., PP. 259 SS.

CAPITOLO TRE

IL PROGETTO POLIS E LA SUA EVOLUZIONE

1 Il nuovo paradigma della consultazione.

Nella costituzione troviamo sanciti e tutelati due opposti interessi quello alla riservatezza (*privacy*) ed il diritto all'informazione (diritto di sapere); una tutela diretta ad assicurare il “massimo di opacità alle informazioni personali che possono portare a pratiche discriminatorie ed una crescente trasparenza a quelle informazioni di contenuto socio-economico che concorrono a determinare decisioni di rilevanza collettiva”¹

La tutela si concretizza da un lato nel riconoscimento al singolo ed ai soggetti collettivi di accedere non solo alle informazioni personali che li riguardano, ma anche ad informazioni personali altrui o anonime o rilevanti per l'attività della collettività interessata.

E' su questi contrapposti interessi e sulla loro reciproca tutela che si fonda il progetto polis antesignano logico e giuridico del Processo Telematico.

Il Progetto Polis nasce nel 1993 a Bologna dalla collaborazione di un gruppo di magistrati e avvocati che formarono un gruppo di lavoro per cercare di far fronte al disagio procurato da un numero crescente di decisioni contrastanti emesse dal tribunale civile su questioni interpretative e di rilevante importanza. Il contrasto giurisprudenziale implicava una difficoltà di comunicazione tra i magistrati per l'assunzione di un indirizzo uniforme, con la conseguenza di diminuire la certezza del diritto. Il gruppo elaborò delle soluzioni informatiche che vennero ben presto istituzionalizzate.²

Polis, progetto antenato di Polis Web, nasce come archivio dei provvedimenti, consultabili da parte dei magistrati, prima che il Processo Civile Telematico avesse inizio.

Il progetto POLIS, costituisce un prezioso strumento per supportare il giudice nella produzione delle sentenze e degli altri provvedimenti, nonché per la loro

¹S. RODOTÀ, *LA TUTELA DELLE INFORMAZIONI NON PERSONALI IN INFORMATICA GIURIDICA*, ENCICLOPEDIA GIURIDICA TRECCANI, PP.6

²G.RIEM, A. SIROTTI GAUDENTI *LA GIUSTIZIA TELEMATICA E LA PROCEDURA INFORMATIZZATA*, MAGGIOLI EDITORE, PP.43 SS.

archiviazione in una banca dati della giurisprudenza locale, alla quale possono accedere anche gli avvocati, direttamente dai loro studi, tramite il sistema PolisWeb.³

Polis Web costituisce la successiva evoluzione di POLIS e aggiunge a questo la possibilità della consultazione dal web di SICC/SIL e Polis stesso.

Con l'avvio del progetto del PCT e la creazione del *Repository* Documentale questa struttura si arricchisce di funzionalità e di contenuti, tenendo comunque conto dell'esperienza acquisita nel tempo.

Allo stato attuale Polis Web consente all'Avvocato, al CTU, e più genericamente ai soggetti abilitati, di accedere alle informazioni contenute presso le cancellerie.

Esso consiste in un'applicazione che permette la consultazione tramite internet oppure attraverso la rete intranet degli ambienti visibili dei *Repository* Documentali.

Le funzionalità fornite dall'applicazione sono:

- consultazione degli eventi agenda: si tratta delle informazioni relative agli eventi storici dei fascicoli dei procedimenti in cui l'utente è coinvolto;
- ricerche dei fascicoli personali, cioè quelli relativi ai procedimenti in cui l'avvocato è costituito: specificando i criteri di ricerca (numero e anno di ruolo, nome della parte, giudice, data dell'udienza, data di iscrizione al ruolo...) e quelli di ordinamento, si visualizza l'elenco dei fascicoli;
- consultazione delle informazioni di dettaglio di un fascicolo: visualizzazione dello storico degli eventi relativi e dell'elenco dei documenti contenuti;
- visualizzazione del singolo documento: direttamente in HTML oppure tramite la richiesta dell'invio di atto o allegati tramite la posta elettronica;
- consultazione di Archivio Fascicoli: quando l'Avvocato non si è ancora costituito in giudizio come difensore del convenuto.⁴

L'avvocato che intenda utilizzare il sistema di consultazione previsto da Polis Web si avvale della propria postazione che dialoga col PdA. PolisWeb infatti è presente sul PdA: quando riceve la richiesta di consultazione esso autentica l'utente (se non è già stato autenticato precedentemente, all'interno di una stessa sessione di lavoro). A questo punto è possibile inoltrare la richiesta all'Ufficio Giudiziario, per il consueto tramite del GC, attivando così la procedura riportata poco sopra. E' infine il PdA, con Polis Web, che presenta le informazioni in consultazione all'Avvocato.

³ G. BORSARI, A. BARATTA, *L'INTEROPERABILITÀ E GLI STRUMENTI PER I SOGGETTI ESTERNI*, A CURA DI ZAN S., TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA, CIT.

⁴ S. BRESCIA, *IL PROGETTO PROCESSO CIVILE TELEMATICO – GLI STRUMENTI PER L'AVVOCATO*, IN WWW.PROCESSOTELEMATICO.GIUSTIZIA.IT

2 L'evoluzione della consultazione: da PolisWeb al Processo Telematico

Con l'introduzione del processo telematico i sistemi dell'area civile hanno subito un'evoluzione per ciò che concerne le modalità di accesso alle informazioni in consultazione: la telematica è di per sé sinonimo di interoperabilità, ossia la capacità per i diversi attori del processo di operare insieme, scambiandosi informazioni in tempo pressoché reale.

Da un punto di vista tecnico il paradigma di consultazione del processo telematico si basa su una prerogativa fondamentale quella del **disaccoppiamento applicativo** tra *front-end* (le maschere di PolisWeb) e *back-end* (i web service dedicati alla consultazione sul gestore locale): le pagine del nuovo PolisWeb, dette appunto di *front-end*, sono generate proprio sul punto di accesso, ma le informazioni che riempiono tali maschere, a seguito delle varie richieste dell'utente, sono recuperate accedendo ad appositi servizi applicativi detti di *back-end* esposti dall'ufficio giudiziario, il quale a sua volta recupera i dati direttamente nei sistemi di gestione dei registri e nel *repository documental*, ossia la base dati dei documenti informatici.

Si mette in evidenza, in particolare, che tutti i sistemi di gestione dei registri interoperano con il Gestore Locale, il quale preleva i dati **in tempo reale** da questi sistemi e dal *repository* documentale, per rispondere alle interrogazioni di PolisWeb e della consolle del magistrato, utilizzata da quest'ultimo all'interno dell'ufficio o all'esterno, essendo predisposto alla modalità disconnessa.

All'interno dell'ufficio giudiziario sono attivi:

i sistemi **SICC/SIVG** (contenzioso civile e volontaria giurisdizione) e **SIL** (diritto del lavoro): questi interoperano con il sistema **Polis** (produzione provvedimenti);

il sistema **PolisWeb** consente la visualizzazione sul web dei dati di registro (da SICC/SIVG e SIL) e delle sentenze pubblicate in Polis; nella versione "pre-PCT" **tutti i dati sono replicati in modalità batch** dai server interni al server di PolisWeb, che è accessibile da postazioni interne o da internet, purché – in questo ultimo caso – sia allestita una protezione della rete interna dalla rete internet;⁵

⁵ G. BORSARI, A. BARATTA, *L'INTEROPERABILITÀ E GLI STRUMENTI PER I SOGGETTI ESTERNI*, A CURA DI ZAN S., *TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA*, CIT., PP. 227 SS.

3 Approfondimenti sull'interoperabilità e gli strumenti per i soggetti esterni

Il progetto del Processo Civile Telematico ingloba gran parte delle realizzazioni sin qui conseguite e sperimentate, utilizzandone le funzionalità, sia pure con qualche rilevante modifica. Questa precisazione si riferisce, in particolare, ai sistemi SIC e PolisWeb.

Stante la estrema complessità del progetto che ci si è prefissi di realizzare, il programma di lavoro è stato suddiviso in due fasi, la prima fase del programma di lavoro è già stata completata e positivamente collaudata in sede tecnica.

Appare evidente dalla realizzazione sul campo che la parte del progetto che viene sperimentata è destinata a supportare, soprattutto, l'attività degli avvocati e delle cancellerie.

La seconda fase, introdotta da gennaio 2005, prevede, limitandoci agli aspetti più salienti:

- il completo aggiornamento del sistema PolisWeb, per consentire: l'utilizzazione del sistema sull'intero territorio nazionale; la consultazione da parte degli avvocati, direttamente da studio, degli atti dei procedimenti nei quali sono costituiti (anche in sedi diverse da quelle nella quali operano abitualmente), di estrarne copia semplice, di ordinarne - telematicamente - copie autentiche, di predisporre, in parte, i verbali di udienza, ecc.;

- la realizzazione di un supporto tecnico per la redazione dei provvedimenti da parte del giudice (consolle del magistrato) e l'organizzazione della sua attività (agenda del magistrato);

- la gestione dei procedimenti, mediante la possibilità di interrogare il sistema su una miriade di eventi (statistiche gestionali), per la migliore organizzazione non solo dell'attività del singolo magistrato, ma dell'intero ufficio giudiziario.

Mentre procedono le attività per il completamento del progetto, la prima parte dello stesso è sottoposta a sperimentazione in sette tribunali (sedi pilota: Bari, Bergamo, Bologna, Catania, Genova, Lamezia Terme, Padova), scelti con il criterio rappresentativo della grandezza (grandi, medi e piccoli) e della territorialità (distribuzione su tutto il territorio nazionale).

Questi tribunali sono già stati in parte attrezzati, con la installazione, presso i vari C.E.D., delle apparecchiature necessarie per il funzionamento dei gestori locali;

l'acquisizione di apparati di scannerizzazione; l'attivazione di punti di accesso per gli avvocati; la predisposizione (a cura dell'Amministrazione) di un prototipo sperimentale di redattore degli atti degli avvocati e si attende la fornitura di altri apparati necessari (stampanti e PC).

Contemporaneamente, è stata predisposta, presso il Ministero, la struttura tecnica del gestore centrale dell'accesso.

Dalla sperimentazione si attendono rilievi e suggerimenti, per migliorare la funzionalità del prodotto, ma le attività svolte nel corso della stessa non saranno, come abbiamo detto, prove di laboratorio fini a se stesse, in quanto gli atti compiuti utilizzando il nuovo sistema avranno piene validità a tutti gli effetti.⁶

Nell'ambito del progetto di informatizzazione del settore civile avviato dalla direzione generale per i sistemi informativi automatizzati del Ministero della giustizia, assume particolare rilevanza il sistema denominato *Polisweb*.

Si tratta di un modulo del più generale Sistema Informativo del Contenzioso Civile (SICC) software che consente alle cancellerie civili dei tribunali e delle corti d'appello di iscrivere, memorizzare aggiornare e gestire tutti i dati riguardanti procedimenti civili in passato annotati manualmente su numerosi registri cartacei, ormai dimessi.

Il SICC è stato implementato nei vari tribunali sedi di progetto provvedendo a popolare tutta la banca dati con i procedimenti civili già iscritti e ancora pendenti: sono memorizzati tutti i dati riguardanti i procedimenti civili contenzioso ordinario e volontaria giurisdizione; una banca dati completa ed aggiornata può essere indifferentemente usata per tutti i tipi di applicazione anche di natura informativa: il sistema denominato *polisweb* assolve proprio a questa funzione.

Tramite l'accesso a postazioni informatiche allestite negli appositi box presenti nel palazzo di giustizia e presso il consiglio dell'ordine, l'avvocato potrà interrogare il sistema per ottenere tutte le informazioni che non comportino la visione degli atti depositati nei fascicoli. Sarà dunque possibile conoscere l'assegnazione della causa a sezione, il numero di ruolo sezionale il magistrato assegnatario dell'affare la data della prossima udienza i rinvii il deposito della CTU ed ogni altra informazione utile.

⁶ L. LOMBARDO, *LE ATTIVITÀ DELLE CANCELLERIE NELLA PRIMA IMPLEMENTAZIONE DEL PCT* GIUGNO 2004, A CURA DI ZAN S., TECNOLOGIA, ORGANIZZAZIONE E GIUSTIZIA, CIT. PP.239 SS.

Il sistema è sicuro perché consente tramite l'utilizzo di apposita sigla di riconoscimento (*username*) ed un codice segreto di accesso (*password*) a ciascun avvocato di accedere alle informazioni inerenti le sole cause a cui risulta costituito.

Semplice, perché utilizza i comandi dei più comuni browser per la navigazione in internet. Di facile utilizzo, perché è possibile interrogare la banca dati pur essendo un processo di poche informazioni.

Prodromico al processo civile telematico, perché l'applicativo gestionale del processo civile telematico utilizza una identica interfaccia e le medesime funzionalità in quanto concepito sulla stessa architettura.

Il progetto *polisweb* si prefigge di proseguire il processo di integrazione dell'applicativo polis, orientato all'archiviazione e diffusione dei provvedimenti emessi in materia civile, con tutti i registri informatici dell'area civile con l'obiettivo di diffondere la conoscenza della giurisprudenza di merito (obiettivo finale del processo di automazione dell'attività giurisprudenziale), si prevede una evoluzione del software che consenta l'interazione degli avvocati via web con i fascicoli del contenzioso ordinario.

I principali benefici qualitativi sono:

1. automazione delle attività del giudice della cancelleria riguardo la redazione, l'archiviazione, pubblicazione e ricerca dei documenti relativi ai procedimenti;
2. standardizzazione delle procedure;
3. flessibilità e rapidità nell'acquisizione ed elaborazione dei dati.

PolisWeb, strumento di consultazione *web* è il sottosistema costituito dall'applicazione per la consultazione Web delle informazioni contenute nei registri dei procedimenti, in ambiente SICC, e/o nei documenti afferenti ad un procedimento, in ambiente *repository* documentale. PolisWeb può essere utilizzato sia in ambiente Intranet (all'interno dell'UG, attraverso appositi "chioschi" informativi) che in ambiente Internet (attraverso il PdA).⁷

Nella consultazione dei procedimenti personali e degli atti tramite l'applicazione Polis Web fornita sul Punto di accesso sono svolte le seguenti azioni:

-l'avvocato sottopone a Polis Web, presente sul PdA, una richiesta di consultazione;

-il PdA autentica l'utente, se questi non è già stato precedentemente autenticato, e inoltra la richiesta all'Ufficio Giudiziario, per il tramite del Gestore Centrale;

⁷ P. LICCARDO, *REINGEGNERIZZAZIONE ED EVOLUZIONE DEGLI APPLICATIVI DEL SETTORE CIVILE DELLA GIUSTIZIA FINALIZZATA AL PROCESSO TELEMATICO* SINTESI DEL DOCUMENTO DI "ANALISI FUNZIONALE" NOVEMBRE 2003

Un apposito sottosistema, all'interno dell'UG, predispone le informazioni ottenute a seguito dell'interrogazione del SICC e del sottosistema di gestione del fascicolo informatico (*repository* documentale) e le inoltra al PdA, per il tramite del GC;

-Polis Web presenta le informazioni in consultazione all'Avvocato.

4 L'esperienza dello sportello polifunzionale presso il Tribunale di Bari.

Un' applicazione pratica con contestuale evoluzione delle potenzialità del progetto sin qui esaminato è quella dello sportello polifunzionale istituito presso il Tribunale di Bari.

In seguito al manifestarsi di numerosi problemi strutturali ed organizzativi presentati dall'avvocatura locale, il Tribunale di Bari ha intrapreso un percorso organizzativo nell'ambito del quale assume rilievo l'avvio di uno sportello unico polifunzionale sito nel palazzo di giustizia presso il quale gli avvocati potranno fruire di servizi innovativi quali il deposito di atti relativi a tutti i procedimenti civili che non comportino la visione dei relativi fascicoli processuali, lo sportello è presidiato da personale di cancelleria che sarà a disposizione dell'avvocatura ed è destinato ad arricchirsi di ulteriori e più qualificanti servizi aggiuntivi.

Lo sportello polifunzionale rappresenta un intangibile segno di cambiamento della logica organizzativa dell'ufficio e del suo rapporto con l'utenza destinato a soddisfare la non più procrastinabile esigenza di alleggerire le attese dei fruitori del servizio. In tal senso si collocano:

1. il sistema d'iscrizione a ruolo tramite lettura del codice a barre, quale ulteriore servizio reso nell'ambito dello sportello polifunzionale;
2. le vicine postazioni informatizzate per la consultazione telematica dello stato di tutti i procedimenti civili pendenti.

L'esperienza dello sportello polifunzionale presso il Tribunale di Bari rappresenta l'acquisizione di un approccio diverso nell'affrontare i problemi della giustizia in generale che non passino attraverso la sterile analisi della limitatezza delle risorse umane ma che possa configurarsi come l'elaborazione di un tentativo finalizzato a progettare, attivare e condividere organizzazioni capaci di innovazioni in grado di creare e gestire "un ambiente di cambiamento positivo".

Attraverso questa esperienza è stata aumentata l'efficienza dell'organizzazione e si sono create le condizioni per intervenire tanto sui risultati che sull'impiego delle risorse umane.⁸

A fronte dei punti critici emersi dall'analisi del processo operativo sviluppato in tutte le sue dimensioni è stato possibile formulare proposte in grado di indicare le direzioni di intervento per produrre soluzioni capaci di soddisfare le attese degli utenti: lo sportello polifunzionale ha rappresentato un'occasione straordinaria per ripensare la configurazione organizzativa dell'intero sistema.

5 Riservatezza e sicurezza

Il dizionario definisce la *sicurezza* come *l'assenza di pericoli*. Nel linguaggio comune tuttavia tale termine è utilizzato più con riferimento all'attività di prevenzione dei rischi, che al momento, statico, dell'assenza degli stessi.

Nella vita quotidiana per migliorare la sicurezza, cioè diminuire la possibilità di infortuni o incidenti ad esempio, e aumentare la possibilità di risolvere in modo favorevole ogni situazione di emergenza, sono necessarie azioni precauzionali ed organizzative, che includono:

- L'analisi dei rischi
- La predisposizione di dotazioni appropriate
- La formazione delle persone addette alla sicurezza
- Il controllo periodico dei dispositivi di sicurezza

Questo schema è applicabile a tutti i campi in cui il valore della sicurezza viene in rilievo: può essere utilizzato in ambito lavorativo o nelle attività sportive, oppure nei servizi al pubblico (trasporti ad esempio).

Ed è proprio questo l'approccio che è stato utilizzato anche nel Processo Civile Telematico e nelle modalità di consultazione: in ogni situazione in cui devono essere protetti dei valori, occorre predisporre una serie di misure che facciano in modo che tali necessità siano tutelate. Questo è il concetto di sicurezza: un'idea senza dubbio dai contorni sfumati e non chiusi, che abbraccia più ambiti. E' necessario individuare quali misure sono state progettate e messe in atto al fine di proteggere alcuni interessi che sono stati ritenuti degni di tutela.

⁸ C. ABBATTISTA, *L'ESPERIENZA DELLO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE NEL TRIBUNALE DI BARI* QUADERNI DI GIUSTIZIA E ORGANIZZAZIONE, CIT., PP.79 SS.

In particolare, l'analisi deve partire dall'esigenza, per poi arrivare a scoprire quali strumenti sono stati ritenuti idonei a proteggere il bene in questione. Le tre esigenze principali emerse sono, anche se diversamente dettagliate, tutte riconducibili a tre grossi "contenitori": l'autenticità, l'efficienza e la riservatezza.

Le esigenze di integrità e provenienza dettagliano il macro-bisogno di autenticità. Una volta che il documento è stato redatto da parte dell'Avvocato, egli deve inviarlo perché esso raggiunga il Fascicolo Informatico. L'invio attraverso casella di posta elettronica certificata (CPECPT), come visto, sostituisce la consegna ordinaria fatta nelle mani del Cancelliere. Ma come è possibile stabilire con certezza che il documento provenga da un certo soggetto, e che proprio a quel soggetto è attribuibile la paternità dell'atto? Per ottenere questo scopo il progetto del PCT prevede l'utilizzo della combinazione di due fattori: la firma digitale e l'utilizzo esclusivo, per l'invio, di una casella di posta certificata.

Per quanto riguarda la possibilità di inviare messaggi di posta elettronica all'UG per mezzo di PdA e GC, occorre sottolineare che non ad ogni soggetto ne è data facoltà. Solo gli utenti abilitati possono farlo: si tratta di coloro che risultano iscritti nell'albo dei professionisti che gestisce il PdA o che ha dato in delega tale gestione.

Come detto, presso ogni PdA risiede un elenco, chiamato ReLIndE, degli indirizzi di posta elettronica abbinati ai soggetti abilitati. Ogni Avvocato può utilizzare come Punto d'Accesso solo quello presso cui risiede l'elenco che contiene la sua casella di posta, ossia quello (e quello solo) presso cui si è registrato. All'interno di questo elenco, insieme alle informazioni anagrafiche, sono presenti anche tutte le indicazioni sullo "stato del soggetto".

Quando l'atto viene inoltrato dalla postazione dell'Avvocato al PdA, questo procede alla certificazione dell'Avvocato (nel caso in cui sia in possesso dell'Albo a cui l'Avvocato risulta iscritto). In questa circostanza il PdA produce un file che riporta:

- codice fiscale: il codice fiscale dell'Avvocato che ha prodotto (firmato) l'atto (dati certificazione);

- l'indicazione dell'albo presso cui è stata eseguita la certificazione (riscontrata la presenza del soggetto in questione);

- la data e l'ora della certificazione (cioè quella di tale riscontro) e lo status che risulta dalla certificazione stessa (lo stato dell'avvocato: attivo, sospeso, radiato).

Gli aspetti di sicurezza e riservatezza sotto il profilo della consultazione vengono gestiti da PolisWeb.

Il sottosistema PolisWeb fornisce strumenti per la consultazione via Web delle informazioni contenute nei Registri dei Procedimenti e/o nei Documenti afferenti ad un Procedimento (Fascicolo Elettronico) o alla Base Dati Giurisprudenziale dei Provvedimenti pubblicati.

L'attuale sistema PolisWeb fornisce una serie di servizi informativi riguardanti sia la giurisprudenza che la gestione operativa dei fascicoli e delle udienze del Contenzioso Civile relative ad ogni singolo Ufficio Giudiziario.

L'applicazione PolisWeb è rivolta a **tipologie di utenti** distinti in base al proprio ruolo, identificabili come Utente di Consultazione, Utente di Cancelleria e Utente di Amministrazione.

- L'Utente di Consultazione è genericamente un Avvocato, abilitato all'utilizzo dell'applicazione da un Utente di Amministrazione dell'Ufficio Giudiziario.

Il sistema PolisWeb è utilizzabile dall'Avvocato sia all'interno dell'Ufficio Giudiziario, tramite delle postazioni di lavoro dedicate e definite "Chiosco" (Intranet), che dal proprio Studio Legale attraverso il proprio *browser web* con collegamento Internet.

- L'Utente di Cancelleria è un operatore di cancelleria che attraverso PolisWeb è in grado di utilizzare le funzionalità relative alla gestione delle richieste di copie di documenti effettuate dall'Avvocato tramite le specifiche funzioni messe a disposizione da PolisWeb.

- L'Utente di Amministrazione gestisce le richieste di Account e le relative attivazioni e abilitazioni per gli Utenti di Consultazione e di Cancelleria.

PolisWeb potrà essere installato e configurato all'interno dell'UG, allo scopo di rispondere alle richieste informative provenienti dai cosiddetti "chioschi" presenti nelle sale degli UG (**Modalità Intranet**) e, allo stesso modo, essere installato su server esterni al confine del Sistema Informativo Civile, quali ad esempio i Punti di Accesso. In tale caso PolisWeb sarà capace di sfruttare i servizi offerti dagli Uffici Giudiziari attraverso il Punto di accesso ed il Gestore Centrale (**Modalità Internet**).

PolisWeb può quindi essere utilizzato all'interno dell'UG attraverso appositi "chioschi" informativi mentre dall'esterno attraverso i Punti di Accesso.

La sequenza relativa alla autenticazione dell'utente al Punto di Accesso può essere schematizzata così:

- La funzione prevede la richiesta da parte di un utente Avvocato di accedere ai servizi web forniti dal Punto di Accesso.

- Per l'accesso all'Area Servizi del Punto di Accesso all'Avvocato viene richiesto il Certificato di Autenticazione.
- L'Avvocato, utilizzando la propria Smart-Card, fornisce al Punto di Accesso il proprio certificato di autenticazione.
- Il Punto di Accesso verifica le informazioni di autenticazione fornite dall'utente Avvocato. La Verifica Utente accerta l'utente come appartenente agli utenti del Punto di Accesso e successivamente la validità del Certificato di Autenticazione ricevuto.
- L'utente Avvocato, a seguito della corretta autenticazione, accede all'area di consultazione dei servizi del Punto di Accesso.
- Dall'area dei servizi del Punto di Accesso l'Avvocato può richiedere l'accesso alle funzioni di consultazione di PolisWeb, installato presso il Punto di Accesso.
- Il Punto di Accesso, a seguito della richiesta dell'Avvocato di accedere alle funzioni di consultazione di PolisWeb, si interfaccia con il *Front-End* di PolisWeb per la richiesta attivazione della sessione utente.
- PolisWeb, verificando che l'utente non risulti già attivo abilita la nuova sessione utente per l'accesso all'area riservata di PolisWeb, attraverso le informazioni fornite dal Punto di Accesso e fornisce la funzione richiesta per consentire all'avvocato di indicare i parametri necessari alla ricerca delle informazioni a lui utili.
- PolisWeb a seguito dell'attivazione della sessione utente, fornisce e permette al Punto di Accesso di presentare all'utente Avvocato la funzione di consultazione di default dell'area privata di PolisWeb.
- I parametri di ricerca forniti dall'Avvocato possono essere ad esempio relativi ad una ricerca di consultazione di informazioni del SICC, fornite da un Ufficio Giudiziario specifico. I parametri sono inoltrati dal Punto di Accesso al *Front-End* di PolisWeb.
- Il *Front-End* di PolisWeb, in base ai parametri ricevuti, prepara il messaggio di richiesta (XML-Soap) da indirizzare al Gestore Centrale per l'inoltro all'Ufficio Giudiziario indicato dall'Avvocato.
- La richiesta di informazioni ricevuta dal *Back-End* di PolisWeb presso l'Ufficio Giudiziario viene elaborata con l'interrogazione della base dati di interesse (SICC e/o Fascicolo Elettronico).
- Le informazioni così individuate, sono fornite in risposta al Gestore Centrale per l'inoltro al *Front-End* di PolisWeb presso il Punto di Accesso richiedente.

- L'Utente Avvocato può consultare le informazioni di risposta, in base ai parametri di ricerca precedentemente forniti.⁹

⁹ MINISTERO DELLA GIUSTIZIA – D.G.S.I.A. *REINGEGNERIZZAZIONE ED EVOLUZIONE DEGLI APPLICATIVI DEL SETTORE CIVILE DELLA GIUSTIZIA FINALIZZATA AL PROCESSO TELEMATICO*
SINTESI DEL DOCUMENTO DI “ANALISI FUNZIONALE”

CONCLUSIONI

E' nella natura delle cose che quello che fino ad un certo punto non è stato considerato un'esigenza, può di colpo diventarlo perché sono cambiati gli obiettivi da raggiungere, oppure perché sono cambiati gli strumenti a disposizione. Si può, in sostanza, decidere di modificare un procedimento sia perché è diventato più facile farlo in altro modo, sia perché invece l'importanza del fine da raggiungere con esso richiede uno sforzo nuovo, in una direzione diversa.

Quello che succede più di frequente è che questi due aspetti si sovrappongano: succede cioè che nel momento in cui qualcosa diventa più semplice da realizzare, in base ai progressi tecnologici raggiunti, una nuova necessità spunti all'orizzonte, e diventi indispensabile non appena appare come fattibile.

Accanto a questo meccanismo ne esiste però uno in parte contrario: l'istinto innato a ritenere che esista un unico modo per “far bene le cose” che nella maggioranza dei casi coincide col modo utilizzato fino ad ora.

Il progetto del processo civile telematico scaturisce dalla nascita di nuove esigenze, dall'esistenza di nuovi mezzi e produce reazioni diverse, che comprendono anche l'atteggiamento critico verso gli aspetti più deboli che lo compongono. Tali critiche sono senz'ombra di dubbio la somma di più fattori: la reale presenza di elementi incerti e l'atteggiamento spesso sospettoso nei confronti di ciò che non si conosce o non si può prevedere.

Un approccio costruttivo al problema quindi dovrebbe cercare di utilizzare entrambi gli elementi appena citati per provare ad ottenere il risultato migliore.

E' necessario avere un atteggiamento di analisi che non trascuri i punti critici del sistema ma che tenga anche conto di ciò che è realizzabile e di ciò che ancora è solo un'idea, di quello che è lo sforzo verso il miglioramento e di quello che invece risulta non adeguato allo sforzo.

Il problema dell'eccessiva lunghezza dei processi civili è tristemente noto ed il presente lavoro, lungi dal prospettare soluzioni, ha voluto evidenziare l'importanza, tra gli strumenti tesi ad accelerare i tempi processuali, della riconfigurazione del sistema giustizia.

L'architettura tecnologica, i diversi applicativi, l'accesso alle banche dati, l'informatizzazione dei registri, la disponibilità di statistiche gestionali e le implicazioni organizzative connesse al cambiamento tecnologico, consentono di riconfigurare il sistema della giustizia civile italiana in un'ottica di graduale ma incisivo miglioramento

delle prestazioni, perché diventa più semplice e fattibile la gestione consapevole delle principali dimensioni che incidono sull'andamento dei processi: le conoscenze, i tribunali, le cause.

Per "gestione delle conoscenze" si intende la possibilità offerta dalle tecnologie informatiche di governare in modo nuovo, dopo numerosi secoli di continuità, l'intero sistema di conoscenze, informazioni e linguaggi che caratterizzano il processo inteso come percorso strutturato per risolvere i conflitti e l'affermazione della giustizia e come sistema complesso e sofisticato di relazione tra una pluralità di attori organizzativi.

In particolare l'accesso telematico ad una pluralità di banche dati, la facile conoscenza degli orientamenti del singolo giudice e/o della sezione, la rapidità di scambio dei documenti tra gli attori, rendono più fruibili quelle conoscenze che, fondamentali per la costruzione del contraddittorio, sono state ad oggi caratterizzate da estrema lentezza e difficoltà di reperimento perché contenute in libri, riviste, documenti, fascicoli, di difficile e lento accesso.

In questo caso non solo aumenta la facilità di accesso, ma, crescendo la quantità di fonti alle quali si può attingere, dovrebbe aumentare l'armonizzazione-standardizzazione delle fattispecie più ricorrenti.

Per gestione dei tribunali si intende un percorso a più dimensioni che parta da una diversa configurazione organizzativa dei tribunali e dei ruoli dei giudici e del personale di cancelleria, passi attraverso l'acquisizione di una cultura dei servizi, dei dati quantitativi, del risultato, utilizzando in maniera appropriata le tecnologie già oggi disponibili, individuando figure professionali dedicate a queste funzioni.

In particolare la costituzione dell'ufficio del giudice, l'avvio di metodologie di programmazione per lo smaltimento delle pendenze, l'utilizzo delle statistiche gestionali per l'organizzazione dei lavori e la programmazione degli stessi, consentono di individuare unità organizzative responsabili di risultato.

Per gestione delle cause, il cuore tecnologico dell'organizzazione giudiziaria, si intende la capacità del singolo giudice, supportato tanto dall'organizzazione che dalle tecnologie, di governare le singole cause ed il suo ruolo in un'ottica più attenta alla sostanza del processo, ai risultati, ai tempi, ai costi.

In particolare la facilità di navigazione sul fascicolo elettronico, la possibilità di accesso alle banche dati, la disponibilità di strumenti operativi per la redazione di provvedimenti, il supporto del personale liberato dalle incombenze burocratiche, la disponibilità in tempo reale di dati certi sull'andamento del suo ruolo, consentono al

singolo giudice di ottimizzare l'utilizzo del suo tempo, di governare la propria agenda e di organizzare le udienze in ragione delle diverse tipologie di cause.

Gestione delle conoscenze, gestione dei tribunali, gestione delle cause sono fra loro strettamente interrelate e rappresentano la sostanza del cambiamento organizzativo indotto dal cambiamento tecnologico.

Occorre infine tenere in considerazione il fatto che se il progetto non sarà realizzato come previsto nella sua completezza, molti degli investimenti si riveleranno spese inutili. Un esempio di ciò è costituito dal fascicolo elettronico: se esso infatti non sostituirà interamente quello cartaceo, le spese di gestione dei procedimenti giudiziari risulteranno più che raddoppiate, anziché diminuite. Questo accadrebbe per la necessità di tenere in piedi due strutture che avrebbero costi autonomi l'una dall'altra e per l'impossibilità dunque di ammortizzare gli investimenti fatti in termini di risorse umane e economiche. E' per questo motivo che ritengo opportuno credere fino in fondo in ciò che è stato iniziato: perché solo così possono essere raggiunti i già citati risultati migliori.

Resta inteso che il Processo Civile Telematico rappresenta una scelta di fondo dell'amministrazione della giustizia dalle quale non è pensabile tornare indietro.

BIBLIOGRAFIA

ABBATTISTA C., *L'ESPERIENZA DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE NEL TRIBUNALE DI BARI*. QUADERNI DI GIUSTIZIA E ORGANIZZAZIONE N. 1/ 2006;

ARATA G., *LAVORO DI SQUADRA : MAGISTRATI, PROFESSIONISTI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRODUZIONE DI GIUSTIZIA NEI TRIBUNALI DI STATO CALIFORNIANI*. QUADERNI DI GIUSTIZIA E ORGANIZZAZIONE N. 1/ 2006

BORSARI G., *L'ARCHITETTURA COMPLESSIVA DEL SISTEMA. DALLA SMART – CARD ALLA CANCELLERIA, LE FASI DEL PROGETTO*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

BRESCIA S., *EMOZIONI TELEMATICHE*. WWW.GIUSTIZIA.IT/SPECIALI;

BRESCIA S., *IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: LINEE STRATEGICHE E REGOLE. UNO STRUMENTO COMPLESSO CHE INCIDE SULL'ORGANIZZAZIONE*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

BRESCIA S., *IL PROCESSO TELEMATICO: PROGETTO O ACCADEMIA?* WWW.ILPROCESSOTELEMATICO.IT;

BRESCIA S., *RELAZIONE AL CONVEGNO:” IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO. IL TRIBUNALE DI BERGAMO FORO PILOTA*. DIRITTO & DIRITTI – RIVISTA GIURIDICA ON LINE;

BUONUOMO G., *PROCESSO TELEMATICO*, MILANO, GIUFFRÈ, 2004

CAMMARATA M., *NEL CODICE IL COMPUTER FA CONCORRENZA AL NOTAIO*. WWW.INTERLEX.IT ;

CAMMAROTA G., *LA NOZIONE GIURIDICA DI SERVIZIO PUBBLICO IN RETE*. WWW.INTERLEX.IT ;

CIACCI G., *PRIME NOVITÀ DEL DLGS. 10/2002 CHE RECEPISCE LA DIRETTIVA 1999/93/CE: FIRME DEBOLI E FIRME FORTI*. WWW.JEI.IT ;

COLIVA D., *PROCESSO TELEMATICO:IN DIFESA DELLA SEGRETARIA*. WWW.INTERLEX.IT ;

DI FONZO M., *UN'OCCASIONE PER I TRIBUNALI: RIPENSARE LA LORO ORGANIZZAZIONE. LE NUOVE TECNOLOGIE CHIEDONO UN CAMBIAMENTO CULTURALE*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA GIUFFRÉ;

DI GIRGI R. M., *IL DIRITTO DEL FUTURO È ANCHE E – GOVERNMENT E LEGGI ON LINE*. WWW.INTERLEX.IT ;

FIAMMELLA B., *IL PROCESSO TELEMATICO*. DIRITTO & DIRITTI – RIVISTA GIURIDICA ON LINE;

GARRISI G., *BASTA UNA SEMPLICE E-MAIL PER INOLTARE I RICORSI ALLA CORTE UE. CHE FINE FA LA FIRMA DIGITALE?* WWW.JEI.IT ;

GELPI A., *OPEN SOURCE: DECIDERÀ UN GIUDICE?* WWW.INTERLEX.IT ;

GIANNANTONIO E., *INFORMATICA GIURIDICA*. ENCICLOPEDIA GIURIDICA TRECCANI;

GILARDI G., *METTERE L'ORGANIZZAZIONE AL CENTRO SULL'IMPORTANZA DELLA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA PER IL BUON FUNZIONAMENTO DEGLI UFFICI GIUDIZIARI*. QUADERNI DI GIUSTIZIA E ORGANIZZAZIONE N. 1/ 2006;

GIURDANELLA C., E GUARNACCIA E., *LA PA DIGITALE NEL PARERE DEL CONSIGLIO DI STATO*. WWW.INTERLEX.IT ;

GIUSTOZZI G., *SICUREZZA SIGNIFICA ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO*. WWW.INTERLEX.IT ;

GUARDA G., *IL CASO PADOVA: IL PRIMO MODELLO PER ORGANIZZAZIONE DELLE CANCELLERIE. IL NUOVO RUOLO DEL PERSONALE E LA CONSERVAZIONE DEGLI ATTI*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

INTRAVAIA D., *IL RUOLO DEI COORDINAMENTI DISTRETTUALI. L'INFORMATICA DEL MINISTERO DA ROMA AGLI UFFICI PERIFERICI*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

IONTA R., *APPUNTI E MATERIALI IN TEMA DI PROCESSO TELEMATICO*. WWW.AMBIENTEDIRITTO.IT/DOTTRINA/PROCESSO TELEMATICO;

LAZZARO F., *LA RAGIONEVOLE DURATA DEL PROCESSO: UN VALORE FONDAMENTALE DELLA NOSTRA COSTITUZIONE* WWW.ILPROCESSOTELEMATICO.IT;

LICCARDO P., E BASOLI V., *DAL SEMPLICE SCAMBIO DI ATTI AD UN CONTRADDITTORIO PIÙ FUNZIONALE. GOVERNO CRONOLOGICO DEGLI ATTI E COERENZA DEL PROCESSO*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

MANTOVANI V., *IL PROCESSO TELEMATICO*. WWW.ILPROCESSOTELEMATICO.IT;

MELICA M., *COSA CAMBIA PER GLI AVVOCATI: COME FUNZIONA L'AUTENTICAZIONE SICURA. L'ACCESSO AL FASCICOLO INFORMATICO DEL GIUDICE*. SUPPLEMENTO AL SETTIMANALE N. 21 DEL 29 MAGGIO 2004 DIRITTO E GIUSTIZIA - GIUFFRÉ;

MINERVA M., *DOCUMENTO IN FORMATICO E FORMA SCRITTA*. WWW.INTERLEX.IT ;

MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE *LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA*. LIBRO BIANCO DEL GRUPPO DI LAVORO INTERMINISTERIALE PER LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE TRAMITE SUPPORTO DIGITALE, PUBBLICAZIONE A CURA DEL CNIPA, MARZO 2006

NICOTRA M., *LA SECONDA FASE DEL PROCESSO CIVILE TELEMATICO: AVVOCATI AI NASTRI DI PARTENZA*. WWW.GIUSTIZIA.IT/SPECIALI ;

NIGER S., *IL PROCESSO TELEMATICO: SPERANZE E PROSPETTIVE: DIRITTO & DIRITTI* – RIVISTA GIURIDICA ON LINE;

PACIFICO IVAN R.S., *LA SPERIMENTAZIONE DELLA FIRMA DIGITALE ED IL PROCESSO TELEMATICO*. WWW.ILPROCESSOTELEMATICO.IT;

PASUT F., *SUL PROCESSO TELEMATICO: BREVE COMMENTO AL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA DEL 13 FEBBRAIO 2001 N. 123*. WWW.ILPROCESSOTELEMATICO.IT/DOTTRINA;

PENZO DORIA G., *LA MEMORIA DIGITALE DELL'ITALIA NON SI CONSERVA IN PDF*. WWW.INTERLEX.IT ;

PIGLIAPOCO S., *La memoria digitale delle amministrazioni pubbliche*; WWW.interlex.it;

RICCIARDI D., *Profili giuridici della firma digitale il diritto della tecnologia*. Parola chiave: informazione. Appunti di diritto, economia e filosofia. A cura di Agata C. Amato Mangiameli. Giuffrè 2004;

RIEM G., SIROTTI GAUDENZI A. *La giustizia telematica e la procedura informatizzata*; Maggioli;

ROLANDO S., A CURA DI *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*. Seconda edizione ias;

RUSSOLILLO P., *Scrittura telematica? Forma dell'atto e forma del documento*. WWW.interlex.it ;

SIRIMARCO M., *Tra apocalittici ed integrati: spunti di riflessione sul rapporto uomo – internet*. Parola chiave: informazione. Appunti di diritto, economia e filosofia. A cura di Agata C. Amato Mangiameli. Giuffrè 2004;

SPILLER R., *Prime riflessioni*. WWW.ilprocessotelematico.it;

TADDEI ELMI G., *Corso di Informatica Giuridica*. Edizione Giuridica Simone;

TORRICE A., *La tutela della riservatezza in ambito giudiziario*. Trattato di diritto amministrativo di Santaniello Giuseppe Cedam 2005;

XILO G., *La sperimentazione nei sette tribunali tra partecipazione attiva e scetticismi. Decisiva la collaborazione degli ordini degli avvocati*. Supplemento al settimanale n. 21 del 29 maggio 2004 Diritto e Giustizia Giuffrè;

ZAN S., *Come cambiano i tribunali dalla struttura ai modelli di lavoro. Dal dualismo Giudice - Cancelliere all'ufficio della Giustizia*. Supplemento al settimanale n. 21 del 29 maggio 2004 Diritto e Giustizia Giuffrè;

ZAN S., *Il Sistema Organizzativo Della Giustizia Civile In Italia: Caratteristiche E Prospettive*. Saggio in quaderni di giustizia e organizzazione n. 1 2006;

ZAN S., a cura di *Tecnologia, Organizzazione e Giustizia. L'evoluzione del Processo Civile Telematico*. Il Mulino, Bologna, 2004.

DOCUMENTAZIONE TECNICA

Il progetto processo civile telematico. WWW.processotelematico.giustizia.it ;

Polis – processo telematico. ordine degli avvocati di Bologna. WWW.ordineforense.bo.it;

Processo civile telematico: I nuovi servizi del Tribunale di Bari. WWW.Giustizia.it;

Piano triennale per l'informatica 2004/2006 per la giustizia. WWW.Giustizia.it;

Punto di accesso al processo civile telematico.
WWW.processotelematico.giustizia.it;

NORMATIVA PROCESSO TELEMATICO

- D.P.R. 13 febbraio 2001 n. 123 – Regolamento recante disciplina sull'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile nel processo amministrativo e nel processo dinanzi alle sezioni giurisdizionali della Corte dei Conti.
- D.M. 14 ottobre 2004 – regole tecnico – operative per l'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile.
- D.M. 15 dicembre 2005 – strutturazione dei modelli DTD (Document Type Definition) relativa all'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile.

ALTRA NORMATIVA

- D.M. 24 maggio 2001 regole procedurali per la tenuta dei registri informatizzati degli uffici.
- D.M. 27 marzo 2000 n. 264 – Regolamento recante norme per la tenuta dei registri presso gli uffici giudiziari.
- D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 – Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (testo A).