

GRASSI, L'e-avvocato

Estratto (cap. I, par. 1) da

Alessandra GRASSI

[MEDIAZIONE 3.0 Il futuro della mediazione civile e commerciale](#)

Diritto Avanzato, Milano, 2018



Il campo da gioco della professione dell'avvocato è storicamente quello della risoluzione dei conflitti e il terreno da gioco è sempre stato quello del Tribunale con le regole stabilite dalle norme.

Giocatori competenti e diligenti, gli avvocati conquistano la fiducia dei loro clienti per aiutarli a uscire dai conflitti.

È ormai innegabile, oggi più che mai, che **la conciliazione delle parti sia diventato l'obiettivo principale del legislatore** il quale, negli ultimi anni, ha spinto per l'ampliamento del campo da gioco dell'avvocato, agevolando lo sviluppo di una serie di pratiche alternative di risoluzione delle controversie, già ben consolidate in molti paesi, tra cui la mediazione civile commerciale.

Così, oggi, l'avvocato si trova a dover giocare in un campo più esteso, non necessariamente in un Tribunale, e sulla base di regole nuove, particolari, diverse rispetto al classico impianto normativo.

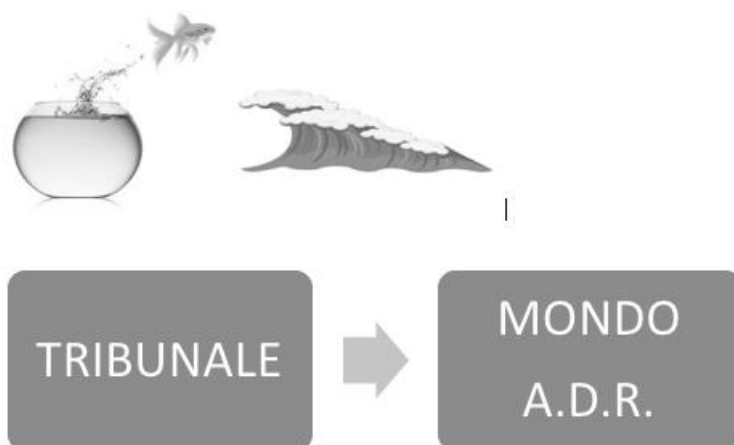
La sensazione iniziale, da avvocato, è stata quella di essere come un pesciolino abituato a nuotare nel proprio amato, conosciuto e sicuro acquario che, improvvisamente, senza capire immediatamente perché, viene gettato in un acquario più grande, con altri pesci, con spazi diversi non bene definiti.

Dopo lo smarrimento iniziale, il pesciolino non può continuare a fingere di nuotare nel vecchio acquario, per vivere bene, deve fare i conti con il nuovo ambiente in cui volente o nolente è stato gettato, cambiare le sue abitudini e imparare a cogliere le opportunità che questo cambiamento gli offre.



Così l'avvocato, oggi, per lavorare bene non può non prendere in considerazione che la mediazione civile commerciale è entrata a pieno diritto nel nostro ordinamento giuridico.

Molti professionisti, non solo non praticano la procedura di mediazione civile commerciale, ma addirittura non la vedono di un buon occhio: nessuna garanzia per il cliente di veder totalmente riconosciuti i propri diritti, difficoltà a convincerlo a correre il rischio di andarci, perdite di potenziali onorari. Alcuni pensano, perfino, che nel procedimento di mediazione sia messo in discussione il loro ruolo centrale, così come le tariffe associate alla loro funzione, questo è falso!



La mediazione è maturata molto dal marzo del 2010¹, quando è entrata a far parte del nostro ordinamento, e oggi offre una serie di vantaggi decisivi per la risoluzione dei conflitti sia per il cliente sia per l'avvocato.

Passo dopo passo, il legislatore ha posto le giuste strutture per lo sviluppo della mediazione definendone la natura e il ruolo del mediatore e degli avvocati e delle parti.

A mio parere, la mediazione esiste perché esistono il mediatore e gli avvocati.

La mediazione è di alto livello se il mediatore e gli avvocati sono preparati.

La mediazione lascia un ricordo positivo se il mediatore e gli avvocati hanno svolto un buon lavoro.

Rivolgendosi ad un Organismo di mediazione², le parti con i loro avvocati, con calma e serenità cercano una soluzione soddisfacente, alla presenza di un mediatore, neutrale e imparziale che, in totale riservatezza,

¹ Decreto Legislativo del 4 marzo 2010, n. 28. Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, pubblicato in GU Serie Generale n.53 del 05-03-2010, entrata in vigore del provvedimento: 20/03/ 2010.

² Il Registro degli Organismi di mediazione (R.O.M.) accreditati dal Ministero della Giustizia ove è possibile svolgere i procedimenti di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 è pubblicato sul sito

aiuta le parti nel percorso conciliativo a ritrovare quel dialogo che possa permettere di individuare rapidamente la risoluzione al conflitto, formalizzandola con un verbale.

I principi operativi posti dal legislatore sono strettamente legati alla particolare natura di questo approccio: il processo di mediazione ha lo scopo di consentire alle parti di ascoltarsi e capirsi a vicenda.

Gli avvocati sviluppano attraverso la mediazione un nuovo tipo di relazione con il loro cliente che li aiuta a costruire un rapporto di fiducia e lealtà.

Il cliente, presente durante tutto il procedimento di mediazione, avrà l'occasione di trascorrere molte ore in presenza di colui che lo protegge in modo permanente.

Questa è l'opportunità per l'avvocato di andare oltre la rigida struttura della procedura tradizionale per esprimere il suo talento e la sua creatività al servizio del suo cliente.

La mediazione consente all'avvocato di passare dall'essere un semplice consulente legale da contattare al bisogno, a un vero e proprio coach da consultare costantemente e preventivamente ad ogni scelta economica, personale, aziendale da compiere per valutarne le conseguenze e le strategie di tutela.

Il mercato sta cambiando.

Qualsiasi attore economico sa che la sua pratica deve adattarsi ai cambiamenti del mercato e alle aspettative dei suoi clienti.

La mediazione occupa un posto sempre più importante nei costumi della vita economica, non è un semplice fenomeno di moda, ma rappresenta un'evoluzione sociale ed economica. Ogni giorno sempre più conflitti esigono, infatti, una soluzione rapida ed equa.

Per rispondere a questa doppia esigenza, la mediazione, intesa come processo consensuale di negoziazione, si presenta come la soluzione ideale.

Una procedura giudiziaria, formale e distante dalle parti, comporta inevitabilmente una rottura irreversibile delle relazioni, ha tempistiche elevate e all'incertezza del giudizio spesso si aggiungono costi elevati.

La procedura di mediazione differisce dal giudizio ordinario: nessun contraddittorio, nessuna replica o conclusioni da presentare al giudice.

L'avvocato si deve preparare a convincere l'altra parte e non un giudice, deve preparare il suo cliente, dandogli il suo spazio agli incontri, sostenerlo quando è necessario e gestire il processo di stesura del verbale d'accordo.

Alcuni improvvisano, altri preferiscono comprendere a fondo come funziona il processo di mediazione e quale posto occupare all'interno dello stesso.

È quindi un plusvalore per gli avvocati essere in grado di padroneggiare questo percorso di risoluzione dei conflitti e offrirlo ai loro clienti.

Questi avvocati svilupperanno un vantaggio competitivo rispetto ai loro colleghi.

Il rapporto annuale sull'avvocatura dà una chiara fotografia dell'avvocato di oggi³.

I risultati della *Ricerca Censis 2017* indicano che è una professione organizzata prevalentemente su base individuale la cui attività si rivolge ad un mercato di riferimento locale. Il 65,9 % del fatturato di un avvocato è determinato da assistenza giudiziale, il 28,7 % da attività di consulenza e il 5,4 % del fatturato attività di mediazione e/o arbitrato.

Ed è proprio su quest'ultimo dato che dovrebbe soffermarsi l'avvocato proiettato nel domani. C'è un grosso margine di crescita nello svolgimento di attività di assistenza nei procedimenti di mediazione e arbitrato, dunque, rendersi competitivi, formandosi in questi settori può essere un buon investimento.

Il legislatore sta andando proprio in questa direzione, non solo prevedendo sempre più possibilità di comporre le vertenze fuori dal Tribunale⁴ ma anche incidendo sulle tariffe professionali applicabili per queste procedure⁵.

<https://mediazione.giustizia.it/ROM/ALBOORGANISMIMEDIAZIONE.ASPX>

³ Rapporto Annuale sull'Avvocatura Italiana è commissionato al Censis (Centro Studi Investimenti Sociali www.censis.it) dalla Cassa Forense. L'indagine ha consentito di ricostruire i principali aspetti dell'immagine degli avvocati nella percezione dell'opinione pubblica degli italiani. La ricerca sull'avvocatura è stata condotta su un campione di quasi 8.000 avvocati, mentre l'indagine sull'immagine e la reputazione dell'avvocatura nell'opinione degli italiani è stata condotta su un campione rappresentativo di 1.000 italiani.

⁴ Si vedano i lavori della Commissione di studio per l'elaborazione di ipotesi di organica disciplina e riforma degli strumenti di degiurisdizionalizzazione, con particolare riguardo alla mediazione, alla negoziazione assistita e

La giustizia tradizionale è sentita come lunga e costosa e la percezione dell'avvocato e del suo ruolo sta cambiando.

Dai risultati della Ricerca Censis 2017 emerge che il 42,3% degli italiani attribuiscono agli avvocati un ruolo attivo nel risolvere il tema della durata eccessiva dei procedimenti giudiziari e tra i motivi per cui una persona si decide a non far valere i propri diritti è in primis il costo eccessivo per avviare la procedura giudiziale.

Queste considerazioni devono condurre l'avvocato ad avere un'altra visione della sua professione e del mandato che gli può essere affidato.



Non si tratta più di vincere una causa contro un problema specifico, ma piuttosto di gestire, in un quadro legale, gli interessi economici del cliente.

Non si tratta solo di trovare lo strumento più adatto per risolvere una controversia esistente, ma di accompagnare i propri clienti a fare le loro scelte economiche, personali, lavorative e sociali in modo illuminato.

Il contenzioso per l'avvocato è una questione di "colpa, responsabilità e pregiudizio", ma per il cliente è una "mancanza": non è proprio la stessa visione.

La mediazione commerciale è essenziale perché consente di trasformare un campo di battaglia competitivo in una sinergia dove una parte non contribuisce alla rovina dell'altra, ma al contrario, può aggiungere la pietra che manca all'edificio economico dell'altra parte.

Il ruolo dell'avvocato può intervenire già a monte del conflitto, ad esempio, nella stesura di un contratto, dovrebbe prendere già in considerazione la possibilità di stabilire clausole che prevedano il ricorso alla mediazione civile commerciale.

Un avvocato che, oggi, si dichiara non interessato alla mediazione e non ritiene di seguire alcune ore di formazione su questo strumento di risoluzione dei conflitti, può essere paragonato al chirurgo che non sarebbe interessato a nuove tecniche come il laser o la robotica. Il chirurgo non è obbligato a praticare queste nuove tecniche, ma a conoscerle per avere l'onestà, se è nell'interesse del paziente, di trasferire il caso a un collega che sia ben preparato in materia.

all'arbitrato -Presidente Prof. Avv. Guido Alpa presentati conclusi nel marzo 2017.

⁵ Sono molte le novità per le tariffe degli avvocati introdotte al Decreto del Ministro della giustizia 10 marzo 2014, n. 55 concernente la determinazione dei parametri per la liquidazione dei compensi per la professione forense ai sensi dell'articolo 13, comma 6, della legge 31 dicembre 2012, n. 247.

La più importante è sicuramente quella che introduce una specifica tabella per l'attività di negoziazione assistita e mediazione che entrano a far parte, a pieno titolo, dell'elenco dei parametri professionali alla pari delle altre attività giudiziali.

Il Codice Deontologico degli Avvocati Europei del CCBE, all'articolo 1.1 stabilisce che *“in una società fondata sul rispetto della giustizia, l'avvocato riveste un ruolo speciale. Il suo compito non si limita al fedele adempimento di un mandato nell'ambito della legge. L'avvocato deve garantire il rispetto dello Stato di Diritto e gli interessi di coloro di cui deve difendere i diritti e le libertà; l'avvocato ha il dovere non solo di difendere la causa ma anche di essere il consigliere del proprio cliente. Il rispetto della funzione professionale dell'avvocato è una condizione essenziale dello Stato di diritto e di una società democratica”* e ancora *“l'avvocato deve sempre cercare di trovare per la causa del cliente una soluzione proporzionata al costo e deve consigliarlo al momento opportuno sulla convenienza di cercare un accordo o di ricorrere a strumenti alternativi di composizione delle controversie”*.

Apparentemente sembra che la categoria degli avvocati abbia un grado di alfabetizzazione informatica inferiore rispetto alla media delle altre Professioni.

Ciò è determinato probabilmente da una serie di fattori quali la scarsa componente ripetitiva del lavoro stesso rispetto ad altre professioni, il fatto che le normative che li hanno coinvolti ad utilizzare strumenti tecnologici sono estremamente recenti e che in generale tutti il sistema Giustizia sia una delle branche della Pubblica Amministrazione ad aver per ultima implementato un sistema di digitalizzazione.

Eppure, è innegabile che il futuro della professione dell'avvocato si giocherà anche in questo settore.

L'avvento di Internet ha rappresentato, specialmente per il commercio, un nuovo canale di sviluppo, denso di potenzialità e allo stesso tempo di problematiche, alle quali gli operatori giuridici moderni dedicano molta attenzione per cercare di trovare idonee soluzioni ai diversi interrogativi che questa nuova materia pone continuamente.

Lo spettacolare sviluppo del Web 2.0, in particolare attraverso reti sociali online, ha risvegliato molto interesse in diverse aree.

Il mercato globale è ormai una realtà di vita quotidiana quando viaggiamo, facciamo acquisti ed effettuiamo pagamenti. La dimensione digitale del mercato sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno online e il numero di professionisti che vendono online.

È assolutamente necessario, per la stabilità e la crescita economica, che i consumatori e i professionisti si sentano sicuri quando effettuano operazioni online ed è quindi essenziale abbattere le barriere esistenti e rafforzare la fiducia.

La disponibilità di un sistema di risoluzione delle controversie online (Online Dispute Resolution), che sia affidabile ed efficiente, sicuramente contribuirebbe al raggiungimento di tale obiettivo.