

Comitato “Quality” (03/02/2021 dalle 9:30h alle 11:00h) a cui ha partecipato l’Avv. **Aldo Bulgarelli**.

La riunione del comitato si apre con la richiesta da parte del Presidente all’esperto della delegazione estone, Merit Merit Aavekukk-Tamm, di unirsi al gruppo ristretto per la finalizzazione del draft sulla qualità. Vista la pregressa esperienza estone in materia, un contributo all’attività del sub group potrebbe rivelarsi molto utile.

Dopo la consueta approvazione del verbale della riunione precedente, si passa alla discussione.

Merit Merit Aavekukk-Tamm introduce il sistema estone del *Quality Management Certificate*.

Si tratta di un certificato rilasciato dal Bar agli studi legali sviluppato nel 2015 con l’intento di migliorare e innalzare lo standard dei servizi degli studi legali. A quel tempo l’idea di un sistema qualità per gli avvocati non era molto diffusa in Estonia. La maggior difficoltà nello sviluppare di un sistema del genere sta nel renderlo attraente e utile dal punto di vista degli avvocati.

La legge estone ha stabilito standard minimi per gli studi legali. Il certificato di gestione della qualità dell’Ordine degli avvocati estone è il riconoscimento concesso dall’Ordine degli avvocati agli studi legali per l’implementazione di standard più elevati. Qualora gli standard non sia rispettato è possibile procedere contro gli Studi ed invitarli a conformarsi. Questo avviene attraverso audit effettuati dall’Ordine. Le tariffe per ottenere il certificato sono di 50 euro per ogni avvocato che lavora nello studio. Durante l’audit viene valutato il livello di qualità del servizio dello studio legale, principalmente attraverso i requisiti stabiliti dalla Legge sull’Ordine degli Avvocati, ma anche del Codice deontologico. Alcune delle domande sottoposte con il questionario di valutazione mirano ad esempio a verificare in che modo è assicurato il principio del segreto professionale, quale tipo di sistema IT è utilizzato negli studi, qual è il livello di sicurezza, come è gestito il personale o quali sono le regole implementate per prevenire il conflitto di interesse o il riciclaggio del denaro. Il Certificato è su base volontaria e spetta agli studi che vogliono raggiungere alti standard di performance decidere di adottarlo. La conformità agli standard minimi è invece stabilita per legge ed è obbligatoria, mentre la certificazione resta facoltativa.

Il certificato è valido per 3 anni, ma ogni anno è effettuato un check per verificare eventuali cambiamenti o sviluppi all’interno dello studio. Dopo i tre anni gli avvocati decidono se mantenere o meno il certificato. L’esperienza fino ad ora rivela che molti studi abbandonano l’esperienza. Per tale motivo si sta cercando di ridisegnare il sistema per renderlo più attraente

Dopo la presentazione da parte della collega estone si apre una sezione dedicata a domande e risposte.

In particolare, alcuni colleghi commentano che il sistema sembra più focalizzato sulla gestione in generale e sui sistemi IT e la sicurezza piuttosto che sull'attività e sui servizi resi dallo studio legale.

A tal proposito **Merit Merit Aavekukk-Tamm** si rende disponibile a fornire materiale aggiuntivo come, ad esempio, le domande contenute nei questionari sottoposti agli avvocati.

Viene poi precisato che la valutazione non riguarda ad esempio la gestione della causa durante il processo o l'esito della stessa. Viene chiesto agli avvocati come gestiscono il cliente durante la fase processuale, ma non viene chiesto se il cliente è soddisfatto del servizio.

Jurgen Werner interviene nello scambio domandando se nella strada intrapresa verso la valutazione della qualità degli avvocati vi sia il coinvolgimento anche di altri organismi e quale sia attualmente la situazione, viste le difficoltà incontrate nell'implementazione.

Il sistema invero è stato sviluppato su iniziativa dell'Ordine estone e non prevede la partecipazione di altri organismi esterni. È stato rimodellato perché considerato poco interessante per gli avvocati. Attualmente si è in una situazione di stallo: non vi sono al momento piani sugli sviluppi futuri del sistema e del certificato. Il certificato è una specie di label che può essere utilizzato dallo studio e dagli avvocati, ad esempio, quando partecipano ai tender pubblici.

In Olanda vi è un sistema simile che dovrebbe essere entrato a regime da gennaio, ma sul quale al momento non abbiamo ancora una esperienza utile da poter condividere.

Britta Kynast pone una domanda relativa alla performance chiedendo se questa è sottoposta a valutazione: ad esempio come vengono gestiti i casi e quali sono i risultati. Non vi è una valutazione della qualità del servizio fornito dagli avvocati. Si assume che se rispondono agli standard allora il servizio è di qualità. Se un avvocato è sottoposto a sanzione disciplinare il Bar può decidere di togliere il certificato.

Un altro punto da chiarire è come vengono definiti gli standard elevati. In realtà non vi è una definizione. Vi è in Estonia una legge che stabilisce gli standard minimi, ma non vi è certezza sugli standards che possano essere considerati elevati.

Per quanto riguarda gli audit solitamente vengono organizzati in modo che nella composizione del gruppo vi sia un esponente dell'Ordine e il responsabile dello studio legale. Attualmente su 200 law firms solo 16 sono certificate. Si tratta dei primi passi verso una evoluzione che richiede tempo.

In seguito, pende la parola Julian Lombay per illustrare il paper *"Complaints against solicitors and other lawyers"*. Questo documento spiega principalmente come funzionano queste procedure. E' inoltre attuato anche un sistema di qualità su base

volontaria. Il Presidente suggerisce di utilizzare alcune di queste esperienze per implementare il paper del CCBE.

Si passa alla presentazione da parte di Thierry Wickers, di alcune statistiche che riguardano la *liability* degli avvocati in Francia. I dati sono attendibili in quanto provengono dalla *société de courtage des barreaux*, la società gestita dai Bars che funge da broker per la stipula delle assicurazioni per gli avvocati.

I dati mostrano come il 10 % di casi nei quali gli avvocati sono coinvolti riguarda la tardiva attivazione. Queste statistiche possono essere utilizzate per capire in quali campi gli avvocati sono maggiormente deboli o carenti dal punto di vista della qualità dei servizi. Viene proposto di inserire alcune indicazioni nell'ambito della mancanza di diligenza o della prescrizione senza tuttavia citare le percentuali.

Jurgen Werner non crede che questa lista possa essere utile per la Commissione: occorrerebbe verificare se esistono statistiche anche in relazione ad altri Paesi. In ogni caso, queste statistiche potrebbero essere interessanti per i Deontology e Training e saranno trasmessi ai Chairs dei rispettivi Comitati.

Britta Kynast prende la parola per presentare il draft del CCBE “**quality paper**”. Il documento è finito ed il risultato anche se molto buono probabilmente non risulta completo. Occorre discutere se vi è la volontà di pubblicarlo ora o attendere le azioni della Commissione in tale campo per poterlo usare in seguito e trasformarlo in un Position paper. È inoltre anche importante non inviarlo direttamente per l'approvazione ma farlo visionare prima dalle delegazioni.

Viene notato come tuttavia sia privo di conclusioni. Occorrerebbe indicare cosa il CCBE vuole ottenere con tale documento. Questa è una decisione politica che va lasciata alla Presidenza, tuttavia il compito del comitato è quello di arrivare ad alcuni suggerimenti e raccomandazioni affinché sia poi la Presidenza a decidere.

Pierre-Dominique Schup interviene dichiarando che la Presidenza è molto interessata alle questioni relative alla qualità in vista dell'iniziativa in tal senso della Commissione. Vi è la necessità di avere un punto di vista finale o suggerimenti da parte del comitato da sottoporre allo Standing Committee. Infine, la decisione sull'opportunità o meno di pubblicarlo è una decisione politica.

Il sottogruppo si occuperà di definire la conclusione del paper che sarà sottoposto alla discussione nel prossimo meeting. In precedenza, il draft verrà inviato alle delegazioni che avranno un mese di tempo per eventuali commenti e aggiunte. Siccome per la conclusione è difficile avere una visione comune si suggerisce di sottoporre alcune raccomandazioni alle delegazioni per scegliere cosa inserire nel paper finale. Si prevede di portarlo in approvazione a giugno.

Infine, il punto relativo all' Update sul Legal Services Board (LSB) on “continuing competence” viene riportato al prossimo comitato

Il prossimo meeting si terrà il 14 aprile alle 15h.