

Working group “Quality” (28/04/2021 dalle 15:00h alle 16:30h) a cui ha partecipato l’Avv. **Aldo Bulgarelli** che è anche il Presidente del sottogruppo.

Il Presidente apre la riunione del sottogruppo e procede all’approvazione delle *minutes* del precedente incontro.

In seguito, prende la parola il collega polacco per presentare una panoramica ed i propri commenti rispetto alla valutazione della qualità degli avvocati in Polonia. Per quanto attiene la qualità dei servizi legali in realtà occorre far riferimento alle regole generali. Come avvocati e professionisti del diritto ci si riferisce alle norme di regolamentazione che assicurano standard alti. Regole ordinamentali e deontologiche che impongono ad esempio un comportamento corretto nella relazione con il cliente, la confidenzialità, ecc. Tuttavia, non vi è un Ente autorizzato ad una valutazione della qualità o delle regole dirette sulla qualità del servizio.

Il collega inoltre ritiene che sia difficile interrogarsi su come e chi potrebbe valutare la qualità del servizio reso da un avvocato. Un cliente, ad esempio, non potrebbe essere utilizzato come indice in quanto possono esservi molte ragioni (sentenza di condanna) di insoddisfazione nonostante la qualità del servizio offerto. Anche in relazione ad una *peer review* occorre considerare le differenti *expertise*. Un avvocato che deve ad esempio valutare il lavoro di un collega nell’ambito di una materia specifica, dovrebbe avere conoscenza approfondita della materia e delle procedure al fine di poter dare una valutazione. In Polonia vi è un istituto che effettua ispezione nell’ambito legale (*legal system inspection*). Non accade molto spesso, ma a volte il Bar può inviare un ispettore per verificare che i professionisti stiano lavorando in maniera corretta. Tuttavia, questo non significa che gli ispettori analizzino i documenti ed anche in tal caso che abbiamo le competenze per farlo. Gli ispettori invero sono selezionati in modo casuale e solitamente sono giovani alle prime esperienze in quanto si tratta di un ruolo con una remunerazione molto bassa e su base volontaria.

Questo è il primo strumento che esiste in Polonia, ma non ci sono molte ispezioni a causa anche della carenza di volontari. Molte delle ispezioni ordinate dai Bar nascono dalla segnalazione da parte di un cliente. In Polonia, pertanto ancora non esiste un sistema strutturato di valutazione della qualità dei servizi legali. La qualità della professione è in effetti garantita dalle numerose obbligazioni che incombono sugli avvocati, come la formazione continua o il rispetto delle regole del codice deontologico.

Il collega ritiene che il lavoro portato avanti da questo comitato possa essere molto utile a dare un contributo ed ispirare dei cambiamenti per il futuro.

Il Presidente Aldo Bulgarelli ringrazia il collega ed introduce il punto all’ordine del giorno relativo al paper del CCBE sulla qualità.

La parola passa a Britta Kynast della delegazione austriaca per fare il punto sui commenti al paper ricevuti dalle altre delegazioni. In verità si tratta di commenti utili

molti dei quali bisognerebbe introdurre nel documento. Occorre ora decidere di scrivere due opzioni per l'introduzione e la conclusione. La collega si rende disponibile per la redazione di una delle conclusioni in accordo con la posizione espressa dalla delegazione austriaca. Per ragioni strategiche è preferibile attendere la pubblicazione della posizione della Commissione e per tale motivo, ritiene opportuno presentare il paper in approvazione allo SC di giugno. Sarebbe opportuno verificare i contenuti della raccomandazione della Commissione prima di licenziare questo documento. Rispetto alla situazione rappresentata dal collega polacco e tenendo conto dello studio polacco sulla qualità degli avvocati da cui è sorta l'esigenza di redigere questo paper, Britta Kynast preferirebbe non citare i commenti appena presentati. In vero sarebbe contraddittorio da un lato opporsi allo studio sulla qualità e dall'altro criticare il sistema di scarsa valutazione della qualità dei servizi legali in Polonia.

In Austria, inoltre, vi è un sistema simile, ma non su base totalmente volontaria: è prevista una remunerazione simbolica che è bilanciata dal ruolo gratificante e di valore che ricoprono gli ispettori. Il collega polacco ritiene che l'idea di rendere il ruolo più prestigioso sia sicuramente buona, tuttavia occorre considerare le differenze tra il sistema polacco e quello austriaco, ad esempio, nella selezione delle candidature. Infine, rispetto alla posizione espressa dalla delegazione italiana, Britta richiede una delucidazione in merito alle conclusioni.

Il Presidente Aldo Bulgarelli chiarisce che nonostante in Italia abbiamo un sistema che consente di garantire la qualità, tuttavia, siamo aperti a possibili innovazioni. Ogni possibile miglioramento proposto dovrebbe essere discusso da parte del Comitato permanente del CCBE e dovrebbe poi poter essere esaminato da parte dei Bar nazionali. Infine, rispetto all'amministrazione della giustizia questa non solo dagli avvocati, ma anche dalla magistratura, pertanto sarebbe opportuno introdurre alcune misure della qualità anche per i giudici.

Non sono stati raccolti suggerimenti da tutte le delegazioni, in particolare il Presidente si dice sorpreso del fatto che Germania, Francia e Austria non abbiano fatto pervenire i propri commenti. Britta Kynast precisa che la posizione austriaca sul punto è stata da lei rappresentata: la delegazione è contraria a manifestare le proprie problematiche alla Commissione in tema di valutazione della qualità degli avvocati. In ogni caso si rende disponibile a ulteriori chiarimenti. Probabilmente la reticenza è dovuta proprio al fatto che si tratta di un argomento estremamente sensibile rispetto al quale molte delegazioni preferiscono mantenere un certo riserbo.

Il Presidente osserva che in tal modo è difficoltoso fare dei progressi in avanti sul lavoro. Interviene nella discussione Thierry Wickers il quale osserva che probabilmente molto dipende dal fatto che non vi sono ancora le conclusioni e propone di avere un paper completo con le due opzioni da proporre alle delegazioni prima di sottoporre il documento allo SC. Il Presidente è d'accordo con la posizione francese. Britta Kynast, tuttavia, ribadisce che sarebbe opportuno attendere la pubblicazione della raccomandazione sulle professioni regolamentate da parte della Commissione prima

di inoltrare le opzioni alle delegazioni. Michael Jurgen inoltre chiarisce che la delegazione tedesca preferirebbe avere una sola opzione per le conclusioni. Il Presidente prende atto delle posizioni differenti sul punto ed invita gli esperti ad una discussione interna al gruppo di redazione composto da Thierry Wickers, Britta Kynast e Michael Jurgen. Al termine della discussione, tuttavia, si decide di inserire nel testo del paper le due conclusioni e di procedere con la redazione nelle prossime due settimane. Probabilmente la pubblicazione da parte della Commissione è prevista per giugno o luglio.

In seguito, si passa ad un aggiornamento sullo studio CEPEJ su “Comunicare in modo chiaro e semplice con la parte in causa”. Il Segretariato del CCBE fornirà su questo alcuni documenti sul lavoro del working group. L'elemento di novità da sottolineare in questo lavoro sono le guide linea che indicano strumenti per migliorare la comunicazione tra le parti in causa.

Si potrebbe pensare di utilizzare alcuni di questi argomenti nel nostro documento. Lo studio del CEPEJ sarà votato nella sessione plenaria di giugno. Infine, sempre in relazione al CEPEJ viene brevemente presentati due documenti (CEPEJ EVAL - Evaluation cycle 2020-2022 CEPEJ QUAL - The centrality of the user in legal proceedings, particularly in civil matters) nei quali si fa riferimento agli standard di qualità.

Si considera la necessità di studiare tali documenti al fine anche di iniziare un lavoro sulla qualità dei giudici.

Si passa in seguito alla presentazione da parte di Julian Lonbay del Report from the Legal Services Board and from the Competition and Markets Authority. La qualità in UK è regolata in maniera strutturata. La tendenza dell'autorità di regolamentazione è quella di aumentare la considerazione del consumatore nell'ambito della qualità dei servizi e far riferimento a nuovi sistemi digitali di confronto. Alcune law firms sono obbligate ad esempio a pubblicare le tariffe. Questo sulla base di una regolamentazione della trasparenza.

Il Presidente riporta l'attenzione sullo Statement del Presidente delle Law societies che si riferisce ai sistemi digitali di confronto e ai Quality marks. In effetti in Inghilterra vi sono alcuni marchi per la qualità. Questi sono necessari ad esempio in alcune aree del diritto come family law o migration. Vi è inoltre uno studio pilota per verificare come lavorano alcuni indicatori della qualità: il collega Julian Lonbay si rende disponibile a condividere alcuni link su questo argomento.

Infine, in relazione al suggerimento di iniziare a lavorare sulla qualità della giustizia viene osservato che occorrerebbe coinvolgere altri comitati, come ad esempio access to justice e ridefinire il sottogruppo di lavoro.

La riunione si chiude definendo la data del prossimo meeting il 27 di maggio alle 14:30.