



Giovanni Gregorio

a cura del Direttore Editoriale

1. *Avvocato Gregorio quale importanza ha a Suo giudizio oggi la qualità del servizio legale e in che cosa si traduce?*

La qualità del servizio legale è fondamentale, soprattutto in un contesto come quello attuale sempre più caratterizzato da un aumento della complessità normativa e tecnologica e da un'esigenza crescente di trasparenza e di affidabilità. A mio avviso, per un avvocato, la qualità non si esaurisce solo nella preparazione tecnica o nella competenza giuridica. Essa implica anche la capacità di ascoltare il cliente, comprendere le sue esigenze e fornire soluzioni personalizzate e tempestive. Per i clienti, rivolgersi a un avvocato non è solo una necessità imposta dalle circostanze, ma un investimento per il futuro. La qualità del servizio legale può determinare le possibilità di successo di una causa, la rapidità nella risoluzione di un contenzioso o la gestione efficace dei rischi legali. La consulenza di qualità permette al cliente di comprendere le implicazioni delle proprie decisioni, evitare errori e proteggere i propri diritti e interessi. Oltre a essere una necessità pratica, la qualità del servizio legale rappresenta anche un valore etico: l'avvocato ha infatti il compito di fornire un'assistenza conforme ai più elevati standard di integrità e trasparenza. I clienti devono poter contare su un professionista che agisce sempre nel loro interesse, rispettando la normativa e i principi deontologici della professione. A mio parere, un servizio legale di qualità si può realizzare principalmente attraverso questi strumenti: 1. Formazione continua (Il diritto è una materia dinamica, in costante evoluzione. Di conseguenza, per garantire un servizio di qualità, l'avvocato deve aggiornarsi costantemente ed acquisire nuove competenze per restare al passo con i cambiamenti normativi e giurisprudenziali. Solo in questo modo è possibile offrire un servizio informato e puntuale. La formazione continua è indispensabile non solo per

mantenere alta la qualità del servizio, ma anche per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti in settori sempre più complessi e regolamentati). Trasparenza e comunicazione (Un altro elemento chiave per fornire un servizio legale di qualità è la trasparenza, sia in termini di onorari che di comunicazione sulle strategie da adottare e sui possibili risultati. I clienti devono essere informati non solo sui costi, ma anche sulle procedure, sui rischi, e sulle tempistiche realistiche del caso. Una comunicazione chiara permette al cliente di avere un quadro completo della situazione e di prendere decisioni consapevoli. La trasparenza rafforza inoltre il rapporto di fiducia, rendendo il cliente parte attiva del processo decisionale. Una comunicazione chiara e costante evita malintesi e insoddisfazione. Essa, inoltre, permette al cliente di essere sempre aggiornato sullo stato della pratica, riducendo le preoccupazioni che spesso accompagnano le questioni legali). Personalizzazione del servizio (Ogni cliente è unico e ogni caso ha le sue peculiarità. Offrire un servizio personalizzato significa prendere in considerazione le particolari esigenze, aspettative e priorità del cliente e adattare di conseguenza l'approccio e le soluzioni. La qualità si manifesta anche nella capacità di ascolto dell'avvocato, che deve saper comprendere il contesto personale o aziendale del cliente e costruire una strategia ad hoc. Personalizzare il servizio significa anche mantenere un approccio empatico; in molti casi, infatti, l'avvocato non è solo un consulente tecnico, ma un punto di riferimento per il cliente in un momento di difficoltà o incertezza). Uso delle tecnologie digitali (L'avvento delle tecnologie digitali ha rivoluzionato anche il settore legale, offrendo nuovi strumenti per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio. L'uso di software per

la gestione delle pratiche, la possibilità di consultazioni a distanza e la digitalizzazione dei documenti consentono una maggiore rapidità e precisione nel lavoro dell'avvocato. La tecnologia, inoltre, riduce i tempi di attesa e rende i servizi più accessibili, rispondendo meglio alle aspettative di una clientela sempre più digitale. La qualità del servizio legale, quindi, si realizza anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici che semplificano e velocizzano le operazioni quotidiane. La digitalizzazione però non deve mai compromettere l'aspetto umano del servizio legale). Rispetto dei principi etici e deontologici (Da ultimo, un altro elemento fondamentale per la qualità del servizio legale è il rispetto dei principi etici e deontologici che regolano la professione. Un avvocato deve sempre agi-

re con integrità, indipendenza e riservatezza, evitando conflitti di interesse e mantenendo un comportamento professionale corretto e rispettoso verso i clienti, i colleghi e la giustizia. La qualità si misura anche nella capacità di un avvocato di mantenere la propria indipendenza e di consigliare il cliente in modo onesto e imparziale, anche quando questo significa adottare una posizione difficile o impopolare). Solo integrando questi elementi si può costruire un rapporto di fiducia con il cliente e offrire un servizio che sia realmente all'altezza delle aspettative e delle esigenze di quest'ultimo. Un servizio basato su questi principi può inoltre garantire il rispetto dei valori fondamentali della professione forense. A mio avviso, la qualità non è un punto di arrivo, ma un processo continuo.

2. Avv. Gregorio, sulla base della Sua esperienza professionale nell'ambito della consulenza alle aziende in materia di sicurezza sul lavoro, quali sono le principali criticità e come si realizza il supporto legale alle funzioni interne aziendali?

La consulenza legale si concentra maggiormente sulla contrattualistica e sulla responsabilità civile in generale, inclusa quella che può derivare dal mancato rispetto della normativa in materia di sicurezza. Dallo studio della normativa e dal confronto con gli esperti del settore ho constatato che la sicurezza sul lavoro rappresenta una tematica complessa e di primaria importanza per tutte le aziende. Le norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono articolate e richiedono un'attenta analisi delle peculiarità dell'ambiente lavorativo, delle attività svolte e dei rischi connessi. L'obiettivo principale delle disposizioni normative è quello di prevenire infortuni e malattie professionali e di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutti i dipendenti. Tuttavia, l'applicazione pratica di queste norme comporta diverse criticità che spesso mettono a dura prova le funzioni interne aziendali incaricate della loro gestione. Le principali criticità che molte aziende devono affrontare nella gestione della sicurezza sul lavoro possono essere ricondotte a diverse aree, tra cui: i) Mancanza di consapevolezza e formazione (Nonostante gli obblighi formativi previsti dalla legge, spesso i lavoratori e persino i responsabili aziendali non hanno una conoscenza approfondita dei rischi

specifici connessi alle loro attività. A volte, la formazione risulta inadeguata o superficiale, limitandosi ad un adempimento formale piuttosto che ad un'effettiva comprensione dei comportamenti sicuri. In molte realtà, infatti, la sicurezza non è vista come parte integrante della cultura aziendale, ma come un semplice obbligo burocratico); ii) Aggiornamento normativo e complessità delle leggi (La normativa sulla sicurezza sul lavoro è in continua evoluzione e presenta una notevole complessità. Le aziende, specie quelle di piccole e medie dimensioni, spesso faticano a restare aggiornate su nuovi obblighi o a interpretare correttamente le disposizioni esistenti. Ciò espone l'organizzazione a rischi legati alla non conformità normativa e alle relative sanzioni); iii) Valutazione e gestione dei rischi specifici (Molte imprese incontrano difficoltà nell'individuazione e gestione dei rischi specifici associati ai diversi settori produttivi, soprattutto in ambienti complessi o con esposizione a rischi elevati (chimici, biologici, meccanici, ecc.)). In questo contesto, il supporto legale rappresenta un elemento chiave per permettere all'azienda di rispondere in modo efficace alle sfide poste dalla normativa sulla sicurezza. L'avvocato, infatti, non si limita a fornire consulenza sulle questioni giuridiche, ma

può avere un ruolo attivo nel guidare le funzioni interne aziendali attraverso un percorso di conformità che integri la sicurezza nella gestione quotidiana. A livello operativo, inoltre, il supporto si estende alla redazione e alla revisio-

ne della documentazione interna, come i piani di sicurezza e le procedure di emergenza, nonché alla formazione del personale su specifiche responsabilità legali e protocolli da seguire.

3. Quali sono le principali tematiche sfidanti per l'avvocatura alla luce delle più recenti e rapide evoluzioni di contesto? Come stare al passo e quali priorità di interventi occorre pianificare nello "Studio Legale di qualità"?

L'Avvocatura, oggi più che mai, si trova ad affrontare un contesto in rapido cambiamento, dovuto a una serie di trasformazioni che influenzano profondamente il modo di esercitare la professione. Tra le principali sfide emergenti si trovano ad esempio, oltre all'evoluzione normativa, anche e soprattutto la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale. Questi cambiamenti richiedono agli Studi Legali di adattarsi velocemente per rispondere a una clientela sempre più esigente, adottando un approccio innovativo e strategico, che possa offrire soluzioni efficaci. **Le principali tematiche sfidanti per l'Avvocatura:** i. Digitalizzazione e cybersecurity: La tecnologia ha trasformato il modo di lavorare negli Studi Legali. Le pratiche quotidiane sono sempre più digitalizzate, dal deposito telematico di atti e documenti alla gestione digitale delle pratiche e alla consultazione di banche dati online. Tuttavia, questa digitalizzazione comporta anche una maggiore esposizione ai rischi informatici. La cybersecurity rappresenta una sfida cruciale per gli Studi Legali, che devono investire in sistemi di sicurezza per proteggere i dati sensibili dei clienti e garantire la riservatezza delle informazioni trattate. La capacità di assicurare la continuità operativa e la sicurezza dei dati è diventata una condizione essenziale per uno Studio Legale che voglia essere considerato affidabile e all'avanguardia. ii. Intelligenza artificiale (IA) e automazione dei processi: L'introduzione dell'IA sta rivoluzionando il settore legale. Sistemi di intelligenza artificiale possono ormai analizzare grandi volumi di documenti, individuare precedenti giurisprudenziali e supportare la ricerca legale in tempi rapidissimi. Questo cambiamento riduce i tempi di lavoro e migliora l'efficienza, ma solleva anche importanti questioni etiche e giuridiche legate alla gestione dei dati e alla responsabilità professionale. Gli

Studi Legali sono quindi chiamati a trovare un equilibrio tra l'utilizzo dell'automazione per migliorare la produttività e la preservazione del valore umano nella consulenza legale. In questo senso, occorre sviluppare un approccio critico e consapevole verso l'uso dell'IA, valutando accuratamente le sue implicazioni etiche e legali. **Come stare al passo con l'evoluzione e pianificare le priorità nello "Studio Legale di qualità"?** Di fronte a queste sfide, gli Studi Legali devono adottare un approccio che consenta loro di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del contesto in cui operano e di anticipare le esigenze future dei clienti. Alcuni elementi chiave per uno "Studio Legale di qualità" possono includere, oltre alla formazione continua, di cui ho già detto: i) Investimento in tecnologia e cybersecurity (La tecnologia è una leva indispensabile per uno Studio Legale moderno. L'adozione di software di gestione avanzati, l'uso di piattaforme digitali sicure per la condivisione dei documenti e l'impiego di strumenti di intelligenza artificiale possono migliorare l'efficienza operativa e ridurre i tempi di risposta. Al contempo, occorre garantire un elevato standard di cybersecurity, tramite l'implementazione di sistemi di protezione dei dati e la formazione del personale sulle best practices in materia di sicurezza informatica); ii) Sviluppo di un approccio orientato al cliente: Uno Studio Legale di qualità deve mettere il cliente al centro. Questo implica comprendere le sue esigenze specifiche e fornire soluzioni personalizzate e proattive. Una comunicazione chiara, trasparente e regolare contribuisce a creare un rapporto di fiducia e a garantire che il cliente sia sempre informato sull'andamento delle pratiche.