



**Rimini 18 - 20 ottobre 2024**

Riflessioni fine lavori  
Adele Carrera  
Vicepresidente AUGE

## RIFLESSIONI DI FINE LAVORI

Come altre figure professionali del mondo del lavoro, anche l'ufficiale giudiziario sta attraversando, un momento di grandi cambiamenti. Da qualche anno, più precisamente dalla fine della pandemia da COVID 19, l'ufficiale giudiziario vive una fase di progressiva trasformazione della sua figura e delle sue attività. Questa fase di transizione di cui, per il momento, non si intravede il punto di approdo crea comprensibilmente delle inquietudini fra i colleghi, anche in ragione della avanzata età media della categoria ormai prossima ai 60 anni. Come tutte le persone investite da cambiamenti che all'inizio destano preoccupazione, perplessità, smarrimento e talvolta anche meccanismi di resistenza, anche l'ufficiale giudiziario, preso da analoghe remore, per molto tempo ha resistito. Ha resistito al cambiamento e alla introduzione delle NT nell'ambiente di lavoro, a volte per inerzia, preferendo spesso la sua comfort zone alla sfida, altre volte per paura, temendo la tecnologia come una minaccia di sostituzione.

Seppur tardivamente coinvolto rispetto agli altri operatori interni (giudici e cancellieri) nel processo civile telematico (PCT), l'ufficiale giudiziario si trova oggi a fronteggiare la digitalizzazione degli uffici NEP con tutte le sue problematiche. Il **cambio di passo** anche per la nostra sempre più esigua comunità di lavoratori dell'Amministrazione Giustizia è arrivato il 23/08/2023 con la famosa Nota ministeriale Prot. 31360.U e ci ha cambiato le vite. Accanto a tutti i compiti da noi svolti, si sono aggiunte le lunghe ore trascorse in ufficio per svolgere le ricerche telematiche sui beni del debitore. La stragrande maggioranza di noi non aveva mai messo le mani sul GSU-WEB, per non parlare del GSU-PCT e del TABLET.

La predetta nota da avvio all'attivazione del servizio di accesso da parte degli uffici NEP alle banche dati di cui all'art. 492 bis che, coordinata alla Convenzione stipulata tra Ministero della Giustizia e Agenzia delle Entrate in data 20/06/2023, apre la possibilità di estendere gli strumenti del PCT anche ai nostri integrando gli stessi nel progetto più ampio della digitalizzazione del processo civile.

A conclusione delle giornate di Rimini, in cui numerose criticità sono state evidenziate dai relatori e dai colleghi intervenuti nel dibattito è opportuno riflettere su tutti gli aspetti messi in evidenza in questo congresso. Nel valutare luci ed ombre sul tema della sfida digitale che investe gli UNEP, affronterò innanzitutto le criticità emerse, individuate in quattro punti principali: risorse umane, formazione e uniformità delle procedure, risorse strumentali, riqualificazione della figura professionale. Passerò poi a illustrare i possibili vantaggi e nuove opportunità inerenti all'utilizzo delle NT nei nostri uffici.

## RISORSE UMANE

**La mancanza di risorse umane rimane la criticità prioritaria per affrontare la sfida tecnologica e per la stessa sopravvivenza degli UNEP.** Le tabelle relative al Piano Triennale dei Fabbisogni per gli anni 2023/2025 illustrate da Andrea Mascioli nella sua relazione parlano chiaro (46,6% di copertura della pianta organica tra funzionari e ufficiali giudiziari nel 2025). È impensabile far fronte a cambiamenti epocali con personale avanti nell'età e che non ha avuto il naturale ricambio generazionale da oltre 20 anni. Si è ricordato come molti degli ufficiali giudiziari in servizio abbiano sostenuto, *illo tempore*, la prova di dattilografia tra le prove del concorso a sottolineare che anche la formazione iniziale degli attuali ufficiali giudiziari non è più rispondente alle competenze richieste dalla modernità.

In questo quadro, si comprende la richiesta coralmente avanzata dall'assemblea al Ministero della Giustizia affinché provveda a indire procedure concorsuali quanto prima e che venga rivisto a rialzo il numero di nuove assunzioni già programmate.

Altro punto critico per cui l'AUGE si batte da sempre è la **FORMAZIONE OBBLIGATORIA e CONTINUA degli Ufficiali Giudiziari.** È fondamentale che anche nel nostro paese gli ufficiali giudiziari abbiano il

diritto/dovere di formarsi e ciò non solo per uniformarsi agli standard richiesti dall'UE e agli standard dei nostri omologhi europei, non solo per i necessari aggiornamenti di fronte all'affastellamento di norme che cambiano continuamente, ma anche per acquisire le competenze informatiche necessarie a far funzionare i sistemi software forniti dall'Amministrazione. Dalla familiarità con i sistemi di gestione elettronica degli atti (notifiche ed esecuzioni) e con le piattaforme di notifica telematica dipendono **sopravvivenza e benessere** della categoria. Ricordo, a tal proposito, che la Riforma Cartabia ha innovato il sistema di notificazioni in materia civile elevando il canale telematico a modalità privilegiata e che le notifiche telematiche tenderanno sempre più a sostituire quelle con le modalità ordinarie.

## UNIFORMITÀ DELLE PROCEDURE

Strettamente legata alla formazione obbligatoria e costante della figura professionale dell'ufficiale giudiziario, è **l'uniformità delle procedure** nello svolgimento delle sue attività. Da sempre assistiamo a insidiose differenze di procedure tra uffici NEP di regioni diverse e perfino tra uffici dello stesso distretto. Tali differenze sono intollerabili e creano disparità di trattamento per l'utenza che resta disorientata e inerme di fronte a tanta confusione. Puntualmente, anche in occasione della messa in opera dei nuovi servizi telematici abbiamo assistito ancora una volta a troppe difformità nello svolgimento delle attività ad essi collegati. Tali difformità sono tanto più ingiustificate quanto più si assume che le piattaforme a disposizione degli UNEP, in tutto il territorio nazionale, sono fornite a livello centrale dal Ministero della Giustizia. C'è da dire, però, che poco o nulla è stato fatto sul piano della didattica. Gli uffici che hanno implementato l'iter telematico completo di ricezione, lavorazione e restituzione al richiedente di un atto (notifica o pignoramento) sono gli UNEP più grandi e più equipaggiati in termini di risorse umane, dove i colleghi si sono auto-formati, condividendo mutualmente le competenze acquisite via via.

L'obbligo di formazione dei dipendenti dovrebbe riguardare anche aspetti di cyber security. Gli ufficiali giudiziari dovrebbero essere **formati anche sui protocolli di sicurezza informatica** per garantire la protezione dei dati personali ed evitare violazioni che possano compromettere il diritto di privacy dei cittadini.

## RISORSE STRUMENTALI

Una vera digitalizzazione degli uffici NEP, affinché abbia senso, dovrebbe rendere più efficaci e celeri i servizi resi nei confronti dell'utenza, ma anche semplificare il lavoro dell'ufficiale giudiziario automatizzando le operazioni ripetitive e riducendo i tempi di trattamento dell'intero processo di lavorazione. Sarebbe opportuno, perciò, che l'Amministrazione fornisca delle strumentazioni adeguate sia in termini di hardware che in termini di software, con **un'attenzione reale ai flussi trattati** e alle **esigenze degli operatori**. A tal fine, sarebbe auspicabile prevedere un coinvolgimento attivo, una interlocuzione costante tra sviluppatori dei sistemi informatici in uso agli Unep e ufficiali giudiziari, in quanto operatori sul campo, in modo da raccordare il sapere tecnico informatico alla conoscenza legale.

Inoltre, in merito all'**assistenza** e al **supporto tecnologico dei sistemi informatici** in dotazione, è emerso come il non poter usufruire di consulenza e supporto *in situ* o da remoto in tempi celeri sia fonte di disservizi e ritardi nel risolvere i frequenti problemi ed errori generati dagli applicativi. Abbiamo visto come spesso l'apertura del c.d. ticket porti a un nulla di fatto.

## RIQUALIFICAZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Un ulteriore passo da affrontare con urgenza è l'aggiornamento delle normative per riqualificare e valorizzare il ruolo dell'Ufficiale Giudiziario anche in un contesto digitalizzato.

**Il nostro ordinamento (DPR 1229/ 1959) è pressoché immutato dal 1959.** Sono passati 65 anni, il mondo si è evoluto; in tutti i settori la rivoluzione tecnologica ha portato a una sostituzione dell'analogico con il digitale (rivoluzione 3.0), il che gradualmente sta succedendo anche da noi.

Se guardiamo alla vita reale, si è passati oltre: si parla di Industria 4.0. dove Internet, automazione, IA, Big DATA, Metaverso e Blockchain rappresentano i pilastri di un'unica rivoluzione tecnologica che sta già facendo discutere in Europa, e non solo, gli ordini e le associazioni di ufficiali giudiziari. Con queste ulteriori innovazioni ben presto anche noi dovremo confrontarci.

Nel dibattito fra colleghi è emerso come anche la **figura del Dirigente UNEP**, regolata dal DPR 1229/59 quale *primus inter pares*, sia fonte di notevoli criticità fino alla constatazione di una vera e propria "*fuga*" dall'incarico di dirigente. Infatti, a fronte di attività molto complesse svolte dai dirigenti Unep di coordinamento delle attività interne ed esterne, di contabilità, di tenuta dei rapporti istituzionali esterni all'Unep, alcuna indennità è stata mai riconosciuta.

Riteniamo opportuno che si istituiscano tavoli tecnici al fine di ripensare a un **nuovo ordinamento dell'ufficiale giudiziario** che contempli una figura professionale più moderna e contestualizzata alle nuove esigenze di una società che utilizza da tempo le NT.

## NUOVE OPPORTUNITÀ PER GLI UNEP

Accanto alle innumerevoli criticità evidenziate, la digitalizzazione dell'UNEP, se vissuta con un approccio proattivo, può rappresentare una opportunità per far evolvere e modernizzare la figura professionale dell'ufficiale giudiziario italiano.

L'acquisizione di competenze informatiche, gestita consapevolmente, può aiutare l'ufficiale giudiziario a essere più efficace, più efficiente, più competitivo rispetto alle esigenze di una società moderna sempre più complessa che richiede una giustizia più rapida e meno costosa.

Invero, con l'introduzione degli applicativi ministeriali in uso negli Unep, diversi passi avanti sono stati fatti. L'utilizzo del GSU-WEB presente negli uffici già da diversi anni, in sostituzione dei registri cartacei, consente, per esempio, di reperire immediatamente e più agilmente tutte le informazioni riguardanti un atto, rispetto alla ricerca cartacea, ottimizzando **l'accesso alle informazioni**.

Gli altri due applicativi GSU-PCT e GSU Tablet di più recente adozione consentono potenzialmente:

- ✚ **di ridurre i tempi di notifica e di restituzione di atti** (pensiamo alle notifiche mediante pec ex art. 149 bis cpc e 492 bis cpc e alla restituzione all'avvocato richiedente attraverso GSU-PCT);
- ✚ **una maggiore trasparenza e tracciabilità;** i sistemi in uso agli UNEP, per quanto criticabili e perfettibili garantiscono una tracciabilità completa delle operazioni svolte (pensiamo a tutte le fasi della Ricerca Beni e successive attività ex art. 492 bis);
- ✚ **di migliorare la comunicazione** tra l'ufficiale giudiziario, gli avvocati, le cancellerie e le altre parti interessate: i sistemi in nostra dotazione ci consentono di inviare notifiche e ricevere aggiornamenti in modo più rapido ed efficiente che in precedenza;
- ✚ **di ridurre i tempi del recupero del credito:** innegabili sono le potenzialità dell'istituto del 492 bis e l'efficacia di un pignoramento eseguito mediante PEC sia nei confronti dei terzi sia nei

confronti dei debitori provvisti di posta elettronica certificata o domicilio digitale o servizio elettronico di recapito certificato qualificato;

- ✚ **di ridurre gli errori.** I processi digitalizzati minimizzano il rischio di errore umano, come la perdita di documenti o errori materiali nella compilazione di atti (pensiamo agli atti dematerializzati che pervengono all'Unep mediante PCT), migliorando la precisione e l'affidabilità delle operazioni.

## **Riduzione dei costi**

Se da una parte alcune funzioni proprie dell'ufficiale giudiziario (come sfratti, pignoramenti mobiliari, obblighi di fare e di non fare, descrizioni ordinate dall'autorità giudiziaria) continueranno a vederlo operante sul territorio e prossimo al cittadino, dall'altra la progressiva eliminazione della carta e la riduzione degli spostamenti fisici, ad esempio per la notifica di atti, ridurranno i costi operativi per l'ufficiale giudiziario e per l'intero sistema.

È evidente come l'aspetto dei costi incida positivamente su avvocati e creditori, che per effetto della Riforma Cartabia e la messa a disposizione degli applicativi ministeriali possono richiedere all'UNEP notifiche ed esecuzioni senza muoversi dal loro ufficio ovviando a inutili perdite di tempo, spese di spostamento, costi dovuti a spedizioni di raccomandate nel caso di avvocati situati fuori mandamento.

## **Sicurezza dei dati**

I sistemi digitali, se ben protetti, offrono una maggiore sicurezza rispetto ai sistemi cartacei. Alla luce degli ultimi fatti di cronaca che hanno visto il Ministero della Giustizia cadere vittima di un attacco hacker, verrebbe da pensare che il sistema giustizia non sia ancora all'altezza della sfida che la cybersicurezza pone, ma in prospettiva, in un contesto in continua evoluzione, i sistemi saranno sempre più sicuri e capaci di conservare in modo sicuro le informazioni sensibili, riducendo il rischio di accessi non autorizzati.

## **Smart working**

Indipendentemente dalla sua denominazione di lavoro agile, lavoro a distanza o da remoto, lo smart working come nuova e più moderna modalità di lavoro produce degli innegabili benefici sulla conciliazione dei tempi di vita e lavoro. Notiamo con amarezza come, ancora una volta, la nostra categoria non abbia recepito questa innovazione del mondo del lavoro dopo che esperienze positive sono già state maturate in altri uffici giudiziari e in altre pubbliche amministrazioni: a titolo di esempio, già oggi esistono degli applicativi, come la Consolle del magistrato, che permettono ai giudici di gestire il PCT da remoto.

La nostra collega brasiliana, Sheila Rodriguez, intervenuta a Rimini ci ha spiegato come il lavoro da remoto sia per lei una consuetudine che gli consente, quando la sua presenza non è richiesta sul territorio, attraverso il collegamento alla rete e una piattaforma denominata SAJ, di svolgere gran parte del proprio lavoro a distanza ovunque lei si trovi e persino dall'estero.

Con le ricerche telematiche ex 492 bis che vengono svolte da PC, l'ingresso di questa innovazione negli UNEP è necessaria e non più procrastinabile e a ragione qualche sigla sindacale ha già avanzato richieste in tal senso.

Sappiamo che con lo smart working è possibile:

- ✚ ridurre e/o abbattere i tempi e i costi necessari agli spostamenti per raggiungere l'ufficio (l'esempio tipico è quello dei grandi centri urbani)
- ✚ aumentare la produttività e l'efficienza (pensiamo agli uffici sovraffollati o con spazi condivisi)
- ✚ ridurre i costi di gestione dell'ufficio
- ✚ ottimizzare gli spazi fisici
- ✚ aumentare la motivazione e il benessere psicofisico dei lavoratori.

Per tutti questi motivi auspichiamo l'ingresso a breve dello smartworking negli uffici Nep nonché l'adeguamento e l'implementazione degli strumenti informatici al fine di rendere possibile l'utilizzo degli applicativi GSU-WEB, GSU-PCT, GSU-TABLET anche da remoto.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Al termine di queste giornate trascorse a Rimini, tra colleghi provenienti da tutta Italia, riflettendo sui temi della informatizzazione degli uffici NEP, emerge che la sfida digitale non riguarda solo l'adozione di nuovi strumenti tecnologici, ma tocca nel profondo la natura stessa del nostro lavoro, i suoi fondamenti, e il rapporto tra giustizia e cittadinanza.

In qualità di ufficiali giudiziari, siamo consapevoli di svolgere un ruolo cruciale nell'ambito della giustizia civile ed in particolare nel processo esecutivo: le nostre funzioni garantiscono che le decisioni dei tribunali trovino **concreta attuazione** nella realtà. Ma in questa epoca di rapidi cambiamenti, non è il nostro compito a essere cambiato, sono le modalità con cui siamo chiamati a svolgerlo che stanno rapidamente evolvendo.

In tale contesto, la digitalizzazione rappresenta per l'ufficiale giudiziario non solo una **sfida**, ma anche una **straordinaria opportunità** per migliorare l'efficacia, l'efficienza, la trasparenza nello svolgimento delle proprie attività. Occorre, tuttavia, riconoscere che l'adozione di queste tecnologie non può essere vista come una mera sostituzione di pratiche consolidate in quanto essa richiede formazione, consapevolezza, visione e PERSONE.

Nell'espletamento delle nostre attività, non dobbiamo mai dimenticare che gli atti posti in essere nella esecuzione di un giudicato come negli atti di notifica per l'introduzione di un nuovo giudizio non comportano solo mere procedure, ma impattano significativamente sulla vita delle persone coinvolte. È nella nostra natura di interagire con persone fisiche e giuridiche in momenti di difficoltà economiche e legali o in situazioni di conflitto esasperato delle parti contrapposte. In tal modo, se la digitalizzazione può rendere più efficiente il nostro lavoro, non può e non deve cancellare questo legame umano con i cittadini, questo senso di responsabilità verso il prossimo. Per questo è fondamentale che, mentre accogliamo le nuove tecnologie nei nostri uffici, continuiamo a coltivare l'attenzione, la sensibilità e l'integrità che da sempre caratterizzano la nostra categoria.

Guardando al futuro, bisognerà affrontare la sfida digitale con uno spirito aperto e volontà di imparare e innovare. Sarà essenziale collaborare con i tecnici informatici, con gli avvocati, con i giudici, con il Legislatore e con tutte le figure dell'apparato giudiziario per garantire che i nuovi strumenti siano non solo efficaci, ma anche equi, trasparenti e rispettosi delle garanzie costituzionali di tutte le parti processuali.

Essere parte attiva e consapevole delle trasformazioni può stimolare un **dibattito interno alla categoria** per ridisegnare i contorni di un **nuovo ufficiale giudiziario** più moderno, contemporaneo e calato nel tessuto sociale del territorio che mantenga saldo il suo impegno per una giustizia giusta non solo in teoria, ma anche nella pratica quotidiana.

Per concludere, la sfida digitale ci pone davanti un bivio: possiamo subirla, o possiamo guidarla. Mi auspico che sceglieremo di essere protagonisti di questa trasformazione, con la consapevolezza che la tecnologia è uno strumento al servizio dell'uomo, e non il contrario.

Lo scambio con i colleghi venuti a Rimini, tutti preparati e motivati, mi infonde fiducia e speranza che continueremo a svolgere il nostro lavoro con la stessa professionalità e dedizione che ci ha sempre contraddistinto, integrando le innovazioni senza perdere di vista l'essenza della nostra missione: **garantire l'efficacia e l'equità della giustizia.**