

www.anselmiassociati.com  
info@anselmiassociati.com  
e-mail certificata: anselmiassociati@pec.it

Avv. Daniela Anselmi  
Avv. Giulio Bertone  
Avv. Sarah Garabello  
Avv. Alessio Anselmi  
Avv. Andrea Macchiavello  
Avv. Chiara De Martino

## **La digitalizzazione del processo amministrativo prima e dopo la pandemia. Dieci proposte per migliorarlo.**

*(Avv. Daniela Anselmi)*

Sono trascorsi ormai quasi quattro anni dall'entrata in vigore del processo amministrativo telematico e ci troviamo dinanzi alla necessità di procedere ad una revisione complessiva delle regole tecniche contenute nel regolamento n. 40/2016 – poi trasfuso nel decreto del Presidente del Consiglio di Stato n. 134/2020 – anche in considerazione delle annunciate modifiche al sistema che saranno adottate dal nuovo gestore dei servizi informatici nel prossimo periodo.

Eravamo già pronti circa un anno fa con le proposte che aveva formulato UNAA ed avevamo già avviato un confronto serrato con i magistrati del servizio informatica per discutere tali proposte al tavolo tecnico, proposte che erano state comunque tutte condivise.

Poi è intervenuta l'emergenza COVID-19 e da allora ci siamo dibattuti tra rinvii delle udienze, in processi inizialmente solo cartolari, nell'attivazione delle udienze da remoto, nel ritorno dopo il 31 luglio alle udienze in presenza, nella sottoscrizione di protocolli per regolare le udienze ed un nuovo appello, da parte di UNAA, per ritornare alle udienze da remoto secondo le modalità già sperimentate, direi con buon successo, dal 30 maggio al 31 luglio.

In verità UNAA, già in sede di conversione del D.L. Semplificazioni (settembre 2020) era stata lungimirante ed aveva chiesto di introdurre una norma tale da consentire il ritorno alle udienze da remoto nell'ipotesi, poi purtroppo verificatasi, di una seconda ondata pandemica.

Si trattava di una normale misura di prevenzione “processuale” da attivare in caso di necessità, senza bisogno di dover attendere e richiedere quotidianamente il ritorno all'udienza da remoto, vista l'assenza di copertura normativa al riguardo.

Ma così non è stato e solo nel D.L. Ristori si è provveduto a prorogare l'udienza da remoto per tutto il periodo di perduranza dello stato di emergenza sanitaria.

Ma intanto cerchiamo di “capitalizzare” quanto abbiamo sperimentato e le esperienze acquisite durante il periodo di emergenza da COVID-19.

In **primo luogo** abbiamo capito quanto sia importante che il processo amministrativo sia già da tempo integralmente telematico a partire dalla notifica dell'atto.

Ciò ci ha consentito di fronteggiare la pandemia, di non fermare i processi, di non metterci in fila allo sportello e di assembrarci, come, invece, purtroppo è successo e tutt'ora succede per le altre giurisdizioni, visto che possiamo eseguire tutti gli adempimenti da remoto.

In questo caso il plauso deve andare a tutti gli avvocati e magistrati, che hanno creduto in questa sfida e l'hanno vissuta e cavalcata, prima dell'ondata pandemica, al di là di pur legittime remore e disservizi, inevitabili peraltro in qualsiasi processo di trasformazione dell'esistente.

Un **secondo** elemento che abbiamo ben compreso è che non vogliamo un processo cartolare coatto, esclusivamente fondato sugli atti scritti.

Fortunatamente l'abbiamo sperimentato per poco, ma è stato sufficiente per capire che quella non è la via, né l'obiettivo.

Per molte cause un processo solo cartolare può essere anche adeguato, ma non può essere una modalità imposta per legge, ma solo rimessa alla facoltà di tutte le parti del giudizio.

Se anche una sola parte intende discutere una causa, l'udienza orale, o in presenza o in via telematica, si deve comunque tenere, pena la lesione dei principi che regolano il giusto processo (parità delle parti nonché effettività e pienezza della tutela e del contraddittorio).

Un **terzo** elemento è che il collegamento da remoto, soprattutto in epoca di pandemia ed in cui diventa difficile muoversi, è un utile strumento per garantire un'udienza orale ed evitare rinvii o il ricorso ad un processo cartolare coatto. L'esperienza durata circa due mesi (dal 30 maggio al 31 luglio) è stata sicuramente positiva al riguardo.

Un **quarto** elemento, forse il più importante, è stata la concertazione tra la magistratura e le Associazioni specialistiche maggiormente rappresentative per regolare, tramite protocollo, la gestione delle udienze, sia da remoto che in presenza. Un'esperienza che nasce come la prosecuzione "naturale" del tavolo tecnico del PAT e che è stata, a mio avviso, fondamentale non solo per raggiungere un accordo condiviso tra i vari attori del processo, ma per poter intervenire, anche modificando i protocolli stessi, per integrare o meglio definire la disciplina a seconda delle esigenze e/o delle criticità emerse.

L'invito formulato da UNAA nel proprio appello al Governo, è stato infatti quello, non solo di ritornare all'udienza da remoto per tutto il periodo in cui durerà l'emergenza sanitaria, ma anche e soprattutto di riconoscere validità normativa ai Protocolli atti a regolare la gestione delle udienze, e ciò soprattutto al fine di assicurare un'uniformità di applicazione nell'intero territorio nazionale, ovviamente nel rispetto delle disposizioni codicistiche e delle peculiarità dei singoli plessi giudiziari.

Tutto ciò ci consentirà di affrontare l'emergenza nell'immediato ma l'auspicio più forte è quello di tornare ad occuparci, anche durante il periodo di pandemia, che non sappiamo quanto durerà, di come integrare e migliorare il processo di digitalizzazione della Giustizia Amministrativa.

Vale il detto di Seneca: non è vero che abbiamo poco tempo, la verità è che ne sprechiamo tanto. Se quattro anni fa ci fossimo persi in indugi e rinvii, non avremmo avviato un processo integralmente telematico e la pandemia ci avrebbe colpito più duramente. Pensiamo alla nostra fragilità, il tempo non è una fonte inesauribile e cerchiamo di essere virtuosi come allora.

Occorre in primo luogo ricordare che l'attuale corpus normativo delle regole tecniche del PAT era stato presentato agli *stakeholders* già definito in tutti i particolari, senza che vi sia stata la possibilità ed il tempo di intervenire per comprendere i profili problematici e contribuire ad eventuali migliorie.

L'esperienza del tavolo tecnico ha mostrato, invece, che in un'ottica di collaborazione, le criticità che si sono manifestate potevano trovare una modalità positiva di risoluzione nel confronto tra le parti.

Per la riforma delle regole tecniche è necessario ripartire da questo metodo.

D'altronde l'art. 13, 1 comma dell'Allegato II del d.lgs. n. 104/2010, come modificato dall'art. 4 del D.L. n. 28/2020, convertito nella L. n. 70/2020 –introdotto anche su richiesta di UNAA– ha stabilito che tutte le regole tecniche operative per gli aggiornamenti del processo amministrativo non saranno più adottate e/o modificate con regolamento governativo ma con decreto del Presidente del Consiglio di Stato, sentiti il Dipartimento della Presidenza del Consiglio dei Ministri competente in materia di trasformazione digitale, il Consiglio di Presidenza della Giustizia Amministrativa e le Associazioni specialistiche maggiormente rappresentative.

Una modalità sicuramente più snella ma che impone, visto che si tratta di un'autoregolamentazione, una partecipazione effettiva e concreta di tutti gli attori al processo di elaborazione.

Va subito evidenziato che alcune richieste che erano state formulate da UNAA circa un anno fa sono state nel frattempo già accolte come l'eliminazione dell'obbligo del deposito della copia cartacea di cortesia (cfr. L. n. 70/2020 che ha abrogato l'art. 7, comma 4 del D.L. n. 168/2016) e la previsione che legittima la notifica alle pubbliche amministrazioni presso il domicilio digitale indicato nell'elenco previsto dall'art. 6 ter del D.lgs. n. 82/2005 (cfr. art. 28 D.L. Semplificazioni, convertito nella L. n. 120/2020).

Di seguito si indicano i profili più importanti su cui UNAA ritiene di dover ulteriormente intervenire, suggerendo, di volta in volta, quali modifiche devono essere introdotte.

### **1. L'upload come modalità principale di deposito telematico**

Come anticipato ormai da tempo, il futuro del PAT vedrà il passaggio dalla PEC all'upload quale modalità principale di deposito e trasmissione degli atti processuali.

Sul punto occorrerà senz'altro adeguare la normativa delle regole tecniche.

Tuttavia, l'occasione può portare ad una riflessione più ampia sulla costruzione del meccanismo dell'upload (e, dunque, sulla successiva regolamentazione).

Lo strumento dell'upload è ritenuto unanimemente più pratico e vantaggioso di quello via PEC.

Vi sono tuttavia potenzialità che possono essere sviluppate.

Posto il mantenimento del Modulo, quale contenitore che raccoglie le necessarie informazioni a corredo del deposito, si potrebbe optare per una modalità di deposito con caricamento dall'interno del fascicolo elettronico, laddove si sia già costituiti in giudizio.

Per tutti i depositi di atti successivi, dunque, si tratterebbe di fare accesso al Portale Avvocato, selezionare il fascicolo elettronico in cui si intende depositare e da lì, con apposita funzione di deposito, provvedere al caricamento del Modulo (depurato, chiaramente, dei riferimenti a R.G. e sede, che diventano superflui).

Per i nuovi ricorsi e per le costituzioni in giudizi già pendenti, si dovrebbe procedere con modalità simili alle odierne, salva una ulteriore possibile modifica, relativa alla selezione del fascicolo.

Attualmente, infatti, la scelta della sede giudiziaria e del numero di R.G. è effettuato con indicazione sul Modulo, con i conseguenti rischi di errore e deposito su un fascicolo errato.

La scelta e l'indicazione di sede giudiziaria e R.G. dovrebbe poter avvenire direttamente sul Sistema, in modo che al momento dell'invio, e prima della conferma dello stesso, il sistema possa verificare e domandare alla parte depositante la reale intenzione di depositare su quel determinato fascicolo, individuato anche dal nome del proponente, con contestuale possibilità di autorizzare o non autorizzare il deposito.

## **2. Semplificazione in tema di procura**

Una norma che UNAA ha più volte chiesto di introdurre, peraltro senza riscontro alcuno, riguarda la facoltà di sottoscrivere la procura con firma digitale che, per natura della medesima, attesta e ne certifica l'autenticità all'atto della sua apposizione sul documento, senza necessità

che il difensore compia ulteriore attestazione e ciò in deroga alla previsione generale di cui all'art. 25, comma 2 del D.lgs. n. 82/2005. Si tratta di una norma logica e di buon senso che semplifica il rilascio delle procure soprattutto in tempi di pandemia, dove il collegamento con il cliente avviene spesso solo attraverso strumenti telematici.

### **3. Il domicilio digitale**

Come è noto, secondo le indicazioni fornite dall'Ufficio Studi della Giustizia Amministrativa in materia di domicilio digitale, ogniqualvolta vi siano parti costituite con difensore (che, necessariamente, possiede una PEC iscritta nei Pubblici registri) occorre procedere ad effettuare la notifica dell'atto al domicilio digitale. Nella pratica ciò significa che sia in caso di notifica di atti in corso di causa (ad esempio, motivi aggiunti) sia in caso di notifica di un ricorso in appello (salvo nel caso di parte non costituita in primo grado) occorra necessariamente, senza possibilità di fare diversamente, procedere a compiere la notifica all'indirizzo PEC del difensore.

Infatti, il domicilio fisico mantiene una rilevanza giuridica limitatamente al caso in cui sia impossibile, per disfunzione della PEC del destinatario, la notifica telematica (cfr. punto 3 a pag. 8 del Parere dell'Ufficio Studi).

Questa conclusione contrasta evidentemente con la disposizione di cui all'art. 14 co. 1 del d.P.C.M. 40/2016 (ora trasfuso nel Decreto del Presidente del Consiglio di Stato n. 134 del 22 maggio 2020) ove si prevede espressamente che i difensori possano (e, dunque, non debbano) eseguire la notificazione a mezzo PEC a norma dell'art. 3-bis della legge n. 53/1994. Anche il parere dell'Ufficio Studi conferma la permanenza di tale facoltatività (cfr. pag. 5).

Dal punto di vista normativo, è chiaro che occorra, a monte, una chiarificazione del quadro a livello legislativo.

Tuttavia, ciò non impedisce di inserire, anche alla luce del pronunciamento dell'Ufficio studi, la nozione di domicilio digitale all'interno delle norme regolamentari approvate con decreto del

Presidente del Consiglio di Stato. In questo senso, sarebbe opportuno inserire la definizione di “domicilio digitale” nelle definizioni contenute all’articolo 1 del decreto, nonché fare riferimento a tale nozione negli articoli che disciplinano la notifica a mezzo PEC e le comunicazioni telematiche della Segreteria.

#### **4. Le tipologie di firma digitale**

Il PAT si fonda su un utilizzo esclusivo della firma Pades. Tale previsione è frutto, essenzialmente, di ragioni di natura tecnica, connesse alla impostazione del Sistema, e tradotte in chiave giuridica nelle Specifiche tecniche, ove si prescrive l’utilizzo della sola firma Pades (cfr. art. 6).

La giurisprudenza ha, peraltro, in più occasioni ricordato, anche in relazione a quanto stabilito dal regolamento europeo eIDAS (Reg. 910/2014) come i formati di firma Cades e Pades posseggano il medesimo valore giuridico.

Il tema dell’ammissibilità della firma Cades nel processo telematico amministrativo si connette, tra l’altro, a quanto osservato in premessa circa la necessaria ricerca di uniformità con gli altri “processi telematici”, stante l’utilizzabilità di tale formato sia nell’ambito del PCT che del PTT. L’utilizzo della firma Cades è, dunque, questione che deve essere affrontata in sede di modifica della normativa che regola il PAT, ma che al contempo necessita di un adeguamento del Sistema.

Sul punto si segnala peraltro la sentenza del Consiglio di Stato 9 luglio 2018 ove si conferma che l’obbligo di utilizzare il formato di sottoscrizione Pades, prescritto dalle norme regolamentari è *“correlato a ragioni strettamente “tecniche” legate alla configurazione del sistema informatico della giustizia amministrativa e non potendo negarsi la generale affidabilità degli altri formati di sottoscrizione digitale ammessi a livello comunitario”*.

L’utilizzo esclusivo del formato di firma Pades ha mostrato, inoltre, di generare profili di contraddittorietà interna alle disposizioni tecniche sul PAT. Ci si riferisce in proposito

all'indicazione dei formati dei *files* ammissibili, tra cui compare il formato .doc che però non può essere sottoscritto con firma Pades.

Il tema dei formati di firma deve pertanto essere affrontato sia in ambito tecnico, sia in ambito normativo, mediante la modifica degli articoli delle specifiche tecniche ove si fa riferimento al formato della firma digitale.

Si segnala che con avviso del 6 luglio 2019, nell'ambito del PTT è stato ammesso l'utilizzo della firma digitale Pades per la registrazione al PTT e per la firma dell'atto principale e degli allegati da depositare telematicamente, in aggiunta a quella Cades già in uso.

## **5. La notifica cartacea**

Sin dal primo momento di applicazione della disciplina sul PAT era sorto il problema relativo alle modalità di effettuazione della notifica cartacea, posto da un lato l'obbligo di sottoscrizione digitale degli atti processuali e la necessità di deposito del nativo digitale e al contempo il permanere dell'esigenza di notificare in molti casi con metodi tradizionali.

Per tale ragione di fronte all'incertezza venutasi a creare era stato redatto un documento congiunto poi pubblicato sul Sito della G.A. in cui si ritenevano valide le due diverse soluzioni emerse nella pratica:

- la prima consistente nella formazione dell'originale informatico, con estrazione di copia analogica, autenticata dall'avvocato, ai fini della notifica cartacea;
- la seconda, invece, che prevede la formazione di due distinti originali, uno analogico, ai fini della notifica cartacea, ed uno informatico, per le eventuali, parallele notifiche a mezzo PEC, o, comunque, ai fini del deposito telematico.

Per entrambe le soluzioni tuttavia sono state esposte delle possibili criticità; in particolare, quanto alla prima soluzione è stato fatto osservare come essa presupponga che l'avvocato attesti la conformità della copia analogica all'originale informatico, laddove, invece, tale potere di autentica non sembrerebbe potersi evincere con certezza nell'attuale quadro normativo. Per altro verso, l'opzione consistente nella formazione di due originali distinti, si espone al rilievo



critico per cui, in caso di procura sottoscritta dalla parte con firma digitale, la stessa non potrebbe essere esposta con l'originale analogico; dovrebbe quindi essere comunque acquisita una procura sottoscritta con firma autografa, così venendosi a vanificare la possibilità consentita dall'uso degli strumenti informatici e telematici, di conferire la procura a distanza.

Si è del parere che nella situazione attuale si debba mantenere tale doppia possibilità di procedere (in tal senso anche la giurisprudenza si è pronunciata, facendo riferimento alla nota congiunta elaborata dal tavolo tecnico, vd. ad es. Tar Lazio, sent. 9 maggio 2017, n. 5545).

Tuttavia, al fine di attribuire maggiore valore a tali conclusioni inserite nel Documento del Tavolo tecnico, si potrebbero proporre interventi normativi tesi ad inserire:

- quanto alla prima soluzione, l'esplicita previsione che qualora l'atto processuale sottoscritto digitalmente debba essere notificato tramite mezzi tradizionali, il difensore attesta la conformità della copia analogica all'originale digitale in suo possesso (la sede potrebbe essere l'art. 136 c.p.a.)
- quanto alla seconda soluzione, anche in questo caso una previsione di attestazione del difensore che la procura che si presenta non autografata manualmente in sede di notifica cartacea è stata sottoscritta digitalmente dalla parte e dal difensore e sarà depositata in tale formato.

## **6. L'estensione della firma del Modulo agli atti allegati**

Sin dalla prima applicazione della disciplina sul PAT sono sorte difficoltà circa la portata applicativa ed interpretativa dell'art. 6 co. 5 delle specifiche tecniche, ove si prevede che la firma digitale Pades apposta sul Modulo di deposito si intende estesa a tutti i documenti in esso contenuti. Secondo una certa interpretazione, ciò porterebbe a ritenere che la firma apposta sul Modulo sarebbe sufficiente a "coprire" tutti gli atti allegati, senza la necessità che questi siano firmati digitalmente prima di esser allegati al Modulo.

Vi sono tuttavia argomenti che possono ritenersi contrastanti con tale interpretazione. Sul piano normativo occorre ricordare che l'art. 136 co. 2 bis c.p.a. prevede l'obbligo di

sottoscrizione digitale di tutti gli atti e i provvedimenti del giudice, dei suoi ausiliari, del personale degli uffici giudiziari e delle parti ed altrettanto è previsto dall'art. 9 co. 1 del regolamento. Tali prescrizioni di rango legislativo e regolamentare non possono che prevalere sulle specifiche tecniche.

Sul piano concreto, occorre poi considerare che la firma sul Modulo non si trasferirebbe in alcun modo sui singoli file allegati. Ciò significa che una volta riversati nel fascicolo elettronico, non potrebbero più essere apprezzabili come file sottoscritti telematicamente. E conseguentemente anche nel caso di estrazione dell'atto dal fascicolo elettronico.

Tuttavia, si potrebbe altresì ritenere che la firma sul Modulo debba essere intesa proprio nel senso di adempiere anche all'obbligo di cui all'art. 136 co. 2 bis, determinando una evidente semplificazione procedurale.

Occorre in ogni caso che a livello normativo si chiarisca la portata della disposizione di cui all'art. 6 co. 5 ST, che, in ogni caso, dovrebbe essere trasferita dall'Allegato A (specifiche tecniche) all'articolato delle Regole tecniche.

## **7. Gli orari del deposito**

E' necessario un chiarimento, nell'ottica di una maggiore certezza del diritto, circa la portata interpretativa dell'art. 4 co. 4 delle norme di attuazione c.p.a., specificamente con riferimento alle conseguenze del deposito effettuato dopo le ore 12.00 del giorno di scadenza nel caso di termini a difesa. In proposito occorre segnalare il contrasto giurisprudenziale in materia: da un lato, la tesi della tardività e conseguente inammissibilità delle memorie depositate dopo le ore 12.00 (in tal senso Tar Lombardia, sez. IV, 8 gennaio 2018, n. 29; Tar Lazio, sez. I bis, 5 febbraio 2018, n. 1428/1430/1431 nonché CGARS, 6 giugno 2018, n. 344; Consiglio di Stato, sez. III, 24 maggio 2018, n. 3136; Consiglio di Stato, sez. V, 2 agosto 2018, n. 4789; Consiglio di Stato, sez. IV, 20 settembre 2018, n. 5471).

Dall'altra parte, vi è la tesi per cui in caso di deposito post ore 12.00 la controparte può giovare di un ulteriore giorno per redigere la memoria di replica (in tale senso, recentemente ancora Tar

Toscana, 4 gennaio 2019, n. 7; Trga Trento, 13 febbraio 2018, n. 31; Tar Lazio, sez. III ter, 27 marzo 2018, n. 3391, Consiglio di Stato, sez. IV, 1 giugno 2018, n. 3309, nonché Consiglio di Stato, sez. IV, 24 maggio 2019, n. 3419).

L'incertezza espressa dalla giurisprudenza fa emergere chiaramente la difficoltà nell'interpretazione delle disposizioni in questione.

Occorre peraltro distinguere tra situazioni e comprendere le esigenze sottese all'individuazione di orari di deposito differenziati. È vero, infatti, che il deposito effettuato entro le ore 24.00 ben si adatta anche al caso di memorie e documenti depositati in vista di udienza di merito, ove il deposito anche dopo le ore 12.00 non reca, di fatto, gravi danni o limitazioni alla difesa avversaria, stante il numero di giorni a disposizione.

Non così invece per le scadenze relative alla camera di consiglio dove i termini assai ristretti richiedono che sia mantenuto il termine delle ore 12.00 affinché sia garantito sempre un tempo adeguato alla difesa avversaria per vedere ed estrarre quanto depositato in tempo per predisporre le repliche in udienza.

Pertanto appare più che opportuno esortare ad una revisione della normativa di rango legislativo al fine di chiarire la disciplina oraria, tenendo in considerazione le situazioni processuali differenti.

## **8. La telematizzazione del ricorso straordinario al Presidente della Repubblica**

Come è noto, la disciplina del processo amministrativo telematico non riguarda il ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, che, anche in ragione della sua particolare natura, rimane un procedimento interamente cartaceo.

Pur riconoscendo le specificità e la peculiarità del ricorso straordinario, occorrerebbe pensare alla possibilità di dematerializzare anche questo rimedio giudiziale, al fine di renderlo uniforme con la via giurisdizionale e con essa dialogante specie nel caso della eventuale trasposizione.

La telematizzazione del sistema del ricorso straordinario permetterebbe anche di implementare la trasparenza e la pubblicità dell'iter procedimentale, favorendo, nei limiti di quanto previsto

dalla vigente legislazione e dalle espansioni introdotte dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato, il contraddittorio tra le parti.

Occorrerebbe agire su due fronti: da un lato, sul fronte tecnico, costruendo adeguate funzionalità ed un'area specifica dedicata al ricorso straordinario, alla luce della disciplina vigente di cui al d.P.R. n. 1199/1971; dall'altro, intervenire mediante l'integrazione delle Regole tecniche, in modo da evitare l'emanazione di un corpus normativo indipendente e dettando regole *ad hoc* in relazione ai profili specifici del ricorso straordinario.

### **9. Link intertestuali ed ipertestuali**

Il “decreto sinteticità” conteneva all'art. 2 co. 1 lett g) la previsione che gli atti introduttivi del giudizio, i ricorsi, le impugnazioni incidentali, i motivi aggiunti e l'atto di intervento volontario, se soggetti al regime del processo amministrativo telematico (ma ciò è ormai, salvo rare eccezioni, fuor di dubbio), quando menzionano documenti o altri atti processuali, possono contenere collegamenti ipertestuali a detti documenti e atti.

La funzione del link ipertestuale consente di richiamare ed aprire un documento digitale citato in altro documento digitale. Ciò consentirebbe una più agevole consultazione di atti e documenti sia per le parti sia – e soprattutto – per i magistrati.

A ciò deve aggiungersi che il nuovo co. 1 bis dell'art. 4 del D.M. 55/2014 (regolamento per la determinazione dei parametri per la liquidazione dei compensi per la professione forense), inserito dall'art. 1 co. 1 lett. b) del D.M. 8 marzo 2018 n. 37, ha previsto che nell'ambito della liquidazione dei compensi in sede giudiziale, il compenso determinato sulla base dei parametri è di regola ulteriormente aumentato del 30 per cento quando gli atti depositati con modalità telematiche sono redatti con tecniche informatiche idonee ad agevolarne la consultazione o la fruizione e, in particolare, quando esse consentono la ricerca testuale all'interno dell'atto e dei documenti allegati, nonché la navigazione all'interno dell'atto”. Ci si riferisce in altre parole all'inserimento di link ipertestuali (collegamento tra documenti diversi) e link intratestuali (collegamenti fra diverse parti e/o paragrafi dello stesso documento).

Occorre pertanto apprestare i necessari accorgimenti al Sistema per poter sfruttare al meglio tale potenzialità e conseguentemente prevedere specifiche disposizioni tecniche (la sede ideale è quella dell'Allegato A al Decreto del Presidente del Consiglio di Stato n. 134/2020) per disciplinare, per i profili necessari, tale funzionalità.

## **10. Help desk**

Nell'ambito di una riforma delle regole tecniche, pare opportuno affrontare il tema dell'Help Desk, ossia il servizio di assistenza agli utenti sul PAT, che è stato da tempo sospeso. Come noto, l'Help Desk era organizzato mediante due canali, uno mail e uno telefonico e garantiva assistenza dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì su tutte le problematiche inerenti il processo telematico (compilazione moduli, trasmissione via PEC e via upload, configurazione di Adobe, etc...).

L'occasione della modifica delle regole tecniche si presta all'introduzione di una disposizione che garantisca l'espletamento di un servizio di assistenza all'utenza. Si potrebbe trattare di una disposizione di carattere generale, che permetta di modulare e plasmare il servizio in base alle esigenze che saranno nel tempo registrate, ma che al contempo tenga fermo il principio che il sistema telematico deve essere affiancato necessariamente da un supporto rivolto a chi lo utilizza.