

✍ *Avv. Giorgio Trono*

Come scrivere documenti legali aziendali efficaci applicando le ISO 24495-1:2023 sul plain language

Per le funzioni legali e compliance

QUADERNO N.2

Indice

Quaderno n. 2	3
1. Qual è lo scopo di chi ci legge?	4
2. In quale contesto verrà letto il documento?	7
3. Selezionare il contenuto di cui ha bisogno chi ci legge	10
Il prossimo quaderno	11
Chi sono	12

Quaderno n. 2

Questo è il secondo di una serie di “quaderni” in cui spiego come applicare le ISO 24495-1:2023 sul plain language al mondo dei testi e dei documenti legali.

In questo Quaderno n. 2 continuo ad affrontare il primo principio da seguire per costruire un documento chiaro e usabile: le informazioni comunicate devono essere pertinenti, ossia servire a chi legge.

Per fornire informazioni pertinenti, chi scrive deve porsi una serie di domande su chi leggerà il testo. Alcune di queste domande le ho affrontate nel Quaderno n.1, altre le indico in questo Quaderno n.2.

Se ve lo siete perso, questo è il [Quaderno n.1](#).

Ho arricchito quanto indicato nelle ISO con esempi pratici, dettati dalla mia esperienza sul campo, e con incursioni nel legal design, di cui il plain language è parte fondamentale.

A proposito, cos'è il legal design? Lo spiego in questa [breve guida](#).

1. Qual è lo scopo di chi ci legge?

Chi scrive deve individuare il motivo per cui il documento verrà letto.

Scoprirlo mette chi scrive nelle condizioni di selezionare le informazioni più rilevanti, di organizzarle (anche visivamente) secondo una gerarchia, di ometterne altre e così via.

Analizziamo due motivi piuttosto frequenti per cui in azienda si leggono documenti scritti dall'ufficio legale o da chi si occupa di compliance.

ESEMPIO N. 1

Chi legge deve seguire alcune istruzioni per completare una attività o eseguire un compito.

Ciò significa presentare le informazioni in modo tale da agevolare l'esecuzione di quel compito.

Stiamo spiegando una procedura? Usiamo un elenco numerato per evidenziare i vari passi da compiere e adottiamo la forma attiva: così evidenzieremo le azioni da compiere e la persona o l'ufficio che dovrà compierle.



In tal senso, l'Ufficio Alfa sarà tenuto a far sì che vengano prese in considerazione le osservazioni formulate dalla struttura Beta, che la relazione in merito agli indicatori di rischio venga eventualmente modificata e che l'indicatore X sia esteso a tutte le fattispecie legate all'erogazione del servizio.



In tal senso, l'Ufficio Alfa dovrà:

1. considerare le osservazioni fatte dalla struttura Beta;
2. modificare eventualmente la relazione sugli indicatori di rischio;
3. estendere l'indicatore X a tutte le fattispecie legate alla fornitura del servizio.

ESEMPIO N. 2

Chi legge cerca di capire un argomento

Se stiamo scrivendo di un argomento a chi ne sa poco o nulla, possiamo adottare alcuni accorgimenti, come ha fatto la Banca d'Italia **nello spiegare il tema**, non semplice, dell'anatocismo.

È data subito la definizione di anatocismo, senza inutili premesse

L'esempio rende concreti i concetti astratti

La tabella aiuta a fare ordine tra i vari dati

Anatocismo e interesse composto

L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta.

Gli interessi maturati si trasformano in capitale (in linguaggio tecnico si dice che si "capitalizzano") ossia sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi: è in questo caso che si parla di **interesse composto**.

Facciamo un esempio.

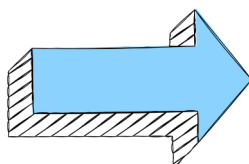
Il 1° gennaio il cliente deve alla banca una somma di 1.000 euro (capitale) sulla quale maturano nel corso dell'anno gli interessi al tasso dell'1% su base annuale.

Data	Capitale	Tasso	Mesi	Interessi	Somma da restituire
1° Gennaio 2017	1.000				
31 Dicembre 2017	1.000	1%	12	10	1.010

La Banca d'Italia si rivolge a chiunque: per questo spiega il significato di una parola

– Esempio tratto dal sito *L'economia per tutti*

Queste sono solo alcune tecniche da adottare: nella prossima pagina, vedremo che anche i titoli dei paragrafi giocano un ruolo importante nel guidare chi ci legge verso al comprensione di concetti complicati e magari sconosciuti.



COME FORNIRE INFORMAZIONI PERTINENTI: LE DOMANDE DA FARCI

Soddisfare il bisogno di capire delle persone che ci leggono significa anche fornire le informazioni attraverso una serie di titoli che rispecchiano il modo di pensare (e di porsi le domande) di chi legge e non di chi scrive (che sull'argomento ne sa a pacchi).

Ecco i titoli dei paragrafi della guida della Banca d'Italia dedicata all'anatocismo.



La nuova normativa applicabile

1. Modalità di calcolo degli interessi e termini di pagamento
2. Modalità di contabilizzazione degli interessi
3. Modalità di pagamento degli interessi passivi
4. Conseguenze del mancato pagamento degli interessi passivi



Le nuove regole in dettaglio: cosa cambia per il cliente

1. Come si calcolano gli interessi e quando devono essere pagati
2. Come devono essere contabilizzati gli interessi
3. Come si pagano gli interessi passivi
4. Cosa succede se non si pagano gli interessi passivi

2. In quale contesto verrà letto il documento?

Chi scrive deve prendere in considerazione il contesto in cui sarà letto il documento: in quale luogo? Con quale mezzo? Quanto tempo ha a disposizione chi ci legge? In quale stato emotivo si troverà?

Analizziamo tre di questi aspetti.

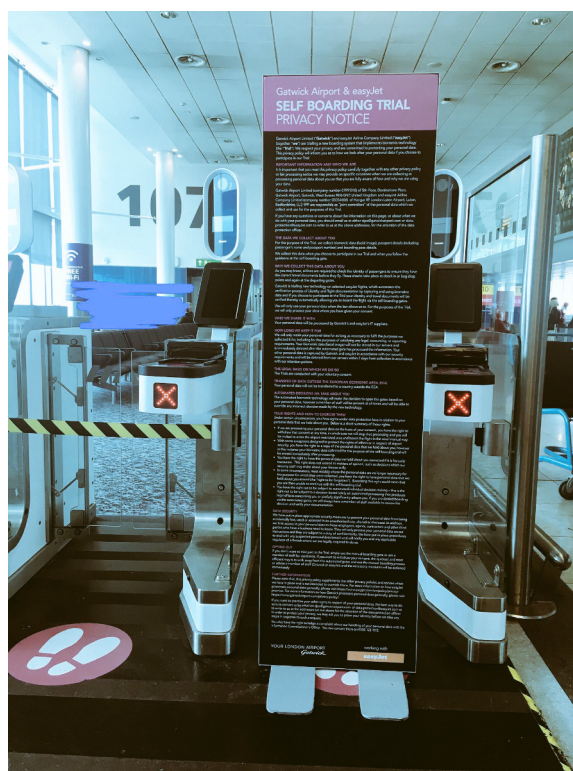
IN PRATICA

Dove verrà letto il documento?

È assai probabile che nessuno leggerà questa informativa privacy mentre attraversa il varco dei controlli per imbarcarsi all'aeroporto londinese di Gatwick.

In casi come questi viene da chiedersi se l'obbligo di fornire l'informativa sia sostanzialmente osservato.

Ci sono altri modi più efficaci per comunicare a chi si imbarca almeno le informazioni più importanti sul trattamento dei dati personali?



– Informativa privacy presente a un imbarco dell'aeroporto di Gatwick.

1. COME FORNIRE INFORMAZIONI PERTINENTI: LE DOMANDE DA FARCI

IN PRATICA

Quale tecnologia sarà usata per leggere il documento?

È importante chiedersi quale sia la tecnologia attraverso cui sarà veicolato il documento.

Le informazioni potranno essere comunicate in maniera diversa a seconda il documento verrà letto su carta oppure online (su desktop o su smartphone?).

Su carta, la spiegazione di termini tecnici potrà essere incorporata in vari modi all'interno del documento: in un glossario a parte, in un box evidenziato, in una colonna laterale?

Il canale digitale apre invece un ventaglio di possibilità e di strumenti più ampio di quello offerto dalla tradizionale comunicazione su carta.

Ad esempio, online la spiegazione di termini tecnici potrà essere affidata a un elemento interattivo come il tooltip.

L'applicazione CRM in Cloud utilizza e condivide con altre applicazioni selezionate dall'utente le informazioni ricevute dalle API di Google nel rispetto delle Norme sui dati utente dei servizi API di Google ([Google Services User Data Policy](#)) inclusi i requisiti di utilizzo limitato (Limited Use requirements).



Cosa vuol dire API?

Le API sono set di definizioni e protocolli con i quali vengono realizzati e integrati software applicativi.

– Esempio di tooltip in una informativa privacy: la definizione a destra di “API” compare quando viene cliccata la parola all’interno della informativa.

1. COME FORNIRE INFORMAZIONI PERTINENTI: LE DOMANDE DA FARCI

IN PRATICA

Quanto tempo potrà essere dedicato alla lettura del documento?

Chi si occupa di regole e di compliance tende a scrivere come se la persona per la quale sta scrivendo un testo (che sia un parere, una slide, una policy) abbia tanto tempo da dedicare alla sua lettura.

La realtà è un'altra: la pioggia di informazioni che chiunque deve fronteggiare (specie dentro una organizzazione complessa come è una grande azienda) crea una povertà di attenzione da dedicare a ciascuna di queste informazioni.

Per questo è bene scrivere pensando che l'attenzione di chi ci leggerà è scarsa; ed è bene scrivere organizzando le informazioni che intendiamo comunicare in modo da ridurre il tempo che ci legge dovrà dedicarci.

Ne beneficeranno sia le relazioni personali sia la produttività dell'intera organizzazione.

3. Selezionare il contenuto di cui ha bisogno chi ci legge

Dopo aver inquadrato i bisogni di chi ci legge, le sue competenze, il contesto in cui ci leggerà e gli strumenti che userà per farlo, potremo selezionare il contenuto più adatto. Senza dimenticare le necessità e gli obiettivi di chi scrive.

È proprio necessaria la lenzuolata di norme all'inizio della policy oppure la si può inserire alla fine del documento o in una nota?

È possibile inserire le informazioni contrattuali più importanti in una guida a parte? È possibile creare un modello standard di parere o di policy, in modo che ci legge sappia subito dove poter trovare determinate informazioni?

Questi sono uno dei tanti interrogativi che nasceranno quando il testo inizierà a prendere forma.

Il prossimo quaderno

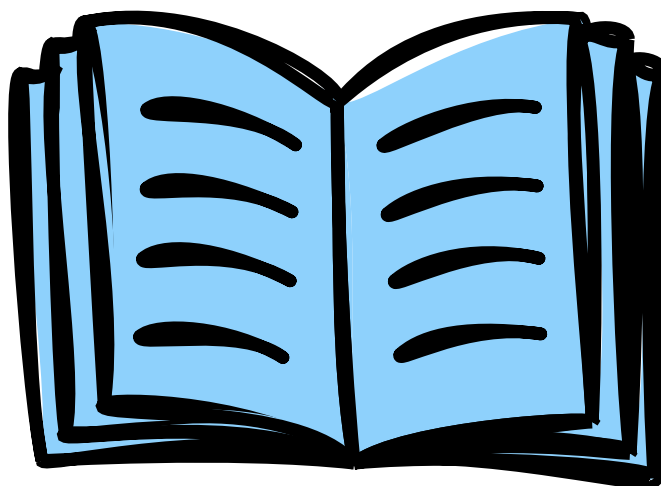
L'analisi delle ISO continua: chi ci legge deve poter facilmente reperire le informazioni di cui ha bisogno. Come fare in modo che ciò avvenga?

Lo spiegherò nel prossimo quaderno, il n. 3 della serie.

Se vuoi sapere quando lo pubblicherò, puoi seguirmi su LinkedIn, iscriverti alla mia newsletter e al canale Telegram dedicati ai temi del legal design e della scrittura giuridica.

Puoi scaricare il Quaderno n.1 se non lo hai già fatto.

Ti ricordo anche che ho pubblicato una **guida breve** al legal design.



MI PRESENTO

Chi sono

Sono avvocato e legal designer.

Non ho mai capito perché i testi giuridici dovessero essere inutilmente complicati.

Da anni lavoro su contratti e policy di banche e grandi aziende per renderli chiari e comprensibili.

È un lavoro che ho fatto e continuo a fare da solo oppure con l'aiuto di persone esperte, con cui ho fondato il network **Iura Design**.

Su www.giorgiotrono.it puoi trovare la descrizione di alcuni dei lavori fatti.

Su **LinkedIn**, nella mia **newsletter** e nel mio **canale Telegram** parlo di legal design e scrittura giuridica.

Se ti è piaciuto questo quaderno, condividilo pure dove e con chi vuoi. Copiane i contenuti e riusali, ti chiedo solo di citarne la fonte.



 **GIORGIO TRONO**
AVVOCATO E LEGAL DESIGNER