

Numero di Rep.

Numero di Racc.

Dalla selva oscura al riveder le stelle:

come (s)chiarire il contenuto della prestazione notarile

(QUI CI VUOLE UN MIRACOLO ?)

REPUBBLICA ITALIANA

(o quel che ne resta)

L'anno duemilaquattordici, addì sette del mese di marzo.

- 7 marzo 2014 -

In Salerno...

Innanzi a Voi,

SONO COMPARSO IO

Antonio Di Lizia, Notaio in Potenza.

**Che cosa volete di più dalla vita?**

Un Lucano...infatti.

La partecipazione a questo convegno, che mi ha visto itinerante da Milano a Lametia Terme, oggi mi porta a casa e siccome *nemo profeta in patria*, come diciamo noi a Potenza, abbandonerei l'ispirazione al modello della "*lectio magistralis*", considerando, che, in questa città, nel 1985 ho conseguito la **laurea di dottore** in giurisprudenza *temporis causa*, essendomi laureato in quattro e quattr'otto...anni, per approfondire meglio la materia, come poi si è visto sul campo (il campo dei miracoli, appunto). Pertanto quello a cui assisterete non ha nulla di "lectio", né tantomeno di "magistralis"; sebbene, sono certo, avreste (avremmo avuto) bisogno dell'una e dell'altra.

Pensiamo di arrivare, infatti, al Notariato tecnicamente molto preparati (si fa per dire) ad affrontare le situazioni giuridiche che ci si possono capitare in studio; o, quanto meno, dotati di un bagaglio di conoscenze tecniche che ci consente di rispondere alle esigenze di soggetti che, nella maggior parte dei casi, sono afflitti da problemi, per loro, molto complicati ma, in realtà, facilmente risolvibili.

Ma fare il Notaio, oggi come ieri – *rectius* oggi più di ieri – è altra cosa; fornire la prestazione notarile: il risultato di un processo organizzativo complesso e variegato, è un'altra cosa e questa cosa non viene insegnata. Il problema, ben più grave, in realtà, è che non viene neanche imparata; voglio dire che, nella maggior parte dei casi, manca la propensione ad imparare, la disponibilità all'apprendimento di discipline che, pur essendo

volte ad rendere migliore il servizio professionale, esulano dalla pura scienza giuridico-notarile. Raggiunto il conferimento della nomina a Notaio, infatti, ci si sente arrivati; quando, per la verità, è proprio allora che bisogna partire, che bisogna cominciare ad imparare a fare il Notaio e anche ad organizzare le modalità di erogazione del servizio pubblico-privato-professionale.

Ricorderete il principio di Peter, riassunto con il paradosso “ciascuno è al proprio livello di incompetenza”, a' sensi del quale, in una gerarchia, ogni dipendente tende a salire di grado fino al proprio livello di incompetenza, cosicchè, con il tempo, ogni posizione lavorativa tende a essere occupata da un addetto che non ha la competenza adatta ai compiti che deve svolgere.

Il principio, evidentemente, ben s'attaglia alla scala di accesso al Notariato, ciò in quanto, per superare il concorso il candidato deve dimostrare di saper svolgere un'attività che serve solo per accedere alla nomina a Notaio. In altri termini, i candidati Notai si dimostrano in grado di assolvere ai compiti assegnati: superare le prove del concorso; così vengono promossi al livello superiore, nel quale devono assolvere a compiti differenti: fare i Notai e organizzare le procedure di somministrazione della prestazione Notarile, cosa per la quale non sono preparati, quindi inadeguati, incompetenti.

Alla fine del processo di accesso, diventati Notai, hanno raggiunto il proprio «livello di incompetenza», ovvero la condizione in cui non sono più in grado di svolgere i compiti assegnati e pertanto non hanno più alcuna possibilità di avanzamento, ponendo così fine alla propria carriera, appena iniziata.

Il principio di Peter si applica ai Notai? A voler considerare le domande poste in lista, e sui social network, da quelli che (speriamo non) rappresentano la gran parte dei Notai italiani, si direbbe di sì, con la conseguenza che i Notai si possono considerare ad un buon livello di incompetenza.

L'incompetenza congenita dei Notai è, quindi, prima di tutto, strutturale. Chiarito questo, resta da capire se sia un dato fisiologico, ovvero se si tratti della patologia di un sistema pensato correttamente ed applicato in modo sbagliato. In soldoni se le regole per l'accesso alla professione siano adeguate alla formazione dei Notai ovvero se le scuole di accesso al notariato, pressate dall'ansia da esito, siano orientate esclusivamente a somministrare concentrati di informazioni per un solo risultato: vincere il concorso. Una specie di doping notarile, propinato per una sola

prestazione, per una sola gara. Vinta la gara, restano i danni sia per chi vince, sia per chi ha già vinto. Con la conseguente necessità di dovere cominciare ad imparare, per lavorare, a prepararsi non solo per vincere una partita, ma – possibilmente – per partecipare ad un campionato senza ...retrocedere. Ammesso (e sperando che) ci consentano, ancora, di partecipare al campionato.

Ho già tentato forti provocazioni, durante il corso dei miei interventi nel convegno itinerante, e – per il rispetto di un principio di equanimità – mi sembra corretto, anche qui, enumerare le tre ragioni principali per le quali non si insegna (e non si impara) a fare il Notaio.

PRIMA RAGIONE) Perchè si pensa, a tutti i livelli, che *...sbagliando si impara* e che, quindi, **più sbagli più impari**; con la conseguenza che uno che ha imparato benissimo ha accumulato una serie di cazzate colossali che lo devono solo cacciare;

SECONDA RAGIONE) Perchè siccome, quando uno ha finalmente imparato, **ha fatto tanti di quegli sbagli che non è sicuro di saper fare quello che ha imparato**: in definitiva non ha nulla da insegnare perchè non sa fare quello che crede di avere imparato... sbagliando;

TERZA RAGIONE) Perchè chi lo sa fare veramente il Notaio, ovvero almeno ci prova, (che ve lo dico a fare: IO) ha una visione poco condivisa dalle masse notarili appartenenti alla PRIMA e alla SECONDA delle ragioni testè illustrate; ancorate a visioni grette ed obsolete; insomma il notariato, pur costituendo, nel suo insieme una “elite” rispetto ad altre professioni che non vantano difficoltà di accesso così selettive, ha al suo interno, a sua volta, una “elite” davvero esigua di notai capaci di fare il Notaio, ovvero di porsi il problema della conoscenza del contenuto della prestazione notarile, nei suoi multiformi aspetti, e di organizzare, di conseguenza, l'erogazione del servizio notarile; altrimenti non si spiegherebbe il proliferare dell'offerta di servizi professionali paranotarili (preventivi on-line, cercanotaio, pratiche notarili, adempimenti in outsourcing - come diciamo noi a Potenza - certificazioni e così via), presentati da organizzazioni estranee al notariato.

Se i Notai sapessero bene organizzare i loro processi lavorativi ed avessero a cuore di apprendere e coltivare la qualità di erogazione dei servizi notarili ed avessero la consapevolezza dell'importanza e della cura del loro indotto, non vi sarebbe spazio per gli sciacalli che intendono banchettare (e ci riescono) su quel che rimane di un Notariato infingardo ed incompetente.

Ecco, quindi, enunciata la ragione di riserva, LA QUARTA, non meno

rilevante delle prime tre, che potremo riassumere con il brocardo *“non c'è peggior sordo di chi non vuol sentire”* ovvero, edulcorata, *“non c'è peggior sordo ...di chi non capisce una mazza ...*

A questo punto per inimicarmi definitivamente i pochi amici che mi sono rimasti, potrei effettuare il test-didattico per individuare a quale delle prefate categorie appartengano i convenuti. Ma è meglio non indagare su questo; a volte i risultati dei test possono essere mortificanti, tanto da considerare difficile, meglio improponibile (?), “insegnare” quelle sensibilità (chiamamole così) che ciascuno di Noi “ha conquistato” e/o “conquisterà” sul campo, o che, purtroppo, alcuni di Voi non raggiungeranno mai.

Ma questo, al di là dei danni che avete fatto e che farete agli altri e al notariato, è, e sarà, il fascino della nostra intrapresa: sapere interpretare la Nostra Professione nella sua eroica dimensione giornaliera che mi lascia ancora dire, tra una stipula e l'altra, *...”e via per nuove incredibili avventure.”*

Il notariato, come tutto il mondo, sta vivendo momenti difficili e, sebbene tardivamente, alcuni sentono il bisogno di (re)agire, di fare qualcosa. Come si dice: quando il lupo ha fame esce dalla tana.

Prevedere quel che avviene, però, non era impossibile, anzi; a tal proposito vogliate subire la confusa analisi semantico-autobiografica che mi accingo a propinarVi.

Quando frequentavo la prima media, ero alto (si fa per dire) un metro e nove. Non ti preoccupare, diceva mia madre, si cresce fino all'età di diciotto anni. Quando arrivai a diciotto anni, mi diceva: non ti preoccupare, si cresce fino a venti anni. Ma anche i vent'anni arrivarono ed io, come potete vedere, sono cresciuto poco, ma non me ne dispiace troppo, anzi, alla fine, oltre ad essermene fatto una ragione, mi piace proprio.

La condanna a crescere, insomma, non mi ha colpito. Non sono cresciuto e non mi sono sentito, più, obbligato a crescere, fin dai primi segni prepuberali.

Certo non sono mancati momenti di confusione, perchè, come tutti sapete, quando inizia la pubertà si smette di crescere, e come ti accorgi che arriva la pubertà? Perchè quando inizia la pubertà (da noi si diceva “sta facendo lo sviluppo”) comincia a crescere il PIL, in faccia, sotto le ascelle ed anche altrove. Ne dedussi che si smette di crescere, quando hai fatto lo sviluppo, in concomitanza con la crescita del PIL.

Il PIL, invece, una volta spuntato, continua a crescere... tranne che nelle

parti glabre.

Questo, per quanto attiene alla persona umana.

Ma la persona umana ha smesso, anch'essa, di crescere, anzi si è tragicamente estinta. Non se ne parla più, con l'avvento e la affermazione assoluta del mercato. Tutt'al più se ne può parlare in altri termini, in termini di mercato. Non a caso si parla, ormai, di consumatori.

Anche il mercato, per dogma, deve crescere sempre e non può smettere di crescere, mai. Anche, e soprattutto, in concomitanza ed in concorrenza con la crescita del PIL. Insomma, la confusione aumenta, in quanto, malgrado le leggi di natura, **sia il mercato, sia il PIL, sono condannati ad una crescita continua:** ma è facile immaginare (e lo possiamo constatare tutti) che questo non è possibile. Non è fisiologico. Gli economisti, invece, pare che ignorino questa elementare fisiologia. Non mi sono mai fidato degli studiosi dell'economia, come non mi fido, in assoluto, del mercato, dove c'è sempre qualcuno (sia nel mercato che tra gli studiosi del mercato) pronto a fregarti. E infatti...

In altri tempi, persone autorevoli, cacciarono via i mercanti dal tempio, noi, invece, non siamo capaci, più, di tenerli lontano...neanche dalla nostra biancheria (scusate la delicata perifrasi). Ed infatti, possiamo dire, che hanno violato le nostre intimità più care e...abbiamo motivo di temere che non sia ancora finita: il meglio deve ancora venire.

La mercificazione si va estendendo e, con essa, la condanna a crescere, sempre. E, perciò, per chi non cresce, affiora lo sconforto.

La nostra economia non cresce da almeno 10, 15 anni. Si assiste alla caduta del PIL, lozioni e unguenti sono inefficaci. Nessuno che, anche a costo di essere incompreso, controcorrente, fuori dal coro, mostri un sano scetticismo sulla necessità della crescita perpetua, che si disinteressi del PIL e proclami uno strafottente, liberatorio Echissenefreca, per non dire altro. Sebbene non manchi chi nutra dubbi sul PIL e si chieda...se esso sia **un numero che misura lo sviluppo o una superstizione che lo rallenta o lo intralcia** (lo sviluppo).

Io, personalmente, non cresco (in altezza) da 40 anni, ma non per questo, la mia arguzia, il mio coraggio, la mia conoscenza e la mia saggezza (si fa per dire) si possono misurare con le mie dimensioni fisiche, essendo evidente uno squilibrio, in difetto, di queste virtù rispetto alla mia statura (si fa per dire).

Così come il PIL non misura né la nostra arguzia, né il nostro coraggio, né la nostra saggezza, né la nostra conoscenza, né la nostra compassione, né la devozione al nostro Paese (o quel che ne resta). Allora il PIL che cosa

misura? **“Il PIL misura tutto, insomma, eccetto ciò che rende la vita veramente degna di essere vissuta”**; come ebbe a dire, nello stesso periodo in cui io smettevo di crescere, un ragazzo di 39 anni che, forse, per questo fu ucciso.

Io non mi meriterò tanto, per fortuna, ma posso chiedermi (e chiederVi) “e il Notariato in tutto questo?”

Il notariato non cresce da tanti di quegli anni che neanche riusciamo a computarli. L'anno trascorso ha visto il centenario della sua legge regolatrice e, al proposito, vi sono state due correnti di pensiero (si fa per dire) nel Notariato: chi intendeva festeggiare la ricorrenza, dando rilievo alla tradizione e chi, invece, ha preferito evitare i clamori di una festa, avvertendo che...in realtà, la festa è finita.

Ora la domanda è: ma

### **la condanna alla crescita perpetua si applica al Notariato?**

Il Paese sente il bisogno di una crescita del Notariato (ammesso che senta il bisogno della sua esistenza)?

Noi Notai pensiamo che sia utile, per noi e per il Notariato, una crescita, o crediamo di esserci sviluppati abbastanza e cerchiamo di evitare di porci il problema di una nostra (necessaria) crescita, per timore che si riveli la nostra fastidiosa ed ingombrante presenza? Vien dato pensare, troppo spesso, che la politica del Notariato, a tutti i livelli, sia orientata al costume tipico degli struzzi che, nascondendo la testa nella sabbia, sono convinti di non essere visti, perchè loro non vedono.

Il guaio è che non so se sia compatibile, da una lato, di avere la testa nella sabbia e, dall'altro, di essere immersi fino al collo in un altro materiale, meno arido, ma altrettanto opprimente.

### **SLIDE**

Comunque, nell'uno e nell'altro caso, è auspicabile...venirne fuori.

Prima di proseguire, essendo generoso, Vi offro la possibilità, a mia volta, di venire fuori dalla situazione, non meno imbarazzante, che state vivendo con la mia presenza qui e allora siete autorizzati a pronunciarvi sul mio allontanamento dall'aula, sicchè dichiaro aperta la votazione e, vi invito ad esprimere il voto per alzata di mano (alzata di villano):

Chi vuole che resti, alzi la mano;

Chi si astiene, alzi la mano.;

Chi mi vuole cacciare, alzi la mano.

Chi non ha votato per la mia cacciata, all'inferno deve andare in Malebolge, seconda bolgia, dove son tuffati adulatori e lusingatori; tanto non vedrà la differenza essendo già immerso, nella medesima sostanza, fino al collo. e comunque, come già sapete, le votazioni non servono a niente...e allora vado avanti (si fa per dire).

I pochi rimasti, dunque, possiamo presumere (nella presunzione non abbiamo rivali) che siano interessati a considerare la possibilità che si possa orientare il modo di fare il Notaio pensando diversamente.

### **Think different**

C'è chi pensa che non può bastare saper fare il Notaio come crediamo che basti, che non basta pensare che la pubblica funzione sia assorbente ed assommi su di sé ogni fase del servizio (prodotto) notarile. Questo (il servizio, il prodotto), la prestazione notarile, è fatto di una complessa organizzazione che, incredibile a dirsi (e a pensarsi), ha assonanze imbarazzanti con le *governance* orientate allo svolgimento delle attività economiche. Vi invito a notare (visto che siete Notai) che non ho detto che i Notai sono aziende. Ma se lo dicessi non sarebbe una follia troppo distante da tutto il resto e troppo astrusa dai momenti che viviamo.

Giorni fa, a Cortina, il presidente del CNN – probabilmente a corto di altri argomenti – ha parlato dell'importanza della qualità della prestazione notarile, riferendosi - con un impegnativo riferimento logico – alla normativa sul deposito del prezzo.

Forse anche ai vertici (si fa per dire) del Notariato, comincia ad apparire chiaro che una parte rilevante, forse la più importante, del processo produttivo del servizio notarile è costituita, per molti di Voi sarà una sorpresa, dalla necessità della presenza

### **DEL CLIENTE**

#### **la maggiore fonte di ricavo per i Notai**

Il cliente, tanto tempo fa, sia prima che dopo che Cristo si fermasse a Eboli, era una persona umana, una persona fisica o giuridica, poi le cose si sono evolute, si è affermata la dittatura del mercato e le persone umane si sono derubricate a consumatori. E così siamo tutti consumatori, ma anche consumati, tant'è che ci stiamo consumando, piano piano: l'alopecia ci sta affliggendo, il PIL cresce a chiazze, le parti glabre prevalgono in misura preoccupante.

Ed è così che i più brillanti, i più lungimiranti (anche tra i Notai vi sono)

ATTESA la fondamentale presenza, nel ciclo produttivo del servizio notarile, del cliente;

VISTA la sua scomparsa con la sostituzione del consumatore, che però si sta consumando;

CONSIDERATO che senza i clienti e senza i consumatori, pressochè consumati, la produzione dei servizi notarili è esigua, per carenza di richiesta, malgrado l'assedio di altri aspiranti produttori dello stesso servizio che auspicano la caduta del monopolio notarile (ma questa è un'altra storia, o almeno sembra);

si sono rappresentati una strategia, per fuoriuscire dalla situazione venutasi a creare dal consumatore consumato e dalla scarsità del PIL che hanno appiattito l'attività, sia qualitativamente, che quantitativamente verso il basso, ad un punto paradossalmente confortante, che possiamo riassumere con: è fatta, ormai non possiamo che migliorare. Sebbene preme ricordare a me stesso che non c'è limite al peggio.

Si tratta della strategia della **rianimazione del Cliente**, della sua riesumazione.

A proposito di *parvenu*, non ancora *partu*, abbiamo già detto che la festa è finita e dunque, facendo ricorso alla formazione classica che ha caratterizzato i miei studi, consentitemi una citazione dotta:

**No clienty...no party**

In sostanza, si rende auspicabile la riviviscenza del cliente, una specie di ritorno alla persona umana attraverso la sua cura, la cura del cliente, delle persone, mediante l'utilizzo di strumenti, perchè no, tesi a sollecitare empatia, a creare un rapporto anche di piacevolezza, che infonda fiducia nel cliente;

sollecitando quella fiducia in sè stessi che il mercato statunitense sta sfruttando, con ottimi risultati, nell'esercizio delle professioni sanitarie, per esempio. Si veda la chirurgia estetica.

Il Notaio, invece, tutto preso da una interpretazione rigida del suo ruolo di pubblico ufficiale, spesso conferma l'impressione diffusa, che tanti hanno, che egli prenda la seriosità per serietà e si offre alle parodie di stereotipi che, purtroppo, di sovente rappresentano figure ridicole di austerità polverose e anacronistiche realmente esistenti.

Solo recentemente una parte del Notariato sta mostrando interesse nei confronti di una visione (forse preparatoria ai diversi assetti che assumerà

il nostro futuro) che prescinde dalla riserva di legge che obbliga i consumatori (i clienti) a servirsi, per forza, del Notaio.

*De iure condendo mai sia*, come diciamo noi a Potenza, (periodo ipotetico) agli effetti di una mutata disciplina giuridica, le persone (i consumatori) fossero libere, non costrette dalla legge a servirsi del Notaio, potrebbero ancora sceglierlo volontariamente per l'acquisto di una casa, ad esempio? E perchè dovrebbero? Come orienterebbero la loro scelta? Cosa può fare il Notaio perchè questo possa avvenire?

Possiamo pensare che ciò possa accadere solo se il cliente sia soddisfatto dalla prestazione notarile!

E cosa dobbiamo fare per conseguire **la soddisfazione del cliente** e pure della cliente?

Volendo tralasciare, a malincuore, l'illustrazione dei metodi soddisfattori dei bisogni sessuali delle clienti, che pure in alcuni casi possono tornare utili, non ci resta che immaginare e perseguire la cura del cliente, come si è detto.

Dobbiamo organizzarci per erogare un buon servizio. Il servizio è potere, dice uno dei Papi attualmente in carica. Per fare questo è indispensabile chiarire il contenuto della prestazione, che non può essere filtrata solo attraverso il punto di vista del Notaio, che è uso dare la colpa sempre agli altri Notai, per esempio, se non lavora.

Ciò che dobbiamo chiederci è: quando eroghiamo un buon servizio?

Un buon servizio si ha quando quello erogato supera le attese del cliente, in caso contrario forniremo un servizio di limitata qualità. Tuttavia il concetto di qualità del servizio è soggettivo, e ciò che deve risultare è la somma dei giudizi rilevati. Infatti, per alcuni clienti può essere giudicato di qualità ricevere un paio di occhiali per la visione dell'atto in 3D, prima della stipula, se la proiezione del testo dell'atto viene operata il HD 3D. Per altri può essere indifferente; basta spendere poco. Ma ritorniamo all'analisi del rapporto Notaio-cliente. Alcune ricerche mostrano che i clienti vogliono trattare con risorse (umane) in cui possono credere, che siano competenti e capaci e nello stesso tempo cortesi e gentili, ossia che abbiano un approccio *problem solving*, come diciamo noi a Potenza. La tecnologia serve in questo, ma bisogna fare attenzione e non affidarsi solo a questa. Non si può e non si deve delegare il contatto clienti solo a sistemi *on line* statici, i risultati possono essere strabilianti dal punto di vista della riduzione dei costi, ma limitativi dal punto di vista relazionale. Infatti, sebbene siano utili ed attivi molti media di contatto, fra cui sicuramente anche le *e-mail*, molti clienti preferiscono i tradizionali servizi di *hot line*

telefonica o *help desk, front office*, come diciamo noi a Potenza, perché immediati e con maggiore enfasi nella risoluzione dei problemi e nella capacità di relazionare. Fra cliente e la risorsa preposta all'erogazione del servizio si crea una relazione sociale e il modo con cui questa è condotta risulta fondamentale per definire il successo della prestazione e conseguire la soddisfazione del cliente.

Naturalmente dobbiamo essere in grado di ascoltare e di farci ascoltare dal cliente,

**DOBBIAMO FARCI ASCOLTARE DAL CONSUMATORE**

E allora, prima di continuare, riconosciamo i nostri peccati e diciamo insieme

**ASCOLTACI CONSUMATORE**

**il Notaio si applica, abbastanza, alle persone, ai clienti?**

**ASCOLTACI CONSUMATORE**

**quali consigli comportamentali si possono dare al Notaio per creare quell'empatia strumentale ad infondere fiducia nei clienti e ad affermare una esistenza autonoma del Notaio scevra dall'obbligatorietà *ex lege* ad esso riservata?**

**ASCOLTACI CONSUMATORE**

Non sono certo di essere stato chiaro, e Vi giuro di credere che non sto dubitando che non abbiate capito: ne sono certo. Forse è meglio se vi faccio un disegno, anzi: senza che l'esempio che sto per farVi debba essere considerato esaustivo, ma solo indicativo, da maestro del neorealismo notarile, Vi invito alla visione di questo filmato che dovete considerare ambientato in un tempo indefinito: potrebbe essere sessant'anni fa, potrebbe essere oggi, potrebbe essere domani, in epoca postatomica. Si tratta della rappresentazione dello studio Notarile in tempi di crisi, orientato alla cura del cliente, mediante l'uso di una collaudata tecnica di marketing.

**LEI NON FINISCE QUI.**

Immagino che non sia necessario sollecitare il dibattito post cine forum, per cogliere il messaggio subliminale sotteso al documento filmato proposto:

**IL NOTAIO ... NON FINISCE QUI**

se sapremo intendere il contenuto della prestazione (del servizio) notarile;  
se sapremo interpretare il ruolo, senza tempo, del ministero affidatoci, anche quando l'affidamento *ex lege* dovesse venir meno,  
se, una volta chiarita l'essenza della prestazione notarile, sapremo conquistare la soddisfazione del cliente e pure della cliente, anche se ci dovesse costare qualche sacrificio (non tutte sono giovani e carine).

Certo, dovesse avvenire che venga meno la riserva di legge, non mi sento di giurare che la sopravvivenza sarà facile.

Effettivamente ci saranno motivi di preoccupazione; a me sembra, però, che non serva a nulla, ora, abbandonarsi allo sconforto, possiamo passare direttamente ad abbandonarci alla disperazione.

Le pressioni sono tante, in troppi (quasi tutti) invocano l'abolizione di questa casta che gode di una rendita di posizione troppo invidiata.

Allora bisogna farsene una ragione e affrontare il mutamento sperando

**NEL MIRACOLO A**