

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

PG.03 - Contatti con la clientela ed acquisizione del mandato

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
4. DEFINIZIONI	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	4
5.1. Attività di marketing	4
5.2. Contatti preliminari con la clientela prima del conferimento del mandato	5
5.2.1. <i>Tipologie di richiesta</i>	5
5.2.2. <i>Richiesta diretta del cliente</i>	5
5.2.3. <i>Altri tipi di richieste</i>	7
5.3. Riesame della richiesta di prestazione e conferimento del mandato	8
5.4. Avvio delle attività legali	9
5.5. Comunicazione con il cliente	9

Tipo di Copia: <input type="checkbox"/> Controllata <input type="checkbox"/> Non controllata		Assegnata a:
Motivo della revisione: Prima emissione		
Data: 08/09/06		
Nome file: PG-03 - CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO.DOC		
<u>Redazione (RQ)</u>	<u>Approvazione (DIR)</u>	

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

1. SCOPO

Descrivere il processo **Contatti con la clientela ed acquisizione del mandato**, definendo le modalità di gestione dei rapporti con la clientela finalizzate all'acquisizione del mandato necessario per l'espletamento delle attività legali, in nome e per conto del cliente.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le attività effettuate dallo Studio volte all'acquisizione di incarichi di consulenza ed assistenza legale e quelle relative alla definizione dei requisiti del cliente e del servizio legale richiesto, fino all'accettazione del mandato.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

D.Lgs.vo n. 196 del 30/06/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali

DOC.07 - CODICE DEONTOLOGICO

MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE

MOD.07 - SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO

PG.04 - PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO LEGALE

PG.08 - GESTIONE DELLE PRATICHE LEGALI

PG.12 - MONITORAGGIO DEL SISTEMA QUALITÀ

PO.02 - GESTIONE DELL'ARCHIVIO

PO.05 - CONTROLLO ED ACCETTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI BENI FORNITI DAL CLIENTE

PO.06 - GESTIONE DELL'AMBIENTE TELEFONICO

PO.07 - GESTIONE DELL'ACCESSO ALLO STUDIO

4. DEFINIZIONI

Cliente:	<p>Organizzazione o persona che riceve un prodotto¹.</p> <p><i>Esempio: Consumatore, committente, utilizzatore finale, dettagliante, beneficiario ed acquirente.</i></p> <p><i>Nota: Un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione.²</i></p> <p>Nell'ambito dei servizi legali il cliente può essere costituito non solo dal cliente che direttamente si rivolge ad uno studio legale, ma anche dal Dominus, da corrispondenti o altre organizzazioni o enti che conferiscono l'incarico allo studio legale.</p>
-----------------	---

¹ Il servizio (legale) costituisce una categoria di prodotto (cfr. ISO 9000:2000 § 3.4.2).

² Definizione come da ISO 9000:2000 § 3.1.2.

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

Mandato:	<p>È l'atto di delega che il cliente conferisce al proprio legale di fiducia, conferendogli ogni più ampia facoltà di legge al fine dell'espletamento delle attività necessarie per la soddisfazione delle esigenze del cliente</p> <p>La procura alle liti (art. 83 c.p.c.), in particolare, può essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – generale o speciale; – deve essere conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata; – la procura speciale può essere apposta in calce o a margine dell'atto giudiziale introduttivo ed in tali casi l'autografia della sottoscrizione della parte deve essere certificata dal difensore; – la procura si presume conferita soltanto per un determinato grado del processo, quando dall'atto non risulti una volontà diversa; – la procura può sempre essere revocata dal cliente, così come il difensore può sempre rinunciare al mandato (art. 85 c.p.c.).
Requisito:	<p>Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.</p> <p><i>Nota 1:</i> “generalmente implicita” significa che è uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita.</p> <p><i>Nota 2:</i> Per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente.</p> <p><i>Nota 3:</i> Un “requisito specificato” è un requisito che è precisato, per esempio, in un documento.</p> <p><i>Nota 4:</i> I requisiti possono provenire da differenti parti interessate.</p>
Riesame dei requisiti del servizio legale:	<p>Attività di controllo effettuate prima di proporre l'avvio della prestazione legale o di accettare un incarico al fine di assicurarsi che i requisiti richiesti dall'incarico per il suo espletamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – siano adeguatamente definiti e documentati; – siano risolti eventuali scostamenti fra le richieste insite nell'incarico ed i risultati conseguibili con l'attività legale relativa; – lo Studio abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nell'incarico.

5. GLOSSARIO

DIR	Direzione dello Studio
CL	Collaboratore Legale (Avvocato o Praticante)
DT	Direttore Tecnico
AS	Amministrazione & Segreteria
RQ	Responsabile Qualità

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

6. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

6.1. Attività di marketing

Le attività promozionali finalizzate all'acquisizione di nuovi clienti, o di nuovi mandati per clienti precedentemente acquisiti, sono vincolate al rispetto delle norme di deontologia professionale contenute nel nuovo Codice Deontologico approvato dal Consiglio Nazionale Forense nella seduta del 20 ottobre 1999 (DOC.07).

A tale riguardo un'importante novità è costituita proprio dall'art. 17 novellato, riguardante il divieto di pubblicità. Il testo dell'art. 17 nella sua nuova formulazione è il seguente:

“Art. 17 Divieto di pubblicità.

È consentito all'avvocato dare informazioni sulla propria attività professionale, secondo correttezza e verità, nel rispetto della dignità e del decoro della professione e degli obblighi di segretezza e di riservatezza.

1. *L'informazione può essere data attraverso opuscoli, carta da lettere, rubriche professionali e telefoniche, repertori, reti telematiche, anche a diffusione internazionale.*
2. *È consentita l'indicazione nei rapporti con i terzi di propri particolari rami di attività.*
3. *È consentita l'indicazione del nome di un avvocato defunto, che abbia fatto parte dello studio, purché il professionista a suo tempo lo abbia espressamente previsto o abbia disposto per testamento in tal senso, ovvero vi sia il consenso unanime dei suoi eredi”.*

Il cliente, pertanto, può venire in contatto con lo Studio Legale attraverso:

- Opuscoli e/o carta da lettere;
- Rubriche professionali;
- Repertori e Albo degli Avvocati;
- Elenco telefonico o pagine gialle;
- Segnalazione da parte di conoscenti;
- Segnalazione da parte del Consiglio dell'Ordine;
- Siti web a carattere giuridico reperiti su internet;
- Viene a conoscenza in altro modo dell'esistenza di uno studio legale.

Le attività di marketing sono pertanto limitate a “farsi conoscere” da potenziali clienti, soprattutto attraverso l'erogazione di servizi che siano in grado di soddisfare le esigenze del cliente, ed a pianificare la presenza del nome dello Studio Legale sugli elenchi pubblici, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente, come descritto precedentemente.

Lo Studio Legale ha inoltre realizzato un proprio sito web su internet, disponibile all'indirizzo www.studiolegale.it. I contenuti sono preparati, revisionati ed approvati da DIR che li trasmette alla Società fornitrice del servizio di realizzazione ed aggiornamento del sito. Ogni successiva revisione del sito web viene archiviata e conservata da RQ in formato elettronico con l'approvazione di DIR (firma autografa su stampa cartacea o firma digitale sul file del sito internet).

Al fine di pianificare correttamente le attività di marketing possibili è fondamentale:

- conoscere la provenienza dei contatti con i nuovi clienti;

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

- monitorare la soddisfazione del cliente riguardo ai servizi forniti dallo Studio (cfr. PG.12 - MONITORAGGIO DEL SISTEMA QUALITÀ).

6.2. Contatti preliminari con la clientela prima del conferimento del mandato

6.2.1. Tipologie di richiesta

Come descritto nel § 6.1 le attività commerciali possono essere solo di tipo “passivo”, pertanto il primo contatto con la clientela è generalmente costituito da una richiesta di consulenza del cliente stesso.

Le richieste di prestazione professionale che pervengono allo studio legale possono avere origine da:

- Richiesta diretta del cliente;
- Richiesta del Dominus;
- Richiesta su incarico d’Ufficio;
- Riferimento della pratica aperta da associazioni di categoria, sindacati, corrispondenti, ecc..

Il cliente può dunque venire a contatto con lo Studio Legale attraverso una richiesta telefonica di appuntamento, perché si presenta direttamente in Studio (cfr. con PO.07 - GESTIONE DELL’ACCESSO ALLO STUDIO), via fax/posta/e-mail/internet oppure tramite notifica.

6.2.2. Richiesta diretta del cliente

Nel caso in cui il cliente telefoni in Studio per richiedere consulenza, chi risponde al telefono, generalmente AS, deve:

- a) se il cliente chiede di parlare con una persona specifica:
 - se la persona è presente in Studio viene richiesto all’interlocutore nome e motivo della chiamata, quindi si verifica la disponibilità della persona e si passa la chiamata (in caso di indisponibilità si chiede di essere richiamati e ci si fa rilasciare comunque un recapito telefonico per richiamare);
 - se la persona non è presente in Studio si chiede di essere richiamati e ci si fa rilasciare comunque un recapito telefonico per richiamare al fine di fissare un appuntamento;
- b) se il cliente chiede genericamente di parlare con un avvocato dello Studio Legale la telefonata viene trasmessa, in base alla disponibilità, a DIR o ad altro avvocato³ dello Studio.

Per ulteriori dettagli sul comportamento da seguire in occasione delle telefonate si veda la PO.06 - GESTIONE DELL’AMBIENTE TELEFONICO.

Chiunque ascolti le esigenze del potenziale cliente ha l’obiettivo di fissare un appuntamento per analizzare il problema nei dettagli in Studio (od eventualmente presso il cliente), nel caso con altro collaboratore specializzato nel tipo di problema proposto dal cliente.

Nell’incontro con il cliente devono essere innanzitutto ascoltate le richieste del cliente e raccolti tutti i dati possibili sull’oggetto del contendere, possibilmente esaminando i documenti che il cliente è in grado di produrre.

Generalmente l’avvocato incaricato di analizzare il problema del cliente dovrebbe cercare, se le informazioni in suo possesso sono sufficienti, di abbozzare un parere legale, eventualmente riservandosi

³ Le persone autorizzate ad effettuare il primo incontro con il potenziale cliente sono nominate da DIR principalmente in base al titolo ed all’esperienza.

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

di approfondire alcuni aspetti del problema dopo ulteriori riflessioni da entrambe le parti, anche attraverso l'esame di ulteriori documenti o informazioni reperibili dal cliente in un momento successivo.

Nel corso dell'esposizione del problema da parte del potenziale cliente è compito del referente dello Studio verificare la congruenza delle richieste del cliente rispetto alle attività svolte dallo Studio, alle competenze del personale, alla disponibilità di risorse, all'esistenza di eventuali conflitti di interesse ed alla fattibilità della richiesta.

Nell'individuazione dei requisiti l'avvocato deve tener conto di vizi e/o dell'esistenza di diritti che, non espressi o non conosciuti dal cliente, impongono la revisione delle azioni programmate, compreso ogni altro ulteriore requisito stabilito dallo Studio.

In questa fase, in cui generalmente l'incarico da parte del cliente è puramente verbale, è compito del rappresentante dello Studio comunicare al cliente l'iter previsto relativo alle attività successive possibili e le modalità di parcellazione dello Studio con relativi onorari.

A tale proposito, è sufficiente fare riferimento alle tariffe professionali vigenti, informando anche il cliente che il programma di gestione dello Studio provvede automaticamente alla parcellazione a seconda delle attività effettivamente svolte dal legale incaricato.

In teoria, già una attività stragiudiziale richiede una voce di parcellazione, per cui sarebbe possibile iniziare la parcellazione al cliente; in realtà per questa prima fase generalmente non viene richiesto un compenso al cliente, è comunque discrezione di DIR operare a seconda delle circostanze e definire regolamentazioni al riguardo (anche in base alla necessità di un fondo spese anticipato in relazione al tipo di attività legale che ci si appresta a svolgere).

In ogni caso in questa prima fase vengono compilati, dal referente dello Studio, i moduli MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE (solo in occasione di nuovi contatti) e MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO comprendenti:

- generalità del cliente;
- provenienza del contatto;
- oggetto della controversia;
- controparte;
- elenco documenti disponibili ed eventualmente consegnati allo Studio;
- classificazione dell'attività (in base alla suddivisione definita dallo Studio);
- appunti sull'incontro;
- richieste di ulteriori documenti esposte al cliente;
- accordi sul proseguimento;
- situazione del contatto in relazione al conferimento del mandato (in attesa di decisione del cliente; conferimento dell'incarico verbale; conferimento del mandato);
- data dell'incontro;
- firma dell'interlocutore dello Studio che ha incontrato il cliente.

Al termine dell'incontro viene fatta firmare al cliente la scheda MOD.06 (solo per i clienti nuovi), comprendente le clausole relative al trattamento dei dati comunicati allo Studio (D.lgs 196/2003 e successive modificazioni). Quindi il legale dello Studio fa una fotocopia del MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE che rilascia al cliente, mentre trattiene l'originale.

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

Può avvenire – soprattutto nel caso di aziende o clienti già acquisiti geograficamente lontani – che il colloquio con il cliente sia esclusivamente telefonico. In tali occasioni, se lo Studio Legale viene incaricato informalmente di proseguire nello studio della pratica o di intraprendere attività formali – ad esempio predisposizione di atti nei confronti della controparte – il CL coinvolto compila ugualmente il MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO ed il MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE (se nuovo cliente, riservandosi di farla sottoscrivere al cliente successivamente), specificando che si è trattato di colloquio telefonico.

In questo caso la decisione di intraprendere eventuali azioni legali è comunque soggetta ad approvazione di DIR in funzione della conoscenza che si ha del cliente e dell’interlocutore (parte in causa o suo delegato). La decisione di proseguire nell’attività potrebbe essere subordinata ad una approvazione scritta del cliente al quale può eventualmente essere inviato il MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE.

Per alcuni clienti importanti (aziende e/o clienti abituali) le richieste del cliente possono essere comunicate via fax, e-mail o lettera, approfondite tramite colloqui telefonici e formalizzati attraverso lettere d’incarico specifiche: in questi casi non vengono compilati i MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE e MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO.

Il MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE viene quindi inserito – in ordine alfabetico - in un raccoglitore appositamente predisposto nell’Archivio da AS, mentre il MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO viene inserito nel fascicolo della pratica, istituito in base a quanto previsto dalla PG.08 - GESTIONE DELLE PRATICHE LEGALI, assieme a tutti i documenti eventualmente consegnati dal cliente, in originale o in fotocopia in base agli accordi presi con il cliente stesso. Su MOD.07 verrà poi documentata la riconsegna dei documenti di proprietà del cliente a quest’ultimo (vedi anche PO.05 - CONTROLLO ED ACCETTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI BENI FORNITI DAL CLIENTE).

Non sono previste attività ulteriori a seguito di questa prima fase, il fascicolo viene archiviato da AS secondo quanto previsto dalla PO.02 - GESTIONE DELL’ARCHIVIO. A tale riguardo, indipendentemente dal fatto che si decida o meno di parcellare l’attività prestata nel primo incontro, viene eseguito l’inserimento della pratica nel Sistema Informatico, mentre il fascicolo contenente i documenti cartacei viene riposto in archivio. Nel caso in cui in sede di primo incontro vi sia già il conferimento del mandato, l’istruzione della pratica avviene secondo le modalità indicate in PG.08 - GESTIONE DELLE PRATICHE LEGALI, con l’indicazione della apposita voce di parcellazione (“Posizione ed archivio”).

Nel caso, invece, di contatto cui non faccia seguito alcun altro incontro e nessuna ulteriore attività legale, il relativo fascicolo, contenente il MOD.06 – SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE, il MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO ed eventuali documenti consegnati in sede di primo incontro, previa richiesta di istruzioni al cliente, viene archiviata fra i contatti senza esito, provvedendo alla eventuale restituzione dei documenti consegnati dal cliente qualora siano stati trattenuti dallo Studio per approfondire la controversia.

6.2.3. Altri tipi di richieste

Le richieste su incarico d’Ufficio, quelle da parte del Dominus, di corrispondenti o altri consistono generalmente in comunicazioni scritte (lettere, fax, ecc.), eventualmente precedute da colloqui telefonici (ad esempio in caso di primo incarico da parte di corrispondenti non conosciuti).

In questi casi le modalità sono analoghe al caso di clienti importanti per i quali non c’è necessità di compilare i MOD.06 - SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE e MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO, fermo restando le verifiche effettuate nel caso di clienti incontrati direttamente in Studio.

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

6.3. Riesame della richiesta di prestazione e conferimento del mandato

Prima di procedere all'accettazione dell'incarico, il professionista responsabile del contatto con il cliente⁴, deve assicurarsi:

- che, anche alla luce dei motivi deontologici, non sussistano condizioni di incompatibilità ai fini dell'accettazione dell'incarico;
- che, qualora il cliente non sia in grado di esplicitare finitamente le proprie esigenze, in quanto le informazioni e/o i documenti da lui forniti non sono sufficienti per determinare l'oggetto delle prestazioni richieste, gli vengano richieste integrazioni documentali o informazioni aggiuntive;
- di esplicitare e comunicare al cliente quali obblighi contrattuali gli siano richiesti nel caso lo Studio accetti di prendere in carico la sua pratica;
- che la tariffa applicabile alla pratica, in base al vigente tariffario di legge ed ai criteri di parcellazione, sia illustrata e concordata con il cliente;
- analogamente, che il cliente sia informato riguardo alle modalità di parcellazione;
- che si effettui una prima analisi della capacità di progettazione nel caso di erogazione di servizi nuovi o specifici per il cliente;
- di verificare la congruenza delle richieste del cliente;
- di effettuare, sulla base degli elementi raccolti in fase di esposizione del caso, un'analisi di fattibilità tecnica e temporale dell'attività richiesta, per valutare la capacità interna di soddisfazione delle necessità del cliente in termini di conoscenza, di risorse umane e di tempi necessari per l'espletamento;

Le attività conseguenti alle verifiche esposte riguardano la proposta del tariffario, la pianificazione degli impegni di cassa, la richiesta di eventuali integrazioni di documenti, la richiesta di fondo spese.

Dopo l'indagine preliminare del caso, comprendente l'approfondimento normativo giurisprudenziale e dottrinale, se necessaria, avviene la comunicazione al cliente su come si potrebbe procedere o l'eventuale rinuncia all'incarico.

Nel caso in cui il cliente non precisi i propri requisiti in maniera documentata (ad esempio nel caso di esposizione esclusivamente verbale della controversia, senza la fornitura di documenti o altre prove che permettano di definire correttamente il caso), tali requisiti vengono confermati dallo Studio Legale prima della loro accettazione attraverso la compilazione del MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO o successiva comunicazione scritta.

Il risultato del riesame dei requisiti viene evidenziato e documentato attraverso la firma dell'Avvocato responsabile del cliente o di DIR sul MOD.07 – SCHEDA CONFERIMENTO INCARICO oppure, nei casi in cui non è prevista la compilazione di quest'ultimo, attraverso il timbro "ACCETTATO DA... IL..." con data e firma sul documento che formalizza la richiesta di prestazione da parte del cliente⁵ oppure sulla copertina del fascicolo.

In caso di attività in ambito giudiziario, il professionista responsabile del cliente o quello successivamente incaricato di seguire la pratica (vedi PG.08 - GESTIONE DELLE PRATICHE LEGALI) provvede ad assumere la firma da parte del cliente dell'atto con il quale lo stesso rilascia al legale di fiducia la *procura alle liti*,

⁴ Per clienti abituali i rapporti con il cliente vengono normalmente tenuti dal legale responsabile di altre pratiche aperte precedentemente con il medesimo cliente.

⁵ alcuni clienti importanti – ad es. aziende clienti abituali - l'incarico allo Studio Legale viene conferito attraverso apposite *Lettere d'incarico* inviate dal cliente.

Studio Legale	Procedura Gestionale	PG.03
XXXX	CONTATTI CON LA CLIENTELA ED ACQUISIZIONE DEL MANDATO	Rev. 01

generale o speciale, necessaria affinché il legale possa svolgere le attività necessarie in nome e per conto del cliente dal cliente.

In alcuni casi l'ufficializzazione dell'incarico avviene prima o addirittura senza il conferimento formale del mandato, come nel caso di attività stragiudiziale (pareri, contrattualistica, diffide, ecc.) cui non faccia seguito alcuna attività giudiziale vera e propria.

Lo stesso conferimento del mandato può essere preceduto da ulteriori incontri con il cliente e da altre attività stragiudiziali svolte dal professionista responsabile del cliente o da altri CL, in base a competenze specifiche o al carico di lavoro, che consistono in attività già di per sé parcellabili (che DIR decide di parcellare).

Eventuali modifiche ai termini ed alle condizioni nelle quali è stato conferito l'incarico che emergano durante il suo espletamento, sia in quanto richieste dal cliente, sia in quanto ritenute opportune dallo Studio, devono essere valutate dal professionista responsabile della pratica.

Per valutarne l'entità e le conseguenze si effettua, ogniqualvolta necessario, un riesame formale della pratica che può prevedere la verifica documentale del fascicolo, il riesame dei dati di riferimento della pratica, il riesame delle modifiche avvenute a seguito dell'evolversi della controversia, eventuali note o appunti a seguito di successivi approfondimenti da parte dei legali coinvolti oppure decisioni del cliente.

In corrispondenza di tali variazioni ed evoluzioni della pratica, peraltro normale caratteristica dell'attività di uno Studio Legale, occorre che il professionista responsabile della pratica comunichi al cliente ed al personale interessato dello Studio: (AS, CL, DT e/o DIR), per la parte di loro competenza, le modifiche ai termini ed alle condizioni ai quali è stato conferito l'incarico conseguenti al riesame.

6.4. Avvio delle attività legali

L'accettazione dell'incarico viene comunque evidenziata dall'avvio delle attività successive da parte di AS su indicazione di DIR o DT.(vedi PG.08 - GESTIONE DELLE PRATICHE LEGALI per il proseguimento).

Nel caso in cui, in fase di esame dei requisiti del servizio richiesto, si sia ravvisata l'unicità e la particolarità dell'attività (in quanto non precedentemente svolta dallo Studio oppure perché l'assistenza o consulenza richiesta esula dalle tipologie di attività legali espletate normalmente dallo Studio) è necessario procedere alla progettazione del servizio di consulenza o assistenza legale, per la quale si rimanda alla procedura PG.04 - PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO LEGALE.

6.5. Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con il cliente dopo il conferimento del mandato sono curate generalmente dal professionista responsabile della pratica o da DIR e riguardano:

- Informative - scritte o verbali – tempestive ed efficaci sull'evoluzione della pratica che vede coinvolto il cliente in corrispondenza di fasi significative della stessa (es. tentativi di conciliazione con la controparte in caso di attività stragiudiziale, partecipazione ad udienze, emissione di dispositivi di sentenze, ecc.);
- Raccolta di segnalazioni o informazioni di ritorno dal cliente in merito all'espletamento dell'incarico, quali solleciti, reclami, valutazioni di soddisfazione o insoddisfazione, ecc..

Laddove non sia evidente dai contatti avuti in precedenza e quando opportuno, lo Studio Legale provvede a comunicare per iscritto al cliente (a cura di AS) il nominativo del professionista responsabile della pratica, a cui rivolgersi per eventuali richieste o segnalazioni.