

La norma ISO sulla chiarezza della comunicazione legale

di Giovanni Acerboni, 9 settembre 2025

(www.scritturaprofessionale.it)

Nell'agosto 2025 l'ISO ha emanato l'attesissima norma sul linguaggio chiaro nella comunicazione legale: ISO 24495-2, *Plain language. Part 2: Legal communication*

(<https://www.iso.org/standard/85774.html>, 13+V pp., 98 CHF), che rappresenta il primo tentativo di definire linee guida internazionali sulla chiarezza dei testi legali. La norma si innesta sulla più generale ISO 24495-1, *Plain language. Part 1: Governing principles and guidelines*, emanata nel 2023 (<https://www.iso.org/standard/78907.html>, 98 CHF), poi recepita e tradotta dall'UNI: UNI ISO 24495-1:2024, *Linguaggio chiaro - Parte 1: Principi e linee guida* (<https://store.uni.com/uni-iso-24495-1-2024>, 14+IV pp., 60 €).

Prima di entrare nel merito, bisogna osservare che, **se c'è una norma internazionale, c'è un problema internazionale.** La scelta dell'ISO di affrontare il tema della comunicazione legale è significativa: sancisce che l'opacità del linguaggio giuridico non è un fenomeno circoscritto a singoli ordinamenti, ma un problema globale, con rilevanti conseguenze sociali ed economiche.

1. Obiettivo e struttura

Il problema, e l'obiettivo della norma sono chiarissimi e perfettamente condivisibili: “Una buona comunicazione legale riduce i costi, incrementa l'efficienza e migliora l'efficacia e la compliance” (tutte le traduzioni sono mie, salvo dove indicato).

La norma adotta la struttura della norma madre, che a sua volta adotta la struttura delle linee guida del W3C, in particolare di quelle sull'accessibilità, le Web Content Accessibility Guidelines – WCAG (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>): principi e linee guida, per l'appunto.

I principi sono quattro (traduzione UNI):

1. I lettori ottengono ciò di cui hanno bisogno (rilevanza).
2. I lettori possono trovare facilmente ciò di cui hanno bisogno (reperibilità).
3. I lettori possono capire facilmente ciò che trovano (comprendibilità).
4. I lettori possono usare facilmente le informazioni (usabilità).

2. Linee guida principali

Principio 1

- Gli autori dovrebbero riflettere su chi deve essere coinvolto nel processo di scrittura. I professionisti del diritto dovrebbero collaborare fin dall'inizio con esperti. Questo lavoro può includere specialisti in linguaggio chiaro, legal design, drafting legislativo e nella materia specifica trattata.
- Gli autori dovrebbero valutare di fornire le informazioni a strati (layers), ognuno con un lettore o uno scopo specifico. In questo modo si può evitare di creare diverse versioni dello stesso documento per pubblici diversi. Esempi di layer: colonne, note, grafici.

Principio 2

- Scrivere titoli sotto forma di affermazioni o di domande.
- Evitare l'uso di termini tecnici giuridici nei titoli.

- Gli autori dovrebbero valutare di inserire una breve introduzione all'inizio del documento e di ciascuna sezione.
- Gli autori dovrebbero considerare il rischio che i lettori non colgano informazioni importanti. Non bisogna omettere alcun contenuto che i lettori devono conoscere. Occorre individuare le informazioni da mettere in evidenza, così da renderle facili da trovare.
- Ridurre al minimo la necessità di fare riferimento ad altri documenti.

Principio 3

- Usare parole ed espressioni familiari per il pubblico di riferimento.
- Utilizzare termini comuni quando sono compatibili con l'esigenza di chiarezza giuridica.
- Sostituire i termini giuridici arcaici (ad es. *res ipsa loquitur, heretofore*) con equivalenti in linguaggio chiaro.
- Definire o spiegare le parole e le espressioni quando il loro significato comune differisce dall'uso che se ne fa in un documento legale.
- Definire o spiegare i termini tecnici giuridici.
- Utilizzare elementi grafici quando contribuiscono a chiarire i contenuti (ad es. diagrammi di flusso per spiegare processi complessi).
- Eliminare le ambiguità.

Principio 4 (identiche alla norma madre, traduzione UNI)

- Valutare il documento in modo regolare durante la sua elaborazione.
- Valutare ulteriormente il documento con i lettori.
- Continuare a valutare l'uso del documento da parte dei lettori.

3. La prevalenza di “Communication”

Pur riconoscendo il valore dell'iniziativa, devo notare alcune genericità che rischiano di limitarne l'applicabilità e l'utilità.

Nella norma “communication”, “legal” e “legal language” non sono ben armonizzati: il primo termine prevale sugli altri.

Cominciamo dalla **prevalenza di “Communication” su “legal”**.

In primo luogo, la norma **non fa distinzioni tra i vari tipi di testi legali**: ambisce a valere indifferentemente per un provvedimento, per un contratto, per un atto processuale, per una policy aziendale ecc.

Ma i vari testi legali non hanno la stessa struttura, non hanno lo stesso stile, non hanno lo stesso obiettivo, non hanno lo stesso destinatario e non sono scritte da legali che hanno le stesse specifiche competenze. I primi che storceranno il naso, a ragione o per il gioco delle parti, saranno proprio i giuristi, cioè proprio coloro che dovrebbero conseguire l'obiettivo della norma. “Questa norma non vale nel mio caso per questa, questa, quest'altra e altre mille altre ragioni”, diranno.

In secondo luogo, la norma indica che i testi debbano **soddisfare contemporaneamente il lettore esperto, come un giudice, e il lettore inesperto, come il cliente dell'avvocato**.

Questa indicazione mi pare realistica solo per alcuni testi, ma difficilmente applicabile ad atti destinati a un pubblico specialistico, che richiedono rigore tecnico e sintesi. Potrebbe cioè essere applicabile ai testi che non hanno valore legale, come una policy aziendale, oppure che hanno un valore legale ma sono destinati a un lettore inesperto, come un contratto.

Ma l'obiettivo di rendere chiari anche ai lettori non esperti i testi che hanno un valore legale e destinatari specializzati, come gli atti processuali, non mi pare che incontrerà facilmente il favore dei giuristi. Infatti, i loro testi:

- diventerebbero molto più lunghi (in Italia e altrove gli atti degli avvocati hanno dei limiti dimensionali);
- conterebbero espressioni non tecniche che potrebbero confruggere con le espressioni tecniche, e essere interpretate non univocamente;
- farebbero correre al giurista il rischio di apparire quello sciocco che vuole spiegare al suo espertissimo destinatario cose che sa benissimo.

“Communication” prevale anche su “legal language”. Infatti, a ben guardare, **il linguaggio legale è assente dalla norma**, salvi rari esempi. Non c'è una sola linea guida che riguardi una caratteristica esclusiva del linguaggio legale o della struttura tipica di un qualsivoglia testo legale.

Le linee guida possono essere applicate a qualsiasi linguaggio specialistico. Se si sostituisse “legal” con “financial” non cambierebbe pressoché niente. Così com’è, questa norma è un modello valido per la semplificazione di tutti i linguaggi specialistici.

Tuttavia, la comunicazione legale ha un’importanza particolare, che richiederebbe una trattazione più dettagliata.

Da parte mia, posso contribuire con un paio di esempi di testi legali italiani.

Nei provvedimenti normativi, **le motivazioni precedono il dispositivo**, che finisce in fondo a testi a volte molto lunghi. Si fa così per convenzione. Se si rovesciasse l’ordine di queste informazioni, non cambierebbe niente, tranne che il destinatario vedrebbe subito che cosa gli si ordina di fare.

Lo stile degli atti processuali degli avvocati e dei giudici è caratterizzato da **periodi eccessivamente lunghi** all’interno dei quali vi è un’**eccessiva frequenza di incisi**: uno ogni 29 parole negli atti degli avvocati e uno ogni 47 parole in quelli dei giudici, secondo una mia ricerca specifica (in corso di pubblicazione nel libro *Sinteticità e chiarezza degli atti processuali*).

Nonostante la genericità, questa norma alza indiscutibilmente il livello di attenzione su un problema reale che ha effetti distorsivi sul sistema sociale e produttivo. E costituisce un momento di svolta: per la prima volta l’ISO ha riconosciuto formalmente la necessità di norme sulla chiarezza nel linguaggio giuridico.

4. La norma UNI sulla scrittura professionale

A noi italiani, per una volta, non va nemmeno così male. Infatti, abbiamo una nostra norma UNI sulla scrittura professionale che dà risposte scientificamente rigorose, concrete, utilizzabili, anzi utilizzate sul campo, che le ha validate da oltre un decennio.

Si tratta della norma UNI 11482:2013 *Elementi strutturali e aspetti linguistici delle comunicazioni scritte delle organizzazioni* (https://store.uni.com/p/UNI21011931/uni-114822013-112397/UNI21011931_EIT, 16+IV pp., 40 €).

La norma UNI non riguarda il linguaggio legale, né alcun tipo di linguaggio specialistico in particolare: definisce la chiarezza e indica come armonizzare tutti gli elementi di cui si compone un testo affinché sia chiaro. È pertanto applicabile a qualsiasi testo, a qualsiasi linguaggio specialistico, compresi quelli legali. Allo scopo, la norma tratta separatamente la struttura del testo e la formulazione linguistica.

Quanto al testo, descrive i vari elementi della struttura (e dà indicazioni su come comporli):

Elemento	Comunicazioni con l'indice	Comunicazioni senza l'indice
Frontespizio	Obbligatorio	Facoltativo
Autore	Obbligatorio	Obbligatorio
Nome della comunicazione	Obbligatorio	Eventuale
Titolo	Obbligatorio	Obbligatorio
Sottotitolo	Facoltativo	Facoltativo
Data pubblicazione	Obbligatorio	Obbligatorio
Data decorrenza	Eventuale	Eventuale
Data scadenza	Eventuale	Eventuale
Codice di identificazione	Eventuale	Eventuale
Executive summary	Obbligatorio	Facoltativo
Indice	Obbligatorio	Assente
Numero di pagina	Obbligatorio	Facoltativo
Partizioni	Obbligatorio	Eventuale
Note	Eventuale	Eventuale
Allegati	Eventuale	Eventuale
Glossario	Eventuale	Eventuale
Evidenziazioni	Eventuale	Eventuale

Quanto alla lingua, la norma indica precisi parametri e indicatori della chiarezza. Per esempio:

Parametro	Indicatore
Lunghezza massima del periodo	40 parole
Incisi	Minimo indispensabile
Rapporto tra complementi indiretti e verbi	Massimo 4:1
Tecnicismi	Traduzione se oscuri per il destinatario
Termini non tecnici	Sostituzione di anticaglie, ambiguità ecc. con termini comuni

Vediamo per esempio un brano dell'atto processuale di un avvocato riscritto secondo la norma:

Originale	Riscrittura
Con decreto n. 1 del 3 ottobre 2011 della Giunta –che non risulta essere stato impugnato – la Regione Tale, in attuazione	Non risulta impugnato il decreto n. 1 del 3 ottobre 2011 con cui la Regione Tale ha emesso concessioni per la derivazione di acque

<p>delle norme del D. Igs. XY che prevedevano la regolarizzazione delle derivazioni abusive di acqua e dei pozzi non denunciati, in applicazione della procedura prevista dalla L.R. YZ e dalla deliberazione della Giunta (n. 2 del 25.02.2004), emetteva alcune concessioni di derivazione delle acque sotterranee (doc. 16), tra cui quella a favore della Società Pesce Palla</p>	<p>sotterranee², compresa quella per la Società Pesce Palla.</p> <hr/> <p>1. Il Decreto della Giunta n. 1, 3 ottobre 2011 attua il D. Igs. XY che regolarizza le derivazioni abusive di acqua e i pozzi non denunciati, applicando la procedura prevista dalla L.R. YZ e dalla deliberazione della Giunta n. 2, 25 febbraio 2004.</p> <p>2. Doc. 16.</p>
---	---

Vediamo le differenze:

Lingua	Originale	Riformulazione
Periodi	1	1 + 2 in nota = 3
Parole	77	16 + 45 in nota = 71
Parole per periodo (media)	77	23,6
Incisi	5 (con 47 parole su 77 = 61%)	0
Verbi	4	3 + 3 in nota = 6
Complementi indiretti	20	4 + 5 in nota = 9
Complementi indiretti per verbo	5	1,5

In testi legali meno tecnici e destinati a lettori inesperti, come le policy aziendali, si ottiene, seguendo queste ‘regole’, un risparmio medio del 30% di parole. Vuol dire un risparmio del 30% del tempo dei lettori. Questo tempo costa. Elaborando dati ISTAT e compiendo qualche proiezione basata sulla mia esperienza sul campo, risulta che il costo della comunicazione in Italia sarebbe di 56,8 miliardi di Euro (4 punti di PIL). Infatti:

- gli addetti alla lettura nelle organizzazioni sono 8,4 milioni (cittadini e clienti esclusi, dunque);
- ogni addetto dedica alla lettura un’ora al giorno, 240 ore all’anno;
- il costo del lavoro è di 28,2€ all’ora;
- $8,4 \text{ milioni} \times 240 \times 28,2 = 56,8 \text{ miliardi}$.

Quanto alle leggi, se fossero scritte chiaramente farebbero aumentare il PIL del 5%, secondo la ricerca di Luigi Guiso, Massimo Morelli, Tommaso Giommoni, Claudio Michelacci, *The economic costs of ambiguous laws* (Università Bocconi, Baffi Centre Research Paper n. 248, 18 giugno 2025, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5309098).

Il che conferma che l’obiettivo della norma ISO è drammaticamente importante: “Una buona comunicazione legale riduce i costi, incrementa l’efficienza e migliora l’efficacia e la compliance”.

La domanda finale è: come è possibile, a livello internazionale, integrare le linee guida internazionali con le specificità normative e linguistiche di ogni paese per offrire un supporto utile e utilizzabile, e un riferimento sicuro?

