

BASTANO PC E TELEFONO PER divorziare

SEGUITI DAL LEGALE ON-LINE

DI CINZIA BURO

www.divorzionline.it

Si chiama Divorzionline il sito presente sulla rete da circa un anno che fornisce, oltre alla consulenza legale in materia di diritto di famiglia, anche un servizio di consultorio attraverso il quale è possibile chiedere consigli circa la riorganizzazione della propria vita affettiva e sociale a seguito del fallimento dell'unione coniugale.

Il Centro di mediazione familiare di Roma, la struttura che gestisce il sito, è un network di professionisti, avvocati e psicoterapeuti non associati, nel quale ciascuno coordina il proprio studio, ed esercita la propria attività anche in modo tradizionale.

Fra le attività di Divorzionline.it vi è anche la consulenza relativa ai problemi delle famiglie di fatto: conviventi con o senza figli. L'avvocato Wanda Lops, coordinatrice dello studio legale, illustra le caratteristiche e le finalità del sito.

Domanda. Come è nata l'iniziativa?

Risposta. L'iniziativa è nata circa un anno fa dalla constatazione delle esigenze dei clienti, i quali, spesso chiedevano consigli sul modo in cui gestire i rapporti personali con il coniuge durante la separazione, o su come affrontare l'argomento della crisi matrimoniale con i figli e il conseguente disagio legato alla fine del matrimonio, oppure sulle modalità di gestione delle trattative per trovare un accordo sulle condizioni della separazione personale o del divorzio.

Da qui l'idea di creare un luogo virtuale dove i clienti potessero trovare non solo consulenza e assistenza legale, ma anche consigli di persone esperte, psicoterapeuti o mediatori familiari.

D. Quali sono i servizi offerti, i vantaggi e i relativi costi?

R. Il sito comprende due grandi aree: l'area legale e di consultorio familiare, oltre alle aree dedicate alla comunità virtuale, il forum e la newsletter settimanale.

In particolare fornisce un servizio di consulenza nella separazione consensuale che permette ai clienti di instaurare personalmente il procedimento senza recarsi presso lo studio di un avvocato. Per ottenere una consulen-

za, infatti, non occorre fare anticipare in uno studio legale e poi successive riunioni per chiarire le questioni da risolvere, perché è sufficiente compilare un semplice questionario seduti davanti al proprio pc, a casa o in ufficio, con il vantaggio di ottenere rapidamente la prestazione. Solo nella fase successiva, i clienti si occupano di proporre personalmente la domanda di separazione all'autorità giudiziaria competente. In questo modo i costi della separazione per chi usufruisce di questo servizio, sono molto contenuti e vanno dai



Wanda Lops

25 euro per il servizio di consultorio familiare, ai 220 euro per la consulenza nella separazione consensuale. Per i pareri legali il costo base è di 85 euro che aumenta a seconda della complessità della questione sottoposta. Vengono applicate le tariffe previste, in materia stragiudiziale, dal tariffario forense.

D. Come funzionano i servizi offerti dal sito?

R. Ogni servizio può essere richiesto compilando l'apposito questionario presente nelle pagine del sito, attraverso il quale il cliente indica i propri dati anagrafici e la questione sulla quale necessita di consulenza. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario, assegno e, a breve anche con carta di credito. Dopo aver ricevuto il pagamento del servizio,

viene redatta la consulenza ed effettuata la spedizione via e-mail o eventualmente, su richiesta del cliente, tramite posta prioritaria.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, è molto frequente una interazione con il cliente tramite telefono o e-mail. Solo il servizio di consultorio familiare viene effettuato interamente attraverso conversazioni telefoniche concordate con il cliente.

D. Quello della consulenza on-line è un sistema che ha preso piede o stenta a decollare?

R. La consulenza, in quanto tale, presuppone un rapporto fiduciario tra cliente e consulente. In rete esistono numerosi esempi di servizi di consulenza mai decollati o che stentano a farlo. Personalmente ritengo sia fondamentale instaurare un rapporto di fiducia con i clienti. Nel nostro caso ciò avviene principalmente grazie alla newsletter settimanale, che conta oggi circa 10 mila iscritti, gestita in collaborazione con Buongiorno.it, attraverso la quale si crea un filo diretto con gli utenti e che consente a questi ultimi di verificare la qualità delle risposte.

D. È possibile quantificare il numero delle richieste di separazioni avvenute on-line fino ad ora?

R. Le richieste complessive relative ai diversi servizi di consulenza legale dall'inizio dell'attività del sito a oggi, ammontano a circa 500.

D. A quale modello di business vi ispirate?

R. Il nostro modello di business è quello di ogni studio professionale: non abbiamo mai creduto nella gratuità del servizio, neppure a fini promozionali.

Le regole applicate sono quelle deontologiche previste per l'esercizio di ciascuna attività professionale, regole che, fra l'altro, vietano di fornire prestazioni gratuite al solo fine di accaparrarsi la clientela. L'unica, sostanziale, differenza è il modo con il quale entriamo in contatto con i clienti: crediamo molto nell'utilità sociale di Internet ed abbiamo cercato di ripensare in funzione del nuovo mezzo di comunicazione il rapporto fiduciario fra consulente e cliente, che non deve mai venire meno.

D. In che cosa Divorzionline si differenzia dagli altri siti che propongono servizi simili?

R. Il nostro servizio di separazione consensuale on-line è molto simile a quello fornito per il divorzio dal sito americano completecase.com, fatte salve le differenze che derivano dalla diversa disciplina della materia esistente nei diversi paesi.

Il nostro sito offre però ulteriori servizi, quale quello della figura del mediatore familiare on-line at-



traverso il quale un avvocato o psicoterapeuta contatta le parti per e-mail e per telefono e, oltre a fornire informazioni di tipo legale, aiuta a chiarire quali sono le reciproche richieste per giungere a un accordo giusto, duraturo e soddisfacente per entrambi, fornendo in questo modo un supporto concreto per raffreddare la conflittualità e giungere ad una soluzione concordata delle controversie.

Non si tratta, né potrebbe trattarsi, di una terapia, ma la conversazione con lo psicoterapeuta costituisce senz'altro un primo intervento verso la chiarificazione del problema.

D. Gli utenti si mostrano soddisfatti del vostro servizio on-line o vi sono delle reticenze a favore delle consulenze tradizionali?

R. In qualche caso abbiamo notato una certa diffidenza iniziale, ma, a giudicare dalle e-mail ricevute dai clienti che hanno usufruito dei nostri servizi, possiamo affermare che ogni perplessità viene superata grazie alla qualità della prestazione professionale erogata.

D. Quali sono i vostri ritorni in termini economici?

R. Superato il periodo di euforia legato alle attività Internet, durante il quale si è creduto che qualsiasi attività legata al web potesse fruttare ritorni miliardari, si è passati ad una fase, credo altrettanto transitoria, perché altrettanto lontana da una corretta analisi della realtà, nella quale si pensa che tutto ciò che ha a che fa-

re con la rete sia sull'orlo del fallimento. Dal nostro punto di vista siamo più che soddisfatti: i nostri ritorni, dopo pochi mesi di attività, sono già paragonabili a quelli di uno studio legale di medie dimensioni.

D. Prospettive per il futuro?

R. Abbiamo in programma molte novità, alcune delle quali verranno varate in autunno. In primo luogo pensiamo di estendere la nostra rete di consulenti con la partecipazione al network di altri avvocati allo scopo di poter fornire anche quelle prestazioni che richiedono il patrocinio e la rappresentanza dell'avvocato stesso o, nei casi in cui è impossibile gestire on-line il processo di mediazione (conflittualità accentuata, base di consenso meno larga, ecc...), predisporre incontri personali con un mediatore. Inoltre, al fine di consolidare la relazione diretta e costante esistente con i nostri utenti abbiamo in cantiere altre partnership, che si affiancheranno a quella in atto con Buongiorno.it.

Pensiamo poi di organizzare un nuovo servizio di divorzio congiunto on-line (simile a quello già fornito per la separazione consensuale) che potrà essere utilizzato dai coloro che risiedono in quelle città in cui i tribunali ammettono la pratica del divorzio congiunto senza l'assistenza di un difensore. Un'altra novità consisterà infine nel dedicare un'intera area del sito alla consulenza legale per i conviventi.