

DIRITTOdi **GIOVANNI PUGLIESE****Il valore legale delle FAQ**

Il Consiglio di Stato chiarisce la portata di uno strumento sempre più diffuso, ma del tutto sconosciuto all'ordinamento giuridico: aspetti di legittimo affidamento e consigli utili in chiave difensiva.

Il termine FAQ è un acronimo derivante dall'inglese " *Frequently Asked Questions* " e sta a indicare una **raccolta delle domande più frequenti su un dato argomento** con le relative risposte. Da qualche anno le Amministrazioni ne fanno un larghissimo uso sui propri siti per dare indicazioni sui temi di maggior interesse, evitando, al contempo, che le domande degli utenti vengano ripetute troppo spesso.

Considerato che le risposte fornite sono in genere **prive di firma e di riferimenti**, ci si chiede quale possa essere il reale valore di tale strumento.

A tale dilemma ha cercato di dare una risposta il Consiglio di Stato con il **parere 2.07.2021, n. 128**.

Dopo aver premesso che le FAQ rispondono a esigenze di **trasparenza ed economicità** dell'azione amministrativa, il Consiglio di Stato ha puntualizzato che svolgono una **funzione eminentemente pratica** e sono totalmente **svincolate da un procedimento amministrativo**.

Inoltre, sono del tutto **sconosciute all'ordinamento giuridico**, in particolare all'art. 1 preleggi Codice Civile, e pertanto **non sono assimilabili a nessuna fonte del diritto**, nè primaria, nè secondaria. Tantomeno possono essere equiparate alle circolari, dal momento che non costituiscono un obbligo interno per gli organi preposti.

Tuttavia, non possono essere sottaciuti gli effetti che le FAQ producono sull'utenza, a cominciare dalla **legittima aspettativa che esse si tramutino in azioni conseguenti**.

Insomma, pur non potendo esser considerate delle vere e proprie disposizioni normative, esse comunque sembrano incanalarsi verso l'esercizio di una funzione amministrativa e non possono in alcun modo esser considerate *tamquam non essent*, come se non esistessero.

Allora qual è la loro forza vincolante? In un altro parere emesso lo scorso anno (n. 971/2020) lo stesso Consiglio di Stato giudicava inconferente il riferimento operato dalla parte ricorrente a una determinata FAQ, in quanto riguardante un caso diverso. Con un ragionamento *acontrariis*, si deduce che una FAQ pertinente alla fattispecie concreta avrebbe dovuto esser presa in considerazione.

Conclusioni - Se un utente ha adottato un comportamento attenendosi alle indicazioni di una FAQ presente sul sito istituzionale di un'Amministrazione, quest'ultima ha il **dovere di ottemperarvi**. Sarebbe opportuno, naturalmente, che l'interessato conservi una copia della FAQ utilizzata, atteso che le Amministrazioni le aggiornano continuamente, magari in considerazione di nuovi elementi.

Una fotografia della situazione contingente diventa perciò necessaria per evitare che la discrezionalità amministrativa si tramuti, in virtù del diverso orientamento sopravvenuto, in arbitrio o comunque leda le aspettative ingenerate con la risposta pubblicata in rete.