

Uso e rilievo delle Faq (Frequently Asked Questions) sui siti istituzionali della Amministrazioni

- Agosto 2021 - a cura di *Filippo Capurro* -

USO E RILIEVO DELLE FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS) SUI SITI ISTITUZIONALI DELLA AMMINISTRAZIONI

CONSIGLIO DI STATO 20/07/2021 N. 1275

LE FAQ ORIENTANO I COMPORTAMENTI DEGLI
INTERESSATI E NON POSSONO ESSERE
CONSIDERATE TAMQUAM NON ESSENT.

SE UN UTENTE HA ADOTTATO UN
COMPORTAMENTO SEGUENDO LE INDICAZIONI
DELLA FAQ EMessa DA UNA AMMINISTRAZIONE
E PRESENTE, AL MOMENTO DELLA
PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA, SUL SITO
ISTITUZIONALE, L'AMMINISTRAZIONE HA, SALVO
IL RISPETTO DELLA LEGGE, IL DOVERE DI
OTTEMPERARVI.

STUDIO LEGALE ASSOCIATO
BECCARIA e CAPURRO
MILANO

Consiglio di Stato 20/07/2021 n. 1275 

Questa pronuncia della prima sezione del Consiglio di Stato ha attirato la mia attenzione in quanto tratta dell'uso che le Amministrazioni Pubbliche fanno delle **FAQ (Frequently Asked**

Questions), sempre più frequentemente presenti sui siti istituzionali e sul loro possibile rilievo.

La vicenda riguardava la partecipazione ad un avviso pubblico regionale riguardante “misure di politica attiva per lo sviluppo di competenze digitali”, per favorire l’inserimento lavorativo e l’occupazione di disoccupati di lunga durata e dei soggetti con maggiore difficoltà di inserimento lavorativo, nonché il sostegno delle persone a rischio di disoccupazione di lunga durata, proponendo diversi progetti formativi.

Il Consiglio di Stato ha evidenziato che:

□ le FAQ sono **sconosciute all’ordinamento giuridico**, in particolare all’art. 1 delle preleggi al codice civile;

□ esse non sono pubblicate a conclusione di un **procedimento predefinito dalla legge**;

□ è da escludere che le risposte alle FAQ possano essere assimilate a una **fonte del diritto**, né primaria, né secondaria; neppure possono essere considerate affini alle **circolari**, dal momento che non costituiscono un obbligo interno per gli organi amministrativi; in difetto dei necessari presupposti legali, esse non possono costituire neanche atti di interpretazione autentica in senso proprio;

□ Tuttavia, non può essere sottovalutato l’effetto che le risposte alle FAQ producono sui destinatari, a partire dall’**affidamento** nei confronti di chi (l’amministrazione) fornisce le risposte;

□ nella loro atipicità, si pongono a metà strada tra le disposizioni di carattere normativo, per loro natura (almeno di regola) generali e astratte e inidonee quindi a prevedere ogni loro possibile applicazione concreta, e il **singolo esercizio della funzione amministrativa** da parte di una pubblica amministrazione;

□ vale per le risposte alle FAQ quanto enucleato dal Consiglio di Stato con riferimento alle gare di appalto: *“chiarimenti in ordine alla valenza di alcune clausole della lex di gara dal significato poco chiaro, essendo forniti dalla stazione appaltante anteriormente alla presentazione delle offerte, non costituiscono un’indebita, e perciò illegittima, modifica delle regole di gara, ma una sorta d’interpretazione autentica, con cui l’Amministrazione chiarisce la propria volontà provvedimentale, in un primo momento poco intelligibile, precisando e meglio delucidando le previsioni della lex specialis (Consiglio di Stato, Sez. IV, 21 gennaio 2013, n. 341; Sez. III, n. 290/2014).”*

In conclusione, per quanto non vincolanti, le FAQ orientano i comportamenti degli interessati e non possono essere considerate *tamquam non essent*.

Se un utente ha adottato un comportamento seguendo le indicazioni della FAQ emessa da una amministrazione e presente, al momento della presentazione dell’istanza, sul sito istituzionale, l’amministrazione ha, salvo il rispetto della legge, il **dovere di ottemperarvi**.