Guide e strumenti pratici

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

# Guida pratica sulla registrazione audio dei colloqui personali




Ottobre 2025

# Guida pratica sulla registrazione audio dei colloqui personali

## Ottobre 2025

Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Tutti i riferimenti all'EASO, ai prodotti e agli organi dell'EASO si intendono come riferimenti all'EUAA.




Manoscritto completato nell'ottobre 2025.

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2025

| | | | |
|---|---|---|---|
| Print | ISBN 978-92-9418-366-8 | doi:10.2847/8362624 | BZ-01-25-056-IT-C |
| PDF | ISBN 978-92-9418-365-1 | doi:10.2847/7490694 | BZ-01-25-056-IT-N |

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2025

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte

Per qualsiasi uso o riproduzione di elementi che non sono di proprietà dell'EUAA, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione diretta dei rispettivi titolari dei diritti. L'EUAA non è titolare del diritto d'autore in relazione ai seguenti elementi:

copertina, illustrazione, ninefotostudio, © Adobe Stock.

# Informazioni sulla guida

**A che scopo è stata creata questa guida?** La missione dell'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA) è di facilitare e sostenere le attività degli Stati membri dell'Unione europea (UE) e dei paesi associati Schengen ([1]) nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS). In linea con il proprio obiettivo generale di promuovere una corretta ed effettiva attuazione del CEAS e di consentire la convergenza, l'EUAA elabora norme operative e indicatori comuni, orientamenti e strumenti pratici.

**Come è stata elaborata questa guida?** La presente guida è opera di esperti di tutta Europa con il prezioso contributo della Commissione europea e dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati ([2]). La sua stesura è stata promossa e coordinata dall'EUAA. Prima dell'approvazione della versione definitiva è stata condotta una consultazione sulla guida con tutti gli Stati membri dell'UE e i paesi associati Schengen attraverso la rete EUAA per le procedure di asilo. L'EUAA desidera ringraziare anche i membri del gruppo di lavoro che hanno contribuito all'elaborazione della presente guida: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser e Lisa Sheils.

**Chi dovrebbe utilizzare la presente guida?** La presente guida è rivolta principalmente alle amministrazioni competenti in materia di asilo incaricate dei colloqui personali, ivi compreso ai responsabili delle politiche che operano nell'ambito delle autorità nazionali accertanti. La guida può essere utile anche per i funzionari esaminatori e i responsabili della gestione dei fascicoli. Inoltre, è utile per i responsabili del controllo qualità e i consulenti legali, nonché per tutti i soggetti che operano o sono attivi nel settore della protezione internazionale nel contesto dell'UE.

**Com'è collegata questa guida alla normativa e alla prassi nazionale?** La guida è uno strumento di convergenza informale, non è giuridicamente vincolante e riporta gli standard comuni adottati dal consiglio di amministrazione dell'EUAA nell'ottobre 2025.

**Come si collega questa guida ad altri strumenti dell'EUAA?** La presente guida dovrebbe essere utilizzata insieme alle altre guide pratiche e agli altri strumenti disponibili. Tutti gli strumenti pratici dell'EUAA sono pubblici e disponibili online sul sito web dell'Agenzia: https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides.

**Clausola di esclusione della responsabilità**

La presente guida è stata elaborata fermo restando il principio che solo la Corte di giustizia dell'Unione europea può dare interpretazioni autorevoli del diritto dell'Unione.

([1]) I 27 Stati membri dell'UE più Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

([2]) *NB*: La guida nella sua versione definitiva non rispecchia necessariamente le posizioni dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati.

# Indice

**Elenco delle abbreviazioni** ..... **5**

**Introduzione** ..... **6**

**1. La registrazione audio dei colloqui personali** ..... **7**

1.1. Tipi di colloqui da registrare in formato audio ..... 8

1.2. Fornitura di informazioni sulla registrazione audio ..... 9

1.2.1. Informazioni da fornire al richiedente ..... 9

1.2.2. Informazioni da fornire agli altri partecipanti al colloquio ..... 13

1.3. La qualità della registrazione audio ..... 13

1.4. La procedura di registrazione audio ..... 15

1.5. L'assetto tecnico per la registrazione audio ..... 20

1.6. Registrazione audio di colloqui personali a distanza ..... 26

**2. La governance e la gestione dei file audio** ..... **28**

2.1. Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ..... 29

2.2. Gestione del file audio ..... 29

**3. La trascrizione della registrazione audio** ..... **34**

3.1. Il contenuto della trascrizione ..... 35

3.2. Le modalità di trascrizione ..... 37

3.3. Garanzie per i richiedenti e correttezza della trascrizione della registrazione ..... 38

**4. Sviluppo di capacità** ..... **40**

4.1. Sviluppo di capacità del sistema ..... 40

4.2. Sviluppo di capacità degli utenti ..... 41

4.2.1. Linee guida scritte ..... 41

4.2.2. Sessioni di formazione ..... 42

4.2.3. Sistemi di focal point ..... 43

# Elenco delle abbreviazioni

| Abbreviazione | Definizione |
|---|---|
| **AMMR** | **regolamento sulla gestione dell'asilo e della migrazione** – regolamento (UE) 2024/1351 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, sulla gestione dell'asilo e della migrazione, che modifica i regolamenti (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e che abroga il regolamento (UE) n. 604/2013 |
| **APR** | **regolamento sulla procedura di asilo** – regolamento (UE) 2024/1348 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, che stabilisce una procedura comune di protezione internazionale nell'Unione e abroga la direttiva 2013/32/UE |
| **DPIA** | valutazione/i d'impatto sulla protezione dei dati |
| **EUAA** | Agenzia dell'Unione europea per l'asilo |
| **RGPD** | regolamento generale sulla protezione dei dati |
| **Stati membri** | Stati membri dell'UE |
| **UE** | Unione europea |

# Introduzione

Il regolamento sulla procedura di asilo (APR) ([3]) e il regolamento sulla gestione dell'asilo e della migrazione (AMMR) ([4]) prevedono l'obbligo di registrare in formato audio i colloqui personali, che includono i colloqui di ammissibilità e sul merito, nonché quelli personali effettuati per determinare lo Stato membro competente per l'esame della domanda.

La registrazione audio dei colloqui personali contribuisce a garantire l'efficienza, l'equità e la trasparenza della procedura di asilo.

Le amministrazioni nazionali devono disporre di procedure e sistemi tecnici adeguati per rendere operativa la registrazione audio dei colloqui personali e assicurare una governance e una gestione corrette dei file audio. Occorre informare adeguatamente i richiedenti in merito alla registrazione audio e alla sua finalità, considerando anche la loro eventuale necessità di garanzie procedurali particolari.

La presente guida pratica è rivolta alle amministrazioni nazionali responsabili dei colloqui personali, mira a fornire indicazioni su come organizzare e gestire la registrazione audio dei colloqui e comprende orientamenti pratici, esempi di buone prassi degli Stati membri e suggerimenti utili.

Il capitolo 1 spiega innanzitutto quali colloqui debbano essere registrati in formato audio, evidenziando inoltre quali informazioni relative alla registrazione audio occorra fornire al richiedente e agli altri partecipanti presenti al colloquio, e definendo gli aspetti chiave che garantiscono la qualità della registrazione. Fornisce orientamenti sugli aspetti della procedura che devono essere chiaramente definiti e regolamentati, nonché sugli aspetti tecnici di cui tenere conto in fase di organizzazione del sistema di registrazione audio. Infine, contiene riflessioni sulle specificità della registrazione audio dei colloqui in videoconferenza (colloqui a distanza).

Il capitolo 2 fornisce orientamenti sugli aspetti da considerare e sulle misure da adottare per assicurare una governance e una gestione adeguate del file audio.

Il capitolo 3 riguarda il verbale scritto dei colloqui personali, con particolare attenzione alla trascrizione della registrazione audio.

Il capitolo 4 include considerazioni su come garantire che il sistema e gli utenti sviluppino e mantengano le capacità necessarie ai fini di una procedura di registrazione fluida e di una gestione corretta dei file audio.

([3]) Regolamento (UE) 2024/1348 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, che stabilisce una procedura comune di protezione internazionale nell'Unione e abroga la direttiva 2013/32/UE (GU L, 2024/1348 del 22.5.2024), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1348.

([4]) Regolamento (UE) 2024/1351 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, sulla gestione dell'asilo e della migrazione, che modifica i regolamenti (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e che abroga il regolamento (UE) n. 604/2013 (GU L, 2024/1351 del 22.5.2024), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1351.

# 1. La registrazione audio dei colloqui personali

Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 2, dell'APR e dell'articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR, la **registrazione audio** dei colloqui personali è un **requisito obbligatorio** per le amministrazioni nazionali. Tutti i colloqui personali devono essere registrati mediante sistemi di registrazione sonora e non è consentito al richiedente rifiutare.

La registrazione audio contribuisce a consolidare **l'efficienza, l'equità** e **la trasparenza** della procedura di asilo e, in particolare, a salvaguardare l'integrità procedurale dell'esame delle domande d'asilo.

Essa fornisce una **documentazione oggettiva** di ciò che è stato detto e di come è stato detto, mostrando come vengono trasmessi i messaggi (il tono, il registro) e registrando i suoni non verbali (quali il pianto, le risate), i suoni riempitivi (ad esempio «ehm», «uh» ecc.) e i silenzi, oltre a integrare il verbale scritto del colloquio fornendone una riproduzione precisa.

La registrazione audio funge da **garanzia** contro potenziali omissioni, errori o incongruenze nella registrazione del colloquio, consentendo una procedura d'esame e un processo decisionale corretti ed equi, e assicura, in caso di dubbi sulle dichiarazioni effettive rese, sulle domande poste o sulla loro traduzione, la disponibilità di una documentazione oggettiva e attendibile che si possa consultare facilmente. I file audio possono essere utilizzati anche dalle autorità incaricate dell'esame delle domande di asilo di secondo grado, qualora la decisione sia soggetta a riesame o ricorso. La registrazione audio contribuisce inoltre a garantire lo svolgimento equo e imparziale del colloquio ([5]).

Per conseguire gli obiettivi di consolidamento dell'efficienza, dell'equità e della trasparenza della procedura di asilo, è di importanza fondamentale garantire la **qualità** della registrazione audio prodotta. Per ulteriori informazioni, cfr. le sezioni 1.3 La qualità della registrazione audio, 1.4 La procedura di registrazione audio e 1.5 L'assetto tecnico per la registrazione audio.

Nel corso della registrazione audio del colloquio, le autorità devono prestare attenzione ai requisiti dei richiedenti che necessitano di **garanzie procedurali particolari** ([6]).

Le autorità nazionali devono mettere in atto i principi e le norme in materia di **riservatezza** e **protezione dei dati** non solo al fine di salvaguardare la procedura di asilo, ma anche di assicurare il rispetto di altri obblighi giuridici dell'UE. Cfr. capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio.

([5]) Le amministrazioni nazionali potrebbero utilizzare le registrazioni audio anche nell'ambito dei loro meccanismi di garanzia della qualità. Per quanto riguarda quest'ultima, cfr. EUAA, *Guida pratica alla garanzia della qualità nella procedura di asilo,* aprile 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Articolo 14, paragrafo 2, dell'APR.

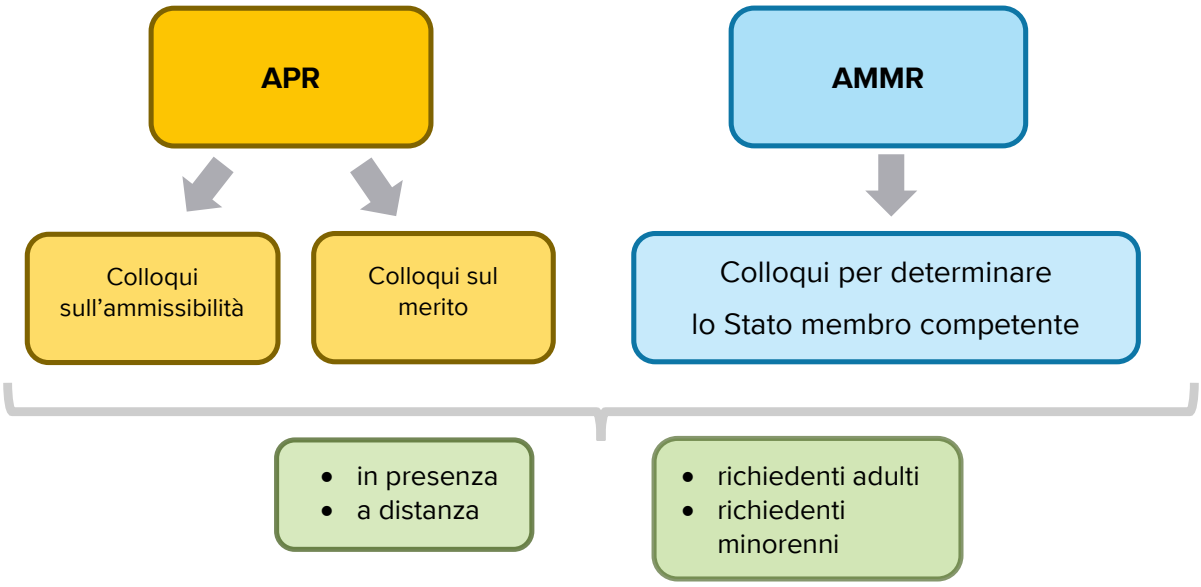
La registrazione audio del colloquio personale deve essere **regolamentata** dalle amministrazioni nazionali in tutti i suoi aspetti principali, compatibilmente con altre **procedure** correlate (ad esempio lo svolgimento del colloquio personale, il sistema di gestione dei casi ecc.). Cfr. la sezione 1.4 La procedura di registrazione audio e il capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio.

## 1.1. Tipi di colloqui da registrare in formato audio

Ai sensi dell'**APR**, il **colloquio personale** deve essere registrato mediante sistemi di registrazione sonora ([7]). L'obbligo di registrazione audio si applica a tutti i colloqui definiti come «colloqui personali» che, di conseguenza, comprendono sia colloqui in materia di ammissibilità («**colloquio sull'ammissibilità**») sia sul merito («**colloquio sul merito**») della domanda di protezione internazionale. Vi rientrano i colloqui personali svolti nell'ambito della procedura di asilo alla frontiera, della procedura d'esame accelerata e della procedura ordinaria. Altri tipi di colloqui, ad esempio quelli di registrazione e di accertamento, non sono soggetti all'obbligo di registrazione audio.

Ai sensi dell'**AMMR**, le autorità devono effettuare una registrazione audio del colloquio personale per **determinare lo Stato membro competente** ([8]). Altri colloqui, ad esempio quelli relativi alla sicurezza per la ricollocazione ([9]), non sono soggetti all'obbligo di registrazione audio.

**Figura 1. Tipi di colloqui da registrare in formato audio**




([7]) Articolo 14, paragrafo 2, dell'APR.
([8]) Articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR.
([9]) Articolo 67, paragrafo 8, dell'AMMR.

La normativa non prevede **alcuna eccezione** all'obbligo della registrazione audio dei colloqui personali, obbligo che vale sia per i colloqui **in presenza** sia per quelli **a distanza**, riguardando i colloqui con i richiedenti adulti e con i minori.

Se la registrazione non si può effettuare, il colloquio non dovrebbe svolgersi né proseguire. Perciò è molto importante garantire un assetto tecnico affidabile e disporre di sistemi di backup e di supporto (cfr. in proposito la sezione 1.5 L'assetto tecnico per la registrazione audio).

La registrazione audio è concepita come garanzia per il richiedente, che non può rifiutare la registrazione.

Occorre fornire al richiedente informazioni fondamentali sulla registrazione prima dell'inizio del colloquio e tenere conto della sua necessità di garanzie procedurali particolari (cfr. infra, la sezione 1.2.1 Informazioni da fornire al richiedente).

## 1.2. Fornitura di informazioni sulla registrazione audio

Sia il richiedente che altri partecipanti presenti al colloquio (quali tutori, rappresentanti legali ecc.) devono essere informati della registrazione audio del colloquio.

### 1.2.1. Informazioni da fornire al richiedente

Sia l'**APR** che l'**AMMR** richiedono alle amministrazioni di garantire che il **richiedente sia informato** in anticipo dello svolgimento di una **registrazione audio** del colloquio e dell'obiettivo di tale registrazione.

**Figura 2. Fornitura di informazioni sulla registrazione audio**




**Prima dell'inizio del colloquio**, il richiedente deve essere informato di quanto segue:

- il **colloquio sarà registrato in formato audio** e **la registrazione audio è obbligatoria**;
- l'**obiettivo** della registrazione, indicando tra l'altro che:
  - la registrazione viene effettuata per garantire una registrazione accurata del colloquio;
  - può essere utilizzata dalle autorità responsabili dell'esame della domanda per verificare le dichiarazioni rese dal richiedente, in particolare in caso di dubbio;
  - può essere ammessa come prova durante il contenzioso se la legge nazionale lo prevede;
- la **riservatezza** della registrazione e di ciò che comporta, ivi compreso il fatto che nessuna informazione verrà condivisa con il paese di origine;
- sarà redatto un **verbale scritto** (o una sintesi, nel caso dell'AMMR) del colloquio, indicando il formato di tale verbale scritto;
- il suo diritto di accedere al verbale scritto appena possibile dopo il colloquio e, in ogni caso, prima che venga adottata una decisione in merito alla sua domanda e, ove applicabile, il suo diritto di formulare osservazioni e fornire chiarimenti sul suo contenuto ([10]);
- (per i colloqui personali effettuati nel quadro dell'APR) quando e come il richiedente e il suo rappresentante avranno **il diritto di accedere** alla registrazione.

([10]) Articolo 8, articolo 14, paragrafi 1, 3, 4 e 6, dell'APR e articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR.

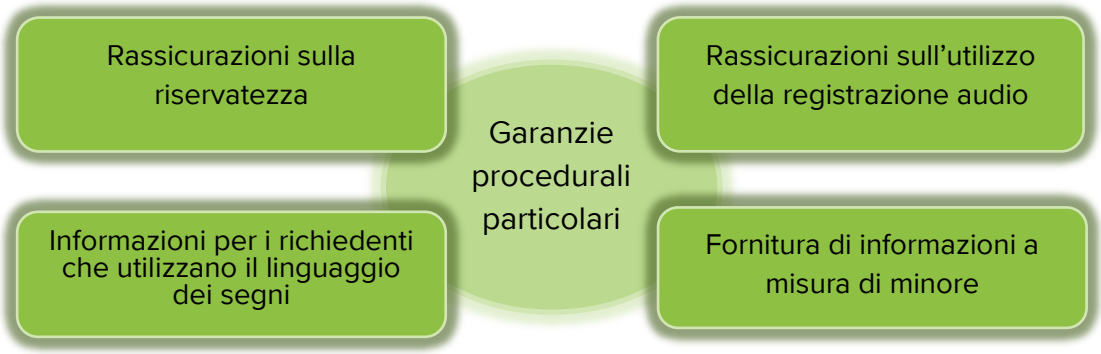
Saranno necessarie informazioni chiare sull'obiettivo della registrazione audio, sulle modalità del suo utilizzo e sulle persone con cui potrà essere condivisa, al fine di garantire che il richiedente sia informato in merito alla protezione dei suoi dati personali. La fornitura di informazioni al richiedente sulle modalità di condivisione della registrazione contribuisce ulteriormente alla trasparenza (cfr. capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio). Tali informazioni dovrebbero figurare nelle comunicazioni o nelle informative sulla protezione dei dati ([11]), contribuendo in tal modo anche a informare e, in ultima analisi, a rassicurare il richiedente in merito alla riservatezza del colloquio.

Potrebbe essere utile informare il richiedente in merito al dispositivo o ai dispositivi utilizzati per la registrazione audio ed è consigliabile far presente che il colloquio sarà registrato integralmente, dall'inizio alla fine. Chiedere al richiedente all'inizio del colloquio di parlare a un volume udibile contribuirà a garantire la qualità della registrazione.

È importante comunicare in modo **chiaro**, facilmente comprensibile e accessibile le informazioni suddette nonché tutte quelle fornite ai richiedenti protezione internazionale.

In base alle esigenze specifiche del richiedente, è possibile che si debbano adottare misure «così da creare i presupposti necessari affinché accedano in modo reale ed effettivo alle procedure» ([12]). Queste **garanzie procedurali particolari** possono includere l'adeguamento dei messaggi e delle modalità di fornitura delle informazioni.

**Figura 3. Garanzie procedurali particolari**




Nel contesto della registrazione audio, alcuni richiedenti potrebbero aver bisogno di rassicurazioni sulla riservatezza della registrazione e sul suo utilizzo. Ad esempio, potrebbero rendersi necessarie ulteriori **rassicurazioni sulla riservatezza e sull'utilizzo della registrazione** per i richiedenti che esitano a condividere le loro affermazioni a causa della loro natura intima, che potrebbe riguardare, a titolo esemplificativo, affermazioni riguardanti

([11]) La comunicazione o l'informativa sulla protezione dei dati dovrebbe comprendere anche le informazioni di cui all'articolo 13, paragrafi 1 e 2, del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD), che possono essere incluse nella comunicazione o nell'informativa sulla protezione dei dati afferente al colloquio personale, senza la necessità di una dichiarazione separata riguardante solo la registrazione audio.

([12]) Considerando 20 e articolo 14, paragrafo 2, dell'APR.

forme di violenza di genere oppure orientamenti sessuali, identità di genere, espressioni di genere e caratteri sessuali o, altrimenti, richiedenti che potrebbero temere (ad esempio per via delle loro opinioni politiche) il rischio che le loro autorità nazionali vengano a conoscenza delle informazioni, oppure richiedenti che condividono informazioni sensibili (ad esempio sui loro trafficanti). Potrebbero occorrere chiarimenti e rassicurazioni sulle modalità tecniche della registrazione per i richiedenti interessati all'utilizzo delle apparecchiature.

I richiedenti che necessitano della traduzione nel **linguaggio dei segni** devono essere avvisati che la registrazione audio comprenderà ciò che l'interprete traduce nella lingua dell'amministrazione. In tali casi, si può prestare particolare attenzione all'importanza per il richiedente di controllare il verbale scritto del colloquio e sollevare eventuali dubbi sulla sua correttezza (cfr. anche la sezione 3.3. Garanzie per i richiedenti e correttezza della trascrizione.)

Per quanto riguarda i minori, le informazioni sulla registrazione devono essere fornite **in modo congruente** e adeguato al contesto, tenendo conto dell'età e della maturità del minore. Se questi non è accompagnato, le informazioni devono essere trasmesse anche al rappresentante nominato del minore ([13]).

**Se il richiedente esprime timori** per la registrazione del suo colloquio, dovrebbe ricevere di nuovo le informazioni chiave sulla registrazione e sul suo obiettivo, nonché essere ulteriormente rassicurato sulle garanzie in vigore, tra cui la riservatezza.

Il richiedente deve essere informato che la registrazione audio è un requisito della procedura che costituisce una garanzia e non è possibile astenersene. Se il richiedente rifiuta di partecipare al colloquio o non risponde ad alcune domande, dovrebbe essere informato delle possibili conseguenze di tale rifiuto che, in particolare, potrebbero costituire motivi di un ritiro implicito qualora non sussista una causa giustificata e l'esito del colloquio non sia stato sufficiente per adottare una decisione sul merito della domanda.

**Buone prassi**

Le informazioni chiave sulla registrazione audio si possono fornire:

- quando viene comunicato l'invito al colloquio personale;
- sul sito web dell'autorità competente per l'asilo o su altri siti web pertinenti;
- nei materiali generali sulla fornitura di informazioni o nelle sessioni sulla procedura di asilo svolte in qualsiasi fase prima del colloquio personale;
- nei materiali specifici sulla fornitura di informazioni generali o nelle sessioni sulla procedura di asilo svolte in qualsiasi fase prima dell'inizio del colloquio personale.

Il materiale informativo può includere, ad esempio, opuscoli, video, manifesti ecc.

([13]) Articolo 23 dell'APR.

**Pubblicazioni dell'EUAA sul tema**

Per maggiori dettagli sulla fornitura al richiedente di informazioni sul colloquio personale, cfr. EUAA, *Practical Guide on Information Provision in the Asylum Procedure* (Guida pratica sulla trasmissione di informazioni nella procedura di asilo), dicembre 2024, sezione 3.2.5. «Personal interview» (Colloquio personale), https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

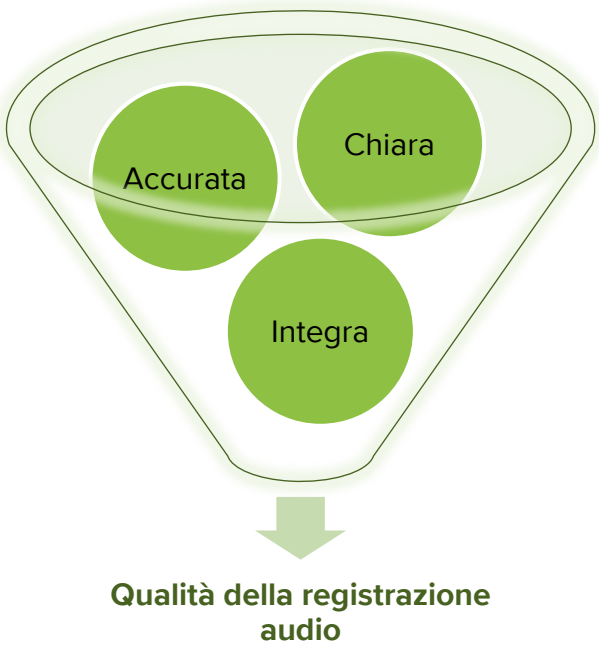
### 1.2.2. Informazioni da fornire agli altri partecipanti al colloquio

Le autorità devono informare gli interpreti, i rappresentanti legali e gli altri partecipanti presenti al colloquio (ad esempio personale di supporto) in merito alla registrazione audio del colloquio personale. I partecipanti devono essere informati dell'obiettivo della registrazione audio, nonché delle misure di riservatezza e delle garanzie messe in atto per proteggere i dati di tutti i presenti. Informazioni sull'utilizzo futuro o eventuale della registrazione saranno necessarie nella misura in cui vi attengono considerazioni relative alla protezione dei dati. Tali informazioni devono essere riportate in una comunicazione o in un'informativa sulla protezione dei dati da notificare a tutti i partecipanti al colloquio. Questa comunicazione può essere un'informativa sulla protezione dei dati diversa da quella trasmessa al richiedente.

## 1.3. La qualità della registrazione audio

La registrazione audio deve essere di qualità tale da consentire sia alle autorità accertanti sia ai richiedenti di disporre di una registrazione che riproduca fedelmente i dettagli di quanto comunicato durante il colloquio da ciascuno degli interlocutori.

**Figura 4. Gli elementi qualitativi della registrazione audio**




Per conseguire l'obiettivo di registrare il colloquio in modo oggettivo e affidabile, la registrazione audio deve essere:

- **accurata**, fornendo un riscontro preciso dell'intero colloquio, senza omissioni ([14]), comprendente tutte le dichiarazioni del richiedente, le domande e le affermazioni del responsabile del colloquio, la traduzione dell'interprete e le dichiarazioni rese da qualsiasi altro partecipante al colloquio, nonché eventuali suoni non verbali emessi dai partecipanti presenti al colloquio (ad esempio pianti, suoni riempitivi ecc.) e silenzi;
- **chiara**, affinché le voci registrate si odano distintamente;
- **integra**, affinché non vengano apportate alterazioni né si verifichino perdite.

Garantire la qualità delle registrazioni concorre non solo alla documentazione efficace del colloquio, ma anche all'equità generale, alla trasparenza e all'attendibilità della procedura di asilo, assicurando che le dichiarazioni, i suoni non verbali e i silenzi di tutti i partecipanti presenti al colloquio siano registrati accuratamente e possano essere presi adeguatamente in considerazione nel corso dell'intera procedura.

Di conseguenza, è importante che gli Stati membri adottino misure per garantire che sia la procedura di registrazione audio sia l'assetto tecnico e la gestione del file audio siano **idonei allo scopo** ed efficaci, consentendo che la registrazione di ogni colloquio personale soddisfi i criteri di qualità. Questi aspetti sono trattati nelle sezioni 1.4 La procedura di registrazione audio e 1.5 L'assetto tecnico per la registrazione audio, nonché nel capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio.

([14]) A tal fine è importante che, se vengono discussi documenti scritti nel corso del colloquio, le sezioni pertinenti del documento oggetto di discussione siano lette ad alta voce, evitando così, ad esempio, che un responsabile del colloquio si limiti a indicare un documento e a domandare vagamente: «Chi è la persona citata in questo documento?» Il responsabile del colloquio potrebbe invece domandare «Chi è la persona chiamata "XY" citata nella lettera di citazione da Lei trasmessa?»

## 1.4. La procedura di registrazione audio

Le autorità nazionali dovrebbero prevedere una **procedura definita** per la registrazione audio dei colloqui personali, con un flusso di lavoro chiaro e attori responsabili al fine di garantire un'attuazione efficace e coerente; la procedura deve **integrare** il colloquio personale e la gestione dei fascicoli, che potrebbe rendersi necessario adeguare di conseguenza.

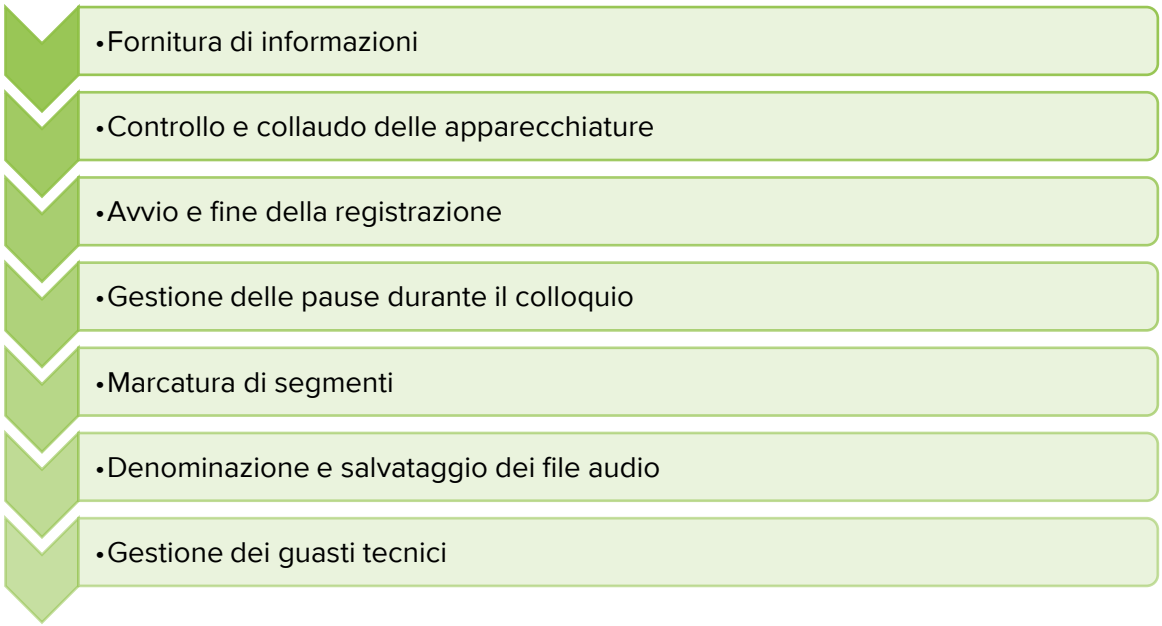
Occorrerà tenere conto degli aspetti **qualitativi** e delle **garanzie** menzionate nelle sezioni precedenti al momento di organizzare o definire la procedura di registrazione audio.

Pertanto, dovrebbero essere disponibili **linee guida** chiare, quali manuali operativi, protocolli o procedure operative standard. Il personale competente, compresi tutti i funzionari che svolgono colloqui personali, i responsabili della gestione dei fascicoli, i responsabili della procedura ecc., deve conoscere i suddetti strumenti (cfr. anche il capitolo 4. Sviluppo di capacità). Le guide possono essere incluse in manuali già esistenti o in manuali ad hoc.

Anche la **gestione del file audio** deve essere regolamentata e devono essere disponibili orientamenti a livello nazionale. A questo proposito, cfr. la sezione 2.2. Gestione del file audio.

Le amministrazioni dovrebbero garantire che gli **elementi chiave della procedura** riportati nell'elenco che segue siano regolamentati e attuati efficacemente.

**Figura 5. La procedura di registrazione audio: elementi chiave**




### a) Fornitura di informazioni

**La fornitura di informazioni** ai richiedenti sulla registrazione audio rappresenta una fase essenziale della procedura e le amministrazioni devono definirne chiaramente le responsabilità e modalità (per ulteriori indicazioni sulle tempistiche e sul contenuto della fornitura delle informazioni, sulle possibili modalità e sui materiali, nonché sulle considerazioni

sulle relative garanzie procedurali particolari, cfr. la sezione 1.2 Fornitura di informazioni sulla registrazione audio).

### b) Controllo e collaudo delle apparecchiature

È necessario effettuare **test e aggiornamenti sistematici e periodici** del funzionamento sia dell'hardware che del software (ad esempio dispositivi di registrazione, microfoni ecc.) per garantire che si mantengano affidabili ed efficienti. Questo compito sarà di norma affidato al dipartimento tecnico (TIC).

Si consiglia inoltre di verificare che **le apparecchiature vengano controllate e collaudate prima del colloquio** per individuare eventuali malfunzionamenti, verificare i livelli di volume di registrazione adeguati per garantire un'acquisizione e una registrazione del suono ottimali ed evitare distorsioni.

Le apparecchiature da controllare e collaudare comprendono quanto meno il dispositivo o l'applicazione per la registrazione dell'audio, il/i microfono/i e il computer/i laptop. Tali compiti possono essere affidati ai tecnici o ai funzionari che svolgono il colloquio (cfr. anche la sezione 1.5(j) Sistema di supporto informatico e di backup).

**Buona prassi**

Oltre ai test preliminari ai colloqui, è una buona prassi disporre anche **controlli automatici periodici** da parte del sistema (eseguiti ad esempio ogni notte) per provare i microfoni, in modo da assicurare che siano tutti collegati e funzionanti. I controlli automatici (giornalieri) possono inoltre verificare la qualità tecnica dei file audio prodotti per garantire che non ve ne sia alcuno danneggiato e segnalare eventuali problemi.

Anche il monitoraggio dei livelli sonori durante la sessione di colloquio concorre a evitare distorsioni.

### c) Avvio e fine della registrazione

La procedura deve garantire che la registrazione cominci nel momento in cui comincia il colloquio e che ne includa l'inizio.

**Buona prassi**

Per ridurre al minimo il rischio che il funzionario che svolge il colloquio dimentichi di avviare la registrazione, è possibile inserire **un avviso o un promemoria** nel modello di trascrizione del colloquio o sotto forma di finestra a comparsa.

La registrazione deve essere interrotta una volta concluso il colloquio.

È consigliabile che il responsabile del colloquio annunci verbalmente l'inizio dello stesso, specificandone l'orario e che, analogamente, comunichi verbalmente quando il colloquio sta per concludersi e specifichi l'orario in cui termina.

L'avvio e l'interruzione della registrazione possono essere affidati al responsabile del colloquio, al funzionario istruttore o a qualsiasi altro membro del personale specializzato.

### d) Gestione delle pause durante il colloquio

Quando si sospende temporaneamente il colloquio, si raccomanda di **mettere in pausa** la registrazione anziché interromperla, per evitare di avere più di un file audio. A tal fine occorre che l'addetto ai colloqui o un membro del personale specializzato si ricordi di riavviare la registrazione non appena il colloquio riprende.

È inoltre possibile **far proseguire** la registrazione durante le pause del colloquio; in questo caso, tuttavia, occorre accertarsi che non venga detto nulla in prossimità del dispositivo o delle applicazioni di registrazione, per evitare che dichiarazioni rese al di fuori del contesto del colloquio si odano nella registrazione audio.

In entrambi i casi, è consigliabile che il responsabile del colloquio **annunci verbalmente** l'effettuazione di una pausa specificandone l'orario di inizio e quello in cui riprenderà il colloquio, così da garantire che la registrazione (e la relativa trascrizione) riportino sia la sospensione del colloquio che il suo contesto, fornendo un resoconto completo del colloquio.

**Buona prassi**

Alcuni programmi sono dotati di caratteristiche specifiche per attenuare l'errore umano, come finestre a comparsa o altri tipi di **avvisi o notifiche** all'utente in caso di errori, ad esempio se la registrazione non è in corso o si è interrotta. I messaggi a comparsa o le icone che avvisano della necessità di riprendere la registrazione dopo una pausa sono utili per ridurre al minimo il rischio che il responsabile del colloquio se ne dimentichi.

### e) Marcatura di segmenti dell'audio e trascrizione

Per facilitare il trattamento successivo, è bene che l'organo decisionale possa facilmente **individuare la parte della registrazione audio** relativa a determinate dichiarazioni o a una determinata parte del colloquio. Questo può essere importante, in particolare, in caso di dubbi sulle dichiarazioni del richiedente o qualora il richiedente abbia formulato osservazioni sul verbale scritto del colloquio, e può essere utile anche nell'ambito dei procedimenti di ricorso.

A tal fine, le autorità possono includere nella procedura l'aggiunta di **indicatori temporali** alla registrazione audio durante il colloquio, nonché di **indicatori testuali** alla trascrizione scritta del colloquio nei momenti in cui vengono discussi punti o temi significativi. Tali indicatori sono note che permettono di contrassegnare ed etichettare un determinato momento o una determinata parte del colloquio. Ad esempio, inserendo un indicatore temporale nel file audio, il funzionario istruttore potrebbe contrassegnare la parte del colloquio in cui si discute il timore del richiedente di essere rimpatriato.

Se il/i dispositivo/i o la/le applicazione/i in uso consente/consentono di aggiungere indicatori alla registrazione audio e/o alla trascrizione, questo compito dovrebbe essere affidato al responsabile del colloquio (o al membro del personale che gestisce la registrazione audio o la trascrizione, se non coincide con detto responsabile). Alcuni dispositivi e applicazioni permettono anche l'inserimento automatico della marcatura temporale/testuale a intervalli prestabiliti.

In alternativa, è possibile aggiungere manualmente indicatori temporali alla trascrizione o, altrimenti, gestire un file di registro o di note separato con l'indicazione delle marcature temporali e delle parole chiave o frasi corrispondenti. Queste operazioni si possono eseguire parallelamente alla registrazione e garantiscono che gli indicatori siano accurati.

### f) Denominazione e salvataggio del file audio

È fondamentale che i file audio afferenti a un determinato colloquio siano facilmente identificabili e reperibili. La convenzione di denominazione deve essere chiara, strutturata e nota al personale competente.

Alcune applicazioni consentono la denominazione automatica del file; altrimenti si può adottare la denominazione manuale oppure una combinazione di entrambe le possibilità.

**Buona prassi**

La **convenzione di denominazione** potrebbe includere l'identificativo del file, l'identificativo del funzionario istruttore e/o l'identificativo dell'interprete, la data del colloquio, il tipo di colloquio ecc.

È inoltre fondamentale **salvare tempestivamente** il file audio. Il sistema può prevedere il salvataggio automatico o manuale; il primo riduce il rischio di errore umano e della conseguente perdita del file audio.

La procedura in atto dovrebbe definire anche la **sede (elettronica)** dove salvare e conservare il file audio, che deve essere incluso nel fascicolo del richiedente.

Le autorità devono prestare particolare attenzione per garantire che, quando il colloquio personale si svolge **fuori sede** (ad esempio in centri di trattenimento, ospedali ecc.), la sicurezza del file audio prodotto non sia compromessa. Occorre assicurare il salvataggio e la conservazione in conformità con il sistema di protezione dei dati e di gestione dei file (per maggiori informazioni, cfr. il capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio).

Il compito di denominare e salvare tempestivamente e correttamente il file audio può essere affidato al responsabile del colloquio, al funzionario istruttore o a qualsiasi altro membro del personale incaricato di detto compito.

### g) Gestione dei guasti tecnici

I guasti tecnici delle apparecchiature (dispositivo o applicazione di registrazione, microfono, laptop ecc.) possono compromettere la qualità della registrazione audio e costituire causa di frustrazione per tutti i presenti. Perciò è importante disporre di un **piano chiaro** per orientare il responsabile del colloquio/il funzionario istruttore nell'affrontare questi problemi quando si verificano. La procedura dovrebbe definire cosa si deve fare se le apparecchiature per la registrazione audio non funzionano correttamente o smettono di funzionare, oltre a fornire indicazioni su come intervenire in caso di problemi con la denominazione e il salvataggio del file.

Occorre, inoltre, prevedere protocolli per stabilire cosa fare se il file audio è **danneggiato** (ossia non è completamente leggibile o accessibile), **assente** (non è mai stato prodotto a causa di un malfunzionamento del sistema che non è stato rilevato tempestivamente) o **smarrito** (è stato prodotto correttamente, ma in seguito non è stato più possibile rintracciarlo). In questi casi, se il richiedente ha avuto la possibilità di formulare osservazioni e fornire chiarimenti sul verbale scritto del colloquio e ne ha confermato il contenuto, e se non vi sono dubbi in sospeso su quest'ultimo, l'amministrazione può ritenere che, in via eccezionale, il verbale scritto del colloquio sia l'unico formato in cui quest'ultimo è registrato e incluso nel fascicolo. Se, invece, il richiedente non ha avuto la possibilità di chiarire e confermare il verbale scritto del colloquio, l'assenza della registrazione audio priverebbe la procedura di garanzie sufficienti e il colloquio dovrebbe essere ripetuto. Per quanto riguarda il verbale scritto del colloquio e i relativi orientamenti, cfr. il capitolo 3 La trascrizione della registrazione audio3.

## 1.5. L'assetto tecnico per la registrazione audio

L'**assetto tecnologico** per la registrazione audio deve garantire la qualità del file audio e la conformità alla relativa procedura e alle norme giuridiche. Sia l'hardware che il software possono svolgere ruoli fondamentali per realizzare una registrazione idonea allo scopo e tale da consentire l'attuazione corretta della procedura.

Benché la tecnologia e le risorse possano variare da uno Stato membro all'altro, le **considerazioni tecniche** che seguono sono intese a fornire alle autorità accertanti consigli su come garantire che le registrazioni audio siano idonee allo scopo. Tali considerazioni contribuiscono a tutelare gli interessi di tutte le parti coinvolte, contribuendo a una procedura di asilo equa, trasparente e affidabile.

**Figura 6. Assetto tecnico per la registrazione audio: considerazioni chiave**




### a) Sistema di registrazione

I sistemi di registrazione utilizzati possono essere dispositivi di registrazione **esterni** (separati dal computer/laptop) o dispositivi e applicazioni di registrazione **integrati** nel computer/laptop, oppure una combinazione di entrambe le possibilità. I sistemi integrati possono basarsi su microfoni incorporati nei laptop/computer o su microfoni esterni a essi collegati.

### b) Dispositivi, applicazioni e interfacce di facile utilizzo

Il/i dispositivo/i e la/e applicazione/i devono essere **di facile utilizzo** per agevolarne l'impiego corretto e ridurre al minimo il rischio di errori umani.

I dispositivi e le applicazioni devono essere facili da usare, con comandi chiari per le funzionalità necessarie (ad esempio l'avvio, la pausa, l'arresto della registrazione, la regolazione del volume ecc.).

**Buona prassi**

Per il funzionario istruttore può essere utile integrare l'interfaccia/il programma dell'applicazione di registrazione nell'interfaccia/nel programma utilizzata/o dal responsabile del colloquio per digitare il verbale scritto di quest'ultimo, riducendo così il rischio di dimenticarsi di eseguire le operazioni necessarie relative alla registrazione audio ed evitando inoltre di dover gestire più applicazioni contemporaneamente.

### c) Dispositivi compatibili e formato accessibile

Il/i dispositivo/i e la/e applicazione/i devono essere **compatibili** con le apparecchiature esistenti, al fine di ridurre al minimo i problemi operativi e i costi. In caso contrario, occorre pianificare e attuare le modifiche o gli aggiornamenti tecnologici necessari.

Sistemi di registrazione diversi generano file audio in formati diversi; possono generare formati ampiamente accessibili o specializzati leggibili da software specifici (e spesso a pagamento), o entrambi i tipi di formati. La scelta di un sistema che crei file audio in un **formato** generalmente **accessibile** senza l'uso di software specializzati, pur non generando esclusivamente file in quel formato, assicura l'accessibilità necessaria alle parti autorizzate, in particolare nell'ambito della procedura di ricorso. Il formato dei file deve essere **compatibile** anche con il sistema di gestione dei casi.

**Suggerimenti utili**

- Il bit rate non dovrebbe essere troppo basso, poiché altrimenti inciderebbe sulla comprensibilità della registrazione audio.
- Se si sceglie un sistema che utilizza un formato specializzato, occorre tenere conto anche delle conseguenze per la capacità di archiviazione, poiché le dimensioni dei file così generati potrebbero essere maggiori rispetto a quelle dei formati più comuni.

Cfr. anche sezione 1.5(i) La capacità dei dispositivi/delle applicazioni e lo spazio di archiviazione.

Se i colloqui si svolgono fuori sede, ossia **al di fuori dei locali** dell'autorità nazionale (ad esempio in centri di trattenimento, ospedali ecc.), i dispositivi e i sistemi scelti per tali circostanze devono essere compatibili con il sistema di registrazione audio e garantire il rispetto dei requisiti in materia di qualità.

### d) Acustica degli ambienti adatta

**L'acustica e le dimensioni degli ambienti** svolgono un ruolo fondamentale nella qualità sonora complessiva della registrazione e se ne deve tenere conto.

La stanza dovrebbe essere **silenziosa**, con rumori di fondo o distrazioni esterne al minimo.



**Suggerimenti utili**

- Si possono adottare misure intese a ridurre l'impatto dei rumori esterni (come quelli prodotti dal traffico o dalle persone): ad esempio, le sale per i colloqui sono situate nella zona tranquilla di un edificio, sono insonorizzate e le porte e le finestre vengono tenute chiuse; è bene ridurre anche i rumori interni, come quelli provenienti da ventilatori, condizionatori d'aria ecc.
- Una stanza troppo piccola può causare un riverbero eccessivo, mentre una troppo grande rischia di compromettere l'insonorizzazione. Idealmente, la stanza dovrebbe avere dimensioni tali da impedire l'eco e consentire un controllo più agevole dell'acustica. Semplici misure di insonorizzazione, come l'utilizzo di materiali soffici (ad esempio tende o tappeti), possono contribuire ad attenuare i riverberi sonori indesiderati.

### e) Apparecchiature per garantire la chiarezza dell'audio

Le condizioni essenziali includono dispositivi e microfoni che siano in grado di registrare un suono chiaro e possano essere collocati adeguatamente nella stanza.

Si possono utilizzare **microfoni** sia integrati che esterni; quelli esterni sono spesso preferiti per la loro superiore chiarezza sonora e affidabilità. I microfoni da tavolo/conferenza sono ritenuti particolarmente efficaci per registrare chiaramente le voci e sono ideali per acquisire un suono uniforme da una posizione fissa. Inoltre possono essere opportunamente collocati nella stanza, ad esempio lontano dalla tastiera, equidistanti tra i partecipanti al colloquio ecc. Se si utilizzano più microfoni, il dispositivo o il software di registrazione deve permettere di registrare su più tracce.

Le funzionalità di cancellazione dei rumori nel software, nei dispositivi, nelle applicazioni o nei microfoni possono contribuire a ridurre il rischio che vengano registrati rumori di fondo indesiderati. Tuttavia, il ricorso alla cancellazione dei rumori può comportare la mancata

registrazione di suoni non verbali e termini riempitivi pronunciati dai partecipanti al colloquio, che si dovrebbero udire nella registrazione audio.

**Buone prassi**

- Le tastiere silenziose contribuiscono a diminuire i disturbi dell'audio.
- Collocare un tappetino da scrivania o in gomma sotto la tastiera può servire a ridurre il rumore della digitazione.
- Limitare le frequenze captate dal microfono potrebbe concorrere a ridurre i disturbi registrati e, nel contempo, a far sì che le dimensioni del file audio si mantengano gestibili.

### f) Funzionalità di marcatura temporale

I dispositivi e le applicazioni di registrazione dovrebbero includere idealmente funzionalità quali, ad esempio, gli **indicatori temporali** per agevolare l'identificazione di segmenti specifici del colloquio.

L'utilizzo di software con funzionalità integrate per la **marcatura temporale automatica a intervalli regolari** o la segmentazione dell'audio garantisce la coerenza e la precisione degli indicatori. Inoltre, sarebbe utile se il/i dispositivo/i o la/le applicazione/i consentissero anche di aggiungere gli indicatori manualmente, affinché il responsabile del colloquio possa contrassegnarne punti particolarmente pertinenti a titolo di riferimento futuro.

È anche possibile optare per software o applicazioni che prevedano una funzionalità di ricerca all'interno dell'audio (in tal caso occorre rispettare le normative in materia di protezione dei dati e intelligenza artificiale).

**Suggerimenti utili**

Alcuni sistemi avanzati di trascrizione automatica permettono di sincronizzare l'audio con la trascrizione del testo (trascrizione dell'audio). Con questa funzionalità, cliccando su una parola specifica della trascrizione, l'audio si riproduce automaticamente dal punto in cui è stata pronunciata la parola in questione, migliorando considerevolmente l'efficienza nell'identificazione e nella verifica delle parti principali del colloquio. Per quanto riguarda la trascrizione automatica, cfr. il riquadro Trascrizione automatica.

### g) Pausa e riavvio

Sarebbe bene se i sistemi di registrazione prevedessero opzioni per la **pausa** e il riavvio della registrazione, necessarie per garantirne la continuità anche quando si effettuano pause durante il colloquio.

### h) Denominazione e salvataggio del file audio

È fondamentale salvare tempestivamente il file audio. Le funzionalità di **denominazione e salvataggio automatici** possono servire a evitare la perdita di registrazioni; anche le funzionalità di salvataggio manuale costituiscono un'opzione se vengono applicate in modo coerente. Il **salvataggio periodico (automatico)** durante il colloquio riduce il rischio di perdere dati a causa di guasti improvvisi alle apparecchiature.

Molti sistemi di registrazione moderni offrono funzionalità di salvataggio automatico che assicurano il salvataggio continuo dei dati durante il colloquio, senza l'intervento manuale. Questi sistemi salvano automaticamente il file a intervalli prestabiliti, diminuendo il rischio di perdere dati in caso di problemi. Altri programmi consentono il salvataggio automatico non appena viene interrotta la registrazione.

La denominazione del file audio è importante quanto il suo salvataggio. È possibile ridurre il rischio di errori avvalendosi di un sistema per la **denominazione automatica** dei file audio.



**Buone prassi**

Se le opzioni prevedono la denominazione e il salvataggio automatici, il sistema può essere programmato per generare il nome, comprensivo di informazioni chiave come l'identificatore del file, l'identificatore del funzionario istruttore e/o dell'interprete, la data del colloquio ecc.

### i) La capacità dei dispositivi/delle applicazioni e lo spazio di archiviazione

Il/i dispositivo/i e la/le applicazione/i di registrazione dovrebbero disporre di **capacità sufficiente** per registrare e conservare (almeno) temporaneamente interi colloqui senza interruzioni.

Il file audio generato dovrebbe avere **dimensioni** in linea con le funzionalità del sistema e lo spazio di archiviazione. Formati di file audio diversi possono produrre file di dimensioni medie diverse. Per quanto riguarda la conservazione, cfr. la sezione 2.2(b) Conservazione e cancellazione del file audio.

Le soluzioni tecniche scelte per registrare i colloqui svolti **fuori sede** (ad esempio in centri di trattenimento, ospedali ecc.) devono assicurare che non sia compromessa la sicurezza

del file audio, oltre a garantire il salvataggio e la conservazione in conformità con il sistema di protezione dei dati e di gestione dei file (per maggiori informazioni, cfr. il capitolo 2. La governance e la gestione dei file audio).

### j) Sistema di supporto informatico e di backup

Come detto, i **guasti tecnici** possono incidere negativamente sulla qualità della registrazione audio. Per risolvere problemi di questo tipo, pertanto, i sistemi di supporto informatico e di backup sono fondamentali.

Essi comprendono **il supporto informatico di emergenza e assistenza tecnica di altro tipo (ad esempio un helpdesk)** per contribuire a risolvere eventuali problemi o malfunzionamenti dell'apparecchiatura, del software o delle applicazioni di registrazione.

In caso di guasto tecnico, disporre di **sistemi di backup** (che si tratti di un altro dispositivo di registrazione o di un sistema di backup per il salvataggio dei file) concorre a garantire la continuità e a ridurre al minimo le interruzioni.

Problemi tecnici possono anche compromettere la conservazione, il recupero e la sicurezza delle registrazioni audio, causando potenziali perdite di dati o compromettendone l'affidabilità. Per attenuare questi rischi, è importante garantire **il salvataggio e il backup periodici dei dati** durante la procedura di colloquio.

**Suggerimenti utili**

Di seguito sono indicati i sistemi che le amministrazioni possono mettere in atto.

- Disporre di assistenza tecnica durante la procedura di colloquio per risolvere questioni immediate, quali problemi di connessione o guasti alle apparecchiature, ad esempio la presenza di un helpdesk TIC. È importante poter fornire rapidamente assistenza per ridurre al minimo le interruzioni del colloquio.
- Verificare che i funzionari istruttori o altri membri del personale competente:
  - collaudino tutte le connessioni hardware, software e di rete prima che inizi il colloquio;
  - controllino periodicamente che il microfono capti in modo chiaro le voci del responsabile del colloquio, del richiedente e dell'interprete, verificando che i livelli audio siano costanti per tutta la durata del colloquio;
  - sappiano come contattare l'assistenza tecnica.
- Utilizzare sistemi in grado di garantire il salvataggio automatico e periodico dei dati o un sistema di backup, riducendo il rischio di perdere dati.
- Mettere a disposizione del responsabile del colloquio uno o più dispositivi di registrazione di riserva in modalità standby per consentire una rapida sostituzione in caso di malfunzionamento del dispositivo principale.

## 1.6. Registrazione audio di colloqui personali a distanza

I **requisiti qualitativi, procedurali e tecnici** descritti nelle sezioni 1.3 La qualità della registrazione audio, 1.4 La procedura di registrazione audio e 1.5 L'assetto tecnico per la registrazione audio si applicano anche alle registrazioni audio dei colloqui in videoconferenza ([15]).

Per i colloqui personali svolti in videoconferenza, occorre definire chiaramente qualsiasi specificità della procedura ed effettuare attentamente la scelta del software e dell'hardware per garantire la **chiarezza del suono**, sia nei casi in cui lo stesso software per videoconferenze viene utilizzato per la registrazione audio, sia quando un programma o uno o più dispositivi di registrazione audio diversi si utilizzano a tal fine. In quest'ultimo caso, il software impiegato per il colloquio in videoconferenza dovrebbe essere **compatibile** con le apparecchiature di registrazione audio.

([15]) I colloqui a distanza in videoconferenza, come previsto dall'APR e dall'AMMR, richiedono che tutti i partecipanti al colloquio siano in grado di comunicare sia tramite video che tramite audio per tutta la durata del colloquio.

Si raccomanda di verificare che il responsabile del colloquio o un altro membro del personale specializzato **controlli in anticipo** che la registrazione acquisisca chiaramente tutte le voci in tutti i contesti e le combinazioni di colloquio a distanza (responsabile del colloquio, richiedente o interprete, due di loro o tutti collegati online).

Per quanto concerne i colloqui in videoconferenza, è importante assicurare una connessione internet stabile per tutti i partecipanti e prevedere l'eventualità di doversi ricollegare in caso di problemi tecnici.

Se la videoconferenza viene interrotta a causa di un malfunzionamento tecnico, è bene garantire che i responsabili del colloquio, i funzionari esaminatori o altri membri del personale competente **controllino** se la registrazione audio sia stata generata e salvata correttamente. Una volta ripristinata la connessione, è necessario verificare che la registrazione audio **riparta** alla ripresa del colloquio.

Si deve prestare particolare attenzione al salvataggio della versione audio della registrazione, poiché alcuni software per videoconferenze prevedono l'opzione di registrare il video, ma occorre registrare e salvare soltanto la parte audio della registrazione.

**Pubblicazioni dell'EUAA sul tema**

Per maggiori informazioni sullo svolgimento del colloquio personale in videoconferenza, cfr. EUAA, *Orientamenti in materia di colloqui a distanza,* aprile 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

# 2. La governance e la gestione dei file audio

È fondamentale che le autorità incaricate di garantire che i colloqui personali siano registrati mediante sistemi di registrazione audio siano pienamente consapevoli e dispongano della procedura e dell'organizzazione necessarie per adempiere a questo nuovo obbligo. Le autorità devono tenere conto altresì delle norme sulla **governance dei dati** ([16]) e sui principi di **protezione dei dati**. Una governance e una gestione corrette del file audio (nonché di tutti gli altri dati sensibili che fanno parte del fascicolo del richiedente, tra cui il verbale scritto del colloquio) sono essenziali.

L'UE dispone di un regolamento specifico che disciplina la maggior parte dei tipi di trattamento e circolazione dei dati personali nell'UE ([17]), noto come **regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD)** ([18]). Il quadro normativo in materia è integrato negli Stati membri da norme aggiuntive e le autorità nazionali per la protezione dei dati possono pubblicare orientamenti pertinenti.

**Le disposizioni nazionali in materia di protezione dei dati** che disciplinano il colloquio personale e la sua registrazione audio potrebbero richiedere modifiche per conformarsi al requisito che prevede la registrazione audio del colloquio personale.

Occorrono **misure procedurali e di sicurezza delle informazioni** per proteggere la mole considerevole di dati personali, comprese categorie speciali di dati personali (noti anche come dati sensibili) dei richiedenti protezione internazionale, trattati e registrati durante un colloquio di asilo ([19]). Questo sottolinea l'importanza di proteggere i file audio e garantire che i dati personali sensibili siano trattati e conservati nel rispetto dei principi di protezione dei dati.

Occorre prendere pienamente in considerazione **le implicazioni in termini di risorse** e farvi fronte. Le autorità competenti devono disporre di strumenti di registrazione audio e procedure conformi al RGPD, cosa che potrebbe richiedere l'impiego di personale qualificato e risorse finanziarie, nonché sistemi sicuri.

([16]) La governance dei dati riguarda le persone, le procedure e gli strumenti necessari per garantire un trattamento coerente e corretto dei dati, in linea con il RGPD e le normative nazionali in materia di protezione dei dati.

([17]) La legislazione dell'UE tutela le informazioni personali imponendo alle organizzazioni con sede nell'UE o che offrono beni o servizi agli interessati (persone fisiche di cui vengono trattati i dati personali) nell'UE, o monitorano i comportamenti degli interessati nell'UE, di garantire l'integrazione di solide pratiche di tutela dei dati nei rispettivi processi e procedure di gestione dei dati.

([18]) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE) (GU L 119 del 4.5.2016), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/eng.

([19]) Articolo 6 e articolo 9, paragrafo 1, del RGPD.

## 2.1. Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati

Occorre eseguire una **valutazione d'impatto sulla protezione dei dati** (DPIA) per garantire la conformità alle normative pertinenti e applicabili. Nello specifico, **ai sensi del RGPD**, è necessario eseguire una DPIA ogni volta che viene avviato un nuovo progetto che potrebbe comportare «un rischio elevato» per informazioni personali di altre persone ([20]). La DPIA serve a identificare e mitigare eventuali rischi relativi alla protezione dei dati derivanti dal nuovo progetto o dalla modifica del sistema esistente, assicurando che siano adottate decisioni informate e che non vengano violati i diritti dell'interessato.

La DPIA deve garantire l'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati, dovrebbe essere eseguita da personale autorizzato/autorità per la protezione dei dati, il cui ruolo è quello di fornire consulenza e orientamenti in proposito, e dovrebbe essere completata prima dell'inizio del trattamento dei dati in questione.

Nel contesto della registrazione audio del colloquio personale, una DPIA rappresenta lo strumento opportuno per stabilire se le soluzioni tecnologiche previste per la registrazione audio sollevino dubbi dal punto di vista della protezione dei dati (ad esempio, se esistano garanzie adeguate quando si verifica un trasferimento verso paesi terzi).

## 2.2. Gestione del file audio

Gli aspetti chiave della gestione del file audio dovrebbero essere regolamentati, tra l'altro, da **procedure e norme** che contemplino gli elementi indicati di seguito.

([20]) Articolo 35 del RGPD. Esempi concreti di queste tutele comprendono il trattamento dei dati personali relativi ai criteri elencati all'articolo 9, paragrafo 1, del RGPD:
*l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.*
Cfr. il sito GDPR.EU, «Data Protection Impact Assessment (DPIA)» [valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)], senza data, accesso effettuato il 2 ottobre 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.

**Figura 7. La gestione dei file audio: elementi chiave**




### a) Denominazione e salvataggio del file audio

La registrazione audio deve far parte del fascicolo del richiedente ([21]). Gli Stati membri possono decidere come la registrazione sarà allegata o inclusa nel fascicolo, a condizione che sia conservata in modo sicuro e sia facilmente accessibile.

Come già specificato, le autorità nazionali sono tenute a definire la convenzione di denominazione e le modalità, le procedure e la posizione per il salvataggio del file audio. Cfr. anche sezione 1.4(f) Denominazione e salvataggio del file audio.

**Buone prassi**

**La denominazione e il salvataggio automatici** nella posizione designata, una volta conclusa la registrazione, possono ridurre al minimo il rischio che quest'ultima non sia salvata (correttamente) e vada smarrita per via di un errore umano.

Se la denominazione o il salvataggio automatici non costituiscono un'opzione praticabile, si dovrebbero adottare misure per garantire il salvataggio corretto della registrazione. La persona incaricata di tale compito dovrebbe eseguire **correttamente** la procedura, **nominare** il file secondo la convenzione di denominazione stabilita e **salvarlo** nella posizione designata, cancellandolo (se del caso) dal dispositivo di registrazione. A tal fine possono risultare utili finestre a comparsa con promemoria. Sono inoltre necessarie una formazione e orientamenti scritti. Per maggiori informazioni sulla formazione, cfr. la sezione 4.2 Sviluppo di capacità degli utenti.

([21]) Articolo 14, paragrafo 2, dell'APR.

### b) Conservazione e cancellazione del file audio

A norma dell'**APR**, le amministrazioni devono conservare le registrazioni dei colloqui personali per **10 anni** dopo la decisione definitiva ([22]) e devono cancellarle una volta scaduti i 10 anni o quando la persona interessata acquista la cittadinanza di uno Stato membro, se ciò avviene prima.

L'AMMR non specifica un periodo di conservazione dei dati. Le registrazioni dei colloqui riguardanti la procedura per la determinazione della competenza dovranno quindi essere conservate ai sensi delle norme nazionali applicabili, conformemente al RGPD.

**Suggerimenti utili**

Le autorità nazionali devono considerare che gli obblighi di conservazione potrebbero rendere necessario un ampio **spazio di archiviazione** [cfr. considerazioni relative alle dimensioni del file audio nella sezione 1.5(i) La capacità dei dispositivi/delle applicazioni e lo spazio di archiviazione].

Tale spazio di archiviazione dovrebbe prevedere **garanzie** e misure di sicurezza. Si possono prendere in considerazione i seguenti provvedimenti:

- utilizzare software o dispositivi di registrazione che integrano automaticamente watermark o marcature temporali nei metadati dei file, rendendo facilmente rilevabili eventuali alterazioni;
- conservare i file in formati crittografati e su server o piattaforme cloud affidabili e ad accesso controllato;
- garantire che i file siano bloccati dopo il salvataggio e accessibili soltanto per il personale autorizzato, al fine di impedire modifiche non autorizzate.

### c) Riservatezza

Occorre adottare **misure che garantiscano la riservatezza** dei dati relativi ai richiedenti, ai funzionari istruttori, agli interpreti e alle altre persone presenti al colloquio. È di importanza fondamentale che le registrazioni audio e le relative trascrizioni non pregiudichino la riservatezza delle parti interessate a causa di una condivisione illecita o di altre registrazioni non autorizzate del colloquio personale. Come detto, è necessario altresì che procedure consolidate regolamentino la trasmissione di informazioni sulla riservatezza e sulla protezione dei dati relativamente alla registrazione audio. A tal fine, come spiegato nel dettaglio nella sottosezione seguente la gestione del file audio e dell'accesso a quest'ultimo sono fondamentali.

([22]) Articolo 72 dell'APR.

### d) Accesso al file audio

È essenziale disporre di misure che regolamentino, gestiscano e traccino in modo chiaro l'**accesso al file audio presso le autorità responsabili del colloquio personale**.

- Definire chi possa avere accesso e i vari livelli di accesso, che deve essere disciplinato rigorosamente in base al principio della «necessità di sapere».
- Definire le modalità di accesso alla registrazione, ivi compresi i sistemi, la relativa procedura e la finalità.
- Definire un flusso di lavoro per assicurare che i diritti di accesso vengano rivisti se necessario quando il personale che ha accesso ai file audio assume una funzione diversa o abbandona l'autorità.
- Tenere traccia, ad esempio attraverso i registri di verifica, di chi accede al file audio, quando e per quale finalità.
- Tenere traccia, ad esempio attraverso i registri di verifica, di chi aggiorna o modifica il file audio, quando e per quale finalità. La tracciatura dovrebbe essere rigorosamente regolamentata e autorizzata solo in circostanze eccezionali e predeterminate. A questo proposito, cfr. la sezione 2.2(e) Misure di sicurezza.

**Suggerimenti utili**

Garantire il **controllo della password** e/o la **cifratura** del file audio. È preferibile utilizzare le firme digitali per assicurare l'autenticità della registrazione, ove possibile. Queste tecniche generano un identificatore unico per il file, che può essere impiegato per dimostrare che non è stato alterato dopo la registrazione.

Il file audio deve essere condiviso con le **autorità di ricorso** per le cause proposte dinanzi a loro, ove sia ammissibile come prova ai sensi del diritto nazionale. Nella procedura di ricorso nell'ambito dell'APR, occorre fornire l'accesso alla registrazione al **richiedente e al suo rappresentante legale**. In particolare, qualora la registrazione sia ammissibile come prova, il rappresentante legale deve potervi accedere, anche durante la preparazione del ricorso ([23]).

Le autorità nazionali possono stabilire le modalità precise di fornitura dell'accesso al file audio al richiedente e al suo rappresentante legale in questi casi, purché le modalità e la forma in cui viene fornito l'accesso siano significative e sufficienti a consentire ai richiedenti di esercitare i propri diritti, specialmente durante la preparazione di un ricorso. La sicurezza del file audio è comunque importante e le modalità con cui verrà condiviso devono tenerne conto.

([23]) Articolo 14, paragrafo 6, articolo 17, paragrafo 1, e articolo 18, paragrafo 1, dell'APR.

### e) Misure di sicurezza

Occorrono misure per proteggere il file audio dall'**uso non autorizzato, dalla perdita o dall'alterazione** a causa di un uso improprio o un incidente.

È fondamentale garantire che i file audio siano **tanto inalterabili quanto sicuri**; in altri termini, una volta effettuata una registrazione, quest'ultima non deve essere alterata o manomessa in alcun modo che possa comprometterne l'integrità. Solo in circostanze eccezionali e chiaramente predeterminate è possibile apportare modifiche per rimuovere segmenti dalla registrazione audio che non riguardavano il colloquio personale e non ne fanno parte (ad esempio, se la registrazione non è stata sospesa o interrotta durante una pausa). L'apporto di modifiche al file audio dovrebbe essere disciplinato rigorosamente per quanto riguarda i soggetti che possono autorizzarlo, i motivi per cui può essere consentito e chi lo può effettuare. L'avvenuta modifica dovrebbe essere documentata, specificando chi l'ha autorizzata, chi l'ha apportata, i motivi e l'oggetto delle modifiche (registrazione delle operazioni effettuate).

L'attuazione di solide **misure di cifratura dei dati** (soluzioni di memorizzazione cifrata) e/o di **protezione con password** dei file, ove possibile, riduce al minimo il rischio di accessi non autorizzati. Si possono valutare anche misure alternative volte alla stessa finalità, tra cui la concessione dell'accesso solo a chi possiede il link specifico al file audio.

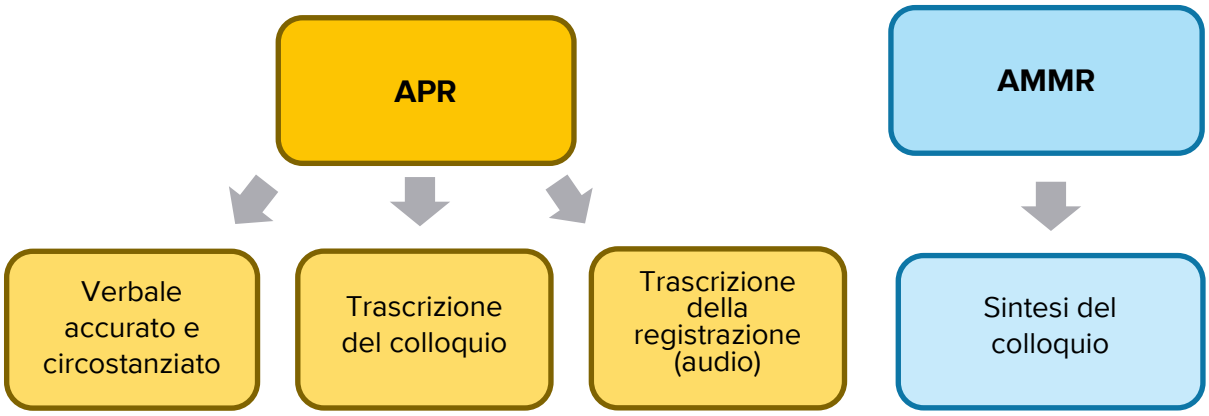
### f) File corrotto o assente

Occorre predisporre procedure e protocolli con indicazioni su come affrontare i casi di **bassa qualità tecnica** della registrazione audio o quelli in cui il file audio è **danneggiato, assente** o è andato **smarrito**. È necessario quanto meno inserire una nota sul file per descrivere e spiegare il problema. Per indicazioni sulla procedura da stabilire nel caso di un file audio danneggiato, assente o smarrito, cfr. la sezione 1.4(g) Gestione dei guasti tecnici.

# 3. La trascrizione della registrazione audio

Sia l'APR che l'AMMR richiedono di conservare un **verbale scritto del colloquio**, oltre alla relativa registrazione audio.

**Figura 8. Il verbale scritto del colloquio: possibili formati**




L'**APR** prevede tre opzioni per la registrazione del colloquio personale in forma scritta ([24]):

- un **verbale accurato e circostanziato**; o
- una **trascrizione del colloquio**; o
- una **trascrizione della registrazione (audio)** del colloquio.

I fattori pertinenti di cui le amministrazioni nazionali devono tenere conto quando optano per uno dei possibili tipi di verbale scritto sono l'efficienza della procedura e la completezza desiderata del risultato.

Il **verbale accurato e circostanziato** dovrebbe contenere tutti gli elementi principali del colloquio personale e includere una descrizione di tutti gli elementi emersi durante il colloquio che siano pertinenti ai fini della richiesta, benché non debba necessariamente comprendere una trascrizione di tutte le dichiarazioni, le domande e le risposte.

Una **trascrizione del colloquio** garantisce una trascrizione completa di ciò è che stato detto durante il colloquio. Viene redatta o generata nel corso di quest'ultimo, ma può essere modificata in un secondo momento. La trascrizione del colloquio è una registrazione dettagliata delle dichiarazioni del richiedente (tradotte dall'interprete, ove presente), delle domande poste dal responsabile del colloquio e di tutte le dichiarazioni degli altri partecipanti presenti al colloquio (ad esempio il tutore, il rappresentante legale ecc.). Una trascrizione può altresì includere note relative a suoni non verbali, errori grammaticali, ripetizioni, silenzi e altri episodi verificatisi durante il colloquio (ad esempio, se il richiedente piange, se si fa una pausa ecc.).

([24]) Articolo 14, paragrafo 1, dell'APR.

La **trascrizione della registrazione (audio)** riporta il colloquio parola per parola, comprendendo un **resoconto completo** della registrazione audio. Viene redatta o generata a partire dal file audio e il suo contenuto sarà discusso in modo più dettagliato nelle sezioni che seguono.

L'**AMMR** richiede una **sintesi** scritta **del colloquio** che contenga le principali informazioni fornite dal richiedente. Essa può assumere la forma di una relazione o di un modulo uniforme; compete agli Stati membri determinare il livello di dettaglio della sintesi del colloquio personale, dove le «principali informazioni» costituiscono il requisito minimo. Le amministrazioni nazionali possono fornire la sintesi al termine del colloquio personale o entro un termine specificato ([25]).

Benché gli Stati membri possano utilizzare tutti i tipi di verbali scritti summenzionati, la presente guida si concentra sulla trascrizione della registrazione (audio).

## 3.1. Il contenuto della trascrizione

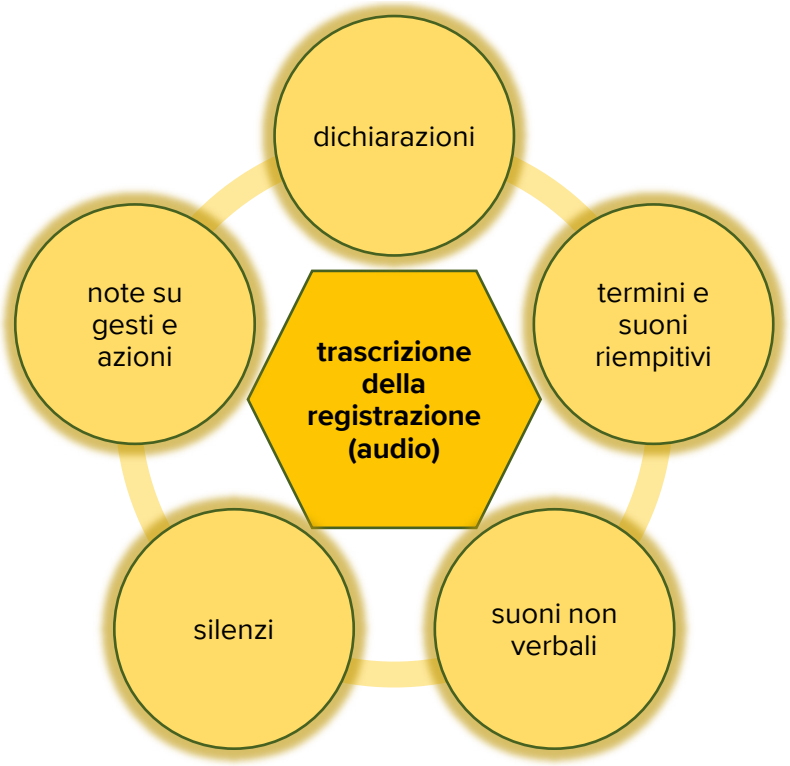
Quando si sceglie la trascrizione della registrazione (audio) come metodo per redigere un verbale scritto del colloquio, occorre considerare gli aspetti seguenti.

Essa dovrebbe includere una **trascrizione parola per parola** di tutto ciò che viene detto così come è stato detto (nella lingua o nelle lingue ufficiali dell'amministrazione). Dovrebbe includere tutte le **dichiarazioni** del richiedente (tradotte dall'interprete, ove presente), nonché le domande poste dal responsabile del colloquio e le dichiarazioni di altri partecipanti presenti.

È importante aggiungere alla trascrizione note pertinenti su elementi non uditivi verificatisi durante il colloquio, come **gesti** e **azioni**, nonché su **suoni non verbali** quali risate, pianto ecc. e momenti di (lungo) silenzio.

([25]) Articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR.

**Figura 9. Il contenuto della trascrizione della registrazione (audio): elementi chiave**




Per realizzare o generare una trascrizione della registrazione, la **qualità del file audio** è importantissima, poiché influisce direttamente sull'accuratezza di ciò che verrà trascritto; si corre altrimenti il rischio di perdere dichiarazioni/parole/suoni in caso di guasto tecnico o bassa qualità del file audio. Cfr. la sezione 1.3 La qualità della registrazione audio.

Come avviene per qualsiasi tipo di verbale scritto del colloquio, la trascrizione della registrazione potrebbe inizialmente presentare errori o lacune. Perciò è importante che la persona responsabile della trascrizione la possa verificare e, di fatto, la **verifichi**, apportando le **modifiche** necessarie per garantirne l'accuratezza e la completezza, e che venga consentita un'elaborazione manuale durante o dopo il colloquio, anche nel caso di una trascrizione prodotta automaticamente, poiché la trascrizione iniziale può contenere errori o imprecisioni. Le marcature temporali presenti nel file audio possono servire a identificare la sezione della registrazione che deve essere consultata. Per maggiori informazioni sulle marche temporali, cfr. la sezione 1.5(f) Funzionalità di marcatura temporale.

Nel caso di richiedenti che potrebbero esprimersi in modo non verbale (ad esempio piangendo tra una dichiarazione e l'altra, esitando nel parlare o gesticolando) o potrebbero essere affetti da un disturbo del linguaggio (ad esempio balbuzie), il responsabile del colloquio dovrebbe inserire **note pertinenti** alla trascrizione, a prescindere che quest'ultima sia generata manualmente o automaticamente.

Il verbale scritto e la registrazione audio devono essere inseriti nel **fascicolo del richiedente** ([26]).

## 3.2. Le modalità di trascrizione

Le modalità di trascrizione della registrazione (e del colloquio) non sono disciplinate in quanto tali dall'APR. La trascrizione della registrazione audio può essere effettuata **manualmente** dal funzionario istruttore o da un altro membro del personale preposto, digitandola o scrivendola; potrebbe anche essere **automatica** e generata mediante un software.

### Trascrizione automatica

In base alla tecnologia scelta, il software può ricevere l'input necessario dal colloquio o dalla registrazione audio.

Il software dovrebbe garantire una registrazione accurata del colloquio ed essere quindi in grado di soddisfare i seguenti requisiti.

- Riconoscere e trascrivere la lingua del responsabile del colloquio e dell'interprete, ossia la lingua o le lingue ufficiali dell'amministrazione. Generare una trascrizione parola per parola corretta e completa.
- Riflettere le particolarità del linguaggio orale rispetto al testo scritto, includendo ad esempio termini riempitivi (quali «ehm», «ah», «hmm»), abbreviazioni, toponimi, numeri/date ecc.
- Riconoscere un discorso naturale (in contrapposizione a quello dettato) per conseguire una maggiore efficienza in termini di tempo.
- Riconoscere gli accenti e le varietà della lingua ufficiale dell'amministrazione (ad esempio dialetti o accenti regionali).

Il ricorso alla trascrizione automatica dovrebbe essere conforme al quadro giuridico dell'UE, comprendente disposizioni pertinenti che disciplinano la protezione dei dati e l'utilizzo dell'intelligenza artificiale ([27]). Occorre sempre prendere in considerazione e garantire la sicurezza dei dati, anche quando ci si avvale di servizi cloud.

([26]) Articolo 14, paragrafi 1 e 2, dell'APR.

([27]) Tali disposizioni includono, tra l'altro, il RGPD, il regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 (regolamento sull'intelligenza artificiale) (Testo rilevante ai fini del SEE) (GU L, 2024/1689 del 12.7.2024), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng.

## 3.3. Garanzie per i richiedenti e correttezza della trascrizione della registrazione

A norma dell'**APR**, le autorità devono sempre concedere al richiedente la possibilità di **formulare osservazioni o fornire chiarimenti**, oralmente o per iscritto, sulla trascrizione della registrazione audio. Lo stesso vale per la trascrizione del colloquio e il verbale circostanziato, a meno che, a norma del diritto nazionale, la registrazione audio o la sua trascrizione possano essere ammesse come elementi di prova nella procedura d'impugnazione, oppure se è chiaro che al richiedente sarà riconosciuto lo status di rifugiato o la protezione sussidiaria (laddove quest'ultima comporti gli stessi diritti e benefici dello status di rifugiato) ([28]).

In particolare, se il verbale scritto del colloquio assume la forma di una **trascrizione della registrazione audio**, l'autorità deve ([29]):

- verificare che il richiedente sia informato del contenuto integrale della trascrizione della registrazione, ove necessario con l'assistenza di un interprete;
- garantire che al richiedente sia data la possibilità di formulare osservazioni o fornire chiarimenti su «eventuali errori di traduzione o malintesi ovvero altri errori fattuali» contenuti nel verbale;
- concedere al richiedente e ai suoi rappresentanti legali l'accesso al verbale scritto quanto prima dopo il colloquio e, in ogni caso, in tempo utile prima che venga adottata una decisione in merito alla sua domanda.

Le autorità possono consentire al richiedente di formulare osservazioni e fornire chiarimenti al termine del colloquio personale o entro un termine specifico prima che venga adottata una decisione in merito alla domanda.

Se permangono dubbi quanto alle dichiarazioni rese dal richiedente durante il colloquio, dovrà essere consultata **la registrazione audio**, che **prevale** ([30]). In tal caso, la (parte pertinente della) registrazione audio dovrebbe essere consultata dopo il colloquio con l'assistenza di un interprete.



**Buona prassi**

Quando si consulta la registrazione audio per effettuare controlli in caso di dubbi, è buona norma che, ove possibile, l'interprete di supporto al controllo sia diverso da quello che ha assistito al colloquio, per esigenze di neutralità.

([28]) Articolo 14, paragrafi 3, 4 e 5, dell'APR.
([29]) Articolo 14, paragrafo 3, dell'APR.
([30]) Articolo 14, paragrafo 4, dell'APR.

Ai sensi dell'**AMMR**, le autorità devono provvedere affinché al richiedente (o il suo consulente legale o altro consulente che lo rappresenta) sia concessa la possibilità di **formulare osservazioni o fornire chiarimenti**, oralmente o per iscritto, sulla sintesi del colloquio. A tal fine, le autorità sono tenute a ([31]):

- garantire che il richiedente abbia la possibilità di commentare o chiarire «eventuali errori di traduzione, malintesi o altri errori fattuali contenuti nella sintesi scritta»;
- consentire al richiedente e ai suoi rappresentanti legali di accedere alla sintesi non appena possibile dopo il colloquio e, in ogni caso, prima che sia adottata una decisione sullo Stato membro competente.

Le autorità possono consentire al richiedente di formulare osservazioni o fornire chiarimenti al termine del colloquio personale o entro un termine specifico.

Se permangono dubbi quanto alle dichiarazioni rese dal richiedente durante il colloquio, dovrà essere consultata **la registrazione audio**, che **prevale** ([32]). In tal caso, la (parte pertinente della) registrazione audio dovrebbe essere consultata dopo il colloquio con l'assistenza di un interprete. È consigliabile che, se possibile, l'interprete di supporto al controllo sia diverso da quello che ha assistito al colloquio, per esigenze di neutralità.

([31]) Articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR.

([32]) Articolo 22, paragrafo 7, dell'AMMR.

# 4. Sviluppo di capacità

## 4.1. Sviluppo di capacità del sistema

Esistono varie opzioni da prendere in considerazione per migliorare e aggiornare il sistema previsto per la realizzazione, la gestione e la conservazione della registrazione audio e quindi svilupparne la capacità.

- Verificare che la tecnologia e le apparecchiature siano sottoposte periodicamente a controlli e manutenzione per garantire l'individuazione di eventuali bug o errori.
- Attuare un meccanismo per segnalare e registrare tempestivamente eventuali problemi e criticità.
- Fornire al personale addetto alla produzione, gestione e conservazione delle registrazioni audio uno strumento per fornire riscontri in relazione alla fruibilità, agli aspetti positivi e alle problematiche, affinché le amministrazioni migliorino e aggiornino il sistema di conseguenza.
- Istituire meccanismi correttivi per assicurare il corretto funzionamento e la solidità del sistema.
- Garantire la documentazione sistematica delle modifiche apportate a qualsiasi elemento del sistema o fase della procedura, in modo da permettere una gestione corretta delle modifiche e tenere conto delle loro possibili conseguenze sul resto del sistema e della/e procedura/e.
- Disporre di meccanismi per i controlli di qualità dei file audio e della relativa procedura, che potrebbero assumere la forma di controlli periodici o ad hoc, esaminando eventualmente:
  - la qualità tecnica dell'audio (ad esempio: si sentono chiaramente le voci di tutti i partecipanti al colloquio, compresi i loro suoni non verbali?);
  - la completezza dell'audio (è stato registrato l'intero colloquio personale?);
  - i requisiti della procedura (ad esempio: la registrazione è stata salvata nel formato corretto, in base alla convenzione di denominazione standard e nella posizione definita?).
- Istituire meccanismi di garanzia della qualità abbinati a meccanismi di follow-up per assicurare che vengano adottate azioni correttive puntuali o strutturali se necessario.
- Svolgere audit o attività di monitoraggio a intervalli regolari o secondo necessità.

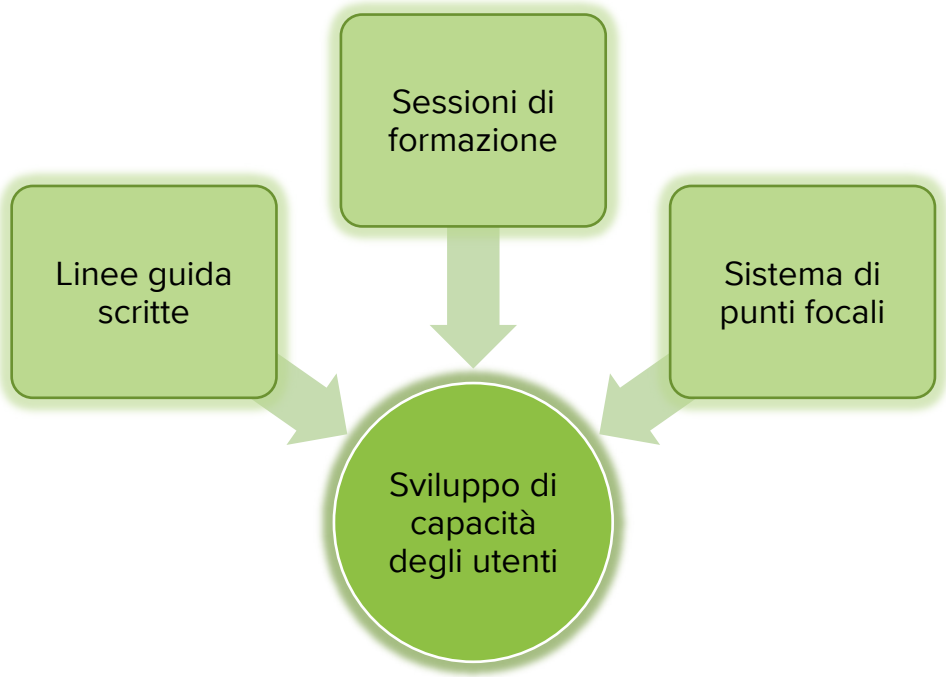
## 4.2. Sviluppo di capacità degli utenti

Affinché i sistemi di registrazione audio siano configurati, gestiti e impiegati correttamente, tutti gli utenti interessati devono conoscere bene le procedure per svolgere e gestire le registrazioni audio.

A seconda dell'organizzazione interna, gli utenti interessati possono comprendere funzionari istruttori, revisori/responsabili, responsabili della gestione dei fascicoli, personale addetto all'assistenza tecnica e altri soggetti impegnati nel trattamento o nella gestione delle registrazioni audio.

Varie opzioni potrebbero rivelarsi particolarmente vantaggiose per sviluppare le capacità degli utenti.

**Figura 10. Sviluppo di capacità degli utenti**




### 4.2.1. Linee guida scritte

Linee guida, quali procedure operative standard, manuali e guide per l'utente, dovrebbero contenere indicazioni chiave e fornire istruzioni chiare per quanto riguarda:

- la fornitura di informazioni sulla registrazione audio;
- il controllo e il collaudo delle apparecchiature;
- le modalità per rendere operativa la registrazione audio nel contesto dei colloqui, l'uso della tecnologia e le procedure da seguire;
- la denominazione, il salvataggio, la conservazione e la cancellazione del file audio;

- l'accesso al file audio;
- procedure da seguire in caso di guasto delle apparecchiature e di file audio danneggiati, assenti o smarriti;
- chi è il responsabile di ogni azione e la sequenza temporale corrispondente.

Cfr. anche le sezioni 1.4 La procedura di registrazione audio, 1.5 L'assetto tecnico per la registrazione audio e 2.2 Gestione del file audio.

I suddetti documenti possono inoltre servire a rispondere alle domande più frequenti; in particolare, dovrebbero contenere informazioni sulla gestione corretta di possibili scenari e sulla risoluzione dei problemi (ad esempio cosa fare se il dispositivo/software di registrazione audio non funziona o se il file audio è danneggiato ecc.). Potrebbero includere elementi visivi (ad esempio immagini, link a video esplicativi ecc.) e devono essere divulgati e facilmente accessibili a tutto il personale interessato.

Tali documenti devono essere costantemente aggiornati con informazioni pertinenti, tra cui domande frequenti, scenari e altri aspetti pertinenti che non sono stati trattati nella versione iniziale. Occorre divulgare gli aggiornamenti di conseguenza.

### 4.2.2. Sessioni di formazione

Un'altra opzione importante per sviluppare le capacità consiste nell'istruire tutti gli utenti su come utilizzare la tecnologia di registrazione audio e applicare le procedure pertinenti, anche ai fini della gestione del file audio.

Questa formazione potrebbe far parte del pacchetto **introduttivo** per i rispettivi ruoli e potrebbe anche essere impartita in base alle esigenze. La formazione iniziale può essere integrata, se necessario, da una **formazione continua** (approfondimenti, aggiornamenti), anche sotto forma di tutorial presenti nell'intranet, che gli utenti possono consultare laddove richiesto.

La formazione, creata in base alle linee guida stabilite, dovrebbe spiegare chiaramente le procedure e le misure necessarie da seguire (ivi compreso come utilizzare le apparecchiature e come denominare, salvare e gestire il file, nonché quali informazioni fornire alle persone presenti durante il colloquio) e le impostazioni tecniche da adottare. Dovrebbe inoltre includere considerazioni pertinenti sulle garanzie procedurali particolari per i richiedenti che ne necessitano.

Le sessioni di formazione dovrebbero essere **commisurate alle esigenze specifiche degli utenti**, ad esempio:

- la formazione del personale incaricato della registrazione audio (ad esempio funzionari istruttori o responsabili dei colloqui) dovrebbe trattare tutte le procedure necessarie per rendere operativa la registrazione audio, tra cui l'uso della tecnologia, i controlli preliminari ai colloqui nonché la denominazione e il salvataggio del file audio;

- la formazione di tutto il personale incaricato della gestione dei file audio dovrebbe trattare aspetti relativi alle modalità e alla posizione in cui salvare e conservare le registrazioni;
- la formazione del personale incaricato di disciplinare e fornire l'accesso alla registrazione dovrebbe trattare le condizioni per la concessione dell'accesso ai file audio.

Sarebbe utile, anche in termini di aumento dell'efficienza, se tutta la formazione comprendesse anche informazioni specifiche su come risolvere i problemi e le criticità frequenti, nonché su dove/come richiedere assistenza. Sarebbe bene se includesse esercizi pratici e simulazioni.

### 4.2.3. Sistemi di focal point

Si potrebbe istituire un gruppo di focal point presso ogni autorità/ufficio competente.

Tali focal point sarebbero **sottoposti a formazione e aggiornati periodicamente** in merito alle novità, fungendo da **moltiplicatori e punti di contatto** per altri colleghi nel caso in cui sorgano problemi nell'attività quotidiana.

Il gruppo di focal point comprenderebbe idealmente **membri del personale di tutti gli ambiti principali** coinvolti nella registrazione audio, tra cui le TIC, l'elaborazione dei casi, la gestione dei fascicoli ecc.

Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM