

Spett.le AGCOM,

in relazione alla delibera n. 422/17/CONS ci sono alcuni punti che andrebbero modificati per continuare a permettere da un lato la rappresentatività erga omnes delle Associazioni dei consumatori e dall'altro la totale imparzialità degli Organismi (CORECOM) decentrati e locali e chiaramente del vostro personale addetto.

1. Al **punto 4** della delibera andrebbe, pertanto, prevista espressamente la possibilità di inserimento delle domande dei futuri utenti tramite **delegato** (che dovrebbe essere identificato dal sistema a seconda del ruolo che svolge ad es. professionista o delegato dell'Associazione dei consumatori).

2. Rispetto a quanto definito dal **punto 4 ultimo comma** andrebbe rivista la possibilità di inserimento delle domande degli utenti/cittadini tramite le sedi territoriali dei Corecom e ciò sia perchè ingolferebbe notevolmente a livello organizzativo le sedi con maggiore afflusso di soggetti ma, cosa decisamente più rilevante, farebbe perdere il fondamentale ruolo di terzietà dell'organismo che si troverebbe nella spiacevole situazione di aver inserito una domanda di conciliazione a favore di un utente (magari suggerendo eccezioni di merito) e di dover essere poi l'arbitro della controversia stessa nel momento della sua definizione con l'operatore.

3. Al punto 8 si prevede la "**Conciliazione semplificata**" che, agli occhi di chi opera da anni in ambito ADR, non può che risultare una forma di mediazione particolarmente poco efficace e precisa.

Va evidenziato difatti che la conciliazione nasce dalla possibilità di trovare una forma di soddisfazione delle parti che vi partecipano attraverso il dialogo e la possibilità di interfacciarsi cercando di venirsi in contro al di là del diritto applicabile o delle normative vigenti.

La possibilità che la mediazione funzioni non può, pertanto, prescindere dal **rapporto personale umano e diretto** mentre risulterebbe certamente deleterio un approccio spersonalizzato che non potrà che comportare una maggiore insoddisfazione dell'utenza a fronte della sola possibilità di concludere delle **mere transazioni**.

Credo, pertanto, fermamente che le Conciliazioni Semplificate debbano essere eliminate dal testo della Delibera de qua.