



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
PEC
Nazionalità
Data di nascita

STUDI

BALDI MARIANO

Diploma di scuola media superiore: maturità scientifica, conseguita nel 1970, con voti 60/60, presso il Liceo Scientifico "G. da Procida" di Salerno.

Diploma di laurea: in Ingegneria Elettronica, conseguito il 24/3/1977, con voti 110/110 e lode, presso l'Università degli Studi di Napoli, discutendo una tesi di laurea sperimentale in Telefonia su una tecnica di riduzione di ridondanza del segnale video.

Abilitazione alla professione di Ingegnere: conseguita presso l'Università degli Studi di Napoli, nella prima sessione dell'anno 1977, con la votazione di 114/120.

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

ESPERTO NELLA REGOLAMENTAZIONE DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA A TUTELA DEGLI UTENTI FINALI E NELLE CONTROVERSIE OPERATORI-UTENTI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE AREE DEL SERVIZIO UNIVERSALE, DEI SERVIZI DI ACCESSO FISSO E MOBILE A INTERNET E DI ASSISTENZA CLIENTI

2008 - 2018: AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

FUNZIONARIO DI AREA TECNICA NELLA DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

1980 – 2007: FACE ITT / ALCATEL / ALCATEL-LUCENT

PROGETTISTA HW / FW/ SW DI SISTEMI DIGITALI DI COMMUTAZIONE ELETTRONICA A CONTROLLO DISTRIBUITO

MANAGER NELLE AREE SYSTEM, TENDERING E PRODUCT STRATEGY DEI PREDETTI SISTEMI

PROJECT E PROGRAM MANAGER NELL'AMBITO DEI SISTEMI DI COMMUTAZIONE DIGITALE DI TIPO TRADIZIONALE (PCM) E DI NUOVA GENERAZIONE (NGN)

1979: SISTEL - SISTEMI ELETTRONICI S.P.A.

PROGETTISTA HW DELL'ELETTRONICA DI SISTEMI D'ARMA MISSILISTICI

- Nome e indirizzo dell'ultimo datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) – Centro Direzionale – Isola B5 80143 Napoli

Autorità Indipendente

Funziario di area tecnica nell'ufficio Diritti degli Utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche e Rapporti con le Associazioni dei Consumatori della Direzione Tutela dei Consumatori

Coordinatore delle principali attività operative dell'Ufficio, in diretta collaborazione con il Direttore, in mancanza di un Dirigente capo ufficio.

Responsabile dei procedimenti di assicurazione di obiettivi di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica nei comparti di telefonia (fisso – mobile), internet (fisso – mobile), pay-tv e di verifica della loro attuazione, tra i quali in particolare:

- numerose consultazioni pubbliche con particolare attenzione alle esigenze manifestate dai fornitori dei servizi e dalle associazioni dei consumatori;

- procedimenti di fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale dal 2009 al 2015 e di definizione di eventuali misure specifiche per il miglioramento della qualità del servizio; definizione dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale;
- regolamentazione della qualità dei servizi telefonici di contatto; definizione di una articolata e complessiva proposta evolutiva, in relazione all'accessibilità e alla qualità dei servizi di assistenza clienti, erogati attraverso canali sia telefonici che digitali;
- regolamentazione della misurazione e comparazione della qualità del servizio broadband mobile e responsabile unico del progetto speciale MisuraInternetMobile (www.misurainternetmobile.it); definizione di una roadmap evolutiva 2019-2022 del progetto, in linea con lo sviluppo della tecnologia 5G.

Altre principali attività di regolamentazione e vigilanza a tutela degli utenti:

- regolamentazione degli obblighi di fornitura e distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale; gestione dei procedimenti di opposizione alla rimozione degli impianti di telefonia pubblica;
- interventi a tutela degli utenti, in situazioni di eventi catastrofici e calamità naturali, con definizione di un protocollo di iniziative da sollecitare agli operatori a sostegno delle popolazioni colpite; monitoraggio e controllo della loro attuazione; implementazione a livello regolamentare di specifiche disposizioni governative (es. sospensione dei pagamenti delle fatture; agevolazioni agli utenti terremotati);
- elaborazione della proposta per un sistema integrato universale di allerta e di informazione di emergenza, di ausilio alla popolazione ed ai soccorritori in caso di qualsiasi accadimento pericoloso per la comunità;
- interventi regolamentari di definizione di agevolazioni per utenti di servizi di comunicazioni elettroniche con disabilità, con particolare riferimento alle analisi di impatto della regolamentazione;
- regolamentazione del blocco delle numerazioni a sovrapprezzo su rete fissa;
- attività di monitoraggio delle frodi agli utenti sulle reti di comunicazioni elettroniche; coordinamento delle procedure sperimentali e definitive e di segnalazione e controllo del traffico anomalo su rete fissa e rete mobile; proposte di prevenzione e repressione dei fenomeni fraudolenti, in particolare con eventuali interventi regolatori su sistemi di autoricarica e sul blocco, da rete mobile, delle numerazioni critiche; monitoraggio della reportistica periodica da parte degli operatori delle numerazioni critiche;
- supporto tecnico all'emissione del Regolamento sul Televoto;
- supporto alla definizione di una numerazione in decade 4 (455) per la gestione delle campagne di raccolta fondi a fini benefici;
- supporto tecnico al procedimento per la realizzazione di un data base unico disponibile per la consultazione on-line degli utenti finali relativo alla copertura commerciale dei servizi broadband wired-wireless del territorio italiano;
- verifica delle pratiche tecniche e commerciali a garanzia della neutralità della rete internet;
- contributo alle attività di front-office e di back-office di assistenza agli utenti, nel contesto del contact center Agcom;
- supporto tecnico ai funzionari responsabili della gestione di controversie e sanzioni, in procedimenti di particolare difficoltà.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Nel corso dell'ultima esperienza di lavoro nell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha contribuito alla formazione di personale interno, di studenti universitari, di operatori tlc, di associazioni dei consumatori e di autorità nazionali di regolamentazione di Paesi emergenti, come docente nei seguenti seminari / corsi di formazione:

- seminario dei venerdì dell'Agcom sulla qualità del servizio di comunicazione mobile;
- seminario dei venerdì dell'Agcom sulla qualità del servizio di comunicazione mobile;
- docenza sull'argomento Qualità, nell'ambito del corso di formazione dei quadri delle associazioni dei consumatori;
- docenza sull'argomento Qualità, nell'ambito del corso di formazione dei conciliatori Wind;
- corsi di formazione degli operatori del Contact Center in materia di:
 - qualità e carte servizi
 - servizi a sovrapprezzo e blocco delle numerazioni critiche;
- supporto ad attività di formazione di personale della Direzione Tutela Consumatori e dei giovani funzionari contrattisti, su:

- xdsl, unbundling e bitstream
- servizi a sovrapprezzo
- qualità e carte servizi;
- seminario al personale della Direzione Tutela Consumatori sulla evoluzione verso le reti NGAN;
- “training course for Thailand National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) experts” sul tema *CONSUMER PROTECTIONS BEST PRACTICES*;
- seminario presso l’Università di Napoli, Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell’Informazione, sul progetto MisuraInternetMobile;
- presentazione sulla qualità del servizio mobile a rappresentanti di Indonesian Telecommunication Regulatory Authority (BRTI).

BREVETTI E PUBBLICAZIONI

Autore di n.4 brevetti per invenzione industriale

Principali pubblicazioni:

- Mariano Baldi, “*I servizi di telecomunicazione: scenari evolutivi e di convergenza*”, in IS>NEWS magazine dell’ingegneria salernitana – anno 3 N.2 - aprile-giugno 2009.
- Mariano Baldi - Sergio Del Grosso - Federico Flaviano, “*Qualità del servizio dati in mobilità: alla partenza la prima esperienza regolamentare*” in I Quaderni di Telèma, supplemento al n.288 di MEDIA DUEMILA, Luglio/Agosto/Settembre 2012.
- Mariano Baldi – Gaia Cozzolino, “*La disciplina del servizio universale*”, in DECO – Diritto ed Economia dei Mezzi di Comunicazione – N.2 2014 – numero monografico su “*IL CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE ALLA LUCE DELLE MODIFICHE APPORTATE DAL DECRETO LEGISLATIVO 28 MAGGIO 2012, N. 70*”.
- A.Neri - A.Rufini - M.Baldi - F.Flaviano, “*Evaluation of the impact of mobility on typical KPIs used for the assessment of QoS in mobile networks: an analysis based on drive-test measurements*” at 16th International Telecommunications Network Strategy and Planning Symposium – Funchal, Madeira Island, 17-19 September 2014.

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE, FRANCESE

Buono

Buono

Buono

CAPACITÀ E COMPETENZE

ATTITUDINE A:

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI PROGETTI E PROGRAMMI DI LAVORO.

FUNZIONI DI TEAM LEADER E COORDINAMENTO DI GRUPPI DI LAVORO.

IDENTIFICAZIONE, COLLEZIONAMENTO ED ANALISI DI ESIGENZE ESPRESSE DA SOGGETTI INTERESSATI E

TRADUZIONE IN REQUISITI FUNZIONALI E SOLUZIONI IMPLEMENTATIVE FATTIBILI E SOSTENIBILI.

MEDIAZIONE, NELL’AMBITO DI TAVOLI DI LAVORO, TRA POSIZIONI DIFFERENTI E CONTRAPPOSTE.

FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO.

COMPETENZE INFORMATICHE

UTILIZZO PERSONAL COMPUTER CON SISTEMI INTEGRATI D’UFFICIO

UTILIZZO APPLICATIVI OFFICE

PROGRAMMAZIONE IN LINGUAGGI ORIENTATI ALLA MACCHINA (FIRMWARE)

PATENTE

Patente B