AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

AGCOM

CHI SIAMO

www.agcom.it

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Presidente

Angelo Marcello Cardani

Componenti

Antonio Martusciello

Antonio Nicita

Francesco Posteraro

Antonio Preto

INDICE

Chi siamo 2

Le nostre attività 3

Regolamentazione e concorrenza 4

Tutela dei consumatori 6

Tutela delle libertà individuali 8

Tutela del pluralismo 9

Rapporti istituzionali e attività di ricerca 10

Le nostre risorse 11

Chi siamo

L'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** (*AGCOM*) è un organismo indipendente, istituito dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997, con funzioni di regolamentazione, di vigilanza, di composizione delle controversie e sanzionatorie nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e dell'editoria. Dal 2012 le sue competenze sono state estese anche al mercato dei servizi postali con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011.

L'**AGCOM** è un'autorità di garanzia che ha il compito di:

- assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato
- tutelare gli utenti assicurando *standard* minimi di qualità e servizi universali
- vigilare sul rispetto dei diritti di libertà dei cittadini con un'attenzione particolare per alcune categorie deboli (minori e disabili)

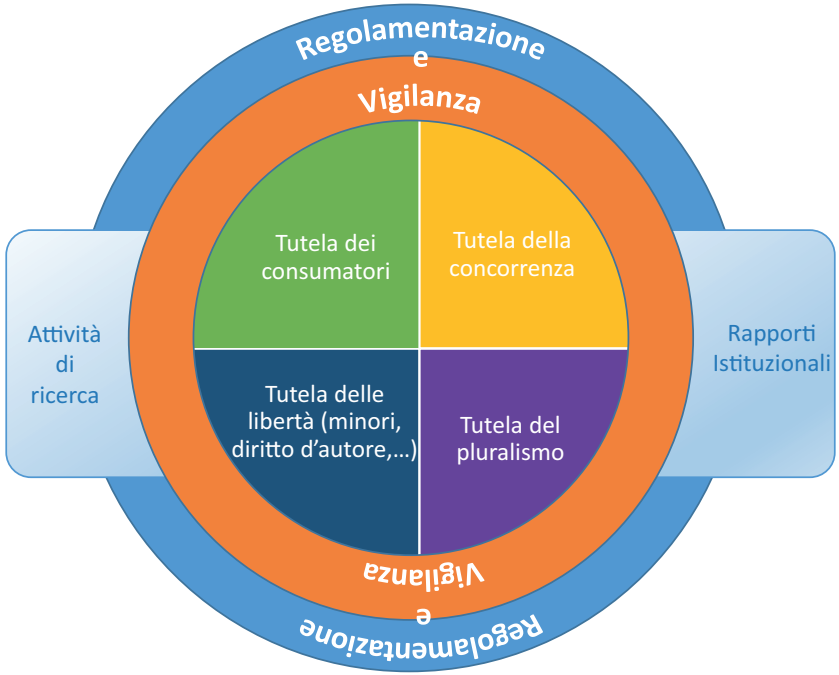
L'**AGCOM** è un'autorità che fornisce risposte ai cambiamenti del sistema delle comunicazioni derivanti dall'evoluzione tecnologica e dalla convergenza delle telecomunicazioni, dell'informatica e della radiotelevisione.

Le nostre attività

La legge ha affidato all'AGCOM compiti numerosi e complessi al fine di favorire i processi di liberalizzazione e lo sviluppo tecnologico dei settori che compongono il sistema delle comunicazioni.

Le attività dell'**Autorità** si sono evolute di pari passo con gli sviluppi dei mercati e con il progresso tecnologico.

Predisponiamo regole che favoriscono la concorrenza tra operatori, promuovono gli investimenti in nuove tecnologie e vigiliamo sul loro rispetto al fine di tutelare le libertà individuali.

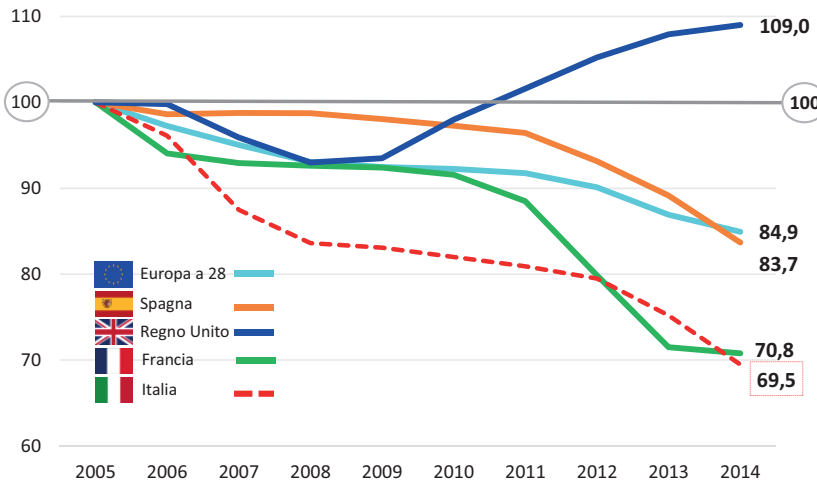


Regolamentazione e concorrenza

L'apertura alla concorrenza dei mercati delle comunicazioni ha reso necessaria l'introduzione di regole allo scopo di:

- agevolare l'ingresso di nuovi operatori
- garantire il corretto gioco della concorrenza
- incentivare gli investimenti nel settore
- promuovere l'innovazione, la qualità e aumentare il benessere sociale

Siamo riusciti a far sì che l'Italia sia il paese in Europa dove si è registrata la maggiore riduzione dei prezzi complessivi nelle telecomunicazioni fisse e mobili



Indice dei prezzi delle telecomunicazoni fisse e mobili - Anno 2005 = 100

Per verificare lo stato della concorrenza esistente effettuiamo analisi di mercato attraverso la raccolta strutturata di dati e informazioni, l'elaborazione di indicatori relativi al grado di concorrenza, l'analisi dello stato della domanda e dell'offerta, anche dal punto di vista geografico, e il confronto con le norme nazionali ed europee. Valutiamo, quindi, l'evoluzione delle condizioni economiche in tutti i settori delle comunicazioni e, se necessario, imponiamo, rimuoviamo o modifichiamo le regole dei mercati.

Inoltre, monitoriamo e disciplniamo il mercato dei **servizi postali** in un'epoca di cambiamenti radicali dovuti principalmente alla digitalizzazione, in cui la domanda di servizi tradizionali è sostituita da nuovi modelli di consumo.

Operiamo in maniera continua per la risoluzione di controversie tra operatori, ricercando soluzioni eque che garantiscano i diritti di tutti gli attori, assieme al corretto funzionamento del mercato. Al fine di rendere trasparente il mercato e incentivare la concorrenza abbiamo stabilito che ciascun operatore adotti e renda pubblica una ***Carta dei Servizi*** che illustri i termini e le modalità di erogazione dei servizi, le condizioni di recesso e di rinnovo, le modalità per ricevere assistenza, per presentare reclami e per ottenere indennizzi in caso di inadempimento da parte degli operatori.

Tutela dei consumatori

Al fine di garantire il rispetto dei diritti dei consumatori e degli operatori, quotidianamente raccogliamo le istanze degli utenti, degli operatori di comunicazione, delle associazioni di consumatori, dei cittadini e delle imprese tramite il nostro sportello telematico, fornendo informazioni, assistenza e supporto per la risoluzione dei problemi segnalati. Per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni operiamo, per legge, attraverso un sistema decentrato, in stretta collaborazione con i Comitati regionali per le comunicazioni (Co.Re.Com.), appositi organismi dislocati su tutto il territorio nazionale.

Sulla base delle denunce degli utenti possiamo chiedere la cessazione di comportamenti dannosi per i consumatori e disporre sanzioni pecuniarie nei confronti degli operatori responsabili.

Abbiamo, inoltre, definito le procedure per cambiare operatore telefonico, sia fisso che mobile, conservando la titolarità del proprio numero telefonico e consentendo all'utente di scegliere una gamma di alternative più ampia e più valida.

Di seguito un utile riferimento che informa gli utenti sui Co.Re.Com. costituiti:

	Presidente	Legge istitutiva	Deleghe I fase (decorrenza)	Deleghe II fase (decorrenza)	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	1° ottobre 2006	1° maggio 2011	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	1° gennaio 2004	1° gennaio 2012	www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865
Bolzano Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinc. 18 marzo 2002, n. 6	1° marzo 2008	1° gennaio 2012	www.consiglio-bz.org/comitatocomunicazioni/
Calabria	Alessandro Manganaro	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	1° luglio 2004	1° gennaio 2010	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Lino Zaccaria	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	1° gennaio 2010	1° ottobre 2009	www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/
Emilia Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	1° marzo 2004	1° ottobre 2009	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	www.corecomfvg.it
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	1° gennaio 2004	1° luglio 2014	www.corecomlazio.it
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html
Lombardia	Federica Zanella	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	1° maggio 2005	1° luglio 2013	www.corecomlombardia.it
Marche	Pietro Colonnella	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	1°settembre 2004	1° gennaio 2012	www.corecom.marche.it
Molise		Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	1°gennaio 2010	1° ottobre 2012	www.corecommolise.it
Piemonte	Bruno Geraci	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	1° luglio 2004	1° ottobre 2009	www.cr.piemonte.it/cms/organismi/corecom.html
Puglia	Felice Blasi	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	1° gennaio 2007		http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	1° luglio 2013		www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Ciro Di Vuolo	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2, e s.m.i.	1° gennaio 2012		http://corecom.ars.sicilia.it/ https://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_PresidenzadellaRegione/PIR_SegreteriaGenerale/PIR_Area1/PIR_UOCoReCom
Toscana	Sandro Vannini	Legge regionale 25 giugno 2002 n. 22	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&nome=CORECOM
Trento Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	1° aprile 2007	1° gennaio 2010	http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/
Umbria	Gabriella Mecucci	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	1° gennaio 2004		www.corecomvda.it
Veneto	Alberto Cartia	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	1° febbraio 2005		http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

Tutela delle libertà individuali

La tutela delle libertà individuali è sancita nella Costituzione italiana, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo dell'ONU e nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Dal 2006 siamo impegnati assiduamente nella **tutela dei minori**: abbiamo introdotto regole che ci consentono di richiamare le emittenti radiotelevisive pubbliche e private e i fornitori di contenuti radiotelevisivi a rispettare nei programmi trasmessi i principi di protezione dell'armonico sviluppo dei minori, evitando il ricorso a contenuti e immagini lesivi della loro particolare sensibilità. Inoltre, in conseguenza del crescente tempo trascorso dai minori su Internet, abbiamo istituito l'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet.

Siamo intervenuti anche nel campo della tutela del **diritto d'autore *online*** con un regolamento volto a sostenere lo sviluppo dell'offerta legale, a promuovere campagne di informazione e di educazione degli utenti e a contrastare la pirateria digitale. Le procedure di *enforcement* contemperano la rapidità e l'efficacia dell'intervento con la tutela dei diritti di tutti i soggetti interessati.

Abbiamo registrato un numero molto significativo di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione di contenuti protetti da diritto d'autore, mentre gli ordini di blocco hanno riguardato esclusivamente siti esteri dediti professionalmente alla pirateria.

Abbiamo approvato le Linee-guida sulla commercializzazione dei **diritti audiovisivi sportivi** ai sensi del Decreto Melandri per la Lega Pro di calcio, per la Lega Nazionale professionisti Serie B e per la Lega nazionale pallacanestro.

Promuoviamo la cultura e l'identità nazionale ed europea esercitando, ad esempio, il nostro ruolo di vigilanza sul **servizio pubblico generale radiotelevisivo** e in materia di programmazione e di **produzione audiovisiva europea indipendente**.

Tutela del pluralismo

Siamo impegnati nella tutela del pluralismo: a tale scopo spetta all'AGCOM valutare le intese e le concentrazioni nel settore delle comunicazioni, nonché adottare le misure volte a rimuovere posizioni lesive della concorrenza e rilasciare l'autorizzazione ai trasferimenti e alle cessioni di proprietà di aziende radiotelevisive, per la diffusione delle trasmissioni via satellite, per i servizi di media audiovisivi lineari su altri mezzi di comunicazione e per i servizi a richiesta.

Il monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive, inoltre, è uno dei compiti dell'Autorità. A noi, ad esempio, è affidata la verifica del rispetto della legge in materia di ***par condicio***, il rispetto del pluralismo politico/istituzionale tramite il controllo dello "spazio" che i soggetti politici e quelli rappresentativi delle diverse articolazioni della società hanno nella programmazione e il tempo dedicato alla trattazione dei diversi temi oggetto di dibattito pubblico.

Per svolgere in maniera adeguata l'attività di vigilanza e controllo, provvediamo all'analisi dei dati raccolti dai centri di rilevazione, alla relativa elaborazione e alla redazione di specifici documenti.

Rapporti Istituzionali e attività di ricerca

Il nostro operato si svolge anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali come i **Comitati regionali**, la **Polizia Postale** e la **Guardia di Finanza** che ci consentono di essere presenti su tutto il territorio e assicurare immediatezza ed efficacia alle nostre azioni. Effettuiamo segnalazioni al Governo e al Parlamento laddove riteniamo necessario indicare opportuni interventi. Presentiamo una relazione annuale al Parlamento sull'opera da noi svolta e siamo sovente auditi su temi di nostra competenza dalle Commissioni parlamentari.

Il mondo delle comunicazioni è aperto alle esperienze europee e internazionali. Per svolgere al meglio il nostro lavoro, abbiamo quindi instaurato un dialogo costante e un confronto continuo con l'**Unione europea** e il resto del mondo per promuovere l'adozione di *standard* comuni per la diffusione delle migliori pratiche regolamentari nel campo delle comunicazioni.

Per tenere sotto controllo tutti i mercati, anche quelli emergenti, svolgiamo indagini conoscitive e studi, anche in collaborazione con università, enti di ricerca e altre istituzioni. È questa un'attività impegnativa e non sempre visibile che, tuttavia, è indispensabile per promuovere l'innovazione e la ricerca nel settore delle comunicazioni e per individuare i futuri scenari e le prossime sfide regolatorie.

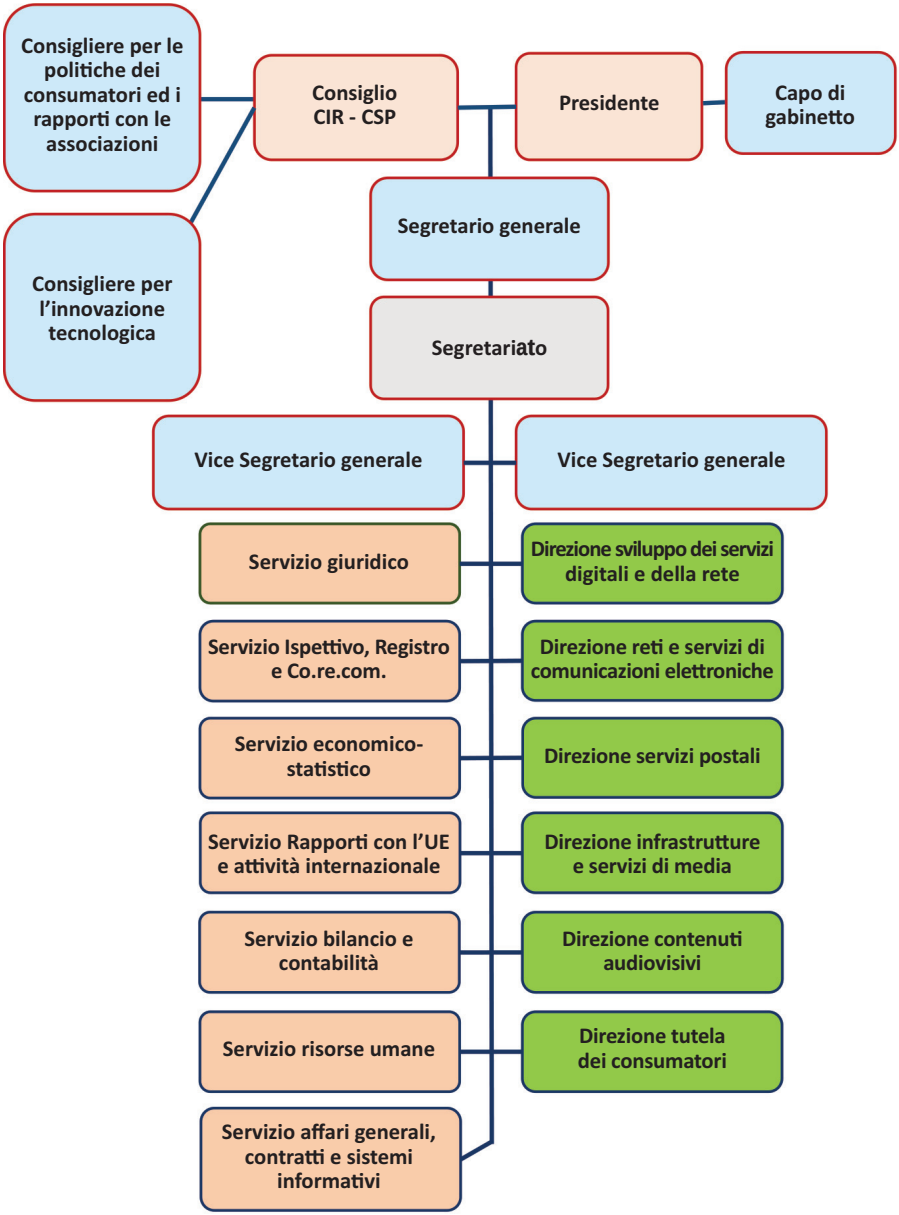
Le nostre risorse

Per fornire tutti i servizi siamo organizzati con una struttura di circa 370 persone, suddivisa in Direzioni e Servizi distinti per competenze e articolata su due sedi: quella di Napoli e quella di Roma.

Una squadra che opera secondo regole di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e norme deontologiche e comportamentali, così come previsto dal Codice etico, che regola il comportamento di tutti coloro che prestano la propria attività in Autorità. Le decisioni sono assunte sia dal Consiglio, formato dal Presidente e da quattro Commissari, sia da ciascuna delle due Commissioni – la Commissione Infrastrutture e Reti e la Commissione Servizi e Prodotti – che si differenziano per specifiche competenze. La responsabilità della struttura amministrativa è affidata al Segretario Generale. I fondi di cui disponiamo per lo svolgimento dei nostri compiti derivano dal contributo che, in base alla legge, riceviamo dagli operatori dei settori rientranti nella nostra sfera di competenza.

Il nostro operato è sempre ispirato ai criteri di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità

Organigramma



Riferimenti utili

Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica			
G. Santella	081 7507729	06 69644277	drs@agcom.it
Direzione infrastrutture e servizi di media			
A. Provenzano		06 69644350	dis@agcom.it
Direzione contenuti audiovisivi			
A.B. Liberatore	081 7507782	06 69644237	dca@agcom.it
Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete			
C. Sebastiani		06 69644389	dsd@agcom.it
Direzione tutela dei consumatori			
M. Staderini	081 7507781	06 69644160	dtc@agcom.it
Direzione servizi postali			
C. Lorenzi		06 69644244	dsp@agcom.it
Servizio giuridico			
R. Guizzi		06 69644296	sgi@agcom.it
Servizio economico-statistico			
M. Delmastro	081 7507785	06 69644219	ses@agcom.it
Servizio Ispettivo, Registro e Co.re.com			
N. Sansalone	081 7507535	06 69644734	sir@agcom.it
Servizio risorse umane			
I. Nasti	081 7507779	06 69644158	sru@agcom.it
Servizio bilancio e contabilità			
G. Gamba	081 7507632	06 69644349	sbc@agcom.it
Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi			
A. Ragozini	081 7507867	06 69644356	sag@agcom.it
Servizio Rapporti con l'Unione Europea e attività internazionale			
A. De Tommaso		06 69644241	sri@agcom.it

Le comunicazioni da inoltrare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni possono essere trasmesse ai seguenti indirizzi:

Sede di Napoli
Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
Tel. 081-7507111
Fax 081-7507616

Sede di Roma
Via Isonzo 21/b, 00198 Roma
Tel. 06-69644111
Fax. 06-69644926

Per il diritto d'autore - numero verde *800186056* dal lunedì al venerdì ore 10:00-13:00

info@agcom.it	Per ricevere informazioni generali sulle attività dell'Autorità
inforoc@agcom.it	Per domande relative all'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)
info_ies@agcom.it	Per informazioni sull'inoltro dell'Informativa Economica di Sistema (IES)
webmaster@agcom.it	Per questioni riguardanti la navigazione sul sito Internet e il reperimento di documenti.

Posta Elettronica Certificata (PEC): agcom@cert.agcom.it.

La casella di posta elettronica certificata va utilizzata da imprese, privati e pubbliche amministrazioni che abbiano necessità di ottenere ricevuta di avvenuta consegna del messaggio e di inoltrare documentazione formale che deve essere registrata dal protocollo generale.

Visita il nostro sito

www.agcom.it

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 **Napoli**
Via Isonzo 21/b - 00198 **Roma**

Finito di stampare
nel mese di settembre 2015
dalla Poligrafica F.lli Ariello - Editori s.a.s.
Napoli

Questo prodotto è stato realizzato nel rispetto delle regole stabilite dal sistema di gestione qualità conforme ai requisiti ISO 9001:2008 valutato da Bureau Veritas Italia S.p.A. e coperto dal certificato numero 209065