

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



Nome **BERTAZZI ANTONELLA**
Indirizzo **Piazza Cavour 5, 20121 Milano c/o ARERA**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- da gennaio 2015 ad oggi
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
Primo Funzionario - Direzione Consumatori e Utenti (DICU) - Unità Monitoraggio Esigenze e Soddisfazione dei Consumatori e Tutela Vulnerabilità
Attività relative alla regolazione in materia di qualità dei servizi e tutela degli utenti in condizioni di disagio economico e fisico. Indagini sulla soddisfazione dei clienti, qualità percepita e le aspettative nei settori regolati. Supporto tecnico-amministrativo nella predisposizione di provvedimenti, attività di monitoraggio, analisi dati e gestione di istruttorie. Redazione di documentazione, report e note a supporto dei processi regolatori e delle attività di comunicazione e divulgazione dell'Autorità.

- da luglio 2012
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI)
Funzionario I - Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (DACU) - Unità Monitoraggio esigenze e soddisfazione dei consumatori e tutela vulnerabili
Attività relative alla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas, e tutela degli utenti vulnerabili (bonus elettrico e gas). Indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative di clienti. Supporto tecnico-amministrativo per la predisposizione di provvedimenti, documenti per presentazioni e incontri tecnici, note e relazioni di monitoraggio della qualità dei servizi di vendita e call center, analisi e istruttorie. Attività di divulgazione e informazione (seminari, convegni, workshop).

- da gennaio 2010
Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)
Funzionario I - Direzione Consumatori e Utenti (DCOU) - Unità qualità dei servizi elettrici
Attività relative alla regolazione e attuazione della qualità dei servizi, qualità commerciale e la continuità del servizio elettrico (predisposizione di provvedimenti, relazioni tecniche, documenti per presentazioni e incontri tecnici, note e relazioni). Indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative di clienti. Attività di divulgazione e informazione (seminari, convegni, workshop).

- da ottobre 2007
Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)
Funzionario II - Direzione Consumatori e qualità del servizio - Unità qualità dei servizi elettrici
Attività relative alla regolazione e attuazione della qualità dei servizi, qualità commerciale e la continuità dei servizi elettrico (predisposizione di provvedimenti, relazioni tecniche, documenti per presentazioni e incontri tecnici, note e relazioni). Indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative di clienti. Attività di divulgazione e formazione (master, seminari, formazione neoassunti Sportello del consumatore).

- da ottobre 2002
Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)
Funzionario III - Direzione Consumatori e qualità del servizio - Unità qualità dei servizi elettrici
Attività relative alla regolazione e attuazione della qualità dei servizi, qualità commerciale e la continuità (predisposizione di provvedimenti, relazioni tecniche, documenti per presentazioni e incontri tecnici, note e relazioni). Indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative di clienti. Attività di divulgazione e formazione.

- 2001
Posizione
PricewaterhouseCooper – PwC
Consulente senior Area Global risk Management Solution
• Principali mansioni e responsabilità
Attività di analisi dei processi, project management, studi di fattibilità, sviluppo e implementazione di progetti.

- 1999
Posizione
Provincia di Milano -Settore Programmazione, controllo, sviluppo qualità e organizzazione
• Principali mansioni e responsabilità
Funzionario Amministrativo (8. q.f.) Ufficio Garanzia della Qualità
Analisi organizzativa, sviluppo di processi, realizzazione e monitoraggio di progetti, qualificazione e introduzione di sistemi qualità, Carte dei Servizi (adozione e monitoraggio periodico degli standard generali e specifici).

Progettazione e realizzazione di indagini di Customer Satisfaction sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Milano.

- 1997
Posizione
• Principali mansioni e responsabilità
Azienda Municipale Servizi Pubblici di Desio (distribuzione e vendita di gas metano, gestione diretta della rete di distribuzione dell'acquedotto, illuminazione e gestione igiene ambientale)
Coordinatrice Amministrativa - (8. q.f.)
Attività di pianificazione, gestione e controllo delle attività amministrative e finanziarie, assicurando il rispetto delle normative vigenti, delle procedure interne e delle scadenze operative. Coordinamento del personale amministrativo, della gestione del budget, della rendicontazione economica- finanziaria, dei rapporti con banche e fornitori, nonché del supporto amministrativo ai responsabili tecnici e operativi, contribuendo all'efficienza dei processi e al corretto funzionamento delle attività aziendali.
- 1994
Posizione
• Principali mansioni e responsabilità
Istituto Nazionale Neurologico **C.Besta IRCCS** Milano
Assistente Amministrativa - Area Organizzazione e Controllo di gestione (6. q.f.)
Area Amministrativa – Ufficio verifica e revisione della qualità aziendale
- 1993 -1994
Contratto di collaborazione coordinata e continuativa – **Eurospertello** presso la Camera di commercio di Milano - Stage presso APRE (Agenzia per la promozione della ricerca europea) c/o FAST (Federazione delle Associazioni scientifiche e tecniche).
Servizi di informazione e consulenza tecnica alle PMI per la ricerca di finanziamenti europei sul Quinto Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo Tecnologico
Diffusione informazioni su programmi europei

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 1993
• Istituto di istruzione
Laurea in **Economia Aziendale**, specializzazione in Finanza Aziendale
Università Commerciale Luigi Bocconi Milano
- 1987
• Istituto di istruzione
Maturità tecnica commerciale – Indirizzo amministrativo
Istituto tecnico commerciale statale Pietro Verri Milano

PRINCIPALI CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

- 2009
Corso di aggiornamento Norma UNI EN ISO 9001:2008 organizzato da UNI e ANGG
- 2007
Residential and E-learning Course on regulation of Energy Utilities – Completion Certificate
Florence School of Regulation – European University Institute – Robert Schuman Center for Advanced Studies (gennaio- settembre 2007)
- 2007
Corso “Gestione delle imprese di pubblica” dal 19 febbraio all’8 marzo 2007 nell’ambito del Master in Economia e Gestione dei servizi di pubblica utilità - MeGEs – VI Edizione - Università Commerciale L. Bocconi di Milano
- 2004
Corso Fondamenti di inferenza statistica (24 ore) - MOX Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano
- 2000
Valutatore dei sistemi qualità (40 ore) - Associazione Italiana per la Qualità (AICQ) Milano
- 1993
Corso specializzazione finanziamenti europei (860 ore) - Eurospertello Camera di commercio di Milano

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

LINGUE

- | | |
|---|--|
| Capacità di lettura/scrittura/espressione orale | Inglese
Livello B2 intermedio avanzato -C1 business |
| Capacità di lettura/scrittura/espressione orale | Francese
Livello B1 intermedio |

CONOSCENZE INFORMATICHE

Pacchetto office avanzato (Excel, Word, PowerPoint, Access). Certificazione web-end user publisher (2001).