

CURRICULUM VITAE EUROPEO



PERSONAL INFORMATION

Nome / Cognome **UMBERTO ZAMPINI**

Cittadinanza **ITALIANA**

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Date **Dicembre 2009 – in corso
presso ACQUIRENTE UNICO spa**

Lavoro o posizione ricoperti **RESPONSABILE RAPPORTI CON ARERA E CON LE ASSOCIAZIONI DI
CATEGORIA**
(febbraio 2023 – in corso)

Principali attività e responsabilità

- gestisco le relazioni con gli stakeholder dell'Azienda, ai vari livelli, con particolare riguardo all'Autorità di settore (ARERA) ed alle Associazioni dei Consumatori, di Impresa e Sindacali. Ciò anche al fine di favorire l'individuazione e la definizione di misure e iniziative in linea con il Piano di Sviluppo dell'azienda;
- fornisco supporto alle Direzioni operative per le attività regolate o che impattano direttamente sui consumatori, stimolando il dialogo tra le stesse Direzioni e contribuendo al perseguimento di una gestione unitaria, di tali attività, da parte dell'azienda;
- tramite la definizione e la partecipazione a tavoli tecnici e di confronto con gli stakeholder, favorisco la conoscenza dei servizi offerti dall'azienda sul territorio e propongo soluzioni atte a migliorare la qualità dei servizi;
- supporto il vertice aziendale e la Direzione legale nella analisi di provvedimenti normativi di maggior impatto per le attività aziendali.

Lavoro o posizione ricoperti **RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'**
(dicembre 2009 – ottobre 2016)

Principali attività e responsabilità

- in supporto alla Direzione Sportello per il Consumatore, ho gestito i rapporti con l'Autorità di settore, gli stakeholder istituzionali e non, gli operatori (distributori e venditori) interessati dalla gestione dei reclami in materia di energia elettrica e gas di secondo livello. Ho gestito personalmente reclami complessi o che riguardavano soggetti sensibili;

- ho contribuito alla definizione e implementazione di strumenti e soluzioni (linee guida, testi standard, istruzioni di lavorazione, ecc.) atti a garantire modalità di lavorazione dei reclami omogenee e coerenti con la regolazione di settore e con le aspettative dei consumatori;

- ho definito, in accordo con l'Autorità di settore, un sistema di verifica della qualità delle lavorazioni dei reclami da parte dell'Unità Reclami e del Call Center, al fine di mantenere la qualità entro standard di servizio predefiniti;

- ho garantito l'aggiornamento continuo delle risorse impegnate della lavorazione dei reclami e delle richieste di informazione tramite periodiche sessioni formative.

Date Ottobre 2003 – Dicembre 2009

presso **UTILITALIA spa “Federazione delle Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas”**

Lavoro o posizione ricoperti

Funzionario tecnico-economico nei settori dell'energia e del gas

Principali attività e responsabilità

- Ho supportato la Direzione competente nell'interpretazione della regolazione di settore e nei rapporti con le aziende associate, tramite la partecipazione a tavoli tecnici di settore e la predisposizione di documenti di lavoro:

- ho gestito, con autonomia per le materie di mia competenza, i rapporti con i soggetti istituzionali di riferimento (ARERA, MISE, AGENZIA ENTRATE, ecc.) perseguendo gli interessi delle aziende associate, anche mediante la partecipazione a tavoli interassociativi;

- ho favorito la conoscenza dei servizi offerti dalle aziende associate tramite la partecipazione a convegni sul territorio; ho contribuito alla formazione continua dei dipendenti delle associate tramite seminari e documenti tecnici.

Principali tematiche/competenze professionali possedute

Spiccate capacità relazionali e di comunicazione sia verso soggetti esterni all'azienda che interni. Ottima predisposizione ad individuare soluzioni e strumenti atti a facilitare il dialogo tra Direzioni/Funzioni aziendali e perseguire una gestione omogenea delle attività strategiche o di carattere trasversale. Particolare sensibilità nella gestione delle problematiche riscontrate dai fruitori dei servizi offerti dall'azienda, siano essi singoli consumatori che soggetti istituzionali. Predisposizione all'analisi di provvedimenti normativi e alla definizione di documenti tecnici o di posizionamento dell'azienda.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Titolo della qualifica rilasciata

Master universitario di II livello in “Management dell'Energia e dell'Ambiente”

gennaio – giugno 2003, presso l'Università degli studi di Roma “La Sapienza”, organizzato dalla Facoltà d'Ingegneria, da ISES Italia (Sezione dell'International Solar Energy Society) ed AIEE (Associazione Italiana Economisti dell'Energia).

Titolo della qualifica rilasciata **Laurea in “Economia e Commercio”**
conseguita l'11 luglio 2002 (iscritto nell'a.a. 1996-1997), presso l'Università degli studi di Roma “La Sapienza”, in Organizzazione e Pianificazione del Territorio. Titolo della tesi: “*Approvvigionamento Idrico: Roma*”; votazione 104/110 - Indirizzo in Economia Politica.

Titolo della qualifica rilasciata **Diploma di “Maturità Classica”**
conseguito nell'a.s. 1993-1994, presso il Liceo Classico “Amedeo di Savoia” in Tivoli; votazione 60/60

CORSI FORMATIVI **“Il Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro” (SGSL)**, secondo i requisiti della Norma BS OHSAS 18001:2007. IPSOA, Ottobre 2017

“D. lgs. 231/2001 - Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti”. IPSOA, Maggio 2015

MADRELINGUA **ITALIANO**

ALTRE LINGUE

INGLESE

Comprensione

scolastica

CAPACITÀ E
COMPETENZE TECNICHE

Conoscenza del pacchetto Microsoft Office

ALTRE CAPACITÀ E
COMPETENZE

Passione per musica, scrittura e viaggi

PRIVACY: I dati personali pubblicati sono riutilizzabili solo alle condizioni previste dalla normativa vigente sul riutilizzo dei dati pubblici (direttiva comunitaria 2003/98/CE e D.Lgs. 36/2006 di recepimento della stessa) in termini compatibili con gli scopi per i quali sono stati raccolti e nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali.