



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome

RENATA TOBALDO

Indirizzo

Telefono

Nazionalità

Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Dal 2008 attualmente in corso

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni

Etra spa con sede legale in L.go Parolini 82/B, 36061 Bassano del Grappa(VI)

Multiutility a totale proprietà pubblica, il cui core business è rappresentato dalla gestione del servizio idrico integrato e dalla gestione del servizio rifiuti.

Responsabile di funzione della Gestione Clienti di Etra spa

organizzazione del servizio negli sportelli aziendali e in sportelli esterni; gestione del personale (in media gruppo di 50 operatori); gestione del servizio di call center; in precedenza ho rivestito il ruolo di direttore dell'esecuzione del contratto nell'appalto per la fornitura di servizio di contact-center, a supporto della unità organizzativa Gestione Clienti, rivestendo attualmente, per il medesimo contratto, il ruolo di R.U.P.; analisi statistiche per quanto di competenza; composizione del budget per quanto di competenza; relazione bilancio di sostenibilità per quanto di competenza; allineamento modulistica aziendale a nuove normative di ARERA; redazione dei regolamenti di fornitura del servizio idrico integrato, di fognatura e depurazione e della carta del servizio; da proporre, per la relativa approvazione, al Consiglio di Bacino di competenza, in allineamento alle nuove normative di ARERA; supporto per la redazione dei regolamenti del servizio rifiuti da proporre ai Comuni per la relativa approvazione; supporto ufficio legale per pratiche di clienti in contenzioso; supporto agli operatori di sportello per pratiche di clienti che presentano riesami, contestazioni e reclami; collaborazione con u.o. SGI per stesura procedura e istruzioni operative di qualità in conformità alla ISO 9001.

• Dal 2006 al 2008

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

Etra spa sede legale in L.go Parolini 82/B, 36061 Bassano del Grappa (VI)

Multiutility a totale proprietà pubblica, il cui core business è rappresentato dalla gestione del servizio idrico integrato e dalla gestione del servizio rifiuti.

Coordinatore sportelli area Padova (Cittadella, Rubano, Vigonza) in affiancamento al Responsabile di funzione della Gestione clienti;

gestione operativa degli sportelli; supporto agli operatori di sportello per pratiche di clienti che presentavano riesami, contestazioni e reclami; attività di supporto all'ufficio legale per pratiche di clienti in contenzioso;

- Principali mansioni e responsabilità e responsabilità

• Da agosto 2001 al 2006

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Seta spa, via Grandi 52, 35010 Vigonza (Pd) -poi confluita in Etra spa

Multiutility a totale proprietà pubblica il cui core business era dato dalla gestione del servizio idrico integrato e dalla gestione del servizio rifiuti.

Esperto specialista amministrativo

Gestione pratiche clienti relative al servizio idrico integrato e al servizio rifiuti; attività di supporto nella redazione del regolamento del servizio rifiuti da proporre ai Comuni; attività di supporto nella redazione dei piani finanziari da presentare ai Comuni; allineamento banche dati al regolamento rifiuti post importazione;

• **Da settembre 2000 a luglio 2001**

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Civitas Vicenza
Società di servizi a favore delle P.A.
Verifica e accertamento I.C.I.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

laurea in Scienze Politiche, indirizzo politico amministrativo, conseguita presso l'Università degli studi di Padova il 21.03.2000;
maturità classica conseguita nel 1993 presso il liceo classico "G.B. Ferrari" Este (Pd);

- Principali materie oggetto di formazione

durante la mia carriera professionale ho seguito frequenti e periodici corsi di formazione al fine di mantenermi aggiornata con le normative di settore, compresi anche i corsi in materia di sicurezza del lavoro.

- Conoscenza lingue straniere
 - Capacità di lettura
 - Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

INTERMEDIO

INTERMEDIO

INTERMEDIO

SPAGNOLO

- Conoscenza lingue straniere
 - Capacità di lettura
 - Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

Elementare

Elementare

Elementare

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI**

OTTIME CAPACITÀ DI LAVORARE IN TEAM ACQUISITA NEL CORSO DELLE ESPERIENZE LAVORATIVE E DI INTERAZIONE CON GLI ALTRI (COLLEGHI/CLIENTI/STAKEHOLDER VARI).

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

VISIONE DEL LAVORO FORTEMENTE ORIENTATA AL RISULTATO FINALE; ORIENTAMENTO DEL PROPRIO COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO IN RELAZIONE ALLA MANSIONE DA RICOPRIRE; AUTONOMIA E SPIRITO D'INIZIATIVA NELLO SVOLGIMENTO DELLE MANSIONI; FLESSIBILITÀ' NEL RECEPIMENTO DELLE INFORMAZIONI.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Buona capacità di utilizzo pc sistemi operativi Microsoft Windows e utilizzo pacchetto office (Word, Excel, Power point), Outlook, navigazione e ricerca di informazioni sul web; conoscenza gestionale utenza Neta H2o;

PATENTE

Patente automobilistica tipo B

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Data: 09/04/2021

Firma _____