FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	PALUMBO TIZIANA

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)	01/10/2004 - Oggi
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	ASTI SERVIZI PUBBLICI S.p.A. – corso Don Minzoni, 86 - Asti
• Tipo di azienda o settore	Societa' Multiutility
• Tipo di impiego	Responsabile del Servizio – Ufficio Rapporti con l'Utenza (dal 01/09/2026); precedentemente Impiegata amministrativa
• Principali mansioni e responsabilità	Gestione e organizzazione delle attività dell'Ufficio Rapporti con l'Utenza; organizzazione e supervisione delle attività di sportello e del personale assegnato; pianificazione e distribuzione delle attività operative; monitoraggio dei flussi di lavoro e gestione delle criticità; gestione dei rapporti con l'utenza e presidio delle attività di front office e back office, con particolare attenzione alla qualità del servizio, al rispetto delle procedure e al miglioramento dell'efficienza operativa.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date (da – a)	Luglio 1999
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto Tecnico Commerciale "G. MARELLO" di Asti
• Qualifica conseguita	Diploma di ragioneria
• Date (da – a)	Giugno 2006
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Istituto Tecnico Professionale di Fiorenzuola d'Arda – c/o sede Provincia di Asti
• Qualifica conseguita	Attestato – diploma consulente tecnico ambientale
• Date (da – a)	Marzo 2019
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Università degli Studi di Torino
• Qualifica conseguita	Laurea in Economia Aziendale

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA	ITALIANO
ALTRE LINGUA	
	INGLESE
• Capacità di lettura	Livello elementare
• Capacità di scrittura	Livello elementare
• Capacità di espressione orale	Livello elementare
	FRANCESE
• Capacità di lettura	Livello intermedio
• Capacità di scrittura	Livello intermedio
• Capacità di espressione orale	Livello intermedio

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Ottime capacità comunicative e relazionali, maturate attraverso una consolidata esperienza nella gestione dei rapporti con l'utenza. Spiccata attitudine al lavoro di squadra, all'ascolto e alla gestione di interlocutori con esigenze diverse, con particolare attenzione alla qualità del servizio e alla risoluzione delle problematiche.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Solide competenze organizzative e gestionali, con capacità di pianificazione, coordinamento e monitoraggio delle attività. Autonomia operativa, problem solving, gestione delle priorità e delle scadenze, capacità di mediazione e gestione delle criticità, attenzione ai dettagli e orientamento al miglioramento continuo dei processi lavorativi

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

- **Applicativi informatici:** ottima padronanza del pacchetto Microsoft Office.
- **Sistemi gestionali:** conoscenza di base di SAP, modulo FI, e buona conoscenza di SAP, modulo MM; ottima conoscenza dei sistemi NET@H2O e NET@2A (Engineering).
- **Gestione dei processi e dei flussi operativi:** consolidata esperienza nell'utilizzo delle funzionalità CRM, nella gestione delle attività di front office e back office e delle relative pratiche amministrative.
- **Analisi e reportistica:** elaborazione di report informativi e analisi dei dati a supporto delle attività del servizio.
- **Qualità ed efficienza dei processi:** analisi e predisposizione di interventi finalizzati al miglioramento e all'aggiornamento della banca dati.
- **Gestione dei processi di fatturazione:** esperienza nella gestione delle problematiche relative alla stampa delle bollette, nei rapporti operativi con il fornitore del servizio di stampa e nell'applicazione degli adeguamenti normativi.
- **Competenze normative e regolatorie:** ottima conoscenza della normativa di settore, con particolare riferimento alle disposizioni regolatorie e alle deliberazioni di ARERA nell'ambito del Servizio Idrico Integrato.

PATENTE O PATENTI

Patente guida di cat. B