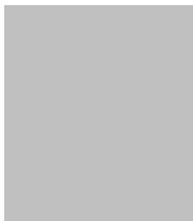


INFORMAZIONI
PERSONALI

Katia Gallo

Via xxx – 10128 Torino

 xxx xxx

Sesso F | Data di nascita 05/01/1975 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Dal 31 maggio 2023

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
DIRIGENTE UFFICIO CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI

Dall'8 settembre 2022

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
DIRIGENTE *ad interim* UFFICIO CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI
UTENTIDal 2 novembre 2016
al 31 maggio 2023AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
DIRIGENTE RESPONSABILE UFFICIO DIRITTI DEGLI UTENTI

Principali attività:

Valutazione reclami e segnalazioni degli utenti.

Definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto.

Partecipazione a iniziative di matrice europea in tema di diritti dei passeggeri, in particolare, in qualità di esperto, al Working Party on land transport del Consiglio UE relativamente alla Proposta di rifusione del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Disciplina ADR nel settore dei trasporti.

Dal 1 gennaio 2012

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO
Funzionario della Direzione consumatori conciliazione e arbitrati
RESPONSABILE UNITÀ SPORTELLO PER IL CONSUMATORE E
VALUTAZIONE RECLAMI

Start-up e successivi sviluppi Sportello per il consumatore di energia per la trattazione efficace dei reclami e l'informazione ai clienti del servizio elettrico e gas nell'ambito delle relative liberalizzazioni.

Regolazione della qualità commerciale e sistema di tutele dei clienti finali.

Membro del Gruppo di Lavoro istituito da AEEG per la prima ricognizione in tema di Servizi Idrici, a seguito dell'attribuzione alla medesima AEEG dei compiti di regolazione e controllo nel nuovo settore (ai sensi del d.l. 201/11 convertito nella legge 214/11).

Valutazione reclami del settore idrico.

Dal dicembre 2014 a ottobre 2016, membro del Gruppo di Lavoro di cui al

Protocollo integrativo in tema di pratiche commerciali scorrette siglato con l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato.

Dal 4 novembre 2002

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO
Funzionario della Direzione consumatori e qualità del servizio

Regolazione dei settori elettrico e gas in materia di tutela ed empowerment del consumatore, di condizioni contrattuali e di trasparenza e di qualità del servizio, in particolare nelle prime fasi di liberalizzazione dei due settori.
Valutazione reclami e segnalazioni clienti dei settori elettrico e gas, attività ispettiva sul rispetto della regolazione.
Partecipazione alla Commissione della Camera di Commercio di Milano in tema di clausole vessatorie nei contratti di somministrazione di energia elettrica e gas.
Partecipazione come rappresentante AEEG a Gruppi di lavoro europei presso il CEER (Council of European Energy Regulators): Customer Working Group e Customer Empowerment Task
Force, collaborazione alla redazione di vari papers, anche in qualità di drafter principale (Benchmarking Report on the roles and responsibilities of the NRAs in customer empowerment and protection).
Co-relatrice al 4th Citizens' Energy Forum di Londra.
Partecipazione a due Working Group presso la DG SANCO, in tema di billing transparency e di customer complaints.

Da settembre 1998

GRUPPO ENEL

Società settore energetico.

Dipendente a tempo indeterminato

Settore commerciale: monitoraggio qualità, contrattualistica e gestione clientela business.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Ottobre 2000

Università degli studi di Torino – Facoltà di Giurisprudenza
Laurea in Giurisprudenza vecchio ordinamento
Voto: 110/110 e lode
Tesi in diritto processuale amministrativo, titolo:
La competenza funzionale del Giudice Amministrativo in materia di servizi pubblici

CORSI BREVI

2010: Programma LEADERSHIP presso SDA Bocconi.

2004: 3rd Training Course for Energy Regulators presso la Florence School of Regulation.

2017: Formazione per tutori volontari di minori stranieri organizzata dal Garante per l'infanzia della Regione Piemonte in collaborazione con l'Università di Torino.

2020 - Corso breve SNA, dal titolo "Il linguaggio della Pubblica Amministrazione"

COMPETENZE PERSONALI

Madrelingua Italiano

Altre lingue

Inglese

- Capacità di lettura ECCELLENTE
- Capacità di scrittura BUONO
- Capacità di espressione orale BUONO

Francese

Capacità di lettura ECCELLENTE

Capacità di scrittura ELEMENTARE

Capacità di espressione orale BUONO

Competenze comunicative e relazionali

Buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di Responsabile di unità organizzative e di partecipazione, in qualità di relatore, a convegni e seminari.

Ottime competenze relazionali sviluppate nel corso dell'attività lavorativa, anche tramite la realizzazione di progetti in collaborazione con soggetti terzi fornitori di servizi.

Competenze organizzative e gestionali

Capacità organizzative sviluppate nel corso dell'attività lavorativa anche in qualità di coordinatore di gruppi di lavoro, responsabile di unità organizzative, realizzazione di progetti e nel corso di attività di volontariato (realizzazione eventi per il *fundraising* o di sensibilizzazione su tematiche specifiche legate all'Africa, America Latina, Medio Oriente).

Competenze informatiche

Pacchetto Office

- Utente avanzato di Word, Excel, Power Point.

Altre competenze

Partecipazione, in qualità di relatore, a convegni e seminari in tema di tutela del consumatore.

Redazione di contenuti per pagine di siti web e pubblicazioni divulgative, in particolare in tema di energia e trasporti.

Membro di commissione esaminatrice per selezione pubblica di un dirigente a tempo determinato presso l'Autorità di regolazione dei trasporti.

Patente di guida Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Membro da oltre 12 anni del Direttivo di una Onlus che si occupa di progetti a

carattere sociale in Italia e in Paesi in via di sviluppo.
Svolgimento della funzione di tutore legale di minori stranieri non accompagnati dal mese di agosto 2017.

Torino, 23 giugno 2023