

CURRICULUM PROFESSIONALE¹

Cognome e Nome: Castelli Elisabetta
Profilo professionale Funzionario supporto Organi e organismi Consiliari esperto e di ruolo: Funzionario tutela e garanzia
Matricola: 15970

TITOLI E/O REQUISITI CULTURALI²

Diploma di Studio più elevato posseduto	Laurea in Giurisprudenza conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze in data 24 ottobre 1988
Abilitazione professionale	Abilitazione all'esercizio professione forense. (La prova orale degli esami di Avvocato indetti con D.M. 10 settembre 2002 è stata superata con esito positivo, davanti alla Corte di Appello di Firenze in data 26 febbraio 2004)
Altro titolo (se attinente)	

ESPERIENZA professionale degli ultimi 5 anni nella cat.D³

Periodo	Dal 01/01/2018 e attuale
Ente ⁴	Consiglio Regione Toscana Settore "Biblioteca e documentazione, Archivio e protocollo. Assistenza generale al CORECOM", poi Settore "Cerimoniale, eventi contributi biblioteca e documentazione assistenza generale al Corecom Tipografia". E dal 1/10/2022 - Settore "Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza

¹ Le dichiarazioni rese nel curriculum devono essere effettuate in modo tale da consentirne la puntuale verifica presso la Regione ed altri enti o soggetti detentori delle informazioni oggetto delle dichiarazioni.

² Sono i titoli e/o requisiti culturali richiesti per la partecipazione o quelli ulteriori che si ritengono attinenti alla posizione.

³ Compilare un box per ogni periodo di lavoro e funzione. Riportare solo le esperienze lavorative degli ultimi **5 anni, che hanno attinenza con la PQ** per cui si presenta domanda, facendo riferimento alla Sez. II "Elementi oggetto di valutazione" lett. C) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO, descrivendo l'attività nei suoi punti essenziali e specificandone le relative competenze tecniche e organizzative/comportamentali agite.

⁴ Nel caso di esperienze lavorative in Regione Toscana specificare la struttura dirigenziale di riferimento.

	generale al Corecom”.
Ruolo ricoperto (PO, dirigente, posizione apicale)	Responsabile di Posizione Organizzativa “Attività in materia di definizione delle controversie fra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche presso il Corecom”
Descrizione delle attività svolte	Adempimenti inerenti la risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni in attuazione delle funzioni delegate dall’Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni). Svolgimento delle udienze di definizione delle controversie, redazione dei relativi verbali, stesura bozze di relazioni istruttorie e degli schemi dei provvedimenti decisori di competenza. Esperienza in ambito giuridico-amministrativo, in materia di mediazione e nella redazione di provvedimenti di definizione delle controversie. Studio ed esame della legislazione in materia di comunicazioni elettroniche, codice del consumo, garante dei dati personali, tutela consumatori ed utenti, norme civilistiche in materia di contratti e principi generali di responsabilità contrattuale ed extra-contrattuale, contratti a distanza.
Competenze tecniche ⁵	Competenze in ambito giuridico-amministrativo. Conoscenza dell’ordinamento europeo, nazionale e regionale di riferimento della normativa in materia di comunicazioni elettroniche, principi e tecniche di interpretazione delle norme. Capacità di individuazione della problematica giuridica connessa alla controversia sia in fase di udienza di discussione, che nella stesura del provvedimento decisorio (bozza di relazione istruttoria), gestione aula d’udienza alla presenza, in reciproco confronto, di rappresentanti dei gestori di telefonia, delle associazioni dei consumatori e/o degli utenti o avvocati loro rappresentanti, attività di mediazione finalizzata alla soluzione della controversia in via bonaria onde evitare il ricorso alle competenti autorità giudiziali.
Competenze organizzative/comportamentali esercitate ⁶	Competenze organizzative inerenti: attività di relazione con l’interno e con l’esterno (utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione) e gestione di processi e procedimenti. Nello specifico: capacità organizzative e di relazione sia con i colleghi, che con utenti e operatori dei servizi di telecomunicazioni per la gestione dei procedimenti di competenza.

⁵ Le competenze tecniche sono quelle riferite alla Sez. II Elementi oggetto di valutazione” lett. A) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO

⁶ Le competenze organizzative/comportamentali sono quelle riferite alla Sez. II “Elementi oggetto di valutazione” lett. B) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO

	<p>Capacità di perseguire, nell'ambito delle disposizioni ricevute, obiettivi autonomi, proponendo soluzioni efficaci in coerenza con i risultati da raggiungere.</p> <p>Capacità di organizzare l'attività e tempestività nello svolgimento dei compiti assegnati.</p> <p>Approfondite conoscenze di carattere giuridico - amministrativo della normativa di settore e contrattuale.</p> <p>Coesistenza di una pluralità di competenze tecniche specialistiche relative a funzioni ed attività eterogenee, nonché capacità di gestire rapporti interpersonali in situazioni che possono presentare conflittualità.</p>
--	---

Periodo:	Dal 01/01/2016 al 31/12/2017
Ente ⁷	Consiglio Regione Toscana - Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all'Autorità per la partecipazione"
Ruolo ricoperto (PO, dirigente, posizione apicale)	Funzionario amministrativo
Descrizione delle attività svolte	<p>Assistenza al Corecom per le attività connesse all'espletamento delle funzioni proprie ed alla gestione delle iniziative previste nel programma annuale del Comitato.</p> <p>Assistenza alle sedute del Comitato e predisposizione del verbale e degli adempimenti connessi.</p> <p>Capacità relazionali con il livello politico istituzionale e con le Amministrazioni Locali in occasione degli eventi programmati dal Comitato.</p> <p>Assistenza al dirigente per le funzioni di competenza con istruttoria degli atti, attività di studio, ricerca, consulenza giuridica e aggiornamento in materia giuridico legislativa.</p> <p>Esperienza in ambito giuridico-amministrativo, in materia di mediazione e nella redazione di provvedimenti di definizione delle controversie.</p> <p>Adempimenti inerenti la risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni in attuazione delle funzioni delegate dall'Agcom.</p> <p>Svolgimento delle udienze di conciliazione delle controversie e redazione dei relativi verbali.</p>
Competenze tecniche ⁸	Conoscenza dell'ordinamento europeo, nazionale e

⁷

Nel caso di esperienze lavorative in Regione Toscana specificare la struttura dirigenziale di riferimento.

	regionale di riferimento della normativa in materia di comunicazioni elettroniche, principi e tecniche di interpretazione delle norme. Competenze in ambito giuridico-amministrativo.
Competenze organizzative/comportamentali esercitate ⁹	Capacità organizzative inerenti la gestione delle sedute del Comitato e delle attività connesse. Competenze organizzative inerenti: attività di relazione con l'interno e con l'esterno (utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione) e gestione di processi e procedimenti. Nello specifico: capacità organizzative e di relazione sia con i colleghi che con gli utenti per la gestione dei procedimenti di competenza che con i componenti il Comitato. Approfondite conoscenze di carattere giuridico - amministrativo relative a molteplici materie ed ambiti di riferimento.

ALTRE INFORMAZIONI ¹⁰	Partecipazione ai periodici corsi di formazione tenuti da Agcom in materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica. Partecipazione seminario nazionale biennale sulle controversie tra utenti e gestori di comunicazione elettronica. Partecipazione tavoli tecnici dirigenti dei Corecom. Attestazione dell'organismo (n. 1025) e ente di formazione (n. 415) accreditato presso il Ministero della Giustizia al corso in tema di risoluzione di controversie in ambito di servizi di comunicazione elettronica delegate da AGCOM con esito positivo della prova finale.
---	--

Firenze, 20 ottobre 2022

⁸ Le competenze tecniche sono quelle riferite alla Sez. II Elementi oggetto di valutazione" lett. A) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO

⁹ Le competenze organizzative/comportamentali sono quelle riferite alla Sez. II "Elementi oggetto di valutazione" lett. B) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO

¹⁰ Indicare qualsiasi altra informazione curriculare, solo se pertinente con l'incarico da attribuire.