

INFORMAZIONI PERSONALI

Ortensia Clerici

Sesso Femmina | **Data di nascita** 08/03/1975 | **Nazionalità** Italiana**ESPERIENZA PROFESSIONALE**

- Dal 1° gennaio 2006 ad oggi **Assunta a tempo indeterminato con il profilo di Istruttore Direttivo Responsabile del servizio comunicazione e tutela del consumatore dell'A.ato6 – Cat. D2, incaricato di posizione organizzativa**
Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Alessandrino"
Responsabile del servizio comunicazione e tutela del consumatore dell'A.ato6
- Dal Settembre 2002 al Dicembre 2005 **Incarico di collaborazione professionale**
Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Alessandrino"
Principali competenze:
✓ attività connesse all'organizzazione dello Sportello Utenti del servizio idrico presso l'Autorità d'Ambito: gestione dei rapporti col pubblico, coordinamento dei Gestori e della Associazioni di categoria
✓ esperienza di tipo amministrativo
✓ gestione delle problematiche relative all'organizzazione del servizio idrico integrato e del Gestore-Unico, con particolare riferimento agli aspetti economico - finanziari
- Dall'Aprile 2002 al Settembre 2002 **Incarico di collaborazione professionale**
Studio di progettazione e consulenza ambientale - Ecostudio - di Casale Monferrato
- Dall'Agosto 2000 al Dicembre 2001 **Incarico di collaborazione professionale**
Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Alessandrino"
Principali competenze:
✓ predisposizione di una Carta dei Servizi
✓ svolgimento di un'indagine sulla percezione del grado di soddisfazione degli utenti circa il servizio idrico (customer satisfaction)
✓ esperienza di tipo amministrativo
✓ gestione dei rapporti con l'utenza del servizio idrico
✓ predisposizione del Piano Stralcio - Programma di interventi urgenti per l'adempimento degli obblighi comunitari in materia di fognatura, collettamento e depurazione ex art. 141 comma 4 , L. 22 dicembre 2000 n.388
✓ collaborazione all'indagine e studio finalizzato alla predisposizione di programmi di intervento e dei relativi piani finanziari per l'ammodernamento degli impianti e delle reti dei servizi idrici di acquedotto, fognatura e depurazione. Ipotesi evolutive per la gestione e l'organizzazione del servizio, piani economici finanziari e dinamiche tariffarie - Regione Piemonte ATO 6 Alessandrino
✓ predisposizione del Piano d'Ambito, ex lege 36/94 - Programma di infrastrutturazione, piano finanziario, modello organizzativo e individuazione delle forme di gestione per l'erogazione del SII nell'ATO/6
✓ gestione delle problematiche relative all'approvazione del Piano d'Ambito, con particolare riferimento agli aspetti economico - finanziari
- Dal Gennaio 2000 al Luglio 2000 **Stage di ricerca sul tema "Regolazione e tariffazione dei servizi idrici; analisi introduttiva e caso di studio relativo all'ATO n. 6 - Alessandrino"**
Società HYDRIDATA S.p.A., Torino
Approfondimento di temi quali:
✓ aspetti di carattere generale correlati all'applicazione operativa della L.36/94 e L.R. 13/97
✓ aspetti concernenti gli assetti istituzionali ed organizzativi del Servizio Idrico Integrato
✓ stima/modulazione tariffaria

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Data di laurea: 14 Giugno 2000 **Laurea in SCIENZE POLITICHE - Indirizzo economico**
Facoltà di Scienze Politiche "A. Avogadro" - Alessandria
Votazione di laurea: 99/110
Tesi di laurea: "Regolazione e tariffazione dei servizi idrici: analisi introduttiva con caso di studio" sull'ATO/6

Luglio 1994 Diploma di Liceo Scientifico
Liceo Scientifico "S. Lorenzo" - Novara
Votazione: 48/60

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	ITALIANO				
Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1
	✓ Corso a Londra di conoscenza della lingua Inglese, presso la "Frances King School of English" - London England, riconosciuta dal British Council. Attestato: livello "upper-intermediate" ✓ Corso a Londra di conoscenza della lingua Inglese, presso il Pitman Examination Institute - London England. Attestato: livello "intermediate"				
Francese	A2	A2	A2	A2	A2

Competenze informatiche

- ✓ Corso di Photoshop CS3, presso uni3 Alessandria, ottobre/novembre 2008
- ✓ Conseguimento ECDL, patente Europea del Computer, presso ITIS "A. Volta" - TEST CENTER ECDL – Alessandria
- ✓ Anno 1999, Corso di Elementi di informatica, 70 ore, presso l'Associazione CNOS FAP organizzato dalla Regione Piemonte

Conoscenza dei sistemi operativi MS-DOS, Windows 3.1

Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows '95, Windows '98 e dei pacchetti applicativi: Microsoft Word, Microsoft Access, Microsoft Excel, Microsoft Power-point.

Ottima conoscenza della gestione dei servizi informativi di rete. Buona conoscenza di Photoshop

Altri skills

- ✓ Frequenza Short Corse: Tutela e Gestione della Risorsa Idropotabile - Università degli Studi di Siena - Facoltà di Medicina e Chirurgia - Centro di Ricerca sull'acqua (C.R.A.), 5 - 9 Aprile 2004
- ✓ Frequenza corso biennale di formazione alla cultura d'impresa, organizzato con lo scopo di fornire competenze metodologiche idonee al "team working", presso l'Associazione "cultura e Sviluppo" di Alessandria, 1997-1999

ULTERIORI INFORMAZIONI

Pubblicazioni

- ✓ 2013, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6
- ✓ 2011, Collaborazione alla pubblicazione: STORIA DI UN ACQUEDOTTO, STORIA DI UNA COMUNITA'
- ✓ 2008 Collaborazione alla pubblicazione: 'ACQUA POTABILE, ACQUA DI QUALITA' L'impegno e la professionalità di Gestione Acqua per erogare acqua potabile di qualità
- ✓ 2008, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6
- ✓ 2007, Pubblicazione: A.at06Book Rapporto sull'attività dall'A.at06 'Alessandrino' dalla sua costituzione ad oggi
- ✓ Anno scolastico 2006/2007, Collaborazione alla pubblicazione: PROGETTO SCUOLA: 'HAI UN'IDEA?'
- ✓ 2006, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6
- ✓ Anno scolastico 2005/2006, Collaborazione alla pubblicazione: FIABA DIDATTICA 'STORIA INFINITA DI BLU BLU
- ✓ 2004, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6
- ✓ 2003, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6
- ✓ 2000, Pubblicazione: Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6

- Organizzazione convegni**
- ✓ 12 Giugno 2008, Convegno 'Acquedotto Predosa — Acqui Terme L'interconnessione delle reti per la soluzione delle criticità nell'approvvigionamento idropotabile dell'ATO6', Sala del Consiglio Acqui Terme
 - ✓ 16 Novembre 2007, Seminario 'Tutela delle acque: istruzioni per l'uso', presso Sala del Consiglio della Provincia di Alessandria
 - ✓ 22 Marzo 2006, Convegno 'Acqua per tutti': il futuro della risorsa idrica in Piemonte', presso la Provincia di Alessandria
 - ✓ 27 Maggio 2005, Convegno 'Riorganizzazione del Servizio Idrico Integrato e Qualità' Monitoraggio e controllo della gestione, il Contratto di servizio. La percezione della qualità da parte degli Utenti, presso la Provincia di Alessandria
- Organizzazione Stand, Eventi Fieristici e Manifestazioni**
- ✓ 6 Giugno 2009, CONCERTO PER L'ACQUA, Monastero Bormida
 - ✓ 23 Maggio 2009, FESTA DELL'ACQUA, DELL'AMBIENTE E DELLA SOLIDARIETA', Novi Ligure
 - ✓ 1° novembre 2009, FIERA DAR CARSENT, Castelnuovo Scrivia
 - ✓ 17-19 Ottobre 2008, 'Terza settimana regionale della sostenibilità e del recupero dei materiali e delle fonti energetiche rinnovabili, Alessandria
 - ✓ 20-23 Settembre 2007, 'Seconda settimana regionale della sostenibilità e del recupero dei materiali e delle fonti energetiche rinnovabili – ECOLAVORI', Alessandria
 - ✓ 12-14 Luglio 2007, FESTA 'CITTADINI' - FUNZIONE PUBBLICA NAZIONALE CGIL - Alessandria
 - ✓ 5-11 Giugno 2006, 'Prima settimana regionale della sostenibilità e del recupero di materia – ECOLAVORI', Alessandria
- Partecipazione a Seminari e convegni**
- ✓ 25 gennaio 2012, workshop 'idee e risorse per comunicare il risparmio dell'acqua', Torino
 - ✓ 2009, Corso di formazione 'Il Decreto Attuativo della Legge Brunetta'
 - ✓ 5 Giugno 2007 Partecipazione al Forum Nazionale "Educazione all'ambiente e alla sostenibilità", Sessione plenaria "Ambiente, educazione e comunicazione per la cultura della sostenibilità", Tavola Rotonda "Educazione e comunicazione: ruoli, modelli e responsabilità", Torino Lingotto
 - ✓ Ottobre 2006 Seminario formativo 'Comunicare e negoziare con l'interlocutore' di due giorni tenuto da Infor, Alessandria
 - ✓ 9 marzo 2006, Corso di Formazione: "Come organizzare: un evento, una manifestazione, una festa", Scuola di Formazione per gli Enti Locali (FORMEL), Milano
- Patente di guida** PATENTE B

Autorizzo il trattamento e la comunicazione dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03.

In fede
Ortensia Clerici