

# CURRICULUM PROFESSIONALE<sup>1</sup>

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

## TITOLI E/O REQUISITI CULTURALI<sup>2</sup>

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)	Iscritta nell'elenco di AGCOM dei Conciliatori per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb

## ESPERIENZA professionale degli ultimi 5 anni nell'area Funzionari e PO/EQ<sup>3</sup>

Periodo (da - a)	Dal 01/01/2018 ad oggi (con scadenza prevista il 31/10/2024)
Ente <sup>4</sup>	Regione Toscana DG Consiglio regionale Settore "Biblioteca e documentazione, Archivio e protocollo. Assistenza generale al CORECOM". Poi Settore "Cerimoniale, eventi contributi biblioteca e documentazione assistenza generale al Corecom Tipografia". Quindi Settore "Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza

<sup>1</sup> 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.

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

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

<sup>4</sup> Nel caso di esperienze lavorative in Regione Toscana specificare la struttura dirigenziale di riferimento.

	generale al Corecom". Attualmente Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione".
Ruolo ricoperto (PO/EQ, 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 alla 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 decisorii 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 <sup>5</sup>	Competenze in ambito giuridico di diritto sostanziale e processuale (di diritto civile e di diritto 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. Competenza in ordine alla mediazione e gestione dei conflitti. Competenze tecniche di analisi e gestione documenti di parte e competenze specifiche per la predisposizione e la formazione di provvedimenti decisorii (determine/delibere) e pareri nelle materie di riferimento.

<sup>5</sup> Le competenze tecniche sono quelle riferite alla Sez. II Elementi oggetto di valutazione" lett. A) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE EQ

<p>Competenze organizzative/comportamentali esercitate <sup>6</sup></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <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>
---	---

<p><b>ALTRE INFORMAZIONI</b> <sup>7</sup></p>	
---	--

Data, 10 ottobre 2024

<sup>6</sup> Le competenze organizzative/comportamentali sono quelle riferite alla Sez. II "Elementi oggetto di valutazione" lett. B) della SCHEDA INDIVIDUAZIONE EQ

<sup>7</sup> Indicare qualsiasi altra informazione curriculare, solo se pertinente con l'incarico da attribuire.