

# FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome Elena Agliana  
Data di nascita  
Telefono  
Telefono cellulare  
Indirizzo posta elettronica  
Indirizzo Pec  
Incarico attuale Funzionario Area Regolazione presso Autorità Idrica Toscana

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) 2016-2020
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università di Bologna
- Qualifica conseguita Laurea Magistrale in Economia e Politica economica
- Date (da – a) 2013-2016
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli studi di Firenze
- Qualifica conseguita Laurea Triennale in Scienze Politiche indirizzo Relazioni Internazionali
- Date (da – a) 2008-2013
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione I.T.I.S T. Buzzi di Prato
- Qualifica conseguita Diploma di perito industriale con specializzazione in articolazione Tessile e abbigliamento moda

## ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) **2021 – AD OGGI**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Autorità Idrica Toscana
- Tipo di azienda o settore Pubblica amministrazione
- Tipo di impiego Funzionario Area Regolazione
- Principali mansioni e responsabilità **Servizio Tutela del Consumatore:** gestione dei rapporti con l'utenza, sia essa singola che organizzata, con le commissioni conciliative e le associazioni rappresentative dei consumatori. Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni degli utenti. Procedure di conciliazione e Carte dei servizi dei gestori. Risposte a richieste di informazioni e reclami su aspetti di qualità contrattuale, anche in collegamento con gli altri Servizi. Analisi delle deliberazioni ARERA su aspetti di qualità contrattuale. Verifiche dei dati di qualità contrattuale. Predisposizione delle indagini statistiche sulla soddisfazione dell'utenza.  
**Servizio Tariffe e Rapporti ARERA:** pianificazione tariffaria futura e controllo e validazione delle grandezze sottese al calcolo tariffario (costi di gestione e investimento), tenendo conto dei diversi provvedimenti emessi dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Determinazione delle revisioni tariffarie secondo le disposizioni previste dalla Convenzione di affidamento.

#### MADRELINGUA

Italiana

#### ALTRE LINGUE

#### Inglese

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONO

BUONO

BUONO

#### CAPACITÀ E COMPETENZE

##### TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche,  
macchinari, ecc.*

**Competenze tecniche informatiche:** Microsoft Office, Google Drive, fogli di calcolo, e-mail.

**Competenze tecniche relative a fogli elettronici:** Excel, tabelle pivot.

**Software statistici:** Stata.

#### ALTRO (PARTECIPAZIONE A

CONVEGNI, SEMINARI,

PUBBLICAZIONI,

COLLABORAZIONI A RIVISTE, ECC.

ED OGNI ALTRA INFORMAZIONE

CHE IL COMPILANTE RITIENE

DI DOVER PUBBLICARE)

Eventi formativi cui ho partecipato:

- Settembre 2023 – Ottobre 2023 (5 giornate residenziali)

L'approccio manageriale per la gestione del servizio idrico e del ciclo dei rifiuti.

A cura della SDA BOCCONI School of management presso "Campus Bocconi"

**Obiettivi del corso:** gestire i processi di cambiamento con un approccio economico-programmazione e controllo in logica manageriale; analizzare il processo contabile, sia in economico-patrimoniale; valutare la sostenibilità dei progetti e degli investimenti.

**Principali argomenti:** Il quadro regolatorio del servizio idrico integrato e del servizio di gestione economico-patrimoniale nella logica della sostenibilità; l'oggetto della rilevazione: valori fini produzione economica e la logica della formazione mezzi patrimoniali: fonti e impieghi; S unbundling contabile: principi generali e modalità applicative nel servizio idrico integrato. La regolatoria e dei gestori dei servizi: principi e strumenti. Indicatori gestionali, indicatori di liqu redditività. Le informazioni sulla situazione finanziaria ed economico-patrimoniale a supporto di misurazione della performance nelle società partecipate. Dalla misurazione alla gestione delle management in una logica multidimensionale. I Key Performance Indicators (KPI).