

Curriculum Vitae

Dati Anagrafici	Rossella Loi
Esperienza lavorativa	<p>Dal 01/07/2021 alla data attuale: MM S.p.A., Gestore SII Milano Responsabile Commerciale Servizio Idrico Presidio del processo di ciclo attivo e del macro-processo commerciale del Servizio Idrico Integrato: gestione dei clienti, del rapporto contrattuale e manutenzione anagrafica, misurazione dei consumi, fatturazione dei servizi e delle attività di rettifica, gestione degli incassi, gestione dei reclami, gestione delle conciliazioni ARERA e delle procedure concorsuali, gestione e tutela del credito. Coordinamento e supervisione di n. 6 unità di business. Ripporto diretto al Direttore Divisione Servizio Idrico.</p> <p>Dal 18/04/2017 al 30/06/2021: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Responsabile Settore complesso Gestione e Recupero del Credito e Contenziosi giudiziali commerciali Presidio del macro-processo di gestione e recupero del credito, con sub-processi di recupero tipo regolamentare, bonario, coattivo, e del contenzioso giudiziale commerciale azionato dai Clienti o dalla Società. Process Owner per gli sviluppi funzionali software relativi ai processi presidiati e per l'adeguamento alla normativa del settore idrico. Coordinamento e supervisione di n. 4 Unità di business. Ripporto diretto all'Amministratore Delegato.</p> <p>Dal 31/05/2015 al 18/04/2017: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Responsabile Settore Misure e Settore Fatturazione Presidio del macro-processo <i>meter to cash</i> di gestione della misurazione dei consumi, manutenzione delle anagrafiche contatori, sostituzione sul campo dei contatori, messe in prova dei contatori, verifica delle situazioni di abuso e irregolarità delle utenze civili e produttive, della fatturazione dei consumi, delle rettifiche del credito in esito ai reclami/contestazioni accolti. Process Owner per gli sviluppi funzionali software relativi ai processi presidiati e per l'adeguamento alla normativa del settore idrico. Coordinamento e supervisione di n. 3 Unità di business e 5 Servizi. Ripporto diretto al Direttore Generale.</p> <p>Dal 01/02/2009 al 31/05/2015: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Responsabile Settore Commerciale Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, compresa la manutenzione dell'anagrafica, della gestione degli sportelli territoriali e contact center, della fatturazione dei consumi, della gestione degli incassi, della gestione dei reclami, delle rettifiche del credito in esito ai reclami/contestazioni accolti. Process Owner per gli sviluppi funzionali software relativi ai processi presidiati e di tutto il ciclo attivo e per l'adeguamento alla normativa del settore idrico. Coordinamento e supervisione di n. 3 Unità di business e n. 10 Servizi. Ripporto diretto al Direttore Generale.</p> <p>Dal 12/05/2008 al 01/02/2009: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Responsabile Settore Gestione Clienti Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, compresa la manutenzione dell'anagrafica e gli sportelli territoriali. Coordinamento e supervisione di n. 8 servizi dislocati territorialmente nell'ambito regionale e n. 1 servizio centrale. Ripporto diretto al Direttore Commerciale.</p> <p>Dal 14/07/2007 al 12/05/2008: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Responsabile Unità Operativa Settore Gestione Clienti Presidio del processo commerciale relativo alla gestione del Cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto</p>

	<p>con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Coordinamento n. 7 risorse. Riporto diretto al Responsabile del Settore Gestione Clienti.</p> <p>Dal 01/01/2005 al 14/07/2007: Abbanoa SpA, Gestore SII Sardegna Addetto senior gestione clienti Attività esecutive (front-office e back office) relative alla gestione del cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Coordinamento di n. 1 risorsa. Riporto diretto al Responsabile del Settore Gestione Clienti.</p> <p>Dal 15/07/2003 al 01/01/2005: ESAF - Ente regionale sardo acquedotti e fognature Istruttore amministrativo Attività esecutive (di front-office e back office) relative alla gestione del cliente, dalla contrattualizzazione alla cessazione, alla manutenzione dell'anagrafica, al contatto con il Cliente limitatamente al Distretto 7, Provincia Olbia-Tempio Pausania "Gallura". Riporto diretto al Responsabile del Servizio Gestione Clienti.</p>
Educazione e formazione	<p>A.A. 2016-2017 (corso annuale executive, part-time) SDA Bocconi School of Management, Milano Programma di Sviluppo Manageriale</p> <p>A.A. 2002-2005 Scuola di specializzazione biennale S.s.i.s - Università degli Studi di Cagliari Indirizzo Economico-Giuridico Specializzazione (votazione 80/80)</p> <p>A.A. 1995-2001 Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Cagliari Indirizzo Politico/Amministrativo, tesi su "La Gestione del Servizio Idrico Integrato" Laurea in Scienze Politiche V.O. (votazione 110/110 e lode)</p> <p>A.S. 1990-1995 Liceo Scientifico Leonardo Da Vinci, Lanusei Maturità Scientifica (votazione 60/60)</p>
Certificazioni	<p>Maggio 2017 University of Illinois at Urbana-Champaign (USA), Department of Business Administration, College of Business Certificazione su "Process Improvement"</p> <p>Ottobre 2015 - Febbraio 2016 (60 ore) One World Language Center, Cagliari Corso di Inglese, certificazione livello B1.1 e B1.2</p> <p>Agosto 2009 FormImpresa, Cagliari Certificazione Corso di Project Manager</p>
Altro	<p>Lavora dal 2003 nel settore idrico in ambito commerciale, con responsabilità a presidio dei processi di ciclo attivo; ha gestito progetti di acquisizione di nuove gestioni, di internalizzazione di macro processi, di adozione di sistemi di smart metering, di ottimizzazione strategica della produttività delle risorse e dei processi, di utilizzo dell'AI applicata al settore idrico. Come process owner commerciale ha curato gli sviluppi funzionali lato business dei software gestionali e la mappatura e scrittura delle regole aziendali per l'ottenimento delle certificazioni di qualità ISO dei processi commerciali</p>

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR

Data 20/01/2025

Dott.ssa Rossella Loi
 FIRMA APPOSTA IN ORIGINALE