

## INFORMAZIONI PERSONALI

**Riccardo Mazzola**

Sesso M | Data di nascita / | Nazionalità /

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

01.11.2021 - Attuale

**Referente Front-Office**

BrianzAcque S.r.l. – Monza

Nell'ambito del ruolo di Referente Front Office presso l'Ufficio Commerciale di *BrianzAcque*, sede di Cesano Maderno, si distinguono le seguenti attività, *in aggiunta* a quelle già svolte in qualità di Addetto alla Clientela:

- Cooperazione con il Responsabile di Settore ai fini dell'adozione di un metodo di lavoro efficace e condiviso, funzionale al raggiungimento degli obiettivi;
- Organizzazione e gestione degli sportelli, con particolare riferimento alla suddivisione delle mansioni e alla programmazione dei turni mensili e eventuali variazioni degli orari di apertura, con relativa predisposizione di avvisi da affiggere, gestione agenda appuntamenti, modifiche al sito web e comunicazione agli altri Gestori che condividono alcune sedi con *BrianzAcque*. Sostituzione agli sportelli in caso di necessità;
- Cooperazione con il Back Office e con la Referente Back Office per la gestione delle attività comuni a tutto l'Ufficio, comunicazione ai Colleghi circa nuove procedure e nuove modalità di gestione dei processi mediante la redazione di istruzioni, puntualmente trasmesse via mail per conoscenza ed estrazione periodica dei dati relativi alle pratiche svolte e alle presenze;
- Supporto ai Colleghi ACEL Energie S.r.l., nell'ambito del progetto di esternalizzazione dello Sportello di Monza - ora Sportello Provinciale – ai quali si è data opportuna formazione e con i quali si curano i rapporti, supervisionandone il lavoro e dando supporto, ove necessario, via telefono, mail o *Teams* e con ulteriori *follow-up* quale prosecuzione del processo di formazione;
- Collaborazione con Responsabili e Colleghi di altri Uffici, per la gestione di pratiche che coinvolgono più settori e per la trasmissione dei dati di competenza;
- Cura dei rapporti con l'Archivio per il rilascio delle copie dei contratti su richiesta dell'Utente finale o di altri Uffici e gestione, ai fini di una corretta archiviazione, dei contratti ancora giacenti in Sede;

09.09.2019 – 31.10.2021

**Addetto alla Clientela**

BrianzAcque S.r.l. – Monza

In qualità di Addetto alla Clientela, si distinguono le seguenti mansioni:

- Sportellista presso diverse sedi, da ultime Cesano Maderno e Lissone;
- Gestione delle richieste di informazioni scritte da parte degli Utenti, aggiornamento delle anagrafiche e dei servizi;
- Gestione dei reclami formulati dall'Utente finale, con predisposizione della relativa risposta in ossequio ai contenuti minimi previsti dalla Delibera 655/2015;



- Rateizzazioni delle singole bollette, per le utenze intestate ai privati.
- Caricamento domiciliazioni bancarie;
- Registrazione dei contratti firmati.

#### Si segnalano inoltre le seguenti attività di particolare rilievo:

- Partecipazione al processo di revisione della modulistica attualmente in uso per la presentazione delle richieste da parte degli Utenti finali;

Predisposizione del *Frasario*, ora in uso a tutto l'Ufficio Commerciale, con indicate le risposte standard alle richieste più comuni degli Utenti, del quale si cura l'aggiornamento in base all'introduzione di nuove procedure o all'emergere di nuove casistiche;

- Redazione e cura di alcune pagine del nuovo sito web [www.brianzacque.it](http://www.brianzacque.it), con indicate - a beneficio dell'Utente finale - le modalità di presentazione delle richieste quali, a titolo esemplificativo, volture, sopralluoghi e subentri con apertura e le modalità e tempistiche di gestione delle medesime da parte di *BrianzAcque*;

- Redazione del bando di selezione per gli stagisti, pubblicato da *BrianzAcque* nei portali d'Ateneo e partecipazione al processo di selezione e alla formazione dello Stagista prescelto;

- Partecipazione a procedura di conciliazione ARERA;

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

### 18.11.2019 **Laurea Magistrale a Ciclo Unico**

Scuola di Giurisprudenza – Università degli Studi di Milano-Bicocca

### 01.11.2018 – 30.11.2018 **Progetto Erasmus Extra-UE**

*Visiting Scholar* presso *Cegla Center for Interdisciplinary Research of the Law*, Buchmann Faculty of Law, Tel Aviv University – Israele

- Attività di ricerca per la tesi, dal titolo "Jewish and Democratic State: The Israeli Way to Interpret Constitutional Democracy"

### 2013 **Diploma**

Liceo Scientifico Enrico Fermi – Cantù (CO)

## COMPETENZE PERSONALI

---

Lingua madre Italiano

Lingue straniere Inglese (Fluente) - Spagnolo (Scolastico)

## Competenze comunicative

Ottime competenze comunicative, maturate sia in ambiente professionale che accademico. In ambito professionale, si distinguono le *soft skill* acquisite lavorando nel Servizio Clienti, sia nel front-office, tramite la relazione con l'Utente, sia nelle attività di back-office, redigendo le risposte alle richieste di informazioni scritte e ai reclami.

In ambito accademico, si distinguono le competenze comunicative acquisite nell'ambito di progetti universitari caratterizzati dal lavoro in *team* e dal *public speaking*, come la partecipazione al seminario "CWMUN Change The World NYC", presso le Nazioni Unite a New York, Stati Uniti.

## Competenze digitali

Conoscenza di NetH2O, ProntoWeb, MBS, RateWeb, utilizzo Agenda Appuntamenti e del pacchetto Office, conoscenza basilare di Excel

## Patente di guida

B

## ULTERIORI INFORMAZIONI

## Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) sulla protezione dei dati, per gli adempimenti connessi alla procedura selettiva di cui trattasi.

## Data e firma

17.10.22 