

**CURRICULUM VITAE
EUROPASS**



DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE (art. 46 e 47 D.P.R. 445/2000)

La sottoscritta ZINGARO MARIA consapevole che le dichiarazioni false comportano l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, dichiara che le informazioni riportate nel seguente curriculum vitae, redatto in formato europeo, corrispondono a verità:

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	ZINGARO MARIA
Indirizzo	[REDACTED]
Telefono	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Nazionalità	italiana
Data di nascita	22/09/1978

ESPERIENZA LAVORATIVA

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>DAL 11.3.2013 AD OGGI IN CORSO
Poste Italiane S.p.A.
Ufficio Postale di Andria Centro
Rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato full-time con qualifica di "SCF – Specialista consulente finanziario" applicato presso la sala specialistica Finanziamenti
Gestione anche in post – vendita di tutte le attività di consulenza in materia di pratiche di finanziamento e mutui; attività di consulenza in materia di investimenti e comparto protezione.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>DAL 9.8.2010 AL 10.3.2013
Consiglio Regionale della Puglia
Co.Re.Com Comitato Regionale per le Comunicazioni Puglia
Rapporto di lavoro subordinato a tempo pieno e determinato con qualifica di Funzionario Cat. D pos. ec. D3;
Attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utente e operatori telefonici e delle pay-tv; gestione dei provvedimenti d'urgenza e dei turni dei conciliatori; supporto alle attività del Direttore della struttura; gestione delle relazioni esterne con i gestori telefonici, utenti ed associazioni dei consumatori; supporto giuridico nella gestione e tenuta del ROC Registro degli Operatori della Comunicazione.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>DAL 1.6.2008 AL 31.7.2010
Consiglio Regionale della Puglia
Co.Re.Com Comitato Regionale per le Comunicazioni Puglia
Rapporto di collaborazione co.co. con qualifica di esperto giuridico-amministrativo
Attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utente e operatori telefonici e delle pay-tv; gestione dei provvedimenti d'urgenza e dei turni dei conciliatori; supporto alle attività del Direttore della struttura; gestione delle relazioni esterne con i gestori telefonici, utenti ed associazioni dei consumatori; supporto giuridico nella gestione e tenuta del ROC Registro degli Operatori della Comunicazione.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e indirizzo del datore di lavoro• Tipo di azienda o settore• Tipo di impiego• Principali mansioni e responsabilità | <p>DAL 11.7.2007 AL 30.9.2007
Poste Italiane S.p.A.
Ufficio Postale di Margherita di Savoia
Rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato part-time con qualifica di "Operatore di Sportello"
Operazioni di sportello, gestione valori, gestione bonifici, libretti postali...</p> |

leg

- Date (da – a) **DAL 1.4.2006 AL 30.9.2006**
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro Poste Italiane S.p.A.
 - Tipo di azienda o settore Ufficio Postale di Andria Centro
 - Tipo di impiego Rapporto di lavoro subordinato a tempo determinato part-time con qualifica di "Operatore di Sportello"
 - Principali mansioni e responsabilità Operazioni di sportello, gestione valori, gestione bonifici, libretti postali...; gestione del Poste Shop
-
- Date (da – a) **DA NOVEMBRE 2001 A MAGGIO 2008**
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro Acu Associazione Consumatori Utenti
 - Tipo di azienda o settore Sportello di Andria
 - Tipo di impiego Collaborazione volontaria;
 - Principali mansioni e responsabilità Addetta allo sportello reclami, informazione e coordinamento delle procedure di conciliazione (settore telecomunicazioni, postale, energia..).
-
- Date (da – a) **DA GIUGNO 2004 A MAGGIO 2008**
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro Studio Legale Commerciale Santovito Professionisti Associati
 - Principali mansioni e responsabilità Attività di pratica forense (redazione atti, partecipazione alle udienze, attività di risoluzione stragiudiziale); principali materie: diritto commerciale, societario e fallimentare

ISTRUZIONE

18/12/2014: conseguimento del Certificato ECDL European Computer Driving License rilasciata da Aica con n. IT1829622

9-16 dicembre 2010: Corso integrativo di perfezionamento e Specializzazione per Mediatori organizzato dal Centro Internazionale Alti Studi Universitari di Bari (ente accreditato con PDG7.10.2009 GU 7.12.2009N. 285) della durata di 10 ore.

29 marzo – 19 maggio 2010: Corso di Perfezionamento e Specializzazione "Mediazione e Conciliazione Societaria" organizzato dal Centro Internazionale Alti Studi Universitari di Bari (ente accreditato con PDG7.10.2009 GU 7.12.2009N. 285) della durata di 56 ore valutazione finale POSITIVA.

Febbraio 2010: Master annuale di II livello in "Diritto dei Consumatori" conseguito presso l'Università degli Studi "Tor Vergata" –Scuola IAD.

Febbraio 2010: iscrizione all'Albo degli Avvocati di Trani.

10 Settembre 2007: conseguimento dell'Abilitazione all'esercizio della professione forense;

Ottobre 2005: Corso Specialistico, organizzato dalla Camera di Commercio di Bari (tramite le sue aziende speciali Ifoc e Aicai) "Internazionalizzazione e sviluppo delle PMI" modulo "Area del management, marketing e gestione d'impresa).

23 Aprile 2004: Laurea in Giurisprudenza conseguita presso l'Università degli Studi di Bari con votazione finale 104/110; tesi di laurea in Diritto Civile: "Responsabilità medica: evoluzione e prospettive"- Relatore. Chiar.ma Prof.ssa Angela Lezza.

Luglio 1997: Diploma di Maturità Classica conseguito presso il Liceo Ginnasio Statale "C. Troya" di Andria in data 17/07/1997 con votazione finale di 52/60mi;

Ottobre 1999- Febbraio 2000: corso base di lingua inglese organizzato dal Centro Studi Levante e patrocinato dalla Regione Puglia

FORMAZIONE

(in materia di conciliazione, definizione delle controversie e gestione dei provvedimenti d'urgenza)

10 dicembre 2012: giornata di formazione per i Co.Re.Com: La funzione delegata in materia di controversie tra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, e assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, ai sensi della delibera n. 173/04/CONS e s.m.i., organizzato dall'Agcom Roma

8/9 ottobre 2012: Seminario di studio sulle controversie tra utenti e gestori di servizi di comunicazioni elettroniche, organizzato dal Co.Re.Com della Valle d'Aosta;

21 marzo 2012: La giornata della Mediazione (II edizione) organizzata dall'Associazione Nazionale per l'arbitrato e la conciliazione: "I percorsi conciliativi: strumenti e risorse di Giustizia";

17 febbraio 2012: seminario "L'attività di risoluzione delle controversie" relativo al programma formativo "I venerdì dell'Agcom".

3 febbraio 2012: giornata di formazione e approfondimento teorico pratica organizzata

dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di modifiche regolamentari in tema di conciliazione e gestione dei provvedimenti d'urgenza;

16 marzo 2011: formazione e approfondimento teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di modifiche regolamentari in tema di conciliazione e definizione della controversia.

17 novembre 2010: Telecom Italia: incontro tra responsabili territoriali e Co.Re.Com Italia meridionale in materia di conciliazioni e miglioramento di processi interni di comunicazione.

11 ottobre 2010: formazione teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di problematiche attinenti alle procedure di migrazione tra operatori nell'ambito delle procedure d'urgenza (GU5).

23 settembre 2010: formazione teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di migrazione, number portability, attivazione, nell'ambito delle procedure d'urgenza (GU5).

01 luglio 2010: seminario di approfondimento "La mediazione civile e commerciale, un'alternativa alla risoluzione della controversia", organizzato dalla Camera Arbitrale e della Mediazione della C.C.I.A.A. di Bari;

22 Dicembre 2009: formazione teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il Co.Re.Com Puglia nella seguente materia delegata "La definizione delle controversie tra operatori e utenti".

8-9 Luglio 2009: frequenza del corso di formazione teorico pratica organizzato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sede di Napoli, nella seguente materia delegata: "La definizione delle controversie tra operatori e utenti".

2-3 Aprile 2009: frequenza del corso teorico pratico "Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Co.re.com" organizzato dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni nella seguente materia delegata "La definizione delle controversie tra operatori e utenti".

23-24 Ottobre 2009: partecipazione al Corso di Formazione organizzato dalla Camera di Commercio I.A.A. di Bari – Camera Arbitrale e della Mediazione, denominato: "Vantaggi ed Opportunità della Conciliazione".

Novembre 2007 – Marzo 2008: Corso di formazione "La conciliazione nelle comunicazioni elettroniche" organizzato dal Co.Re.Com Puglia in collaborazione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Regione Puglia e il Ministero dello Sviluppo Economico.

Marzo 2008: Corso per "Operatori di sportello per la conciliazione Enel" organizzato da Consumers Forum, in collaborazione con l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e le principali Associazioni dei Consumatori.

Giugno 2006: Corso di aggiornamento, organizzato dall'Università degli Studi di Bari- facoltà di Giurisprudenza dipartimento di Diritto Privato, avente ad oggetto "Le ADR- Metodi alternativi di soluzione delle controversie- Regole e prassi".

(in materia di tenuta del Roc –Registro degli Operatori della Comunicazione)

14 febbraio 2011: giornata di formazione e approfondimento in riferimento al Registro degli Operatori di Comunicazione regionale, organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

8 aprile 2010: formazione teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di gestione del Roc.

Settembre 2009: formazione teorico pratica organizzata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni presso il Co.Re.Com Puglia nella seguente materia delegata "La tenuta del Registro degli Operatori della Comunicazione".

1-2-3 Luglio 2009: frequenza del corso di formazione teorico pratica organizzato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sede di Napoli, nella seguente materia delegata: "La tenuta del Registro degli Operatori della Comunicazione".

23-24 Aprile 2009: frequenza del corso teorico pratico "Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Co.re.com" organizzato dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni sede di Roma nella seguente materia delegata: "La tenuta del Registro degli Operatori della Comunicazione a livello regionale".

(altra formazione)

26-27 novembre 2012: partecipazione al cantiere di formazione "Procedimento Amministrativo – Le responsabilità del dipendente pubblico", organizzato dall'Ufficio Formazione della Regione Puglia.

11 settembre 2012: seminario di approfondimento e aggiornamento denominato: "Garantiamo i vostri diritti" Viaggio attraverso i servizi gratuiti al cittadino erogati dal Corecom Puglia, organizzato da Co.Re.Com Puglia e Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Dal 9 aprile 2011 al 16 giugno 2011: ciclo di incontri "Minori e spettacolo: lo stato dell'arte"

organizzato dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bari e dal Centro Studi Diritto e Spettacolo.

11 marzo 2011: partecipazione al convegno nazionale organizzato dal Co.Re.Com Puglia "Comunicare in sicurezza".

28 Giugno 2010: partecipazione al convegno nazionale organizzato dal Co.Re.Com Puglia "Il digitale e le Tv locali".

18 Dicembre 2009: partecipazione al corso di aggiornamento organizzato dalla Camera di Commercio di Bari denominato: "Le Società Cooperative. Recenti disposizioni in materia di società cooperative".

21 Ottobre 2008: seminario di approfondimento e aggiornamento denominato: "Lo sviluppo delle comunicazioni locali. Il sistema di garanzie per il cittadino e le tutele dei consumatori", organizzato da Co.Re.Com Puglia e Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Ottima conoscenza della normativa in materia di gestione dei reclami e degli iter di conciliazione e definizione con organismi di Telecomunicazioni (ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS), nonché delle procedure conciliative poste in essere dai principali Istituti di Credito (protocolli Banca Intesa, Capitalia e MPS).

Ottima conoscenza della normativa in materia di tenuta del Roc- Registro degli Operatori della Comunicazione.

Buona conoscenza della metodologia e degli strumenti di analisi economico – finanziaria, di gestione della tesoreria aziendale e dei rapporti finanziari tra impresa e banca oltre che lo sviluppo delle risorse umane e il loro rapporto con la clientela.

Gestione di cassa (entrate ed uscite, quadratura conti) e mansioni amministrative in generale.

Buona conoscenza legislativa e capacità di redazione di atti legali.

ALTRE LINGUE

Inglese (capacità di ascolto, lettura ed espressione): scolastico

Francese (capacità di ascolto, lettura ed espressione): buono

PUBBLICAZIONI

"Comunicare in sicurezza" a cura di Domenico Giotta;

Capitolo 3 " Frodi telefoniche" a cura di avv.ti Di Carlo Annalisa, Massari Valeria, Zingaro Maria.

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

L'esperienza professionale ad oggi maturata, ha consentito di affinare una preesistente predisposizione ai rapporti interpersonali; buona attitudine al lavoro in team e capacità di adattamento anche in contesti e situazioni variabili

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Co.Re.Com Puglia:

Attività di tutoraggio in qualità di responsabile della gestione dei tirocinanti pre laurea;

Gestione di tutte le fasi di passaggio (suddivisione compiti e carichi di lavoro, redistribuzione incarichi) al nuovo sistema informatico.

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Buon utilizzo di Windows, del pacchetto Office ed, in particolare, di Word acquisito mediante corso di informatica e pregressa esperienza lavorativa e perfezionato a seguito di conseguimento del certificato ECDL .

Ottimo utilizzo di internet e posta elettronica.

Ottima conoscenza del software "Sep" per la gestione delle conciliazioni e definizioni delle controversie

Ottima conoscenza del software Carmor e del sistema gestionale Poste Italiane "RoI-Suite".

Ottima conoscenza del sistema di gestione del Roc – Registro degli Operatori della Comunicazione.

Conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Linux

PATENTE

Categoria B

Andria, 04 maggio 2017

dott.ssa Maria Zingaro

