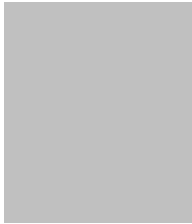



INFORMAZIONI  
PERSONALI

Katia Gallo

 Via Sacchi, 2 – 10128 Torino  +3901119212558 [k.gallo@autorita-trasporti.it](mailto:k.gallo@autorita-trasporti.it)

Sesso F | Data di nascita 05/01/1975 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Dal 2 novembre 2016

**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**  
**DIRIGENTE RESPONSABILE UFFICIO DIRITTI DEGLI UTENTI**

Principali attività:

Valutazione reclami e segnalazioni degli utenti.

Definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto.

Partecipazione, in qualità di esperto, al Working Party on land transport del Consiglio UE relativamente alla Proposta di rifusione del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Dal 1 gennaio 2012

**AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**  
Funzionario della Direzione consumatori conciliazione e arbitrati  
**RESPONSABILE UNITÀ SPORTELLO PER IL CONSUMATORE E VALUTAZIONE RECLAMI**

Start-up e successivi sviluppi Sportello per il consumatore di energia per la trattazione efficace dei reclami e l'informazione ai clienti del servizio elettrico e gas nell'ambito delle relative liberalizzazioni.

Regolazione della qualità commerciale e sistema di tutele dei clienti finali.

Membro del Gruppo di Lavoro istituito da AEEG per la prima ricognizione in tema di Servizi

Idrici, a seguito dell'attribuzione alla medesima AEEG dei compiti di regolazione e controllo nel nuovo settore (ai sensi del d.l. 201/11 convertito nella legge 214/11).

Valutazione reclami del settore idrico.

Dal dicembre 2014 a ottobre 2016, membro del Gruppo di Lavoro di cui al Protocollo integrativo in tema di pratiche commerciali scorrette siglato con l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato.

Dal 4 novembre 2002

**AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**  
Funzionario della Direzione consumatori e qualità del servizio

Regolazione dei settori elettrico e gas in materia di tutela ed empowerment del

consumatore, di condizioni contrattuali e di trasparenza e di qualità del servizio, in particolare nelle prime fasi di liberalizzazione dei due settori.  
Valutazione reclami e segnalazioni clienti dei settori elettrico e gas, attività ispettiva sul rispetto della regolazione.  
Partecipazione alla Commissione della Camera di Commercio di Milano in tema di clausole vessatorie nei contratti di somministrazione di energia elettrica e gas.  
Partecipazione come rappresentante AEEG a Gruppi di lavoro europei presso il CEER (Council of European Energy Regulators): Customer Working Group e Customer Empowerment Task  
Force, collaborazione alla redazione di vari papers, anche in qualità di drafter principale (Benchmarking Report on the roles and responsibilities of the NRAs in customer empowerment and protection).  
Co-relatrice al 4th Citizens' Energy Forum di Londra.  
Partecipazione a due Working Group presso la DG SANCO, in tema di billing transparency e di customer complaints.

Da settembre 1998

**GRUPPO ENEL**

Società settore energetico.

Dipendente a tempo indeterminato

Settore commerciale: monitoraggio qualità, contrattualistica e gestione clientela business.

**ISTRUZIONE E  
FORMAZIONE**

---

Ottobre 2000

Università degli studi di Torino – Facoltà di Giurisprudenza  
Laurea in Giurisprudenza vecchio ordinamento

Voto: 110/110 e lode

Tesi in diritto processuale amministrativo, titolo:

La competenza funzionale del Giudice Amministrativo in materia di servizi pubblici

**CORSI BREVI**

2010: Programma LEADERSHIP presso SDA Bocconi.

2004: 3rd Training Course for Energy Regulators presso la Florence School of Regulation.

2017: Formazione per tutori volontari di minori stranieri organizzata dal Garante per l'infanzia della Regione Piemonte in collaborazione con l'Università di Torino.

**COMPETENZE  
PERSONALI**

---

Madrelingua

Italiano

Altre lingue

Inglese

• Capacità di lettura ECCELLENTE

• Capacità di scrittura BUONO

- Capacità di espressione orale BUONO

Francese

Capacità di lettura ECCELLENTE

Capacità di scrittura ELEMENTARE

Capacità di espressione orale ELEMENTARE

#### Competenze comunicative e relazionali

Buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di Responsabile di unità organizzative e di partecipazione, in qualità di relatore, a convegni e seminari.

Ottime competenze relazionali sviluppate nel corso dell'attività lavorativa, anche tramite la realizzazione di progetti in collaborazione con soggetti terzi fornitori di servizi.

#### Competenze organizzative e gestionali

Leadership (attualmente responsabile di un team di 11 persone)  
Capacità organizzative sviluppate nel corso dell'attività lavorativa anche in qualità di coordinatore di gruppi di lavoro, responsabile di unità organizzative, realizzazione di progetti e nel corso di attività di volontariato (realizzazione eventi per il *fundraising* o di sensibilizzazione su tematiche specifiche legate all'Africa, America Latina, Medio Oriente).

#### Competenze informatiche

Pacchetto Office

- Utente avanzato di Word, Excel, Power Point.

#### Altre competenze

Partecipazione, in qualità di relatore, a convegni e seminari in tema di tutela del consumatore.

Redazione di contenuti per pagine di siti web e pubblicazioni divulgative, in particolare in tema di energia.

Organizzazione viaggi per gruppi fino a 12 persone in Italia e Asia, Africa, America Centro-Meridionale.

#### Patente di guida

Patente B

#### ULTERIORI INFORMAZIONI

---

Membro da oltre 10 anni del Direttivo di una Onlus che si occupa di progetti a carattere sociale in Italia e in Paesi in via di sviluppo.

Svolgimento della funzione di tutore legale di minori stranieri non accompagnati da agosto 2017 a febbraio 2018.