

CURRICULUM VITAE

Informazioni personali

Cognome/Nome Maurizio Del Mastro
Indirizzo Via di Coverciano, 8 – 50135 Firenze
Telefono tel. +39 055 3990117 mob. +39 389 5314112
E-mail maurizio.delmastro@gmail.com
Cittadinanza Italiana
Data e luogo di nascita 19/09/1960 Firenze
Stato civile Coniugato, tre figlie

Esperienze professionali

- 07/2017 ad oggi: Eni gas & luce: conciliatore per conto eni gas&luce nei contenziosi con i consumatori tramite l’Autorità per l’Energia (ARERA); Livello inquadramento: quadro direttivo.
- 11/2012-06/2017 ENI direzione GAS&Power (in seguito ad incorporazione di TEC: coordinatore attività presidi fornitori (call center, franchising, ...) per Toscana, Liguria, Piemonte e Lombardia per gestione processi e servizi al cliente;
- 12/2009-10/2012 Toscana Energia Clienti: approvvigionamenti, immobiliare, ict, qualità del servizio (ottenimento certificazione per “iso 9001-2008”).
- 2008-2009 Toscana Energia Clienti (società nata dalla fusione di Fiorentinagas Clienti di Firenze e Toscana Gas Clienti, Pistoia, Empoli Pisa): gestione canali di contatto con la clientela (front office e call center) e gestione reclami;
- 2004-2008 Fiorentinagas Clienti: implementazione nuove attività legate alla liberalizzazione del mercato, quindi marketing, approvvigionamento gas, rapporti con le società di distribuzione, rapporti con l’Autorità per l’Energia Elettrica e il gas, rapporti con la capogruppo Italgas più, pianificazione e controllo commerciale;
- 2001-2003 Fiorentinagas Clienti (società nata dalla scissione di Fiorentinagas (ex decreto Letta): marketing e approvvigionamento gas con nuove attività legate alla liberalizzazione del mercato del gas;
- 09/1998-05/2001: Fiorentinagas creazione call center e sviluppo servizio clienti; fatturazione; qualità del servizio;
- 09/1990 – 08/1998 Fiorentinagas (Gruppo ENI): Implementazione e sviluppo attività di marketing e comunicazione, pianificazione e controllo commerciale, definizione tariffe servizio gas metano e servizio idrico;

Incarichi aggiuntivi

- Program Manager del Progetto “Nuovi sistemi informativi aziendali di Customer Relationship Management”.
- coordinatore Progetto “Servizi al cliente” con ottimizzazione dei processi di contatto con la clientela (sportelli, call center, internet);
- responsabile Gruppo Interfunzionale per l’ottimizzazione dei Tempi Effettivi di Fatturazione;
- componente della commissione nazionale per le tariffe di ANIGAS;
- coordinatore Gruppo Intersocietario per la formazione degli operatori di contatto con la clientela sulla nuova metodologia tariffaria.

Altre esperienze professionali

- 1985-1992: Ipotesi S.c.r.l. di Firenze: presidente, partner e ricercatore (indagini a campione a carattere economico e sociale, ricerche di mercato e sulla qualità dei servizi) prevalentemente con

Enti Pubblici (Comuni, Università, Regione Toscana,...)

- 1985 - 1990: I.R.P.E.T. (Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana). Incarico di collaboratore tecnico statistico
- 1985-1991: Centro Studi Turistici di Firenze collaboratore alla ricerca;
- 1990: Università degli Studi di Firenze: Analisi d'efficienza ed efficacia nei servizi pubblici; analisi indicatori CISPEL
- 2008: Solosoluzioni S.c.r.l.: partner cooperativa che opera nel settore della formazione, nelle ricerche di mercato e nella consulenza aziendale; business plan per aziende nell'ambito di progetti con finanziamenti europei.

Istruzione

- 1990 **Laurea in Economia e Commercio** presso l'Università degli Studi di Firenze. Tesi in Statistica Economica: "Il turismo a Firenze: benefici settoriali e capacità di carico delle risorse turistiche" (100/110).
- 1982 **Diploma di Statistica** presso la Scuola di Statistica dell'Università degli Studi di Firenze (70/70).

Formazione

- Change Operations: Visual Management, ECU (Eni Corporate University).
- "la nuova certificazione ISO 9001-2008", UNI (2010)
- "Il Marketing operativo", TESI S.r.l.
- "La qualità del servizio", MUST S.r.l..
- "Bilancio e controllo economico", ECU (Eni Corporate University).
- "Il marketing dei servizi", INFOR.
- "I criteri di tariffazione del servizio idrico", Università LUISS.
- "Pianificazione e sviluppo mercati locali", Gramma.
- "Call Center e Customer Care", Systech.
- "Il valore del cambiamento" ECU (Eni Corporate University).
- "La leadership" – ECU (Eni Corporate University).

Varie

- 10/1983-01/1985: Servizio di Leva: Ufficiale di Complemento presso la Scuola di Artiglieria di Bracciano
- 2004-2007 e 2007-2010: Membro del Consiglio del Circolo Didattico 14 di Firenze (Carducci – Coverciano)
- Maggio 2014 Eletto consigliere di circoscrizione al Quartiere 2 di Firenze nelle liste del Partito Democratico
- Feb 2017: eletto come Membro UILTEC della Rappresentanza Sindacale Unitaria RSU aziendale