

# Carola Di Paolo

Ingegnere

---

## ESPERIENZA

Pescara,  
agosto 2022-attuale

Dirigente Commerciale, Monitoraggio Flotta e Progetti Speciali e Direttore di Esercizio (ai sensi del DPR 753/80) per i servizi commerciali a mercato

*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

- Coordinamento della rete di vendita titoli di viaggio
- Responsabile dello sviluppo e dell'ammodernamento dei sistemi di bigliettazione elettronica
- Responsabile del monitoraggio della flotta dei mezzi per il settore di trasporto su gomma, con l'obiettivo di offrire all'utenza un servizio qualitativamente migliore e procedere alla transizione verso modelli orientati al MaaS
- Responsabile delle attività di Customer Care e di comunicazione all'utenza
- Supervisione del contact center aziendale con particolare riferimento alle azioni correttive conseguenti le segnalazioni
- Referente tecnico della sperimentazione MaaS for Abruzzo (PNRR - MISURA 1.4.6. "MOBILITY AS A SERVICE FOR ITALY")

Pescara,  
febbraio 2020-luglio 2022

Gestore dei trasporti e Direttore di Esercizio (ai sensi del DPR 753/80) in ambito extraurbano, compresi i servizi commerciali a mercato

*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

- Responsabile dell'esercizio dell'area extraurbana (afferente le province di Teramo, L'Aquila e Chieti) e delle linee commerciali
- Coordinamento di 6 Unità di Produzione per complessivi 18,3 milioni di km/anno
- Predisposizione bandi di gara per servizi in subaffidamento a vettori terzi con funzione di RUP per 17 lotti di servizi subaffidati
- Supervisione del servizio CRM e del call center aziendale dal 01/04/2019 al 09/01/2022
- Dal 2017 membro del Comitato di monitoraggio del Contratto di servizio TUA - Regione Abruzzo
- Costantemente reperibile per sovrintendere alla gestione delle emergenze che si manifestano durante l'erogazione del servizio.

Pescara,  
settembre 2018-febbraio 2020

Gestore dei trasporti e Direttore di Esercizio (ai sensi del DPR 753/80) per l'intero servizio automobilistico di TUA  
Incarico ad interim

*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Oltre a quanto previsto per il ruolo di Responsabile della programmazione e del monitoraggio del servizio, ivi compreso il coordinamento di 8 Unità di Produzione, si segnalano:

- Relatore al convegno EXPOMOVE di Firenze "le prospettive del TPL a trazione elettrica" sul tema "BRT a Pescara: algoritmo per la scelta del mezzo ideale", 11 aprile 2019
- Componente di commissioni di concorso
- Gestore di accordi con Associazioni dei Consumatori
- Responsabile del servizio controlleria

Chieti,  
gennaio 2018-dicembre 2018

Responsabile Unità di produzione impianto di Chieti  
*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Pescara,  
2017-attuale

Mobility Manager aziendale  
*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Pescara,  
giugno 2024-attuale

Responsabile INFORMATION & COMMUNICATION  
TECHNOLOGY (ICT)  
Incarico ad interim  
*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Pescara,  
novembre 2020-attuale

Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità  
*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Pescara,  
2015-2017

componente dell'Organismo di Vigilanza (D. Lgs 231/01)  
*Società Unica Abruzzese di Trasporto spa*

Chieti, Pescara  
2006-2017

Capo unità organizzativa tecnica complessa esercizio  
*Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi s.p.a* – successivamente  
*TUA spa*

- Organizzazione del personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio, gestione del processo sanzionatorio.
- Controllo e validazione dei flussi informativi delle procedure software utilizzate nella Divisione Gomma.
- Redazione del conto economico per linea riferito ai servizi a mercato e alle direttrici portanti del TPL regionale
- Rapporti istituzionali con Comuni e Prefetture
- Rapporti e gestione di accordi con altri vettori, pubblici e privati, di trasporto pubblico
- Invio di report periodici al Ministero dei Trasporti (piattaforma Osservatorio)
- Partecipazione alle attività di trasformazione dell'azienda, occupandomi in particolare della creazione della banca dati unica dell'esercizio di TUA, della predisposizione della procedura di bigliettazione Telemaco per la vendita di tutti i titoli di viaggio gestiti da TUA, degli aspetti contrattuali di II livello applicabili e delle varie simulazioni.
- In collaborazione con la funzione CRM ho predisposto la carta dei servizi e organizzato il contact center aziendale.

Da settembre a novembre 2017 responsabile della Business Unit Gomma della Divisione servizi a mercato (linee commerciali su gomma e servizi di noleggio)

Chieti,  
luglio 2003-dicembre 2005

Capo unità organizzativa tecnica Esercizio  
*Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi s.p.a.*

- Analisi e gestione dei software riguardanti la bigliettazione e la turnistica

- Predisposizione e attivazione dei progetti di integrazione tariffaria "Unico" e "Girabruzzo" Arpa-Trenitalia
- Partecipazione, come promotore e responsabile dell'obiettivo, del conseguimento della certificazione ISO 9001 di ARPA spa

Roma, marzo – giugno 2003

Ingegnere del team Progettazione Linee  
Gruppo di lavoro linea Alta Velocità  
*Italferr spa – gruppo FS*

- compartecipazione al progetto della linea AV Torino-Lione
- Focus sullo scalo merci di Orbassano

Chieti, marzo 2001-febbraio 2003

Coordinatore di esercizio presso la Direzione Generale  
*Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi s.p.a*

- Supporto al Direttore d'Esercizio con riferimento in particolare all'elaborazione di indicatori e statistiche.
- Monitoraggio dei dati di vendita con elaborazione di report periodici.
- Controllo dei consuntivi delle percorrenze effettuate e contribuibili.
- Attuazione delle variazioni tariffarie e gestione della rete vendita.
- Organizzazione e raccolta dei dati di traffico (passeggeri trasportati).

## ISTRUZIONE

L'Aquila,  
Università degli Studi  
24-03-2000

Laura magistrale in Ingegneria Civile  
votazione 110 e lode

Pubblicazioni:

- "Consolidamento dei terreni mediante gettiniezione: aspetti progettuali ed applicativi", G. Totani, C. Di Paolo, DISAT 2000/5, Luglio 2000
- "Proprietà geotecniche dei terreni della Regione Abruzzo", G. Totani, C. Di Paolo, Atti dell'Associazione Geotecnica Italiana, Settembre 2000

Collaborazione con il personale docente del Dipartimento DISAT per 6 mesi

Pisa,  
2000-2001

Master annuale di secondo livello in Gestione e Controllo dell'Ambiente, ora denominato "GECA"  
Scuola Superiore Sant'Anna di PISA

Vasto,  
Liceo scientifico R. Mattioli

Maturità scientifica  
Votazione 60/60

Università La Sapienza di Roma,  
facoltà di Ingegneria  
Dipartimento DICEA  
2016-2019

XXXII ciclo di dottorato – pianificazione dei Trasporti e del Territorio

Ammissione al I, al II, al III ed ultimo anno. Tesi non discussa e titolo non conseguito.

Tema della ricerca: **analisi del rapporto tra governance e produzione nel Trasporto Pubblico Locale. Modello per un'Autorità locale della Mobilità nella Regione Abruzzo.**

## COMPETENZE

- buone competenze organizzative e di team-leading
- propensione all'analisi e alla ricerca
- capacità di trovare risposte concrete in tempi rapidi
- attitudine a gestire i processi negoziali
- buona resistenza allo stress

## LINGUE

INGLESE: livello intermedio KET e PET  
Certificate Cambridge, conseguiti nel 1999  
FRANCESE: livello intermedio

## CERTIFICATI E CORSI

- Idoneità professionale per dirigere l'attività di trasporto d'impresa operante nel settore del trasporto di viaggiatori su strada sul territorio nazionale e internazionale, 2004
- Project manager - Certificazione ISIPM Base, 2017
- Abilitazione 24 CFU in discipline psicopedagogiche e metodologie didattiche (Università Pegaso - 2020)
- MOBILITY ACADEMY MASTER EXECUTIVE (Cybersecurity e risk management, piattaforme digitali e controllo delle flotte) -ASSTRA Service, *ottobre – dicembre 2020*
- Valutazione e gestione della QUALITA' per il TPL: le tecniche di audit secondo UNI EN ISO 19011:2018, Kiwa Cermet Idea, *marzo 2022*
- Mobility Management Aziendale e di Area negli Enti Locali e nelle imprese di TPL, ASSTRA, *maggio 2022*
- "Executive Master in sviluppo e gestione dei sistemi di Bigliettazione Elettronica", Club Italia, Milano, *giugno -novembre 2012*
- Valutatore dei Sistemi qualità, AIQ, *2002*
- Lead Auditor Sistemi di Gestione Ambientale, BSI Rina Industry, *2001*
- Abilitazione alla professione di ingegnere, *2000*. Iscritta all'albo della Provincia di Chieti con num. 1208. Iscrizione sospesa in fase di riattivazione.

### Ulteriori corsi di aggiornamento:

- “La valutazione nella pianificazione dei Trasporti” e “Pianificazione del traffico e dei Trasporti. Innovazione e ricerca a confronto”, TPS, seminari formativi 2004-2006
- “La Responsabilità Sociale”, Fondimpresa, *gennaio 2006*
- “**Regolazione e controllo del Trasporto Pubblico Locale**”, facoltà di Scienze Manageriali, Università di Pescara, *Gennaio-Novembre 2012*.
- “**Linee guida per l’interoperabilità dei sistemi di bigliettazione elettronica nel trasporto pubblico locale**”, ASSTRA – Bologna, *maggio 2013*
- “Business Management avanzato per nuove competenze”, **Luiss Business School**, Pescara, *Ottobre 2013-Aprile 2014*.
- “Advanced Safety management”, Luiss Business School, Pescara, *Ottobre 2014*
- “Ottimizzazione dei costi di esercizio”, Tforma, Padova, *luglio 2016*
- “**Comunicazione, web marketing e uso dei social network**”, dott.ssa C. Bottini, *luglio 2016*
- “Formazione per Formatori”, SIA Servizi, *febbraio 2017*
- ITS nel Trasporto Pubblico Locale, overview in Europa ed in Italia, UITP – novembre 2017
- 14° Convegno Nazionale sul Trasporto Pubblico Locale. Idee e proposte per la mobilità. *Roma, febbraio 2018*
- Convegno sistema su gomma nel trasporto passeggeri, Ministero Infrastrutture e Trasporti – giornate di studio, *giugno 2018*
- Seminario previsto nel Ciclo di Seminari del Corso di Dottorato in Infrastrutture e Trasporti “Metodi e strumenti per la riqualificazione degli insediamenti diffusi delle bioregioni attraverso il sistema tram-treno e la cattura del valore dei suoli”, Università La Sapienza, *febbraio 2018*
- TPL: accessibilità e servizi per la disabilità, convegno ASSTRA, *giugno 2018*
- Progetto CReIAMO PA (competenze e reti per l’integrazione ambientale e per il miglioramento delle organizzazioni della PA – patrocinato dal MATTM) - Training on the JOB sul tema della **Mobilità Sostenibile**. *Settembre 2018*
- Seminario del prof Chandra R. Baht dell’università di Austin, “Driverless vehicles”, Università La Sapienza, *ottobre 2018*
- Webinar CReIAMO PA sui sistemi **MaaS**, e la multimodalità, *febbraio 2021*
- Corso introduttivo *Lean Six Sigma*, *Crossnova*, *giugno 2022*
- Corso “**Lo sviluppo commerciale per le aziende di TPL**”, novembre 2022
- Conferenza internazionale UITP - *Tariffe e domanda nel Trasporto Pubblico Locale*, Reggia di Caserta, *ottobre 2023*
- Relatore al corso “*Comunicare il TPL*”, Pescara, *7 settembre 2023*
- Corso **Communication and Marketing for the ‘revival’ of Public Transport**, Verona, *febbraio 2024*

Data

Firma

28 giugno 2024

\_\_\_\_\_

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi dell’ART.13 del GDPR 679/2016