

AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE DI N. 7 "ADDETTI AL SERVIZIO CLIENTI" A TEMPO INDETERMINATO, LIVELLO 2° DEL CCNL GAS-ACQUA

È indetta, in conformità alle norme previste nel vigente Regolamento per il Reclutamento del Personale approvato dal CDA, una procedura di selezione esterna, per titoli ed esami, per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 7 unità con profilo di Addetto al Servizio Clienti, affidata con determina n. 223 del 20/11/2020 alla società esaminatrice esterna:

Metodo via Terralba, 49 A/11 Arenzano (GE) tel. 0109133857

Oggetto della selezione

Assunzione in prova tempo indeterminato al 2° livello del C.C.N.L. Unico di settore Gas-Acqua vigente pro tempore, full time 38,5 ore settimanali (o quel diverso orario full time che sarà previsto per legge o CCNL), retribuzione base mensile lorda alla data di assunzione di € 1684,18 per 14 mensilità, salvo modifiche ad opera della legge o del CCNL. "L'assunzione definitiva è subordinata al positivo superamento del periodo di prova".

Declaratoria del profilo:

- gestione delle relazioni contrattuali standard con l'utente in front office e back office
- gestione delle attività in front-office ed informazioni generali alla clientela in merito a: bollette, rettifiche, rateizzazioni, pagamenti, rimborsi, tariffe applicate e consumi
- gestione in front-office e call center delle segnalazioni tecniche degli utenti, con conseguenti informazioni e/o predisposizioni delle richieste d'intervento: ordini di lavoro, servizi a pagamento, allacciamenti e attivazioni

Sede di lavoro: Cuneo o Saluzzo.

I lavoratori assunti, dopo un periodo iniziale, potranno essere inseriti nel servizio telefonico di pronto intervento a seguito di specifica formazione. Tale attività consiste in un call center inbound durante le ore di chiusura del servizio interno per prendere in carico le richieste di segnalazione di guasti o emergenze e l'apertura di una segnalazione al tecnico reperibile.

Normativa

La selezione per la graduatoria in oggetto è disciplinata:

- dalle disposizioni del presente Avviso
- dalla procedura prevista dal "Regolamento per il Reclutamento del personale" di ACDA s.p.a. pubblicato sul sito Internet aziendale

www.acda.it nella sezione "SELEZIONE DEL PERSONALE" adottato ai sensi dell'art. 19 D.lgs. 19/08/2016 n. 175 con delibera del Consiglio di Amministrazione del 19 dicembre 2016

- dalla normativa legislativa e contrattuale vigente in materia.

Requisiti per la partecipazione

Per l'ammissione alla selezione è previsto il possesso, da parte dei partecipanti, dei seguenti requisiti:

- cittadinanza italiana, salve le equiparazioni stabilite dalle leggi vigenti, cittadinanza di uno degli Stati membri dell'Unione Europea o Extracomunitari titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente o familiare di cittadini dell'Unione Europea, oppure cittadino di Paese terzo titolare del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o titolare dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria ovvero ricorrono le condizioni previste dall'art. 38 del D.Lgs. n° 165/2001. I cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea devono godere dei diritti civili e politici anche negli stati di appartenenza o di provenienza ed avere adeguata conoscenza della lingua italiana parlata e scritta.
- età non inferiore ai 18 anni
- possesso della patente di guida ITALIANA o di un paese della Comunità Europea di tipo "B" o superiore in corso di validità
- idoneità fisica e psichica alle funzioni afferenti al profilo professionale oggetto della selezione; l'idoneità sarà accertata a conclusione della procedura selettiva, tramite visita medica di idoneità alla mansione specifica. L'assunzione sarà subordinata all'esito positivo della medesima; qualora il candidato prescelto non risultasse idoneo si procederà attingendo alla graduatoria definita
- godimento dei diritti civili e politici
- assenza di condanne penali passate in giudicato ovvero provvedimenti di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p.
- di non essere stati destituiti o dispensati da altre Aziende di qualunque tipo, per motivi disciplinari o per giusta causa
- il possesso di diploma di maturità quinquennale che dà accesso all'Università. Per i candidati che hanno conseguito il titolo in altro Paese dell'UE è riconosciuta l'equipollenza del titolo di studio secondo la normativa vigente.
- Il candidato deve aver maturato un'esperienza minima di 6 mesi continuativi maturata nell'ultimo triennio in aziende regolate da ARERA. (energia elettrica, gas naturale, dei servizi idrici, ciclo dei rifiuti e del telecalore)

I suddetti requisiti debbono essere posseduti alla data di presentazione della domanda.

Modalità di presentazione della domanda

La domanda di partecipazione alla selezione deve essere presentata, a pena di esclusione, tramite l'applicativo informatico disponibile all'indirizzo web www.metodoselezione.it/acdacuneo7 seguendo le istruzioni ivi specificate.

Il candidato, una volta collegato al predetto indirizzo web, potrà accedere all'applicativo previa registrazione da effettuare al primo accesso (cliccando su "Accedi alla selezione" e compilando i campi richiesti).

La compilazione e l'invio telematico della domanda dovranno avvenire entro e non oltre il termine perentorio delle ore 24:00 del giorno 11/03/2021

L'applicazione informatica richiederà necessariamente il possesso di un indirizzo di posta elettronica ai fini della registrazione al sistema. Il candidato dovrà inserire tutti i dati richiesti.

Le domande pervenute con modalità diverse non saranno ritenute ammissibili, e i candidati non saranno ammessi alla selezione.

La domanda di partecipazione on-line deve includere obbligatoriamente gli estremi di un documento d'identità in corso di validità.

Una volta inviata, la domanda non potrà più essere modificata. Qualora si rendano necessarie modifiche o integrazioni, il candidato dovrà procedere al ritiro e alla compilazione di una nuova domanda (operazione da effettuarsi sempre e soltanto entro la data di scadenza del bando e attraverso il supporto on line fornito dall'applicativo informatico disponibile all'indirizzo web info@metodoselezione.it

La validità e la data di ricezione della domanda sono attestate dal sistema informatico mediante ricevuta, che verrà automaticamente inviata via e-mail all'indirizzo indicato in fase di registrazione. Allo scadere del termine utile per la presentazione, il sistema non permetterà più l'accesso e l'invio del modulo elettronico.

Tutte le necessarie comunicazioni ai candidati saranno effettuate esclusivamente attraverso la piattaforma utilizzata all'atto dell'inserimento della domanda di partecipazione.

Nella domanda di partecipazione alla selezione, si dovrà indicare, sotto la propria responsabilità e nei modi e nella forma della dichiarazione sostitutiva di certificazione di cui al D.P.R. 28.12.2000 n. 445, tra le altre, le seguenti informazioni:

- Il cognome, il nome, la data ed il luogo di nascita ed il numero di codice fiscale
- la residenza/domicilio, il recapito telefonico, anche cellulare, e l'eventuale altro recapito
- il titolo di studio posseduto
- il possesso della patente di guida B o superiore

- il possesso del godimento dei diritti civili e politici
- l'immunità da condanne penali e, comunque, l'immunità da ogni fatto che comporti la non legittima costituzione del rapporto di lavoro
- la presa visione del "Regolamento per il reclutamento del personale" di ACDA s.p.a., nonché la conoscenza ed accettazione delle clausole del presente avviso
- la presa visione e accettazione delle norme contenute nel Codice Etico aziendale consultabile alla pagina web www.acda.it/acda122/wp-content/hidden/uploads/2017/12/codiceetico.pdf
- l'assenso al trattamento dei propri dati personali ai sensi della vigente normativa in tema di privacy anche da parte di soggetti Terzi incaricati
- di non aver svolto, negli ultimi 12 mesi, alcun tipo di incarico professionale e di non aver intrapreso alcuna attività economica per conto di Pubbliche Amministrazioni coinvolte in procedimenti amministrativi (contrattuali o meno) o giudiziari, comportanti vantaggi per ACDA s.p.a.
- di non avere rapporti di parentela nei termini previsti ai punti 2 e 3 dell'articolo 5 del "Regolamento per il Reclutamento del personale" di ACDA s.p.a. reperibile sul sito internet aziendale www.acda.it nella sezione "SELEZIONE DEL PERSONALE".

I candidati dovranno altresì allegare alla domanda, attraverso il citato applicativo, il file del Curriculum Vitae (utilizzando il modello formato europeo), datato e sottoscritto.

La mancanza della firma autografa non è sanabile e comporta l'automatica esclusione dalla procedura.

La domanda di partecipazione alla selezione implica la conoscenza e la piena accettazione di tutte le condizioni stabilite nel presente avviso, nel CCNL gas-acqua, disponibile alla pagina web <https://www.acda.it/acda122/wp-content/hidden/uploads/2018/11/CCNL-GAS-ACQUA.pdf> e delle norme di legge che disciplinano il rapporto di lavoro.

Ammissione dei candidati - esclusione e regolarizzazione delle domande

Tutti i candidati sulla base della richiesta di ammissione inviata, ad eccezione degli esclusi, sono implicitamente ammessi con riserva alla selezione.

L'accertamento del reale possesso dei requisiti dichiarati dai candidati verrà effettuato precedentemente allo svolgimento della prova orale.

L'esclusione dalla selezione per difetto dei requisiti prescritti può essere disposta in qualsiasi momento, anche successivamente allo svolgimento delle prove.

Il candidato che non risulti in possesso anche di uno solo dei requisiti prescritti verrà cancellato dalla graduatoria.

Modalità di selezione

La selezione prevede una fase di valutazione dei titoli e una fase selettiva che prevede due prove: una prova scritta e una prova orale.

Qualora i candidati ammessi alla selezione siano in numero elevato, la società si riserva di procedere con una prova preselettiva diretta a verificare la capacità di ragionamento del candidato, la capacità di contestualizzare questioni specifiche legate al profilo in relazione ai requisiti attitudinali e professionali, alle conoscenze e alle competenze richieste, attraverso la somministrazione di quesiti a risposta multipla. In tal caso accedono alla prova i migliori 50 più ex aequo.

I candidati dovranno presentarsi a tutte le prove muniti di documento di riconoscimento valido (carta d'identità o patente di guida).

Saranno ammessi a sostenere la prova pratica i soli candidati che, in base agli elementi contenuti nella domanda, risultino in possesso dei requisiti richiesti e abbiano superato il test della prova preselettiva qualora prevista.

La convocazione alle prove sarà comunicata, attraverso la piattaforma di iscrizione all'indirizzo web www.metodoselezione.it/acdacuneo7 utilizzando le credenziali indicate da ciascun candidato al momento dell'iscrizione, almeno 7 giorni prima della data dello svolgimento delle prove selettive.

La prova scritta prevede la somministrazione di più test finalizzati a verificare le capacità di ragionamento del candidato, la capacità di contestualizzare questioni specifiche legate al profilo in relazione ai requisiti attitudinali e professionali, alle conoscenze e alle competenze richieste, oltreché ai seguenti argomenti:

- Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del servizio idrico integrato in ATO 4/Cuneese
- Carta del Servizio Idrico Integrato
- Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato - RQSII - delibera n. 655/2015/R/IDR e s.m.i.
- nozioni generali in materia di tariffazione (delibera ARERA n. 665/2017 e s.m.i. - TICSII) e bonus idrico (delibera ARERA n. 897/2017 - TIBSI e s.m.i.)
- nozioni in materia di GDPR (regolamento UE n.2016/679).

Il punteggio costituirà criterio di accesso alla successiva prova. Saranno ammessi alla prova orale i primi 30 classificati più ex aequo.

La prova orale consisterà in un colloquio che verterà sugli argomenti della prova scritta e sarà volto a valutare le competenze possedute dal candidato e ritenute necessarie all'esercizio delle funzioni richieste.

Tutte le prove saranno valutate da una Commissione giudicatrice esterna nominata dall'Agazia Esaminatrice esterna nel rispetto dei requisiti previsti dall'art. 35 comma 3 del D.lgs. 165/2001.

La mancata presentazione nel giorno e nell'ora fissati per le prove, quale che sia la causa, sarà considerato atto di rinuncia alla selezione e comporterà l'esclusione.

Le prove potranno svolgersi in presenza o in modalità telematica.

Per lo svolgimento delle prove in modalità telematica, i candidati debbono essere in possesso di un computer dotato di sistema operativo recente (windows 7 e successivi, OS X 10.13 e successivi) provvisto di videocamera e sistema audio (microfono e casse), collegato alla rete internet con connessione stabile e con browser aggiornato. Non è consentito l'uso di smartphone o tablet in quanto non adeguati. Eventuali mal funzionamenti della linea (velocità ridotta, interruzione del servizio o altro) o delle apparecchiature resteranno in capo al candidato e non costituiranno motivo di ripetizione delle prove o ragione di ricorso.

Commissione giudicatrice e valutazione

La Commissione è nominata a norma dell'art. 9 del vigente "Regolamento di reclutamento e selezione del personale" di ACDA s.p.a.

Alla Commissione è demandato l'espletamento di ogni attività inerente alla selezione, comprese le decisioni su ammissioni ed esclusioni della medesima.

Alla Commissione Giudicatrice compete il compito della predisposizione dei criteri di valutazione dei titoli, la valutazione delle prove e la formulazione della graduatoria finale della selezione.

Alle prove verranno attribuiti i seguenti punteggi massimi:

- prova scritta: 40 punti
- prova orale: 40 punti
- valutazione titoli: 20 punti

Il risultato finale della selezione sarà espresso in centesimi, per essere inclusi nella graduatoria degli idonei i candidati dovranno ottenere il punteggio minimo di 70/100.

La votazione complessiva sarà determinata sommando i punteggi conseguiti nelle prove d'esame e il punteggio conseguito nella valutazione dei titoli.

La valutazione dei titoli avviene secondo i seguenti criteri:

- Esperienza in mansioni analoghe
Da 5 a 20 punti max

Da 6 a 12 mesi in aziende operanti nel SII:5 punti
da 12 a 24 mesi in aziende operanti nel SII:10 punti
da 24 a 48 mesi in aziende operanti nel SII: 15 punti
oltre 48 mesi in aziende operanti nel SII: 20 punti

Da 6 a 12 mesi in aziende di altri settori regolati da ARERA:2 punti
da 12 a 24 mesi in aziende di altri settori regolati da ARERA:4 punti
da 24 a 48 mesi in aziende di altri settori regolati da ARERA: 6 punti
oltre 48 mesi in aziende di altri settori regolati da ARERA: 8 punti

Graduatoria idonei – Assunzione in servizio

Espletate le prove d'esame e valutati i titoli, la Commissione forma la graduatoria generale di merito secondo l'ordine decrescente della votazione determinata sommando, per ciascun candidato, il punteggio riportato nelle due prove d'esame con il punteggio conseguito nella valutazione dei titoli.

In caso di *ex aequo* varranno i seguenti criteri:

- Verrà preferito il candidato che possa vantare un diritto di precedenza ex art. 24 d. lgs 81/15;
- In subordine, verrà preferito il candidato che possa vantare una maggiore anzianità continuativa nell'espletamento delle mansioni oggetto della predetta selezione, in forza di uno o più contratti alle dipendenze di altri soggetti che le hanno svolte per conto di ACDA.

La graduatoria verrà sottoposta all'approvazione definitiva del competente organo aziendale che proclamerà i vincitori.

La Società procede alla verifica della regolarità formale del procedimento espletato dalla Commissione stessa, accerta la regolarità della selezione, ed approva la graduatoria finale di merito che viene pubblicata sul sito <https://www.acda.it/avvisi-di-selezione/>.

I vincitori della selezione, prima di essere ammessi in servizio, saranno sottoposti ad accertamenti sanitari, intesi a verificarne preliminarmente l'idoneità specifica alle mansioni previste per il posto da ricoprire.

Saranno assegnati alle mansioni solo i candidati che, in base al giudizio medico discrezionale ed inappellabile dei sanitari designati dalla Società, risulteranno fisicamente idonei.

Prima dell'assunzione, il candidato dovrà comprovare con idonee certificazioni il possesso dei titoli/requisiti autocertificati ai fini della partecipazione alla selezione.

In caso di rinuncia o di un vincitore non risultante in possesso dei requisiti dichiarati, sarà chiamato il concorrente collocato in graduatoria al posto immediatamente successivo al primo.

La Società si riserva la facoltà insindacabile di prorogare, modificare o revocare la selezione pubblica di cui al presente avviso, se lo riterrà opportuno o necessario nell'interesse dell'Ente, senza che i concorrenti possano sollevare eccezioni o vantare diritti di sorta.

Dell'avvenuta proroga sarà data comunicazione con le stesse modalità di diffusione dell'avviso, mentre della revoca sarà data diretta comunicazione a ciascun concorrente.

La graduatoria avrà una validità di 24 mesi dalla data di approvazione, fatta salva la possibilità di utilizzarla per un ulteriore periodo, e potrà essere utilizzata anche per assunzioni a tempo determinato.

Costituzione del rapporto di lavoro

Ai candidati dichiarati vincitori ed al personale idoneo collocato nella graduatoria che assuma servizio secondo una delle modalità previste dall'articolo precedente, è corrisposto il trattamento economico previsto dal CCNL per il Settore gas-acqua all'atto della nomina per il livello 2.

Il predetto personale viene formalmente convocato per procedere alla stipula del contratto individuale di lavoro e alla presa di servizio nella data indicata sulla lettera di convocazione. Il contratto non viene stipulato se chi regolarmente invitato non osservi il predetto termine, salvo comprovati e giustificati motivi di impedimento. Con successiva comunicazione sarà richiesta la documentazione da presentare ai fini dell'accesso all'impiego. È comunque fatta salva la facoltà della Società di verificare la veridicità e l'autenticità delle attestazioni prodotte. In caso di falsa dichiarazione sono applicabili le disposizioni di cui all'art. 76 del D.P.R. 445/2000.

Disposizioni finali

Tutti i dati personali di cui la Società sia venuta in possesso in occasione dell'espletamento dei procedimenti concorsuali verranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale privacy.

La presentazione della domanda da parte del candidato implica il consenso al trattamento dei propri dati personali, compresi i dati sensibili, a cura del personale assegnato all'Ufficio preposto alla conservazione delle domande ed all'utilizzo delle stesse per lo svolgimento delle procedure concorsuali.

Chiarimenti e informazioni

Per eventuali chiarimenti e informazioni i candidati potranno rivolgersi a Metodo via Terralba, 49 A/11 Arezano (GE) tel. 010/9133857 mail info@metodoselezione.it .

Il presente bando è disponibile sul sito www.acda.it nella sezione "AVVISI DI SELEZIONE" e all'indirizzo della società incaricata della selezione www.metodoselezione.it/acdacuneo7 .

Norme finali

Per quanto non espressamente richiamato nel presente avviso si applicano il "Regolamento per il reclutamento del personale" disponibile sul sito www.acda.it nella sezione "SELEZIONE DEL PERSONALE", il CCNL per il Settore gas-acqua vigente alla data di assunzione e la Legge italiana.