

Allegato 1



acda
azienda cuneese
dell'acqua spa

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

PROVA SCRITTA

21/04/2021 ore 16:30

NORME DI COMPORTAMENTO

- ❖ **Mantenere l'audio e la videocamera sempre in funzione**
- ❖ **Rimanere ben inquadrati, centrati e visibili**
- ❖ **Non leggere ad alta voce le domande e stare in silenzio per non disturbare gli altri concorrenti**
- ❖ **Creare condizioni di silenzio nell'ambiente circostante**
- ❖ **E' tassativamente vietato consultare testi, appunti o qualsiasi altra fonte informativa**
- ❖ **E' vietato l'uso di auricolari o cuffie**
- ❖ **E' vietato scrivere su carta o su altri supporti diversi dal computer utilizzato per la prova**
- ❖ **E' vietata la presenza di qualsiasi altra persona nella stanza dove il candidato sostiene la prova**

Stefano De Simone¹

NORME DI COMPORTAMENTO

- ❖ il candidato si assume la piena responsabilità di eventuali malfunzionamenti della linea (velocità ridotta, interruzione del servizio o altro) o della tecnologia utilizzata
- ❖ in caso di caduta della connessione alla piattaforma, durante lo svolgimento della prova, il candidato non potrà ricollegarsi per completare la stessa
- ❖ deve essere mantenuto spento qualsiasi apparecchio non necessario all'esecuzione della prova

AVVERTENZE

- ❖ L'intero svolgimento della prova è registrato, in modo che il filmato rimanga a disposizione della Commissione a testimonianza della regolarità delle operazioni svolte per il tempo strettamente necessario alle operazioni di verbalizzazione
- ❖ Non è possibile allontanarsi dalla postazione dopo l'avvio della prova e fino alla scadenza del tempo
- ❖ E' escluso dalla prova il candidato che non rispetta le indicazioni fornite


 2
Stefano De Simone

LA PROVA SCRITTA

21/04/2021 ore 16:30

- ❖ La prova è composta da 30 domande a risposta chiusa con 4 alternative di risposta, di cui una soltanto esatta
- ❖ Le domande sono randomizzate ovvero i candidati rispondono alle stesse domande poste però in una sequenza differente
- ❖ E' possibile correggere la risposta data ad una domanda, ovviamente prima dello scadere del tempo previsto per la domanda stessa, selezionando la nuova risposta

IL PUNTEGGIO

- ❖ **Punteggio prova scritta (max 30 punti):**
 - ❖ risposta esatta 1 punto
 - ❖ risposta errata -0,25 punti
 - ❖ risposta omessa 0 punti


S. De Simone³

I TEMPI

- ❖ La durata complessiva della prova è di circa 30'
- ❖ Il candidato ha a disposizione da 30" a 90" (in base alla complessità della domanda) per rispondere a ciascuna domanda. Il tempo è visibile nel timer posto in calce a ciascuna schermata
- ❖ Al termine del tempo stabilito, il sistema acquisisce in automatico l'ultima risposta data e propone la domanda successiva
- ❖ Al termine della prova, il sistema mostra una pagina indicante: "PROVA COMPLETATA!".

❖ **Attenzione a**

- ❖ non chiudere il programma di erogazione della prova (comando X in alto a destra)
- ❖ non utilizzare comandi del browser

L'uso di tali comandi non permette di salvare la prova e comporta quindi l'esclusione del candidato

INFORMAZIONI FINALI

❖ **Esito prova scritta e convocazione prova orale:**

Pubblicazione sulla piattaforma di iscrizione all'indirizzo web www.metodoselezione.it/acdacuneo7

I Concorrenti sono identificati con un codice alfanumerico che sarà trasmesso a ciascuno tramite email. I candidati che hanno partecipato a precedenti prove ACDA, manterranno lo stesso codice

❖ **Prova orale**

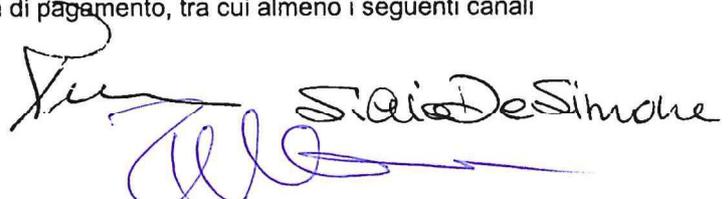
Accedono alla prova orale i primi 30 classificati alla prova scritta (+ eventuali pari merito del 30° classificato). La prova orale è fissata in data 30/04 a partire dalle ore 9:00, con eventuale prosecuzione il giorno 5/05.

 4

ALLEGATO 2
ACDA - SELEZIONE ADDETTI SERVIZIO CLIENTI

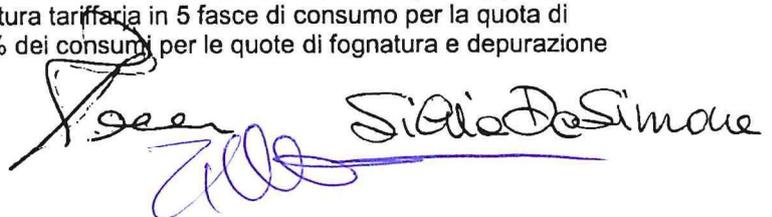
Risposta esatta = A

- 1) 50" In caso di richiesta di allacciamento, le spese per l'effettuazione del sopralluogo e la redazione del preventivo di allacciamento:
- a Sono previste, sono da corrispondere prima dell'effettuazione del sopralluogo e vengono scorporate dal preventivo in caso di accettazione dello stesso
 - b Non sono previste
 - c Sono previste, sono incluse nel preventivo di allacciamento e quindi si pagano solo in caso di accettazione del preventivo
 - d Sono previste, sono da corrispondere prima dell'effettuazione del sopralluogo ma vengono restituite qualora l'utente non proceda con l'accettazione del preventivo
- 2) 40" In caso di richiesta di contratto di erogazione dell'acqua potabile da parte di soggetto non proprietario dell'immobile servito:
- a. deve essere prodotto nullaosta scritto del proprietario
 - b. deve essere esibito copia del contratto di affitto registrato presso l'Agenzia delle Entrate di competenza
 - c. non può essere stipulato contratto di erogazione se non nei confronti del proprietario dell'immobile
 - d. non è richiesta alcuna documentazione specifica
- 3) 1'30" In caso di fuga accidentale relativamente ad un'utenza domestica residente:
- a. qualora il consumo registrato, rapportato al periodo di fatturazione, risulti superiore al triplo del consumo medio annuo, e sia dimostrato, mediante esibizione di fattura dell'installatore incaricato o di dichiarazione dell'utente, sostitutiva di atto di notorietà, la natura accidentale della fuga e la tempestiva avvenuta riparazione, l'importo da fatturare viene determinato computandolo alla tariffa prima fascia dopo agevolata
 - b. a fronte di dichiarazione dell'utente di fuga accidentale, il consumo anomalo rilevato non è oggetto di fatturazione, in sostituzione del quale viene applicato un valore congruente al consumo medio annuo rapportato al periodo di fatturazione
 - c. a fronte di dichiarazione dell'utente di fuga, con tipologia e periodo non specificati, ma riportante dimostrazione di avvenuta riparazione con idonea documentazione (fattura dell'installatore incaricato o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di riparazione in economia da parte dell'utente), il consumo anomalo rilevato viene fatturato come segue:
 - per il servizio di acqua potabile: applicazione della tariffa prima fascia sull'eccedenza tra il doppio del consumo medio annuo e il consumo rilevato in seguito alla fuga,
 - per i servizi di fognatura e depurazione: storno delle quote applicate sull'eccedenza tra il doppio del consumo medio annuo e il consumo rilevato in seguito alla fuga.
 - d. non è previsto alcuno sgravio all'utente, il consumo rilevato viene fatturato integralmente
- 4) 50" Ai fini del pagamento delle bollette:
- a) Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi
 - b) non è prevista la possibilità di rateizzazione degli importi
 - c) è prevista la possibilità per l'utente di richiedere la rateizzazione degli importi ma è sempre e comunque facoltà del Gestore accogliere l'eventuale richiesta
 - d) qualora l'importo della bolletta superi del 50% il valore medio del totale fatturato annuo degli ultimi due anni, l'utente può richiederne la rateizzazione senza applicazione di interessi
- 5) 50" Ai fini del pagamento delle bollette:
- a) il Gestore è tenuto ad offrire più modalità di pagamento, tra cui almeno i seguenti canali


S. De Simone

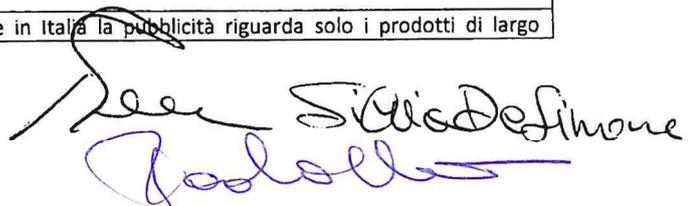
- contanti, assegno, bollettino postale, domiciliazione bancaria, bancomat/carta di credito, e di cui almeno uno garantisca la gratuità della disposizione
- b) Il Gestore è tenuto ad offrire più modalità di pagamento, a sua discrezione, purché siano almeno 3 modalità diverse ed almeno una consenta la gratuità della transazione
 - c) Se tra le modalità di pagamento previste un sistema è a titolo oneroso, Il Gestore non può riversare il costo sostenuto all'utente finale
 - d) L'utente che effettua il pagamento entro la scadenza presso soggetti o con modalità non indicate dal Gestore è liberato dai propri obblighi
- 6) 1' I servizi di sportello devono essere garantiti:
- a) con un orario di apertura al pubblico pari ad almeno 44 ore settimanali nei giorni feriali, ma prevedendo un orario non inferiore a 8 h giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi ed a 4 h nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato
 - b) con un orario di apertura al pubblico pari ad almeno 4 ore giornaliere per ciascun giorno feriale
 - c) con un orario di apertura al pubblico complessivamente pari ad almeno 44 ore settimanali, suddivise nell'arco dei giorni feriali secondo l'organizzazione stabilita dal Gestore
 - d) con un orario di apertura al pubblico pari ad almeno 44 ore settimanali nei giorni feriali, prevedendo un orario non inferiore a 8 h giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi ed a 4 h nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato se non sono presenti strumenti di sportello on line sul sito del Gestore
- 7) 1' I servizi di sportello:
- a) sono soggetti a standard di qualità di tipo generale, a livello di tempo medio di attesa non superiore a 20 minuti sul 100% degli utenti e tempo massimo di attesa non superiore a 60 minuti nel 95% dei casi
 - b) non sono soggetti a standard di qualità particolari
 - c) sono soggetti a standard di qualità di tipo generale, in particolare a livello di tempo medio di attesa pari a 15 minuti e tempo massimo di attesa per ciascun utente che non può essere superiore a 45 minuti
 - d) sono soggetti a standard di qualità di tipo specifico, in particolare a livello di tempo massimo di attesa (non superiore a 60 minuti), con conseguente indennizzo automatico a favore dell'utente per cui viene registrato un tempo di attesa superiore
- 8) 1'15" Il servizio telefonico di assistenza utenti:
- a) deve essere garantito, in modalità gratuita almeno per la telefonia fissa, con un minimo di orario di servizio con operatore, e pubblicizzato nei documenti di fatturazione e sul sito internet del Gestore, ed è soggetto a requisiti di qualità classificati quali standard di tipo generale relativamente all'accessibilità e livello del servizio e al tempo medio di attesa che deve essere inferiore o uguale a 4 minuti.
 - b) è soggetto a requisiti di qualità con standard di tipo generale relativamente all'accessibilità del servizio, livello di servizio, nonché tempo medio di attesa, sulla base di parametri stabiliti da Arera, e può essere erogato a pagamento, se è parallelamente garantito il servizio di sportello con almeno 44 h di apertura nell'arco della settimana, tra i giorni feriali e il sabato
 - c) può essere erogato anche mediante risponditori automatici e messaggi registrati, purché rispetti i requisiti previsti da Arera quali standard di tipo generale relativamente all'accessibilità del servizio, livello di servizio, nonché tempo medio di attesa
 - d) deve prevedere un orario di servizio con operatore almeno pari all'orario di servizio di sportello, ed è soggetto a requisiti di qualità con standard di tipo generale relativamente all'accessibilità del servizio che deve essere maggiore o uguale a 90%, livello di servizio che deve essere maggiore o uguale al 80%, nonché tempo medio di attesa che deve essere inferiore o uguale a 3 minuti
- 9) 1' Il servizio di pronto intervento:
- a) può essere erogato tramite numerazione dedicata anche ad altri servizi, purché sempre di tipo di pronto intervento, in modalità sempre gratuita e con registrazione vocale delle chiamate, ed è soggetto ad un suo standard di qualità di tipo generale relativo al tempo massimo di risposta
 - b) può essere erogato tramite i servizi telefonici di assistenza utenti ed è soggetto ai medesimi

- standard di qualità di tipo generale
- c) può essere erogato a pagamento purché con numerazione dedicata in via esclusiva a tale servizio e garantisca un tempo massimo di risposta pari a 180 secondi
- d) può essere erogato tramite numerazione, gratuita almeno per chiamate da rete fissa, dedicata anche ad altri servizi purché di pronto intervento e prevede uno standard di qualità di tipo specifico, correlato al tempo massimo di risposta pari a 90 secondi, superati i quali l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico
- 10) 1' La data di ricevimento della richiesta di una prestazione da parte dell'utente, da cui decorrono i tempi per le prestazioni soggette ai livelli specifici di qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato ed indennizzo automatico in caso di mancato rispetto, corrisponde alla data:
- a) di presentazione validata da un'attestazione di ricevuta, in caso di richiesta presso sportelli fisici, o la data risultante nella ricevuta fax o rilasciata dal vettore incaricato o, in mancanza, risultante nel protocollo del Gestore in caso di richiesta trasmessa via fax o via posta, o ancora la data di ricevimento della comunicazione qualora inviata per via telematica
- b) in cui viene processata la richiesta da parte del Gestore
- c) in cui l'utente invia la richiesta, secondo la modalità prescelta
- d) di compilazione della richiesta da parte dell'utente, qualora trasmessa secondo modalità di comunicazione a distanza
- 11) 1'15" Per quanto attiene la presentazione e gestione dei reclami:
- a) il Gestore pubblica in bolletta e sul sito internet i recapiti postali e di posta elettronica certificata o fax di riferimento, essendo in ogni caso tenuto a far pervenire presso tali recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, comunicazioni eventualmente trasmesse erroneamente dall'utente a recapiti del Gestore diversi da quelli identificati
- b) Il Gestore è tenuto a gestire entro tempistiche definite da ARERA i reclami scritti solo se trasmessi ai recapiti appositamente predisposti e comunicati in bolletta e sul proprio sito internet o se riguardanti la contestazione di fatturazione di importi relativi a consumi anomali o risalenti ad un periodo superiore a 2 anni
- c) Il Gestore è tenuto a gestire i reclami scritti solo se presentati entro la data di scadenza della bolletta, utilizzando il modulo appositamente predisposto e scaricabile dall'home page del sito internet e disponibile presso gli Sportelli fisici
- d) Le tempistiche e contenuti da includere nella risposta al reclamo dipendono dalla tipologia e complessità del reclamo stesso, e qualora il Gestore non abbia possibilità di risolvere la controversia può delegare la gestione del contenzioso al Servizio di Conciliazione messo a disposizione di Arera.
- 12) 1'15" La periodicità di fatturazione dei consumi:
- a) costituisce uno standard di qualità specifico e deve essere garantita dal Gestore in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 3 annualità, prevedendo da un minimo di 2 bollette l'anno con cadenza semestrale (per utenze con consumi medi fino a 100 mc/anno) a un minimo di 6 bollette l'anno con cadenza bimestrale (per utenze con consumi medi oltre i 3000 mc/anno)
- b) rientra tra le scelte operative del Gestore e dipende dal sistema di gestione utenze e di fatturazione in uso presso il Gestore medesimo
- c) costituisce uno standard di qualità generale e deve essere garantita dal Gestore in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 3 annualità, prevedendo da un minimo di 2 bollette l'anno con cadenza semestrale (per utenze con consumi medi fino a 100 mc/anno) a un minimo di 6 bollette l'anno con cadenza bimestrale (per utenze con consumi medi oltre i 3000 mc/anno)
- d) costituisce uno standard di qualità specifico e deve essere garantita dal Gestore in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 2 annualità, prevedendo da un minimo di una bolletta annuale (per utenze con consumi medi fino a 100 mc/anno) a un minimo di 6 bollette l'anno con cadenza bimestrale (per utenze con consumi medi oltre i 3000 mc/anno)
- 13) 1'30" L'articolazione tariffaria ai sensi della Delibera Arera N. 665/2017 e s.m.i. (TICSI) prevede:
- a) per l'utenza di tipo domestico, la struttura tariffaria in 5 fasce di consumo per la quota di acquedotto, e fascia unica per il 100% dei consumi per le quote di fognatura e depurazione

 **Stefano De Simone**

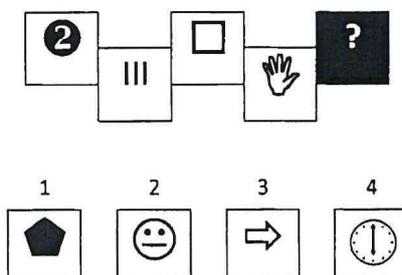
- b) per l'utenza di tipo domestico, la struttura tariffaria in 5 fasce di consumo, progressive e a riempimento, per le quote di acquedotto, fognatura e depurazione
 - c) per l'utenza di tipo domestico e non domestico, la struttura tariffaria in 5 fasce di consumo per la quota di acquedotto, e fascia unica per il 100% dei consumi per le quote di fognatura e depurazione
 - d) per l'utenza di tipo domestico e non domestico, oltre ad una quota variabile (espressa in Euro/mc), modulata per fasce sulla base dei volumi prelevati per il servizio acquedotto e proporzionale al consumo ma non modulata per fasce per i servizi fognatura e depurazione, anche una quota fissa correlata al consumo ed al tipo di utenza, suddivisa per le tre tipologie di servizio (acquedotto, fognatura e depurazione)
- 14) 1' Il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici ai sensi della Delibera Arera n° 897/2017 e s.m.i.- TIBSI, prevede che:
- a) il bonus possa essere riconosciuto ed erogato a utenti diretti, purché vi sia corrispondenza tra residenza anagrafica ed ubicazione della fornitura idrica e l'intestazione del contratto di fornitura sia a nome di un componente del nucleo familiare ISEE
 - b) Il bonus possa essere riconosciuto ed erogato ai soggetti titolari di contratti di fornitura idrica
 - c) il bonus possa essere riconosciuto ed erogato a utenti diretti a condizione che vi sia corrispondenza tra residenza anagrafica ed ubicazione della fornitura idrica e l'intestazione del contratto di fornitura sia a nome del titolare della scheda anagrafica del nucleo familiare ISEE
 - d) il bonus possa essere riconosciuto ed erogato anche a utenti indiretti, per cui non è richiesto o possibile un controllo di congruità o corrispondenza dei dati
- 15) 40" Il Regolamento 2016/679 GDPR si applica:
- a) ai dati personali concernenti persone fisiche
 - b) ai trattamenti dei dati personali concernenti tutte le tipologie di soggetti
 - c) ai trattamenti dei dati personali concernenti persone fisiche che esprimono il consenso al trattamento
 - d) ai dati personali di soggetti fisici e giuridici trattati in modalità digitale

16.	Leggete con attenzione il seguente brano, quindi individuate quale affermazione è coerente con esso. Le aziende dei nostri tempi non operano più in mercati geografici delimitati e protetti, con la garanzia di clienti e distributori fedeli nel lungo periodo. Esse si trovano esposte ad improvvisi attacchi da parte di agguerriti competitori globali, che possono invadere i loro mercati con una qualità migliore, costi più bassi e migliori servizi. L'obiettivo di larga parte delle imprese è quello di aumentare i propri ricavi di almeno il 5-10% l'anno. Ma, dal momento che il tasso di crescita demografica è inferiore a questi valori, soprattutto nei mercati maturi, raggiungere questo obiettivo significa sottrarre quote di mercato ai concorrenti.
A)	Le aziende moderne devono affrontare - su diversi fronti - un tasso di incertezza maggiore che in passato
B)	Un concorrente viene definito "globale" quando è leader nel suo mercato
C)	Nel mercati "maturi" il reddito medio pro capite cresce più di 5-10 punti percentuali l'anno
D)	Oggi, per aumentare il loro fatturato, le imprese possono unicamente agire sull'incremento dei consumi
17.	Leggete con attenzione il seguente brano, quindi individuate quale affermazione è coerente con esso. La classifica dei Paesi nei quali si investe maggiormente in pubblicità corrisponde quasi esattamente alla classifica dei Paesi più ricchi. In Italia il "gap" con i Paesi più avanzati è ancora notevole: gli investimenti pubblicitari sono - nel loro ammontare - la metà di quelli della Gran Bretagna e circa un terzo di quelli della Germania. Permane l'anomalia per cui gran parte della pubblicità italiana si incentra ancora su pochi settori, importantissimi ma limitati, come i prodotti di largo consumo, le automobili e pochi altri beni durevoli. Sono invece ancora restii a comunicare ampi settori del terziario, le attività legate al tempo libero, alla salute, al benessere, allo sport, all'istruzione e alla formazione, al turismo.
A)	La Germania investe in pubblicità circa il triplo di quanto faccia l'Italia
B)	Nei Paesi più avanzati, l'ammontare degli investimenti pubblicitari è inversamente proporzionale alla ricchezza prodotta
C)	Così come avviene in tutti i Paesi più avanzati, anche in Italia la pubblicità riguarda solo i prodotti di largo


 Riccardo De Simone

	consumo e alcuni beni durevoli
D)	La produzione di beni durevoli rappresenta un settore limitato dell'economia italiana
18.	Tre dei quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?
A)	LUNA
B)	MARTE
C)	GIOVE
D)	VENERE
19.	Tre dei quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?
A)	CELIBE
B)	COGNATO
C)	NONNO
D)	ZIO
20.	Tre dei quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?
A)	ARCOBALENO
B)	VERDE
C)	GIALLO
D)	BLU
21.	Tre dei quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?
A)	VISCIDO
B)	AMARO
C)	ACIDO
D)	DOLCE
22.	Tre dei quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?
A)	PREMIO ASSICURATIVO
B)	PENSIONE
C)	SALARIO
D)	VITALIZIO

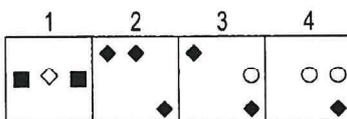
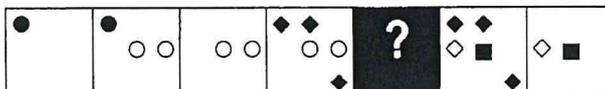
23. Quale figura completa correttamente la serie?



- A) La 4
- B) La 3
- C) La 2
- D) La 1

See
Allo
Silvia De Simone

24. Quale figura completa correttamente la serie?

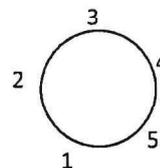


- A) La 2
- B) La 3
- C) La 4
- D) La 1

25. Al ristorante, ad un gruppo di cinque amici viene assegnato un tavolo rotondo. Posto che:

- Beppe siede di fianco a Carlo
- Dante siede in un posto dispari, subito alla destra di Elisa
- Anna siede al posto 3

Dove siede Elisa?



- A) Al posto 2
- B) Al posto 1
- C) Al posto 4
- D) Al posto 5

26.	<p>Gli studenti del conservatorio suonano tutti qualche strumento. Premesso che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chi suona la chitarra suona anche il pianoforte • chi suona la tromba non suona il pianoforte • chi suona il violino suona anche la chitarra <p>Allora si può concludere con <u>certezza</u> che:</p>
A)	chi suona il violino suona anche il pianoforte
B)	chi suona il pianoforte e il violino, suona anche la tromba
C)	chi suona la tromba suona anche la chitarra
D)	chi non suona la chitarra non suona il pianoforte

Handwritten signature: Sicilia Desinari

27.	Posto che Luca non ha fratelli maschi, chi è il fratello della figlia della nonna paterna del figlio di Luca?
A)	Luca stesso
B)	Il papà di Luca
C)	Lo zio di Luca
D)	Un cognato di Luca
28.	Qual è il numero che moltiplicato per 8 e diviso per 3 è uguale a 32?
A)	12
B)	6
C)	8
D)	9
29.	Qual è il numero che aggiunto al suo quadruplo è uguale a 100?
A)	20
B)	15
C)	10
D)	17
30.	Qual è il numero che sommato alla sua metà è uguale a 9?
A)	6
B)	8
C)	4
D)	7

