

(BANDO N. 02 - 2024)

BANDO DI SELEZIONE DI PERSONALE

1. INDIZIONE DELLA SELEZIONE

Acque Veronesi s.c.a r.l. (in seguito solo "la Società"), società consortile a capitale interamente pubblico concessionaria del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ricerca, mediante una selezione per esami e titoli, figure professionali per il ruolo di

ADDETTO GESTIONE CLIENTI

da inserirsi nell'ambito della Direzione Amministrazione e Commerciale o in altra Direzione in ragione delle esigenze della società.

Per il profilo succitato è prevista l'assunzione a tempo indeterminato con profilo orario *full time* e l'attribuzione della qualifica di *impiegato* e dell'inquadramento di livello 4° del vigente CCNL Gas – Acqua.

Il trattamento economico potrà essere integrato a discrezione della Società in relazione all'esperienza maturata e alle competenze professionali della figura selezionata.

La sede di lavoro è Verona e Provincia, in base alle esigenze aziendali.

2. POSIZIONE ORGANIZZATIVA

All'interno delle Direzioni succitate, la figura selezionata dovrà svolgere a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguenti compiti:

- ✓ eseguire attività di supporto e di informazione alla clientela;
- ✓ espletare le differenti attività proprie dello sportello clienti, sia interagendo con gli stessi, sia attraverso le richieste pervenute mediante i vari canali di contatto;
- ✓ svolgere attività di backoffice di tipo amministrativo correlate alla gestione del rapporto con il cliente;
- ✓ elaborare pratiche di natura contrattuale relative all'utenza del Servizio Idrico Integrato (attivazioni contratti, volture, subentri, cessazioni, elaborazione preventivi per allacciamenti, per spostamento dei misuratori e in generale per lavori a pagamento del cliente, ecc.);
- ✓ predisposizione di tutti gli elementi da fornire al personale operativo per la realizzazione di quanto previsto nei preventivi, compresa l'eventuale effettuazione di sopralluoghi ai fini di verifica;
- ✓ predisporre le attività istruttorie finalizzate a rispondere alle richieste di informazioni scritte ed ai reclami pervenuti dai clienti;
- ✓ attività di data entry e predisposizione degli ordini di lavoro relativi all'utenza;
- ✓ predisposizione della reportistica da trasmettere agli uffici preposti e/o agli organi di controllo.

3. REQUISITI MINIMI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA SELEZIONE

Per partecipare alla presente selezione è necessario il possesso dei seguenti requisiti:

GENERALI:

1. cittadinanza italiana o di altro Stato appartenente all'Unione Europea, fatte salve le eccezioni di cui al D.P.C.M. 7.2.94, n. 174 e successive modificazioni;
2. età non inferiore agli anni 18;



3. non essere esclusi dall'elettorato politico attivo;
4. non avere riportato condanne penali ostative all'ammissione ai pubblici uffici;
5. idoneità fisica all'impiego;
6. patente di guida di cat. B in corso di validità;

In particolare, i cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a. godimento dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza;
- b. possesso, fatta eccezione per la titolarità della cittadinanza italiana, di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica;
- c. adeguata conoscenza della lingua italiana;
- d. possesso di uno dei seguenti titoli di studio italiani oppure titolo di studio conseguito all'estero per il quale sia stata dichiarata, dall'autorità competente, l'equipollenza con uno dei titoli di studio italiani richiesti dal presente bando.

TITOLO DI STUDIO:

7. aver conseguito:

un Diploma di istruzione secondaria superiore quinquennale ad indirizzo tecnico/economico/commerciale (es. amministrazione, finanza e marketing, turismo) o un Diploma di istruzione secondaria superiore liceale ad indirizzo classico, scientifico o linguistico con un punteggio non inferiore a 39/60 o 65/100.

TITOLO DI SERVIZIO:

8. aver maturato un'esperienza lavorativa certificabile di almeno 6 mesi nei 3 anni precedenti la data di presentazione della domanda di partecipazione con:
 - a) mansioni attinenti alla gestione del rapporto con il cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo con profilo professionale di: operatore customer care, operatore di back office, operatore al servizio clienti, addetto alla gestione reclami o addetto preventivi clientela);
 - b) o mansioni impiegate diverse da quelle di cui al punto a) svolte in Aziende del Servizio Idrico Integrato o utilities soggette alla disciplina regolatoria ARERA.

Tutti i sopra elencati requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine indicato dal presente avviso per la presentazione della domanda di ammissione alla selezione.

Al riguardo si evidenzia che, qualora dal controllo delle dichiarazioni redatte e sottoscritte dai candidati emerga la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante incorrerà nelle sanzioni penali previste dalla normativa vigente (artt. 75 e 76 D.P.R. n. 445/2000).

La mancanza del possesso anche di uno solo dei requisiti richiesti, in qualsiasi momento accertata, è causa di esclusione immediata dalla selezione e potrà essere comunicata al candidato in ogni momento dello svolgimento della selezione in oggetto.

4. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere redatta in carta semplice secondo l'Allegato A, scaricabile dal sito internet www.acqueveronesi.it, sezione Società trasparente/Selezione del personale/Reclutamento del personale/Avvisi di selezione/Bandi e avvisi di selezione per i quali è possibile presentare domanda di partecipazione. La stessa dovrà includere un valido indirizzo di posta elettronica da assumere come domicilio per le comunicazioni relative alla selezione e dovrà pervenire, **a pena di esclusione, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 08/02/2024,**



a **RUN4JOB S.r.l.**, **esclusivamente via mail**, al seguente indirizzo: selezioneverona0224@run4job.it con indicazione nell'oggetto della dicitura "Bando 02-2024-Addetto gestione clienti".

All'atto dell'invio della domanda di ammissione a mezzo posta elettronica, il candidato è invitato ad attivare la funzionalità conferma recapito e lettura.

RUN4JOB S.r.l. e **Acque Veronesi s.c. a r.l.** non si assumono alcuna responsabilità per la mancata ricezione della domanda dovuta a disguidi telematici o ad altre cause non imputabili ad esse, né per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato, oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo o di domicilio indicati nella domanda di partecipazione né per problemi imputabili a terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

Si invitano i candidati a monitorare la propria posta elettronica compresa la cartella di Spam.

Non saranno prese in considerazione le domande che, per qualsiasi causa, dovessero pervenire oltre il termine previsto.

4.1 DOCUMENTI DA ALLEGARE OBBLIGATORIAMENTE ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di partecipazione alla selezione (Allegato A), **a pena di esclusione**, dovrà essere interamente compilata e obbligatoriamente sottoscritta dal candidato con firma autografa, ove indicato, e corredata dai seguenti documenti, da allegare in carta semplice:

- a) una fotocopia non autenticata di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- b) una fotocopia leggibile della patente di guida cat. B in corso di validità;
- c) una fotocopia attestante il titolo di studio o un'autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 con indicazione del voto conseguito;
- d) il Curriculum Vitae, aggiornato alla data di presentazione della domanda e predisposto in formato europeo, il cui modello è reperibile sul sito internet della Società.

Il candidato portatore di handicap dovrà specificare l'eventuale ausilio necessario in relazione al proprio handicap, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per l'espletamento della prova, da documentarsi entrambi a mezzo di idoneo certificato rilasciato dalla struttura sanitaria pubblica competente per territorio, ai sensi degli artt. 4 e 20 della Legge 104/92.

La dichiarazione di requisiti non rispondenti al vero, accertabili in qualsiasi momento, comporterà - oltre alle responsabilità di carattere penale - l'esclusione dalla selezione o, in caso di accertamento successivo, dall'eventuale inserimento, assunzione o conferma in servizio.

5. PROCEDURA DI SELEZIONE

Per l'espletamento del presente procedimento selettivo Acque Veronesi s.c. a r.l. si avvarrà del supporto di una società esterna di ricerca e selezione del personale denominata **RUN4JOB S.r.l.** (Unipersonale Aut. Min. 0000140 del 15.11.2018 iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro, Sez. I, sede legale: Via Don Luigi Sturzo, 2 - sita in Pordenone, riferimento telefonico 0434 1860111), cui dovranno essere indirizzate le domande di ammissione alla selezione, come indicato al precedente art.4, e a cui i candidati dovranno rivolgersi per ogni informazione al riguardo.

RUN4JOB S.r.l., incaricata della raccolta delle domande di ammissione e dei documenti da allegare obbligatoriamente alle stesse, verificherà:

- il rispetto dei termini di presentazione della domanda;
- la regolarità e la completezza della compilazione della domanda e della documentazione allegata;
- il possesso dei requisiti minimi di accesso richiesti;
- l'avvenuta sottoscrizione della domanda di ammissione.

Fermo restando il rispetto dei termini di presentazione della domanda di ammissione, lo screening avverrà sulla base delle informazioni riportate nella domanda, nel Curriculum Vitae e nei documenti allegati. I requisiti minimi per la partecipazione, di cui all'art 3 del presente avviso, non esplicitamente e chiaramente descritti nella documentazione succitata si intenderanno **NON** posseduti e quindi costituiranno motivo di esclusione del candidato dalla selezione.

Scaduti i termini per l'accettazione delle domande di ammissione, **Acque Veronesi s.c. a r.l.**, avvalendosi dell'analisi



oggettiva e documentale svolta da **RUN4JOB S.r.l.**, esaminerà le candidature pervenute e determinerà le candidature ammissibili e non ammissibili con apposito provvedimento della Direzione Generale, ai sensi dell'art.13 del "Regolamento per la disciplina dell'accesso all'impiego e delle modalità di reclutamento del personale".

L'ammissibilità alla selezione verrà comunicata ai candidati, tramite pubblicazione sul sito web aziendale www.acqueveronesi.it alla sezione Società trasparente/Selezione del personale/Reclutamento del personale/Avvisi di selezione non meno di dieci giorni prima dello svolgimento delle prove selettive.

6. SVOLGIMENTO DELLE PROVE

I candidati dovranno presentarsi alle prove di selezione muniti di documento di riconoscimento in corso di validità, nel giorno, orario e luogo che saranno indicati. La mancata esibizione del documento di identità, non consentendo l'identificazione personale del candidato, comporterà l'esclusione dalla procedura selettiva. La mancata presentazione del candidato nelle date fissate per le prove d'esame equivarrà a rinuncia alla presente selezione.

➤ EVENTUALE PRESELEZIONE

Nel caso in cui il numero delle domande ammissibili alla selezione risulti tale da non consentire l'espletamento della stessa in tempi rapidi, tale intendendosi un numero superiore a 30 (trenta), essa potrà essere preceduta da una prova preselettiva a carattere attitudinale e/o professionale consistente nella compilazione di un test a risposta multipla.

L'espletamento dell'eventuale prova preselettiva sarà affidato a **RUN4JOB S.r.l.**, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 del Regolamento aziendale per la disciplina dell'accesso all'impiego, e la stessa potrà essere svolta anche con il supporto di un PC per la comunicazione a distanza (audio/video e relativa identificazione) attraverso piattaforme certificate.

In base all'esito della prova preselettiva, la Commissione esaminatrice stilerà una graduatoria di merito ammettendo alla successiva prova scritta i soli candidati classificatisi, anche ex aequo, nelle prime 30 posizioni, il cui elenco verrà pubblicato sul sito internet della Società.

Il punteggio conseguito nella preselezione non costituirà elemento di valutazione nel prosieguo della selezione e pertanto, non verrà sommato a quello delle altre prove selettive.

➤ PROVA SCRITTA

Consisterà nella somministrazione di domande a risposta multipla di tipo logico-attitudinale e aventi ad oggetto il Servizio Idrico Integrato e la regolazione (es. Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i e Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i.).

La prova scritta si intende superata con il conseguimento di una votazione non inferiore a 24 su un massimo di 40 punti assegnabili. Il mancato superamento di tale prova preclude l'ammissione del candidato a sostenere la prova orale.

➤ PROVA ORALE

Sarà finalizzata alla verifica del possesso delle caratteristiche personali ed attitudinali nonché delle competenze professionali richieste per lo svolgimento delle mansioni proprie della posizione da ricoprire.

La prova orale si intende superata con il conseguimento di una votazione non inferiore a 24 su un massimo di 40 punti assegnabili. Il mancato superamento di tale prova preclude l'inserimento del candidato nella graduatoria finale.

La Commissione Esaminatrice, composta da membri in possesso delle comprovate competenze ed esperienze professionali utili ad un adeguato espletamento delle attività selettive, adotterà, per la valutazione della prova, le modalità ed i criteri definiti dal vigente Regolamento aziendale per la disciplina dell'accesso all'impiego e delle modalità di reclutamento del personale, visionabile sul sito aziendale www.acqueveronesi.it.



In particolare, la Commissione adotterà i criteri di esaustività delle risposte fornite, oltre alla capacità espositiva e alla proprietà di linguaggio, appurando le conoscenze della risorsa selezionata.

➤ PUNTI AGGIUNTIVI

Ai candidati che avranno conseguito il giudizio di idoneità a seguito del superamento delle prove selettive verranno assegnati:

- 4 punti aggiuntivi per ogni semestre di lavoro certificabile ulteriore rispetto al requisito minimo di 6 mesi, di cui all'art.3 punto 8, in Aziende del Servizio Idrico Integrato o utilities soggette alla disciplina regolatoria ARERA, per un totale massimo di 16 punti, nei 3 anni precedenti alla data di presentazione della domanda di ammissione;
- 4 punti aggiuntivi in caso di possesso di una Laurea Triennale, Magistrale o Specialistica appartenente a qualsiasi classe di laurea.

Il possesso di tali requisiti dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della domanda di partecipazione nell'apposita sezione.

➤ CALENDARIO DELLE PROVE

Le date delle prove selettive e/o preselettive saranno pubblicate sul sito internet della società www.acqueveronesi.it almeno 10 giorni di calendario prima della data di svolgimento delle stesse.

Non sarà effettuata comunicazione del calendario delle prove con altre modalità.

7.GRADUATORIA ED ASSUNZIONE

Al completamento delle prove d'esame, la Commissione Esaminatrice redigerà una graduatoria di merito in ordine decrescente di votazione complessiva riportata da ciascun candidato.

La votazione complessiva sarà il risultato della somma del voto conseguito nella prova scritta e nella prova orale e dell'eventuale punteggio aggiuntivo attribuibile ai sensi dell'art.6 del presente bando.

La graduatoria finale verrà approvata con determinazione dirigenziale. Essa costituirà l'atto conclusivo della procedura di selezione, sarà pubblicata sul sito internet della Società e avrà una durata di 24 mesi dalla data di approvazione.

La persona selezionata dovrà sottoscrivere l'impegnativa di assunzione entro 10 gg dall'invito formale rivolto dall'azienda, a pena di decadenza dalla posizione. È richiesta la disponibilità della persona selezionata a prendere servizio entro 60 gg di calendario dalla sottoscrizione dell'impegnativa.

La Società, in caso di mancata sottoscrizione dell'impegnativa nei termini indicati, o di indisponibilità o rifiuto a prendere servizio o a sottoporsi a visita medica pre-assuntiva, sarà libera di richiedere l'assunzione in servizio al candidato classificatosi successivamente nella graduatoria.

La persona assunta acquisirà definitivamente la posizione all'esito favorevole del periodo di prova, della durata contrattualmente prevista in relazione al livello d'inquadramento assegnatole.

L'assunzione è subordinata alla stipula del contratto individuale di lavoro ed è regolata dalla disciplina, normativa e contrattuale, vigente alla data della sottoscrizione del contratto stesso.

8. PRIVACY

I dati personali di cui **Acque Veronesi s.c. a r.l.**, in qualità di titolare del trattamento e **RUN4JOB S.r.l.**, quale responsabile del trattamento nominato ai sensi dell'art.28 del GDPR, verranno in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni degli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (GDPR - General Data Protection Regulation - approvato con Regolamento UE 2016/679) e del D.Lgs n.196 del 30.06.2006 e s.m.i.

Le Società useranno, ai soli fini di questa selezione ed anche in forma automatizzata, i dati personali forniti dai candidati che godono dei diritti di legge e, in particolare, del diritto di protezione e di accesso ai dati che li riguardano nel rispetto della normativa vigente.

L'informativa completa è scaricabile dal sito internet www.acqueveronesi.it alla sezione Società trasparente/Selezione del personale/Reclutamento del personale/Criteri e modalità/Informazioni sul trattamento dei dati personali per



selezione e assunzione di personale.

L'intero processo selettivo di **Acque Veronesi s.c.a r.l. e RUN4JOB S.r.l.** garantisce la pari opportunità tra uomini e donne, così come gli altri requisiti richiesti dalla normativa vigente applicabile.

9. DISPOSIZIONI VARIE

La selezione è disciplinata, oltre che dal presente bando, dal "Regolamento per la disciplina dell'accesso all'impiego e delle modalità di reclutamento del personale" adottato dalla Società con deliberazione del CDA del 28.12.2020 (4^a rev.) e disponibile sul sito aziendale.

La presente selezione non costituisce concorso pubblico; la normativa di riferimento è costituita dal D.Lgs. n. 175/2016. Le procedure di reclutamento e gli avvisi di avvio delle selezioni non costituiscono in alcun modo proposta contrattuale da parte della Società che dia diritto all'assunzione.

La Società si riserva la facoltà di prorogare, prima della scadenza, il termine fissato nel presente avviso per la presentazione delle domande di partecipazione o di procedere alla riapertura del termine stesso, qualora, alla data di scadenza, venga ritenuto insufficiente il numero delle domande pervenute, ovvero per altre motivate esigenze.

Della eventuale proroga o riapertura del termine verrà data pubblicità con le medesime modalità di pubblicazione del presente bando.

È facoltà della Società procedere con provvedimento motivato alla revoca del presente avviso in qualsiasi momento del processo di selezione, purché prima della pubblicazione della graduatoria ovvero, anche successivamente a detta pubblicazione, non procedere ad alcuna assunzione una volta terminato il procedimento, ferma restando in tal caso la validità della graduatoria medesima per il periodo indicato nell'avviso.

Il provvedimento in tal caso sarà comunicato a tutti i candidati aventi interesse mediante pubblicazione sul sito aziendale.

VERONA, lì 27.01.2024

ACQUE VERONESI S.c.a r.l.
IL DIRETTORE GENERALE
Dot. Silvio Peroni

