

EMILIAMBIENTE SPA

AVVISO DI SELEZIONE PER LA COPERTURA DI UN POSTO A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI UN/UNA "ADDETTO/A ALLA CLIENTELA - BACK OFFICE"

L'Azienda Emiliambiente spa indice una selezione per l'assunzione **a tempo pieno e indeterminato** di:

- Un/una "Addetto/a alla clientela -back office".

Descrizione sommaria della posizione, delle competenze ed attitudini richieste.

Inserito nell'area commerciale, l' "Addetto/a alla clientela- back office" svolge attività di supporto e di informazione alla clientela e operazioni di retro-sportello tra le quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- fornire alla clientela informazioni e chiarimenti su contratti, bollette e sui pagamenti delle stesse, anche tramite canali telefonici e telematici;
- ricezione, registrazione e riscontro ai reclami-segnalazioni da parte degli Utenti;
- supporto all'attività di recupero crediti, quali ad esempio, accoglienza delle utenze morose, rateizzazioni dei crediti, predisposizione degli ordini tecnici relativamente al distacco delle forniture;
- attività segretariali;
- eventuale supporto alle attività di front office per l'attivazione di nuovi contratti d'utenza nonché delle cessazioni e/o subentri.

Il candidato ideale possiede una conoscenza di base dei contratti commerciali e delle modalità di fatturazione; buon capacità d'uso del pc e dei software, in particolare excel e word, per l'inserimento e l'elaborazione di dati e la stesura di testi; conoscenza dei principi normativi che disciplinano l'erogazione delle prestazioni rese dal gestore del Servizio Idrico Integrato con particolare riferimento alla "Carta del Servizio Idrico Integrato" e del "Regolamento d'utenza" di Emiliambiente.

E' inoltre richiesta buona capacità di comunicazione in forma scritta ed orale, orientamento al servizio, capacità di coordinamento con gli altri, capacità di gestione del conflitto, precisione e metodo nello svolgimento delle attività assegnate.

Trattamento economico e normativo

Il trattamento economico e normativo è quello stabilito dalla legge e dal contratto collettivo CCNL Gas-Acqua per **il livello di inquadramento 2°**.

Il lavoratore assunto in servizio è soggetto ad un periodo di prova di 3 mesi.

Sede di lavoro.

La sede di lavoro è stabilita presso Emiliambiente spa, a Fidenza in via Gramsci1/b.

Resta inteso che il lavoratore assunto, per l'espletamento delle mansioni affidate dovrà recarsi, all'occorrenza, presso gli sportelli, gli impianti e le strutture in gestione di Emiliambiente spa, variamente dislocati nella Provincia di Parma. Inoltre, qualora richiesto, si renderà disponibile ad effettuare trasferte sul territorio nazionale ed estero, nonché a trasferirsi ad altra sede secondo le esigenze della nostra azienda.

1 - Normativa

La selezione è disciplinata :

- dalle disposizioni previste dal presente Avviso

- dalla procedura di selezione per l'assunzione del personale prevista dal regolamento per le assunzioni, consultabile sul sito di Emiliambiente spa (www.emiliambiente.it);
- dalla normativa legislativa e contrattuale vigente in materia.

2 – Requisiti di ammissione:

La partecipazione alla selezione è aperta agli aspiranti di ambo i sessi, nel rispetto del D.Lgs. n.198/2006, che garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro, che siano in possesso dei seguenti requisiti, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande.

3. – Requisiti generali:

- 1) Titolo di studio: diploma di istruzione secondaria superiore quinquennale che permette l'accesso all'università italiana. Per coloro che sono in possesso di un titolo di studio conseguito all'estero, l'equipollenza con il titolo richiesto dovrà risultare da idonea certificazione rilasciata dalle competenti autorità.
- 2) Conoscenze informatiche:
 - buona conoscenza e capacità di utilizzo dei principali applicativi di Office
 - posta elettronica Outlook
- 3) Possesso della patente di guida di categoria B, in corso di validità;
- 4) Residenza in Italia ovvero essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione Europea in possesso dei requisiti di cui al D.P.C.M. 174/94 ed essere titolare dei diritti politici ovvero di essere cittadino extracomunitario, regolarmente residente o domiciliato in Italia, con adeguata conoscenza della lingua italiana;
- 5) Non aver riportato condanne penali che comportino, quale misura accessoria, l'interdizione dai pubblici uffici, ovvero condanne, anche per effetto dell'applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 44 e ss. C.P.P., per i delitti di cui all'art. 15 della L.n. 55/90 come successivamente modificata ed integrata; quest'ultima disposizione non trova applicazione nel caso in cui sia intervenuta riabilitazione alla data di scadenza del concorso. Si precisa che la sentenza prevista dall'art. 444 Codice Procedura Penale (cosiddetto patteggiamento) è equiparata a una pronuncia di condanna in applicazione dell'art. 445, comma 1 bis, Codice Procedura Penale;
- 6) Non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego presso enti locali o aziende pubbliche o private;
- 7) Idoneità fisica all'impiego. L'Ente ha facoltà di sottoporre ad accertamento sanitario da parte del medico competente il titolare del contratto di lavoro, pena la decadenza dall'impiego. Resta salva, in ogni caso, la facoltà dell'Ente di richiedere la certificazione di idoneità alla mansione tramite visita medica pre-assuntiva presso le strutture sanitarie pubbliche e/o al medico competente ai sensi del D.Lgs 81/08 e della normativa vigente in materia;
- 8) Posizione regolare nei confronti degli obblighi militari, laddove espressamente previsti per legge (per i soli candidati di sesso maschile nati anteriormente al 1985).

Tutti i suddetti requisiti dovranno essere posseduti, a pena di esclusione dalla selezione, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande e dovranno permanere al momento dell'eventuale assunzione.

4 - Presentazione domanda – documentazione

La domanda di ammissione alla selezione, da presentarsi, **a pena esclusione, utilizzando la modulistica allegata al presente bando unitamente ad un curriculum vitae et studiorum (in formato pdf)** con l'indicazione delle esperienze professionali maturate e dei titoli di cultura posseduti e copia semplice di eventuali attestazioni, dovrà pervenire presso la sede legale di

Emiliambiente spa, in Via Gramsci n.1/b a Fidenza **entro e non oltre le ore 13.00 del giorno mercoledì 19 giugno 2019.**

La domanda di ammissione dovrà essere inoltrata a mezzo posta elettronica all'indirizzo selezione@emiliambiente.it.

E' altresì ammessa la consegna a mano o tramite corriere o servizio postale in apposita busta opportunamente sigillata presso la sede legale di Emiliambiente spa, all'Ufficio Protocollo, in Via Gramsci n.1/b a Fidenza.

Si precisa altresì che l'orario di apertura dell'Ufficio Protocollo è dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Non saranno ammesse le domande pervenute oltre il termine sopra indicato, a nulla valendo la data di spedizione all'Ufficio postale.

La data e l'ora di presentazione della domanda di partecipazione inviate con email sarà quella certificata dal sistema informatico di posta elettronica di Emiliambiente spa. Non saranno pertanto prese in considerazione domande di partecipazione ricevute oltre la data e l'ora di scadenza del bando sopra indicate.

Le dichiarazioni formulate nella domanda di partecipazione dai candidati dovranno essere rilasciate ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 e ss.mm.ii.

La sottoscrizione della domanda, da apporre a pena di esclusione, non è soggetta ad autenticazione ai sensi dell'art. 39 del DPR 445/2000, implica la conoscenza e la piena accettazione di tutte le condizioni stabilite nel presente avviso, nel CCNL Gas-Acqua, nel regolamento aziendale per le assunzioni del personale e nelle norme di legge che disciplinano il rapporto di lavoro.

Il giudizio di ammissibilità della domanda è demandato al giudizio insindacabile di apposita Commissione giudicatrice.

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, dalla eventuale assunzione o dalla conferma in servizio.

5 – Commissione Giudicatrice

La Commissione Giudicatrice è nominata nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e della procedura di selezione del personale approvata da Emiliambiente spa. Alla Commissione è demandato l'espletamento di ogni attività inerente la selezione, compresa la decisione sulle ammissioni e sulle esclusioni delle medesima.

6 – Criteri di valutazione

La prima fase consisterà nell'accertamento delle conoscenze e delle competenze tecnico professionali, con valutazione del *curriculum vitae*, dei titoli di studio e mediante prova scritta.

A. Analisi del Curriculum Vitae et Studiorum

Max 20 punti

- a) Voto di diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo amministrativo-contabile commerciale superiore a 90/100 o 54/60 o possesso di laurea anche triennale in materie ad indirizzo economico/giuridico/politologico. Punti 10

Il punteggio attribuito per il titolo di studio non potrà in ogni caso essere superiore a 10 punti, pertanto, in caso di possesso di entrambi i titoli di studio di cui alla presente lettera a), sarà comunque attribuito punteggio pari a 10 punti.

Per es: candidato con diploma di Ragioneria con votazione maggiore di 90/100 e laurea in scienze economiche/politiche/giuridiche; punteggio attribuito al titolo di studio pari a 10 punti.

b) Pregressa esperienza di lavoro di almeno 6 mesi con mansioni di addetto alla clientela e/o al back-office o mansioni equivalenti presso gestori del Servizio Idrico Integrato, ovvero presso aziende che effettuano vendita al dettaglio di gas e/o energia elettrica
Punti 10

La Commissione può attribuire in sede di valutazione dei curriculum vitae e studiorum un punteggio massimo di 20 punti per ciascun candidato.

B. Prova Scritta

Max 30 punti

I candidati in possesso di tutti i requisiti generali di cui al paragrafo 3 del presente avviso dovranno sostenere una prova scritta che si terrà secondo calendario che verrà reso noto successivamente alla scadenza del termine per la presentazione delle domande mediante pubblicazione sul sito internet www.emiliambiente.it, nella sezione "lavora con noi". Per le modalità di convocazione dei candidati, si veda il successivo punto 7 del presente avviso.

Nel giorno della prova scritta, ciascun candidato dovrà presentarsi presso la sede indicata, munito di documento di riconoscimento in corso di validità.

La prova, consistente nella somministrazione di test, verterà sui seguenti argomenti:

- Carta dei servizi e Regolamento del Servizio di Acquedotto di Emiliambiente Spa, scaricabili dal sito web istituzionale di Emiliambiente Spa
- Delibera AEEGSI 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e relativi allegati, Delibera AEEGSI 218/2016/R/IDR "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale", e relativi allegati e Delibera AEEGSI 86/2013/R/IDR "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato". I testi delle delibere, nonché i relativi allegati, sono scaricabili dal sito istituzionale di ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente
- Nozioni di base di diritto commerciale
- Logica e matematica
- Cultura generale

I candidati sono tenuti a rispondere a tutti i quesiti, a pena di esclusione dalla selezione, in un tempo massimo di 1 ora; per ciascuna risposta esatta è assegnato un punteggio di 1 punto (punti massimi riconosciuti 30/30);

La prova scritta si considererà superata conseguendo un punteggio di almeno 10 punti.

I candidati che non si presenteranno alla data indicata nell'avviso saranno considerati rinunciatari.

Al colloquio tecnico-motivazionale sarà ammesso, in base al miglior punteggio ottenuto dalla somma dei punti attribuito al Curriculum Vitae ed alla prova scritta, un numero di candidati pari a 24 ed i candidati classificati a pari punteggio all'ultima posizione utile prevista.

In ogni caso, non potranno essere ammessi a colloquio tecnico-motivazionale i candidati che, in base alla valutazione dei curriculum vitae et studiorum ed alla prova scritta avranno ottenuto punteggio inferiore a 10 punti.

Il calendario dei colloqui tecnici-motivazionali sarà pubblicato sul sito internet www.emiliambiente.it, nella sezione "lavora con noi".

C. Colloquio TECNICO-MOTIVAZIONALE

Max 50 punti

Partendo dall'analisi di elementi curriculari, il colloquio avrà come obiettivo l'indagine delle conoscenze/competenze tecniche possedute dal candidato con particolare attenzione a quelle specifiche della mansione oggetto della selezione. Saranno altresì valutati l'aspetto motivazionale e le doti relazionali.

Il colloquio si intende superato con una votazione non inferiore a 30 punti.

Nel giorno del colloquio tecnico-motivazionale, ciascun candidato dovrà presentarsi presso la sede indicata, munito di documento di riconoscimento in corso di validità, nonché della domanda di partecipazione inoltrata, stampata e debitamente sottoscritta con firma autografa, corredata del curriculum vitae et studiorum allegato alla stessa, anch'esso debitamente sottoscritto.

D. Graduatoria finale

Il punteggio massimo attribuibile a ciascun candidato è 100/100, di cui:

Curriculum vitae: 20/20;

Prova scritta: 30/30

Colloquio tecnico- motivazionale: 50/50.

La Commissione Giudicatrice formulerà la graduatoria degli idonei secondo la somma dei punteggi attribuiti al curriculum vitae et studiorum, alla prova scritta e al colloquio tecnico-motivazionale.

A parità di punteggio complessivo costituirà titolo preferenziale il maggior punteggio conseguito nel colloquio tecnico-motivazionale

In caso di ulteriore parità si provvederà al sorteggio.

La graduatoria finale, approvata dai competenti organi di Amministrazione dell'azienda, sarà pubblicata sul sito di Emiliambiente spa (www.emiliambiente.it) nella sezione "bandi di concorso pubblico espletati con graduatoria finale" e avrà validità di 12 mesi a partire dalla data di approvazione della stessa da parte del CdA.

Ai sensi dell'art. 10 comma 5 del Regolamento reclutamento del personale, detta graduatoria potrà anche essere utilizzata, nell'ambito della sua validità temporale, mediante scorrimento della stessa, ai fini del soddisfacimento di eventuali sopravvenute esigenze lavorative afferenti posizioni d'organico connotate da analoghi profili, requisiti, livelli d'inquadramento e criteri selettivi rispetto a quelli propri del posto per la cui copertura è stata indetta la presente selezione.

Ciò potrà avvenire anche mediante l'assunzione di personale a termine/part-time, nel pieno rispetto della normativa in essere.

7- Convocazione dei candidati alle prove

L'ammissione e la convocazione dei candidati alla prova scritta e al colloquio tecnico-motivazionale saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo www.emiliambiente.it di elenchi che, per tutela dei dati personali dei partecipanti, non riporteranno il nome e cognome, bensì un codice identificativo che sarà comunicato ai diretti interessati tramite email da parte degli Uffici preposti di Emiliambiente spa.

Resta quindi a carico dei candidati fornire il proprio indirizzo di posta elettronica nella domanda di partecipazione al presente bando e l'onere di informarsi circa il calendario delle prove.

L'indicazione di un indirizzo di posta elettronica non corretto da parte dei partecipanti o qualsiasi impedimento degli stessi ad accedere alla propria casella di posta elettronica non potrà costituire giustificato motivo per la mancata presentazione nel giorno e nell'ora fissati.

I candidati eventualmente impossibilitati ad accedere al sito o che desiderano informazioni potranno contattare l'ufficio segreteria di Emiliambiente spa al numero di telefono 0524/688400 o direttamente l'Ufficio Personale al numero 0524/688503 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

La mancata presentazione alle prove e/o al colloquio tecnico-motivazionale comporta l'esclusione.

8 - Assunzioni

L'assunzione dei vincitori è subordinata al mancato esercizio del diritto di precedenza da parte di coloro che ne abbiano diritto, nello specifico caso, in base alle disposizioni di legge e alla normativa contrattuale nazionale.

L'assunzione sarà effettuata mediante sottoscrizione di contratto individuale di lavoro, che potrà consistere anche nella semplice lettera di assunzione.

Prima dell'assunzione ogni candidato potrà essere sottoposto a visita medica per l'accertamento del possesso dei requisiti di idoneità fisica necessari per lo svolgimento delle mansioni inerenti al tipo di servizio.

Prima dell'assunzione ogni candidato, ritenuto idoneo fisicamente, dovrà produrre, nelle forme richieste dalla Società, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti di partecipazione alla selezione.

L'accertata insussistenza dei requisiti ovvero la mancata presentazione alla visita medica, non giustificata idoneamente, la mancata sottoscrizione del contratto individuale di lavoro o la rinuncia alla assunzione, comportano di diritto l'esclusione dalla graduatoria.

La presentazione in servizio, dovrà avvenire alla data indicata nel contratto individuale di lavoro ovvero in apposita lettera di assunzione; la mancata presentazione, senza adeguata giustificazione, comporterà la rinuncia all'assunzione in programma e la definitiva esclusione dalla graduatoria.

L'Azienda si riserva insindacabilmente di non procedere alla copertura del posto con riferimento al quale viene indetta la presente procedura selettiva anche qualora siano stati individuati candidati idonei. La stipula del contratto sarà comunque subordinata all'effettiva possibilità di assunzione in relazione al quadro normativo vigente a tale data in tema di assunzioni e spesa del personale.

9 - Tutela della privacy

I dati personali di cui Emiliambiente spa verrà in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento europeo sulla Privacy GDPR 2016/679 e delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali, come da informativa privacy pubblicata sul sito di Emiliambiente spa a cui si dovrà prestare debito consenso.

I nominativi dei candidati ammessi a sostenere le prove d'esame e di coloro che saranno dichiarati idonei dalla Commissione Giudicatrice verranno inseriti in appositi elenchi pubblicati sul sito internet della Società Emiliambiente spa.

10 - Disposizioni finali

Resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Emiliambiente spa per il caso in cui non possa procedersi alla sottoscrizione dei contratti di lavoro per impedimenti o modifiche di legge o per il venir meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

Copia del bando ed ogni ulteriore informazione in merito al presente avviso potranno essere richieste alla sede di Emiliambiente spa, via Gramsci 1/b, telefono 0524-688400 o prelevate dal sito internet <http://www.emiliambiente.it>

Fidenza, 5 giugno 2019



Il Direttore Generale
Andrea Peschiuta

Spett.le EMILIAMBINTE SPA
Via Gramsci, 1/B
43036 FIDENZA (PR)

Oggetto: Domanda di ammissione alla selezione per la copertura di un posto a tempo pieno e indeterminato di un/una

“ADDETTO/A ALLA CLIENTELA-BACK OFFICE”.

Il/La sottoscritto/a _____ visto il bando di cui all'oggetto

CHIEDE

Di essere ammesso/a a partecipare alla selezione medesima.

A tal fine dichiara, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28.12.2000 n.445, consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni mendaci di cui all'art.76 del citato DPR n. 445/2000, quanto segue:

- a) Di chiamarsi _____
- b) Di essere nat_ a _____ Prov. _____
il _____ Cod. Fisc. _____
- c) Di essere residente a _____ Prov. _____
CAP _____ in Via _____ n. ____ Tel. _____
Recapito EMAIL _____

Indicare di seguito la via, il numero civico, la città il CAP, il numero di telefono, nonché il preciso recapito se diverso dalla residenza _____

- d) Di essere in possesso del seguente diploma di istruzione secondaria superiore quinquennale che permette l'accesso all'università: _____
conseguito presso _____ il _____
- e) Di avere buona conoscenza e capacità d'uso dei principali applicativi di Office e di posta elettronica- Outlook;
- f) Di essere in possesso della patente di guida di categoria B, in corso di validità;
- g) Di avere residenza in Italia ovvero essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione Europea in possesso dei requisiti di cui al D.P.C.M. 174/94 ed essere titolare dei diritti politici ovvero di essere cittadino extracomunitario, regolarmente residente o domiciliato in Italia, con adeguata conoscenza della lingua italiana;
- h) Di non aver riportato condanne penali che comportino, quale misura accessoria, l'interdizione dai pubblici uffici, ovvero condanne, anche per effetto dell'applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 44 e ss. C.P.P., per i delitti di cui all'art. 15 della L. n. 55/90 come successivamente modificata ed integrata;

- i) Di non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego presso enti locali o aziende pubbliche o private;
- j) Di avere idoneità fisica all'impiego;
- k) Di avere posizione regolare nei confronti degli obblighi militari, laddove espressamente previsti per legge (per i soli candidati di sesso maschile nati anteriormente al 1985);
- l) Di essere in possesso del seguente titolo di studio (barrare la/le caselle corrispondenti al titolo di studio, se posseduto):
- ☐ Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo amministrativo-contabile commerciale superiore a 90/100 o 54/60;
 - ☐ Laurea triennale ovvero magistrale ovvero a ciclo unico ad indirizzo economico/giuridico/politologico.
- m) Di avere (barrare la/le casella/e corrispondente):
- ☐ esperienza di lavoro di almeno 6 mesi con mansioni di addetto alla clientela e/o al back-office o mansioni equivalenti presso gestori del Servizio Idrico Integrato;
 - ☐ esperienza di lavoro di almeno 6 mesi con mansioni di addetto alla clientela e/o al back-office o mansioni equivalenti presso aziende che effettuano vendita al dettaglio di gas e/o energia elettrica.
- n) Di accettare le condizioni del presente bando;
- o) Di essere informato che i dati personali ed eventualmente sensibili, oggetto delle dichiarazioni contenute nella domanda di partecipazione, verranno trattati dall'azienda Emiliambiente SPA al solo scopo di permettere l'espletamento della procedura di selezione in oggetto, l'adozione di ogni provvedimento annesso e/o conseguente e la gestione del rapporto di lavoro che, eventualmente, si instaurerà;
- p) Di essere consapevole che la sottoscrizione della presente domanda, da apporre a pena di esclusione, non è soggetta ad autenticazione ai sensi dell'art.39 del DPR 445/2000 ed implica la conoscenza e la piena accettazione di tutte le condizioni stabilite nell'avviso di selezione, nel CCNL, nel regolamento aziendale per le assunzioni del personale e nelle norme di legge che disciplinano il rapporto di lavoro subordinato.

Alla presente allega:

- Fotocopia di valido documento di identità
- Curriculum vitae datato e firmato
- Copia dei titoli di studio posseduti o autocertificazione degli stessi
- Eventuali ulteriori certificazioni utili per la valutazione dei requisiti dichiarati

.....
(luogo)

.....
(data)

(Firma leggibile per esteso)