



Acque Vicentine S.p.A., gestore del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), con sede in viale dell'Industria 23 a Vicenza, ricerca un:

### **ADDETTO SPORTELLI CLIENTI - Codice 19722**

Il settore Gestione Clienti offre assistenza ai clienti in tutte le attività dal momento dell'attivazione della fornitura alla chiusura del contratto. La figura prevista dovrà svolgere attività di front office presso gli sportelli Clienti di Acque Vicentine, in particolare dovrà:

- assistere i clienti in tutte le operazioni relative al contratto (attivazione, disdetta, voltura ecc), alla misura dei consumi, al calcolo degli importi e alla lettura delle bollette, gestione e risoluzione di anomalie;
- essere in costante contatto con i colleghi dei diversi uffici coinvolti nelle attività, gestire il flusso documentale ed informativo, gestire le tempistiche delle risposte ai clienti.

La figura risponderà al responsabile del settore.

L'inserimento è previsto a tempo determinato 24 mesi, full time 40 ore settimanali, l'orario di lavoro prevede anche il sabato.

L'inquadramento di riferimento è il 2° livello del CCNL GasAcqua. E' previsto un periodo di prova di 1 mese.

Sede di lavoro: presso Acque Vicentine S.p.A., viale dell'Industria, 23 a Vicenza.

#### **1. Requisiti generali e specifici per l'accesso**

Per l'ammissione alla selezione, ciascun richiedente dovrà possedere, entro i termini previsti per la presentazione della domanda, i seguenti requisiti:

1. idoneità psicofisica all'impiego, che potrà venire accertata ai sensi della vigente normativa;
2. diploma di scuola superiore;
3. esperienza di almeno 3 anni in ufficio amministrativo, tassativamente a contatto con il pubblico;
4. patente B.

Sono richieste inoltre le seguenti competenze:

- conoscenza e dimestichezza con i principali software e applicativi d'ufficio;
- competenze informatiche sufficienti ad apprendere l'utilizzo di software gestionali;
- predisposizione all'intenso contatto con il pubblico;
- precisione;
- capacità di operare con autonomia e iniziativa;
- attitudine ad assumersi la responsabilità del proprio operato;
- capacità di affrontare carichi di lavoro anche intenso;
- capacità di analisi ed orientamento al cliente;
- capacità di gestione di situazioni conflittuali;
- capacità di comunicazione scritta;
- disponibilità a prendere servizio quanto prima.

## 2. Termini e modalità di candidatura

Il candidato potrà candidarsi unicamente, pena esclusione, attraverso il sito internet <http://www.acquevicentine.it> cliccando il link "**Avviso di selezione 19722 Addetto sportello clienti**" dove il candidato sarà reindirizzato su una piattaforma di una società specializzata.

Il candidato dovrà iscriversi e compilare in maniera esaustiva tutti i campi previsti dalla piattaforma, **pena esclusione**, allegando nel campo predisposto il proprio **curriculum vitae, debitamente firmato**, con la dicitura "Autorizzo al trattamento dei miei dati personali, ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003" e l'Allegato 1 - Domanda di ammissione e dichiarazione sostitutiva, **debitamente firmato allegando copia del proprio documento di riconoscimento**. In caso di assenza degli allegati o nel caso non siano firmati il candidato sarà **escluso** dalla selezione.

Il candidato a conferma dell'avvenuta candidatura riceverà una email con un proprio numero identificativo, che resterà l'unico identificativo di ogni pubblicazione (idoneità, convocazioni, ecc.) che avverranno **unicamente sul sito internet** <http://www.acquevicentine.it>

L'invio delle candidature dovrà avvenire entro e non oltre le ore **12.00** del giorno **10/01/2017** (farà fede l'ora e data della piattaforma online).

Non saranno in alcun caso prese in considerazione candidature oltre il termine sopraindicato.

La mancata candidatura secondo i termini e modalità indicate precedentemente, comporterà la non ammissione/esclusione del candidato dalla procedura selettiva.

Acque Vicentine S.p.A. si riserva di verificare la veridicità delle dichiarazioni rese dal candidato. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni rese dal candidato, lo stesso sarà escluso dalla selezione, fermo restando le sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000.

## 3. Le fasi selettive

Le fasi selettive saranno le seguenti:

- a) Nel caso le candidature valide presentate superino il numero di 15:
  1. Verifica delle domande di candidatura in relazione ai requisiti richiesti;
  2. Prova preselettiva scritta con test a risposta multipla;
  3. Colloquio attitudinale e motivazionale.
- b) Nel caso le candidature valide presentate siano inferiori a 15:
  1. Verifica delle domande di candidatura in relazione ai requisiti richiesti;
  2. Colloquio attitudinale e motivazionale.

Saranno ammessi alla prova selettiva "Colloquio attitudinale e motivazionale" esclusivamente i candidati che si classificheranno nei **primi 15 (quindici) posti della graduatoria** della "Prova preselettiva scritta – test a risposta multipla". Saranno inclusi i candidati classificati ex-aequo nella posizione numero quindici.

Nel caso in cui il numero di candidati formalmente idonei risulti inferiore a 15, tutti i candidati saranno convocati a sostenere il "Colloquio attitudinale e motivazionale".

I criteri di valutazione della Commissione durante il colloquio riguarderanno le conoscenze e l'attitudine a ricoprire la mansione e il profilo professionale del presente avviso con riferimento ai requisiti ed alle competenze come sopra descritti.

Il calendario delle singole prove (giorno, luogo e ora) sarà reso noto esclusivamente attraverso la pubblicazione sul sito internet di Acque Vicentine S.p.A. <http://www.acquevicentine.it>

Saranno indicate, attraverso le medesime modalità, le informazioni relative a:

- a. convocazione degli ammessi alla "Prova preselettiva scritta – test a risposta multipla";
- b. convocazione degli ammessi alla prova selettiva "Colloquio attitudinale e motivazionale".



Per eventuali **quesiti o informazioni** scrivere **ESCLUSIVAMENTE** all'indirizzo email [selezioneacquevicentinespa@quanta.com](mailto:selezioneacquevicentinespa@quanta.com), indicando nell'oggetto della email il codice di riferimento dell'avviso per il quale si richiedono chiarimenti (es. oggetto email: 19722 addetto sportello clienti....). In assenza del riferimento nell'oggetto non seguiranno risposte.

I quesiti e le informazioni saranno pubblicati volta per volta nella sezione FAQ della selezione del sito <http://www.acquevicentine.it>. **Non saranno forniti chiarimenti a mezzo telefonico o con altre modalità.**

Non saranno effettuate convocazioni individuali. Le suddette pubblicazioni sul sito internet di Acque Vicentine S.p.A. sono da intendersi, a tutti gli effetti, come convocazione alla selezione di cui trattasi.

Tutti i candidati convocati per ogni singola prova sono tenuti a presentarsi muniti di documento di riconoscimento in corso di validità nel giorno, orario e luogo che saranno indicati sul sito internet di Acque Vicentine S.p.A. La mancata presentazione da parte dei candidati muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità nel giorno, luogo ed ora stabiliti di ogni singola prova equivarrà a rinuncia alla selezione in oggetto. Non è prevista nessuna giustificazione di qualsiasi motivo, neanche con documento attestante o per cause di forza maggiore.

#### **4. Principali competenze ed attitudini oggetto di valutazione**

Le prove della selezione verteranno sui seguenti argomenti:

Diritto civile con particolare riferimento al libro quarto del Codice Civile;  
Regolamento del servizio idrico integrato di Acque Vicentine e Carta dei Servizi;  
Conoscenza del Servizio Idrico Integrato;  
Comprensione di documenti contrattuali e bollette;  
Competenze informatiche;  
Logica e cultura generale.

La Commissione valuterà inoltre nel corso del colloquio motivazionale il possesso delle competenze di cui al precedente punto 1.

#### **5. Graduatoria finale**

Il punteggio della prova preselettiva non concorrerà alla determinazione della graduatoria finale ma avrà il solo scopo di selezionare gli ammessi al colloquio.

La graduatoria finale sarà formata con l'attribuzione del punteggio conseguito nel colloquio attitudinale e motivazionale.

La Commissione ha facoltà di sottoporre i candidati ad ulteriori valutazioni.

La graduatoria finale verrà approvata dal Direttore Generale e costituirà l'atto conclusivo della procedura di selezione.

La graduatoria finale avrà validità due anni dalla sua approvazione. Essa decadrà anticipatamente se prima della scadenza interverranno operazioni straordinarie che interesseranno la società.

Prima di procedere ad eventuali assunzioni, Acque Vicentine S.p.A. accerterà il possesso dei requisiti dichiarati e la veridicità di tutte le dichiarazioni rese nella domanda di partecipazione. Saranno esclusi i candidati che abbiano reso dichiarazioni non corrispondenti a quanto verrà accertato, fatte salve le conseguenze di legge previste per false dichiarazioni.



## **6. Trattamento dei dati personali e informazioni sul procedimento**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") i dati forniti dai candidati saranno raccolti presso Acque Vicentine S.p.A. per le finalità di gestione della selezione in oggetto e per l'eventuale assunzione in servizio, nel rispetto degli obblighi di sicurezza e riservatezza ivi previsti. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti richiesti dal presente avviso e per le pubblicazioni che avverranno unicamente sul sito internet <http://www.acquevicentine.it>, pena esclusione dalla selezione.

## **7. Riferimenti**

- il Regolamento interno per il reclutamento del personale;
- le disposizioni previste dal presente Avviso.

## **8. Disposizioni finali**

Acque Vicentine S.p.A. si riserva di assumere i concorrenti secondo necessità e secondo le modalità di cui al presente avviso e, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di modificare, sospendere, o revocare il presente avviso, nonché di riaprire i termini di scadenza quando siano già chiusi senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto.

Vicenza, 19 Dicembre 2016

Il Direttore Generale  
Fabio Trolese

(firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/93)