

ADOC5/23 – “Addetto Operazioni alla Clientela”

P.to A	Ruolo
Acquedotto Pugliese SPA ricerca n.20 risorse per il ruolo di “Addetto Operazioni alla Clientela” Le risorse, riportando al Responsabile di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali definite, del Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato, dovranno eseguire a diretto contatto con la clientela e/o attraverso canali telefonici e/o telematici, operazioni di sportello e retrospartello (a titolo esemplificativo e non esaustivo: informazione e supporto alla clientela, gestione dei reclami, e di attivazione e variazione di contratti standard) attraverso l'utilizzo dei sistemi informatici in uso in azienda.	
Livello Inquadramento: 2° Livello CCNL Gas-Acqua	
Contratto di lavoro: Contratto a tempo indeterminato, salvo diverse previsioni di legge.	
P.to B	REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE* (requisiti da possedere, a pena esclusione, per l'ammissione alla selezione)
a. Essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, o loro familiare non avente la cittadinanza di uno Stato membro che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ovvero cittadino di Paesi terzi che sia titolare del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo o che sia titolare dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria (art. 38 D.lgs. 165/2001 e s.m.i.); b. Non aver esercitato, negli ultimi 3 anni di servizio, nei confronti di AQP poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni (ai sensi art.53, comma 16 ter D.Lgs.165/2001); c. Diploma di istruzione secondaria di secondo grado; d. Comprovata esperienza lavorativa non inferiore a 2 anni maturata a diretto contatto con la clientela nel ruolo di cui al presente avviso attraverso l'utilizzo dei principali applicativi informatici (Ai soli fini della valutazione del requisito di ammissione al presente punto saranno prese in considerazione esclusivamente le esperienze lavorative maturate a far data dal 01/01/2019); e. Residenza nei Comuni della Regione Puglia; f. Patente B in corso di validità.	
*Si specifica che, ai fini della presente selezione: • I requisiti di ammissione alla selezione devono essere posseduti, a pena esclusione, alla data di pubblicazione del presente avviso e devono sussistere alla data di stipulazione del contratto individuale di lavoro. Il requisito relativo all'esperienza andrà comprovato allegando necessariamente sul Portale delle candidature AQP l'apposita attestazione rilasciata dall'Azienda presso la quale è stata maturata o da altra certificazione idonea (a titolo di esempio: Contratto di lavoro e ultima Busta paga, Estratto conto contributivo/Certificato storico centro per l'impiego, ecc.). A comprova dei requisiti di ammissione di cui ai p.ti Bd e Bf non sarà ritenuta sufficiente l'autocertificazione • L'accertamento della mancanza di uno solo dei suddetti requisiti prescritti per l'ammissione comporterà l'esclusione dal processo selettivo.	

- **AQP si riserva in ogni momento della procedura selettiva, anche successivamente alla pubblicazione dell'eventuale elenco degli idonei, la facoltà ed il diritto di verificare l'effettivo possesso dei requisiti previsti dal presente avviso. In caso di mancata corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto accertato, il/la dichiarante sarà escluso automaticamente dalla procedura di selezione riservandosi AQP di inviare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.**

**P.to
C**

ELEMENTI DI VALUTAZIONE

La selezione si baserà sulla valutazione del profilo tecnico del candidato in termini di conoscenze, esperienze professionali, e capacità tecniche (VT) e del profilo attitudinale e comportamentale del candidato, nonché della componente motivazionale (VAC) in relazione al profilo di cui al presente avviso, con particolare riferimento a:

- Percorsi di formazione inerenti il ruolo oggetto della ricerca;
- Conoscenza dei principi, delle tecniche e di metodologie di CRM;
- Conoscenza della Carta del Servizio Idrico Integrato e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato di AQP e delle Deliberazioni ARERA, con particolare riferimento a quelle del Servizio Idrico, RQSII, REMSI e TICSI;
- Ottima conoscenza e capacità di utilizzo dei principali applicativi di Office Automation (es. Word, Excel, Access), di gestione posta elettronica, dei browser di navigazione e dei principali applicativi informatici. Gradita capacità di utilizzo di SAP e di software CRM;
- Esperienza maturata nelle attività di cui al presente avviso, preferibilmente in attività di gestione del cliente in realtà strutturate
- Adeguata conoscenza della lingua inglese, con particolare riferimento alla capacità di dialogo e di comprensione, in relazione alla gestione della comunicazione con il cliente.
- Problem solving;
- Orientamento al cliente esterno ed interno,
- Predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di ascolto e relazionali;
- Comunicazione efficace;
- Capacità di negoziazione relazionale;
- Capacità di lavorare in team;
- Orientamento ai risultati e capacità di gestione del tempo;
- Precisione e metodicità;
- Adattabilità e flessibilità;
- Capacità di gestione dello stress;
- Disponibilità a lavorare su orari avvicendati dal lunedì al sabato;

E' richiesta inoltre idoneità all'impiego ed alle mansioni del presente profilo.

Per la partecipazione alla selezione i candidati devono effettuare un versamento di un importo pari a **€ 15,00 (quindici/00)** a titolo di contributo alle spese di gestione dell'iter selettivo.

Le modalità ed i termini di versamento di tale contributo saranno rese note con successivi avvisi che saranno pubblicati sul [portale AQP](#) in corrispondenza dello specifico profilo di selezione.

La candidatura dovrà pervenire, a pena esclusione, entro il termine perentorio del giorno

12/04/2023

esclusivamente on- line, compilando l'apposito modulo elettronico (FORM) disponibile attraverso il seguente link:

<https://lavoraconnoi.aqp.it/jobs.php>

Per poter inoltrare la candidatura occorrerà:

- a) Selezionare l'offerta di riferimento
- b) Selezionare il campo **"Candidati"**
- c) Si verrà reindirizzati sulla pagina di Login

1. In caso di primo accesso è necessaria la creazione di un account, attraverso la selezione del campo **"Registrati"**. Compilare il Form Online, allegando il curriculum vitae debitamente sottoscritto con dichiarazioni ai sensi del DPR 445/2000 ed ai sensi dell'art. 13 Dlgs.196/2003 e dell'Art.13 GDPR 679/2013, dando evidenza specifica degli elementi oggetto di valutazione per il presente profilo di selezione. Cliccare su **"Inoltra la tua Candidatura"** per completare la registrazione al Form ed inoltrare contestualmente la domanda di partecipazione. A conferma dell'inoltro della candidatura i candidati riceveranno due email automatiche: la prima contenente i "Dettagli del Login", la seconda con la "Conferma di ricezione candidatura". Dopo l'inoltro della candidatura, l'utente sarà reindirizzato automaticamente alla sezione "Aggiorna CV" attraverso la quale ci sarà possibilità di visualizzare ed eventualmente modificare gli "elementi chiave" del CV e salvare.

2. In caso di utente già registrato effettuare il Login con le proprie credenziali. In tal caso il Login, cliccando sulla selezione specifica, comporterà l'inoltro della candidatura, a conferma della quale si riceverà un'email.

- d) Accedere alla sezione **Documenti** della Dashboard personale e caricare tassativamente, la seguente documentazione:

- 1.** Domanda di Partecipazione sottoscritta, utilizzando il form presente sul portale AQP delle candidature;
- 2.** Certificazione attestante il titolo di studio;
- 3.** Certificazione a comprova dell'esperienza utile ai fini dell'ammissione;
- 4.** Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- 5.** Copia della patente di guida in corso di validità;

IMPORTANTE: tutta la documentazione elencata, ad eccezione del Curriculum vitae, andrà allegata solo

al termine della procedura di inoltro candidatura attraverso l'apposito Tab "Documenti".

Si invitano i candidati a verificare di aver allegato tutta la documentazione richiesta.

Acquedotto Pugliese si riserva di richiedere in ogni momento del processo selettivo integrazioni alla documentazione presentata. L'integrazione andrà presentata entro il termine perentorio indicato da AQP, pena l'esclusione dall'iter selettivo, riservandosi AQP specifiche valutazioni.

All'interno della **Dashboard**, nel Tab **I miei annunci**, sarà possibile visualizzare il riepilogo delle candidature presentate.

A registrazione effettuata, sarà assegnato a ciascun candidato un **codice identificativo personale (ID)**, di tipo numerico, valido per l'identificazione su tutti i comunicati relativi alla presente selezione. Tale codice sarà riportato sia sulla email "Dettagli del login", che sulla "Dashboard" in corrispondenza del nominativo.

Le dichiarazioni formulate nella candidatura e negli allegati da parte dei candidati sono da ritenersi rilasciate ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", consapevoli delle sanzioni penali per le ipotesi di dichiarazioni mendaci.

P.to E	MODALITA' DI SELEZIONE DELLE CANDIDATURE E CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI
-------------------	--

L'iter di selezione delle candidature, ivi comprese le modalità di verifica dei requisiti di ammissione, il calendario delle prove di selezione ed ogni comunicazione riguardante il presente processo selettivo saranno pubblicati con successivi avvisi sul [portale AQP](#) in corrispondenza della specifica selezione di interesse.

Resta inteso che AQP si riserva in ogni momento della procedura selettiva la facoltà ed il diritto di verificare l'effettivo possesso dei requisiti di ammissione previsti dal presente avviso, anche successivamente alla pubblicazione dell'elenco degli idonei. In caso di mancata corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto accertato, il/la dichiarante sarà escluso automaticamente dalla procedura di selezione riservandosi AQP di inviare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.

Tali pubblicazioni hanno effetto di notifica ai sensi di legge, pertanto non si procederà ad effettuare ulteriore avviso ai candidati, né gli stessi potranno sollevare alcuna obiezione in merito ad eventuale mancato avviso. La mancata presentazione presso la sede della prova, nella data e ora stabiliti dal relativo avviso, ancorché dovuta a causa di forza maggiore, comporterà l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.

Le prove di selezione potrebbero svolgersi in modalità telematica. L'impedimento da parte dei candidati allo svolgimento della selezione in modalità telematica e/o comunque con il ricorso a strumentazione tecnica atta ad assicurare un collegamento telematico stabile per la trasmissione di contenuti audio e video non potrà costituire giustificato motivo per la mancata presentazione alle prove di selezione e, pertanto, gli stessi saranno esclusi dalla selezione.

AQP è esonerata dalla notifica dell'esito individuale della selezione.

P.to F	INFORMAZIONI
-------------------	---------------------

Esclusivamente per la presentazione di quesiti di ordine tecnico in merito alle modalità di inoltro delle candidature sulla piattaforma, è possibile inoltrare una mail a helpdeskrecruitment@aqp.it specificando nell'oggetto il riferimento della presente selezione (**ADOC5/23**), entro e non oltre il giorno 04/04/2023.

Si specifica che non verrà dato riscontro ai quesiti pervenuti oltre tale data.

**P.to
G**

GRADUATORIA DEGLI IDONEI

La graduatoria degli eventuali idonei sarà redatta in ordine di punteggio totale decrescente. **Al fine della sua formazione, a parità di punteggio totale finale, sarà considerato quale requisito preferenziale la minore anzianità anagrafica.** La stessa ha validità di **2 anni** dalla data della pubblicazione sul [portale AQP](#).

Nell'arco della validità della stessa, l'Azienda si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria, ai fini della copertura di eventuali ulteriori necessità organizzative relative al medesimo ruolo di cui al presente avviso, anche di carattere temporaneo e/o per sedi di lavoro diverse rispetto a quelle qui indicate.

**P.to
H**

AVVISI

- I. La presente selezione è regolata secondo le modalità previste dalla **"Procedura di Reclutamento e Selezione del Personale" del 01/02/2023;**
- II. Tutte le comunicazioni relative alle diverse fasi della selezione avvengono mediante pubblicazione sul [portale AQP](#);
- III. La presentazione della candidatura per il presente profilo, comporta l'accettazione integrale e senza riserva alcuna delle condizioni e dei contenuti del presente avviso di selezione e della **"Procedura di Reclutamento e Selezione del Personale" del 01/02/2023;**
- IV. La presente selezione ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano in alcun modo obblighi di assunzione da parte di Acquedotto Pugliese;
- V. Acquedotto Pugliese si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare la ricerca attivata con il presente avviso, nonché di prorogare i termini di scadenza prima della scadenza stessa, senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto;
- VI. Acquedotto Pugliese si riserva la facoltà, in qualsiasi fase della selezione di interrompere le attività di ricerca e selezione ovvero rivedere le proprie esigenze in termini di numeri e posizioni oggetto della ricerca e selezione, nonché sedi di assegnazione, senza che i candidati possano vantare alcun diritto;
- VII. Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di anticorruzione, Acquedotto Pugliese non procederà all'assunzione di candidati che, negli ultimi 3 anni di servizio, abbiano esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni nei confronti delle Società del Gruppo Acquedotto Pugliese (cosiddetto "pantouflage"), ovvero nelle altre ipotesi previste espressamente dalla legge, ancorché presenti nella graduatoria finale degli idonei;
- III. L'eventuale assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs. n.81/08.**
- IX. Gli eventuali candidati idonei dovranno confermare la disponibilità all'assunzione nei termini perentori indicati da AQP per la sottoscrizione del contratto; in caso contrario si procederà a scorrimento dell'elenco degli idonei e, conseguentemente, all'esclusione dall'elenco degli idonei dei candidati che non dovessero confermare la disponibilità all'assunzione nei termini perentori e con le modalità indicate da AQP.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

AQP conduce i processi di selezione del personale nel rispetto della normativa vigente e conferma a tutti gli interessati che tratterà i dati liberamente trasmessi, sensibili e non, esclusivamente al fine della gestione dell'attività di reclutamento, della selezione e valutazione dei candidati. Si invitano, pertanto, tutti i candidati a prendere visione

della [Informativa Privacy per la selezione del personale](#).

SEDE DI LAVORO

BARI

DATA PUBBLICAZIONE AVVISO

17/03/2023

SCADENZA INVIO DOMANDA

12/04/2023