

## **AVVISO DI SELEZIONE PER LA FORMAZIONE DI UNA GRADUATORIA DI IDONEI PER IL PROFILO PROFESSIONALE DI IMPIEGATO ADDETTO ALL'UTENZA (3 livello CCNL settore gas - acqua)**

COMO ACQUA S.R.L., società che gestisce il servizio idrico integrato nella provincia di Como

### RENDE NOTO

che è indetta una procedura selettiva per la formazione di una graduatoria di idonei per il profilo professionale di impiegato addetto all'utenza, livello 3° CCNL per il settore Gas-Acqua a cui attingere per l'assunzione di n. 2 (due) lavoratori.

### **TRATTAMENTO NORMATIVO ED ECONOMICO**

Le assunzioni avverranno con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con il seguente inquadramento:

- Livello 3° CCNL Unico Gas ed Acqua;
- Full time 38 ore e 30 minuti settimanali;
- Periodo di prova 3 mesi di effettivo servizio;
- Retribuzione lorda pari € 1.827,10 per 14 mensilità (comprensivo di EDR € 10,33).

Spettano inoltre le quote di aggiunta di famiglia, se dovute.

Il trattamento economico e tutti gli emolumenti corrisposti sono sottoposti alle trattenute erariali e previdenziali di legge.

### **SEDE DI LAVORO**

La sede di lavoro è sita nella provincia di Como e sarà attribuita sulla base delle esigenze aziendali tra le sedi operative della Società.

### **MANSIONI**

A titolo esemplificativo e non esaustivo il lavoratore dovrà occuparsi, in autonomia o in collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio di eseguire, anche attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo e con il supporto di sistemi informativi, attività di supporto e di informazione alla clientela e di attivazione e variazione di contratti standard.

In particolare dovrà svolgere le seguenti attività di front e back-office:

- gestione della relazione con l'utente per attivazione contratti e assistenza post contrattuale;
- evasione di richieste di informazioni sul contratto dei somministrazione del servizio;
- evasione di tutte le pratiche relative al servizio (es. controllo e rettifica bollette, variazioni anagrafiche, voltture contrattuali, subentri, ecc.);
- gestione della corrispondenza ed evasione dei reclami;
- verifica/sollecito pagamenti di fatture d'utenza;

- controllo e archiviazione della documentazione relativa all'utenza;
- raccolta dati.

## **COMPETENZE RICHIESTE**

Di seguito sono indicate le competenze generali che la posizione in concorso sarà richiamata ad esercitare nell'ambito del rapporto lavorativo e, unitamente alle materie di esame successivamente individuate dal presente avviso, che saranno oggetto di valutazione nelle prove d'esame:

- capacità di gestire la relazione con l'utente;
- conoscenza del regolamento del servizio idrico integrato, carta dei servizi (documentazione scaricabile dal sito internet della società) applicati da Como Acqua s.r.l.;
- conoscenza delle delibere 23 dicembre 2015 n. 655/2015 e 5 maggio 2016 n. 218/2016 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico (documentazione scaricabile dal sito dell'Autorità);
- conoscenza Codice Civile, con particolare riferimento al libro IV – delle obbligazioni;
- conoscenza di documentazione contabile/fiscale in generale (fatture, iva, imposta di bollo, ecc.).

## **REQUISITI PER L'ACCESSO ALLA SELEZIONE**

Possono partecipare alla selezione i cittadini italiani, ovvero appartenenti ad uno stato membro dell'Unione Europea, in possesso dei seguenti requisiti:

- età non inferiore a 18 (diciotto) anni;
- godimento dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza, ed adeguata conoscenza della lingua italiana;
- idoneità psico-fisica al regolare svolgimento delle mansioni relative alla posizione di cui alla presente procedura, accertabile con visita medica da effettuarsi prima dell'assunzione;
- inesistenza di condanne penali o di stato di interdizione o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure ostative all'ammissione ai pubblici uffici;
- diploma quinquennale di scuola secondaria di secondo grado (maturità);
- possesso della patente di guida autoveicoli – categoria B in corso di validità.

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione della domanda di ammissione, a pena di esclusione.

L'accertamento della mancanza di uno solo dei requisiti per l'ammissione al concorso comporta in qualunque tempo la decadenza della nomina.

Nel curriculum, da presentarsi unitamente alla domanda di partecipazione in lingua italiana, il candidato dovrà inserire ogni riferimento ritenuto utile per la valutazione dell'esperienza lavorativa maturata. Dovrà specificare la tipologia di esperienza maturata e i contenuti lavorativi della stessa.

Ai sensi della Legge 125/91 si garantiscono pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al posto di lavoro di cui alla presente selezione.

Ai sensi della Legge 142/92 e 68/99 è garantito alle persone disabili l'ausilio necessario a sostenere le prove d'esame.

## **MODALITA' E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE**

La domanda di ammissione alla selezione dovrà pervenire a Como Acqua s.r.l., a pena di inammissibilità, inderogabilmente **entro e non oltre il 2 maggio 2019**, redatta in carta semplice secondo il fac-simile allegato, debitamente firmata e accompagnata da copia di un documento di identità in corso di validità e dal *curriculum vitae*, esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a COMO ACQUA S.R.L., Unità Operativa di Lurate Caccivio via IV novembre, 16 - 22075 Lurate Caccivio;
- consegnata a mano in busta chiusa c/o gli uffici dell'Unità Operativa della società in Via in via IV novembre, 16 – 22075 Lurate Caccivio;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [info@pec.comoacqua.it](mailto:info@pec.comoacqua.it)

Non saranno tenute in considerazione e pertanto comporteranno l'esclusione della selezione le domande che perverranno presso l'Unità Operativa della società oltre la data sopra indicata.

A prescindere dalla modalità prescelta di presentazione della domanda dovrà essere chiaramente indicato nell'oggetto dell'e-mail o sulla busta la dicitura "Domanda di ammissione alla selezione per la formazione di una graduatoria di idonei per il profilo professionale di impiegato addetto all'utenza".

La mancata apposizione della dicitura sopra riportata potrebbe comportare l'esclusione dalla selezione.

Nel caso in cui si scegliesse la posta certificata quale modalità di trasmissione, la stessa dovrà avvenire esclusivamente da un indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

La firma apposta in calce alla domanda di ammissione varrà anche come autorizzazione a Como Acqua s.r.l. ad utilizzare i dati personali forniti o raccolti in occasione dell'espletamento della selezione pubblica, in funzione e per i fini del procedimento della selezione stessa, come da D. Lgs n.196 del 30.06.2003 e ss. mm. ii. e del Regolamento UE 679/2016. La mancata apposizione della firma autografa comporta l'automatica esclusione dalla selezione pubblica. La mancata sottoscrizione della domanda, la mancata presentazione del *Curriculum vitae* e la produzione della documentazione senza la relativa domanda di partecipazione costituiscono, oltre a quanto altrove stabilito motivo di esclusione dalla selezione.

## **SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE**

Scaduto il termine di presentazione delle domande sarà nominata una Commissione Giudicatrice che esaminerà le domande pervenute e verificherà l'ammissibilità delle candidature presentate.

Saranno ammessi alla prova scritta/pratica solo i candidati che dall'esame del curriculum e dalla domanda di ammissione avranno le caratteristiche minime richieste dal bando.

La Commissione esaminatrice formerà una graduatoria sulla base delle risultanze delle prove d'esame e dei titoli posseduti.

Ogni decisione inerente le ammissioni alla (e le esclusioni dalla) selezione, la determinazione del punteggio con cui esprimere il giudizio, la valutazione delle prove e, in generale, tutto quanto attenga allo svolgimento della selezione, è rimessa al giudizio definitivo della Commissione Giudicatrice.

Como Acqua si riserva la possibilità di affidare a Società esterna specializzata in ricerca e selezione di personale la fase di esame delle domande pervenute al fine di verificare l'ammissibilità alla selezione delle candidature, riservandosi inoltre per la fase relativa alla prova scritta (test) l'utilizzo di specifici strumenti informatici messi a disposizione da detta Società.

## **PROVE D'ESAME**

La Commissione valuterà i candidati ammessi sulla base di un test scritto e di un successivo colloquio. Le prove avranno ad oggetto gli argomenti che seguono:

- a) cultura generale e logica;
- b) aspetti amministrativi del servizio idrico integrato (rapporti contrattuali, gestione amministrativa del rapporto, tariffe del servizio idrico, obblighi amministrativi a carico del gestore, articolazione e composizione bolletta del servizio idrico, depositi cauzionali, principi di regolazione del servizio idrico).
- c) Regolamento del servizio idrico integrato e carta dei servizi (documentazione scaricabile dal sito internet della società) applicati da Como Acqua s.r.l.;
- d) conoscenza delle delibere 23 dicembre 2015 n. 655/2015 e 5 maggio 2016 n. 218/2016 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico (documentazione scaricabile dal sito dell'Autorità);
- e) conoscenza Codice Civile, con particolare riferimento al libro IV – delle obbligazioni;
- f) conoscenza di documentazione contabile/fiscale in generale (fatture, iva, imposta di bollo, ecc.).

Nel corso del colloquio verrà altresì accertata la conoscenza della lingua inglese.

Alle valutazioni sopra indicate sarà attribuito:

- un punteggio massimo pari a punti 50 per il test scritto;
- un punteggio massimo pari a punti 35 per il colloquio;
- un punteggio massimo pari a punti 10 per i titoli.

Al colloquio saranno ammessi solo i candidati che avranno riportato al test scritto una votazione minima di punti 35; il colloquio si intenderà superato con un punteggio minimo di punti 25.

La data, ora e sede delle prove saranno comunicate ai candidati al almeno 5 giorni prima dello svolgimento, mediante pubblicazione sul sito internet della società ([www.comoacqua.it](http://www.comoacqua.it)) alla sezione "Società Trasparente" / "Bandi di Concorso".

I candidati dovranno presentarsi alle prove d'esame muniti di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità.

La mancata presentazione del candidato nelle date, orari e luogo indicati per le prove ne determinerà l'esclusione dalla selezione.

## **VALUTAZIONE DEI TITOLI**

Per i candidati che avranno superato con successo la prova orale la commissione valuterà le attribuzioni di un punteggio per titoli per un massimo di 10 punti per lo svolgimento di mansioni analoghe presso gestori del SII o suoi segmenti per un periodo di almeno 1 anno nei 3 anni precedenti la data di scadenza del termine per presentazione della domanda.

Saranno valutate esclusivamente le esperienze maturate con contratti di lavoro a tempo determinato/indeterminato o di somministrazione di lavoro.

## **COMUNICAZIONI AI CANDIDATI E AI SOGGETTI SELEZIONATI**

Tutte le comunicazioni inerenti il presente avviso, nessuna esclusa, saranno effettuate solamente mediante pubblicazione sul sito internet della società ([www.comoacqua.it](http://www.comoacqua.it)) alla sezione "Società Trasparente" / "Bandi di Concorso".

Con tali modalità saranno anche comunicate ai candidati, almeno 5 giorni prima dello svolgimento, la data, ora e sede delle prove.

I candidati ammessi alla selezione sono tenuti a presentarsi per lo svolgimento della prova scritta (test) e del colloquio senza alcuna altra comunicazione.

Eventuali variazioni al calendario delle prove che si rendessero necessarie per cause di forza maggiore saranno comunicate esclusivamente mediante pubblicazione sul sito internet della Società, alla sezione "Società Trasparente" / "Bandi di Concorso".

Pertanto sarà cura dei candidati stessi prendere visione delle eventuali variazioni al calendario delle prove d'esame.

Gli avvisi e le graduatorie pubblicate sul sito internet della Società conterranno solamente le iniziali del cognome e nome, data e luogo di nascita dei candidati.

## **GRADUATORIA E SUA VALIDITA'**

Al termine dell'attività di valutazione la Commissione Giudicatrice formulerà la graduatoria finale tenendo conto del punteggio complessivo riportato nelle prove e del punteggio per titoli.

La graduatoria finale una volta divenuta esecutiva sarà pubblicata sul sito internet della società e resterà valida per 24 mesi nel corso dei quali sarà possibile attingere dalla stessa in caso di necessità di assunzione di figure analoghe.

I primi due candidati classificatisi nella graduatoria finale verranno formalmente e personalmente informati dell'esito della selezione secondo le modalità da loro indicate.

## **ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO**

I primi due candidati classificatisi nella graduatoria finale, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'esito, devono manifestare alla società formale accettazione, altrimenti si considerano decaduti.

E' richiesta la disponibilità a prendere servizio entro massimo 60 (sessanta) giorni solari dalla comunicazione da parte della Società della volontà ad assumere la figura professionale prevista dal presente bando. Qualora il candidato, che abbia accettato l'assunzione, non prenda servizio entro tale termine sarà considerato rinunciatario e sarà escluso, in via definitiva, dalla selezione.

In caso di rinuncia, espressa o tacita, da parte di uno o di entrambi i classificati in graduatoria, la Società procederà a scorrere la graduatoria stessa secondo l'ordine di classificazione, inviando relative comunicazioni agli interessati, fino ad individuare un soggetto idoneo disponibile alla sottoscrizione del contratto di lavoro.

## **ASSUNZIONE**

L'assunzione sarà subordinata all'effettuazione della visita di idoneità alla mansione specifica ed all'esito positivo della medesima; qualora il candidato prescelto non risultasse idoneo si procederà attingendo alla graduatoria definitiva.

Como Acqua s.r.l. si riserva in fase pre-assuntiva, indipendentemente dai documenti presentati, la facoltà di accertare il possesso di tutti i requisiti richiesti e di quanto dichiarato, e di richiedere la produzione documentale originale o in copia conforme all'originale a comprova di quanto dichiarato dal concorrente in sede di partecipazione alla procedura.

La stipula del contratto individuale di lavoro avverrà solo con l'accettazione piena da parte del candidato prescelto degli obblighi contrattuali, di legge e di regolamento e dei connessi adempimenti che la società evidenzierà all'interessato.

## **DISPOSIZIONI VARIE**

L'indizione di procedure di reclutamento e la pubblicazione degli avvisi della selezione non costituiscono in alcun modo proposta contrattuale da parte della società che dia diritto all'assunzione.

La presente selezione è disciplinata dal presente bando, nonché dai principi di cui all'art. 35, comma 3, del d. lgs 30 marzo 2001, n. 165 e dalle disposizioni di cui al d. lgs 19 agosto 2016, n. 175.

-----

Il presente avviso di selezione e la relativa domanda di partecipazione sarà reso pubblico mediante pubblicazione su alcuni quotidiani e settimanali locali, sul sito internet della Società alla sezione "Società Trasparente" / "Bandi di Concorso" e mediante invio ai Comuni soci con preghiera di renderlo pubblico.

Prot. n. 7775/19

Como, 16 aprile 2019

COMO ACQUA S.R.L.

Il Presidente  
Enrico Pezzoli