

AVVISO DI RICERCA PERSONALE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI UNA FIGURA PROFESSIONALE CON IL RUOLO DI "RESPONSABILE CUSTOMER CARE" – LIVELLO QUADRO CCNL GAS ACQUA

COMO ACQUA S.R.L., gestore del Servizio Idrico Integrato per la Provincia di Como, ricerca, attraverso una selezione per titoli ed esami, una figura professionale da assumere a tempo pieno e indeterminato, da assegnare all'Area Amministrazione Controllo e Operation della Società, con il ruolo di "**Responsabile Customer Care**", livello **Quadro** CCNL per il settore Gas-Acqua.

FINALITÀ DELLA POSIZIONE

Al Responsabile Customer Care, riportando al Responsabile dell'Area Amministrazione Controllo e Operation, riportano le seguenti funzioni aziendali:

- COMMERCIALE E SERVIZI ALLA CLIENTELA
 - Assicurare la qualità e la quantità delle prestazioni commerciali di servizio alla clientela nei tempi previsti dalla Normativa Arera, Regolamento di fornitura, Carta Servizi, Convenzione di affidamento del servizio e disciplinare tecnico.
 - Coordinamento degli sportelli sul territorio e dello sportello informatico in aderenza ai dettami ARERA.
 - Redazione reportistica dei flussi emessi e tutto quanto afferente alla determinazione tariffaria per il settore di competenza, o per le disposizioni ARERA relative alla qualità contrattuale e tecnica per il settore di competenza.

- PRESTAZIONI AL PDP
 - Coordinare le attività dell'area PDP e assicurare la gestione di tutte le pratiche che prevedono un intervento diretto sul misuratore, dalla creazione dell'appuntamento in agenda al riscontro dell'esecuzione della prestazione entro i tempi e modalità prevista da ARERA.

- FATTURAZIONE e VERIFICA MISURA
 - Gestione e coordinamento di tutte le attività di lettura contatori e relativi flussi di misura secondo tempistica Normativa Arera, Regolamento di fornitura, Carta Servizi, Convenzione di affidamento del servizio e disciplinare tecnico.
 - Gestione dei cicli di fatturazione in conformità ai dettami ARERA e compliance con la pianificazione dei flussi finanziari aziendali (elaborazione, stampa, inoltro, registrazioni ecc).
 - Redazione reportistica dei flussi emessi e tutto quanto afferente alla determinazione tariffaria per il settore di competenza.

Il ruolo, quindi, è quello di assicurare, coadiuvato dal proprio responsabile e secondo le direttive del management, il coordinamento, l'organizzazione e la funzionalità delle tre funzioni

assegnate nonché il loro punto di riferimento per la normativa applicata e/o da applicare. Dovrà essere referente per la redazione della reportistica interna ed esterna collaborando con le altre aree aziendali.

Inoltre si occuperà di migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dell'attività e dei servizi (procedure, processi, flussi informativi, tempistiche metodologie di lavoro, workflow, sistemi informativi ecc.) anche nei confronti delle altre funzioni aziendali.

Sarà responsabile della gestione, motivazione e formazione del team assegnato.

SEDE DI LAVORO

La sede di lavoro sarà presso gli Uffici siti in **Como – Via Borgovico nr 148** della Società, potrà subire cambiamenti sulla base delle esigenze aziendali e comunque nell'ambito della Provincia di Como.

TRATTAMENTO NORMATIVO ED ECONOMICO

L'assunzione avverrà con contratto di lavoro subordinato a tempo pieno e indeterminato con il seguente inquadramento:

- Quadro CCNL per il settore Gas-Acqua;
- Full time 38 ore e 30 minuti settimanali;
- Periodo di prova come da previsioni di legge e da CCNL Gas-Acqua;
- Il trattamento economico-retributivo potrà tenere conto della seniority e della specifica qualificazione professionale del candidato prescelto e delle condizioni di mercato relative alla competenza professionale ricercata.
- Per l'inquadramento assegnato la società prevede un sistema incentivante (MBO) che al raggiungimento degli obiettivi assegnati potrà far conseguire una retribuzione variabile il cui importo massimo erogabile annuale sarà pari al 15% della retribuzione lorda annua
- Verranno altresì riconosciuti: un ticket restaurant elettronico giornaliero (attualmente dell'importo di 7€) ed un premio di risultato annuale. La maturazione di entrambi gli istituti avverrà sulla base di quanto regolamentato ed in armonia con gli accordi sindacali aziendali vigenti.

Spettano inoltre le quote aggiuntive di famiglia, se dovute.

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

REQUISITI PER L'ACCESSO

Per l'ammissione alle selezioni i candidati devono essere in possesso dei seguenti **requisiti essenziali:**

1. cittadinanza italiana o di un paese membro dell'Unione Europea ovvero essere cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti nel territorio dello Stato italiano;
2. godimento dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza, e adeguata conoscenza della lingua italiana;
3. età non inferiore ai 18 anni;
4. 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;
5. inesistenza di condanne penali, di stato di interdizione, di provvedimenti di prevenzione, di altre misure ostative all'ammissione ai pubblici uffici o di misure inflitte a seguito di infrazioni a obblighi derivanti da rapporti di lavoro e comunque incidenti sulla professionalità in relazione al profilo da ricoprire;
6. non aver esercitato, negli ultimi 3 anni di servizio, nei confronti di Como Acqua poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni socie;
7. possesso della patente di guida autoveicoli – categoria B o superiore in corso di validità;
8. possesso di Diploma di Scuola Media Superiore. I cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea e i cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti nel territorio dello Stato italiano dovranno essere in possesso del titolo di studio richiesto oppure del titolo di studio conseguito all'estero per il quale sia stata dichiarata, da autorità italiana competente, l'equipollenza con il titolo di studio richiesto nel presente bando. Tale dichiarazione di equipollenza dovrà essere obbligatoriamente allegata al Curriculum Vitae, pena l'esclusione dalla selezione.
9. aver maturato un'esperienza lavorativa di almeno 4 anni nell'arco degli ultimi 7 anni a far data dalla pubblicazione del presente avviso presso Società del Servizio Idrico Integrato e/o Multiutilities dei settori gas, energia, teleriscaldamento e telecomunicazione in funzioni aziendali afferenti il ruolo di Servizi alla Clientela oppure quale esperto presso Società di Consulenza in ambito Regolatorio.
10. buona capacità di reportistica
11. possesso di buone doti di teamleader, organizzazione e strategie di miglioramento, problem solving e propensione al raggiungimento obiettivi.
12. conoscenza della normativa ARERA, ATO e Sistema Idrico Integrato

Saranno inoltre considerati requisiti preferenziali:

- Buona conoscenza del pacchetto Office, gestionale Terranova e software di Business Intelligence.
- Possesso di Laurea ad indirizzo economico o ingegneria gestionale, triennale/magistrale vecchio/nuovo ordinamento e/o titoli equivalenti/equipollenti.

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

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

Il curriculum, **obbligatoriamente redatto in lingua italiana** pena esclusione dalla selezione, dovrà essere quanto più specifico e contenere ogni riferimento utile alla valutazione dell'esperienza lavorativa maturata, dei titoli formativi conseguiti e dei pregressi incarichi, ruoli di responsabilità o attribuzione di specifiche funzioni durante la propria esperienza professionale. Dovrà a tal fine specificare dettagliatamente la tipologia di esperienza maturata, la durata e i contenuti lavorativi della stessa.

Il possesso dei requisiti sarà verificato prima dell'assunzione, con richiesta di presentazione di copia del titolo di studio e di ulteriore documentazione attestante l'esperienza professionale maturata.

Ai sensi del D. Lgs 11 aprile 2006, n. 198 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. A tal fine i candidati dovranno specificare eventuali necessità di tempi aggiuntivi e/o di ausili necessari per lo svolgimento delle prove, ai sensi dell'art. 20 della legge 5 febbraio 1992, n. 104.

MODALITÀ E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Per l'accesso alla selezione, le candidature dovranno essere perentoriamente presentate, a pena di inammissibilità, **entro e non oltre le ore 12:00 del 11/04/2023** esclusivamente via Internet, compilando l'apposito form online disponibile al link <https://comoacqua.intervieweb.it/jobs/responsabile-customer-care-349936/it/>

Dopo la scadenza del termine utile per la presentazione, il collegamento al link verrà disattivato. Non saranno tenute in considerazione e pertanto comporteranno l'esclusione dalla selezione, le candidature che perverranno in modalità diverse da quanto sopra specificato ed oltre la data/orario sopra indicati anche per ragioni indipendenti dalla volontà del candidato.

La compilazione del form di candidatura in ogni sua parte, comprensivo degli allegati richiesti, si configura quale formale domanda di partecipazione alla Selezione in oggetto.

Laddove il numero di candidature pervenute risulti inferiore a 3, la Società si riserva sin d'ora la facoltà di prorogare o riaprire, mediante apposito avviso, i termini di scadenza di presentazione delle candidature, anche dopo la scadenza originaria degli stessi, in

adesione a quanto previsto dall'articolo 12 del Regolamento per il reclutamento del personale.

Per la regolare presentazione delle candidature si devono rispettare le seguenti fasi:

- 1) Preventiva scansione FRONTE e RETRO del documento di riconoscimento in corso di validità da allegare in unico file in formato *.pdf
- 2) Preventiva scansione in formato *.pdf del Curriculum Vitae (comprensiva di dichiarazione di equipollenza di eventuali titoli di studio conseguiti all'estero);
- 3) Preventiva scansione in formato *.pdf del Permesso di Soggiorno in corso di validità se cittadino extracomunitario;
- 4) Compilazione del form di candidatura allegando i documenti di cui ai punti sopra riportati.

ATTENZIONE: poiché la procedura può solo attestare che sono stati caricati i documenti previsti, è esclusiva responsabilità del candidato verificare che tali documenti siano corrispondenti a quelli richiesti dall'avviso ed in formato *.pdf

La stessa documentazione dovrà essere conservata in originale e consegnata al momento della richiesta da parte di Como Acqua.

SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE

Scaduto il termine di presentazione delle candidature sarà nominata una Commissione Giudicatrice (di seguito Commissione) che esaminerà queste ultime e ne verificherà l'ammissibilità. Saranno ammessi alle prove selettive solo i candidati che dall'esame del curriculum e del form di candidatura avranno le caratteristiche/requisiti minimi richiesti dall'avviso. La Commissione formerà una graduatoria sulla base delle risultanze delle prove d'esame e dei titoli posseduti.

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

PRESELEZIONE

Qualora i candidati ammessi alla selezione siano in numero superiore a 50, la società si riserva di procedere con una prova preselettiva consistente nel risolvere in un tempo stabilito quesiti a risposta multipla di tipo attitudinale, logica, cultura generale e/o vertenti sulle materie oggetto della prova di selezione. Saranno ammessi a partecipare alle successive fasi selettive coloro i quali rientreranno entro la 50esima posizione nella

graduatoria della prova preselettiva, compresi gli eventuali ex aequo della 50esima posizione.

PROVE DI SELEZIONE

La Commissione valuterà i candidati ammessi a partecipare alla selezione sulla base dell'esito di colloqui finalizzati alla verifica delle attitudini ed al possesso di competenze e capacità che afferiscono alla specifica mansione, profilo professionale richiesto e grado di autonomia nel ruolo.

Vengono così definite due distinte fasi di colloquio:

- un primo colloquio atto a verificare le capacità e competenze tecniche, la conoscenza della normativa indicata nel presente avviso di selezione nonché il contenuto dei ruoli svolti, dei contesti lavorativi e degli obiettivi raggiunti relativi all'esperienza professionale maturata. A tale fase verrà assegnato un punteggio massimo di punti 45. Al colloquio successivo saranno ammessi i candidati che avranno riportato un punteggio minimo di 27 punti.

- un secondo colloquio vertente sugli aspetti motivazionali, comportamentali, competenze manageriali e gestionali, leadership, capacità di svolgere/interpretare il ruolo, doti di comunicazione e relazione, orientamento al risultato/raggiungimento obiettivi, livelli di responsabilità, capacità di iniziativa e problem solving. A tale fase verrà assegnato un punteggio massimo di punti 45. Il colloquio si intenderà superato se i candidati avranno riportato un punteggio minimo di 27 punti.

La data, ora e sede dei colloqui saranno resi noti ai candidati ammessi a prendervi parte almeno 5 (cinque) giorni prima dello svolgimento, mediante pubblicazione sul sito internet della società (www.comoacqua.it) nella sezione "Lavora con noi" all'indirizzo <https://comoacqua.it/category/selezioni-aperte/> e mediante invio di comunicazione all'indirizzo di posta elettronica non certificata indicato nel form di candidatura.

Le selezioni in presenza verranno effettuate nel rispetto del protocollo anti-Covid 19 aziendale e delle normative vigenti in materia. Le specifiche indicazioni verranno di volta in volta pubblicate sui singoli successivi avvisi di convocazione.

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

VALUTAZIONE DEI TITOLI ED ESPERIENZA

Per i candidati che avranno superato con successo la prova orale la Commissione valuterà l'attribuzione di un punteggio per titoli, per un massimo di 10 punti così distribuiti:

- massimo 8 punti per esperienza professionale maturata in ruoli analoghi (settore del datore di lavoro, mansioni svolte, durata)

- 1 punto per possesso di Laurea Triennale
- 2 punti per il possesso di Laurea Magistrale/vecchio ordinamento

COMUNICAZIONI AI CANDIDATI E AI SOGGETTI SELEZIONATI

Tutte le comunicazioni inerenti al presente avviso saranno effettuate solamente mediante pubblicazione sul sito internet della società all'indirizzo <https://comoacqua.it/category/selezioni-aperte/> ad eccezione di quelle relative a data, luogo e ora di svolgimento delle prove e di eventuali variazioni al calendario delle prove che si rendessero necessarie per cause di forza maggiore, per le quali è prevista, in aggiunta alla pubblicazione, la comunicazione ai candidati ammessi mediante invio di messaggio di posta elettronica non certificata all'indirizzo email indicato nel form di candidatura.

Si precisa che le comunicazioni attraverso la pubblicazione sul sito della società hanno valore di notifica a tutti gli effetti di legge. I candidati non potranno sollevare alcuna obiezione in merito ad eventuale mancato invio di messaggio di posta elettronica non certificata all'indirizzo email indicato nel form di candidatura.

GRADUATORIA E SUA VALIDITÀ

Al termine dell'attività di valutazione la Commissione 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 fino al **31/12/2025**. Nel corso di tale periodo la società potrà attingere dalla stessa in caso di necessità di assunzione, anche con riferimento a figure ritenute analoghe per mansioni ed inquadramento secondo il discrezionale giudizio della società stessa.

Qualora tra i primi 5 classificati nella graduatoria finale risultassero candidati appartenenti alle categorie protette e ai disabili di cui all'art. 18 e all'art. 1 della legge 68/99, verrà data loro priorità di assunzione.

Il/i candidato/i classificatosi nella graduatoria finale verrà/verranno formalmente e personalmente informato/i dell'esito della selezione, secondo le modalità dallo stesso indicate. Nell'arco della validità della graduatoria l'Azienda si riserva, inoltre, la facoltà di utilizzarla, ai fini della copertura di eventuali necessità di assunzioni a tempo determinato a carattere sostitutivo e/o per necessità riferite all'ordinaria gestione aziendale.

In caso di proposta di assunzione a termine la eventuale rinuncia del candidato idoneo, fermo restando lo scorrimento della graduatoria, non precluderà l'offerta allo stesso soggetto di un successivo contratto a tempo indeterminato o di un successivo contratto a tempo determinato.

ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Il candidato/i candidati classificatosi nella graduatoria finale, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della specifica proposta di assunzione individuale, dovrà/dovranno manifestare alla società formale accettazione, altrimenti si considererà decaduto/i. È richiesta la disponibilità a prendere servizio entro massimo 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione da parte della Società della volontà ad assumere la figura professionale prevista dal presente avviso. 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 del candidato classificato in graduatoria, la Società procederà a scorrere la graduatoria stessa secondo l'ordine di classificazione, inviando le 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 i candidati prescelti non risultassero idonei 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.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.lgs. 196/2003 e ss. mm. ii. e del Regolamento UE 679/2016 i dati personali dei candidati saranno raccolti presso Como Acqua s.r.l. ai soli fini dell'attività di reclutamento, selezione e valutazione dei candidati. Si invitano, pertanto, tutti i candidati a prendere visione dell'Informativa Privacy per la selezione del personale pubblicata sul sito internet della Società all'indirizzo <https://comoacqua.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/selezione-del-personale.html>

DISPOSIZIONI VARIE

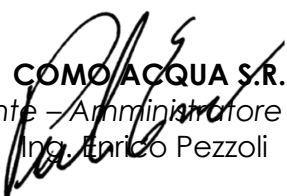
Como Acqua si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare la selezione attivata con il presente avviso, nonché di prorogare i termini di scadenza prima della scadenza

stessa, senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto. Inoltre si riserva la facoltà, in qualsiasi fase della procedura selettiva, di interrompere le attività di ricerca e selezione ovvero rivedere le proprie esigenze in termini di numeri da assumere, nonché le sedi di assegnazione, senza che i candidati possano vantare alcun diritto. 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 selezione in oggetto è disciplinata dal presente avviso, dal Regolamento per il Reclutamento del personale adottato dalla Società ed implicitamente accettato dai candidati e disponibile sul sito internet della stessa (<https://comoacqua.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/selezione-del-personale.html>) 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 sarà reso pubblico mediante pubblicazione su un quotidiano locale, sul sito internet della Società <https://comoacqua.it/category/selezioni-aperte/> e mediante invio ai Comuni soci con richiesta di renderlo pubblico.

Como Acqua si riserva altresì di ricorrere ad altre forme di divulgazione e pubblicazione ritenute opportune in relazione ai profili professionali ricercati.

Per eventuali necessità in merito al presente avviso di selezione scrivere a selezione.personale@comoacqua.it **(non inviare candidature a questo indirizzo perché non potranno essere tenute in considerazione)**


COMO ACQUA S.R.L.
Il Presidente – Amministratore Delegato
Ing. Enrico Pezzoli