

Il presente avviso ha valore di notifica a tutti gli effetti di legge

L'iter selettivo per la selezione di n. 2 “Operatori Contact Center” - Rif. “OCC18” è articolato come segue:

1. **PRIMA PROVA SELETTIVA:** test attitudinale e test tecnico;
2. **SCREENING CURRICULUM VITAE E VERIFICA DOCUMENTAZIONE;**
3. **SECONDA PROVA SELETTIVA:** colloquio tecnico e gestionale.

1. -2. PRIMA PROVA SELETTIVA e SCREENING CURRICULUM VITAE/VERIFICA DOCUMENTAZIONE

La prima prova selettiva sarà costituita da test con quesiti a risposta multipla di logica verbale, numerica e deduttiva (test attitudinale) e di verifica della conoscenza di argomenti tecnici specialistici dello specifico profilo (test tecnico), con particolare riferimento a:

- [Regolamento del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto Pugliese](#)
- [Carta del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto Pugliese](#)
- Utilizzo del computer e gestione file e cartelle;
- Navigazione web ed uso della posta elettronica;
- Utilizzo dei programmi informatici di elaborazione testi;
- Utilizzo fogli di calcolo elettronici;
- CRM (Customer Relationship Management).

Sono ammessi a sostenere la prima prova selettiva, **con riserva di verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti al P.to B del relativo avviso di selezione**, tutti i candidati che abbiano ricevuto da Etjca S.p.A. la mail di assegnazione del codice identificativo personale per la presente posizione, che **abbiano regolarmente effettuato il pagamento del contributo di 20,00 € di gestione delle spese relative all'iter selettivo.**

L'elenco dei candidati ammessi a sostenere la prima prova selettiva per la presente posizione, identificati dal codice numerico personale, è pubblicato alla pagina [Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it.](#), in corrispondenza della specifica posizione.

Si informa che, in caso di mancato versamento del contributo di 20,00 €, i candidati non



saranno ammessi a sostenere l'iter selettivo, ancorchè presenti nell'elenco degli ammessi pubblicato sulla pagina [Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it](http://www.aqp.it). del sito www.aqp.it.

La verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti sarà effettuata, in un successivo momento, nei confronti dei soli candidati che, ad esito della prima prova selettiva, dovessero utilmente collocarsi nella graduatoria della prima prova selettiva, come dettagliatamente indicato al successivo punto 3 del presente documento.

La prima prova selettiva si terrà a **Bari**, in data **28/06/2019**. Il calendario della prima prova selettiva, con indicazione del luogo e dell'orario di svolgimento della prova sarà reso noto nei prossimi giorni attraverso pubblicazione **sulla pagina [Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it](http://www.aqp.it). del sito www.aqp.it**. La data di svolgimento della prima prova selettiva potrà subire variazioni per motivi organizzativi, senza che i candidati possano sollevare obiezione alcuna. Si informa che ogni modifica o variazione sarà comunicata esclusivamente tramite avviso pubblicato **sulla pagina [Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it](http://www.aqp.it). del sito www.aqp.it**.

Tutte le pubblicazioni relative al presente processo selettivo hanno valore di notifica a tutti gli effetti di legge, pertanto i candidati sono invitati a presentarsi per sostenere le prove senza alcun ulteriore preavviso nel luogo, giorno ed orario stabiliti dal relativo avviso.

Ai candidati non verrà inoltrata alcuna comunicazione individuale di invito a sostenere le prove. Quindi è responsabilità dei candidati verificare la data effettiva di svolgimento delle prove ed eventuali variazioni e specificazioni di calendario, attraverso la consultazione del sito www.aqp.it. La mancata presentazione nel giorno, ora e sede stabiliti per lo svolgimento delle prove, ancorchè dovuta a causa di forza maggiore ed il fatto di terzi, comporta l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.

I candidati ammessi a sostenere la prima prova selettiva dovranno presentarsi nella data, ora e luogo indicati nel relativo avviso muniti, a pena esclusione, della seguente documentazione:

- a) Documento di identità in corso di validità;
- b) Ricevuta comprovante l'avvenuto versamento del contributo di € 20,00 (venti/00).

I soli candidati che abbiano fatto richiesta di ausili e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento della prima prova selettiva, ai sensi dell'art. 20 legge 5 febbraio 1992, n. 104, dovranno presentare anche certificazione pubblica attestante gli ausili necessari e/o tempi aggiuntivi, rilasciata da apposita commissione medica. I candidati che non presenteranno tale certificazione, nei tempi e nelle modalità di cui al presente avviso, non potranno usufruire degli ausili/tempi aggiuntivi richiesti.



La prima prova selettiva dovrà essere svolta in un tempo massimo di **44 minuti**, nel corso del quale i candidati saranno chiamati a rispondere a **n. 44 quesiti** a risposta multipla, di cui:

- **n. 20** per la verifica delle capacità logico-attitudinali (test attitudinale);
- **n. 24** per la verifica delle conoscenze tecniche specialistiche (test tecnico).

Durante lo svolgimento della prova è assolutamente vietato ai candidati l'utilizzo di manuali, appunti, telefoni cellulari, smartphone, macchine fotografiche e dispositivi elettronici.

I telefoni cellulari dovranno essere tenuti rigorosamente spenti e riposti in luoghi non visibili (zaini, borse, cartelle).

Il punteggio dei test sarà determinato attribuendo:

- **+1,25 punti per ogni risposta esatta;**
- **- 0,46 punti per ogni risposta errata o multipla;**
- **- 0,20 punti per ogni risposta non data.**

Il punteggio massimo conseguibile nella prima prova selettiva è pari a 55.

La correzione dei test sarà effettuata al termine della prova ed i risultati saranno affissi nel luogo di svolgimento della prova stessa.

Sulla base del risultato complessivo dei n. 44 quesiti, il giorno stesso della prova, verrà esposta la graduatoria della prima prova selettiva espressa in 55 esimi. Il punteggio conseguito nella prima prova selettiva concorrerà alla valutazione finale dei candidati ammessi a sostenere la seconda prova selettiva, come indicato al punto 4 del presente documento.

Saranno ammessi a sostenere la seconda prova selettiva i primi 20 candidati della graduatoria della prima prova selettiva, salvo ex aequo con il 20° candidato della graduatoria stessa, **che abbiano conseguito un punteggio minimo di 15** nella prima prova selettiva, previo esito positivo dello screening del c.v. e della documentazione presentata a comprova dei requisiti richiesti.

Nei giorni immediatamente successivi allo svolgimento della prima prova selettiva, la Società Etjca SPA provvederà a richiedere solamente ai candidati collocatisi utilmente in graduatoria l'inoltro della documentazione a comprova dei requisiti specifici e preferenziali richiesti dal relativo avviso di selezione.



Tale documentazione andrà presentata **nel termine di 4 giorni di calendario** dalla comunicazione di invito inoltrata da Etjca S.p.A. Si invitano, pertanto, tutti i candidati ad approntare in tempo utile la documentazione a comprova dei requisiti specifici e preferenziali

Qualora le verifiche effettuate diano esito negativo, il candidato sarà escluso dal processo selettivo. In tal caso si procederà allo scorrimento degli ulteriori candidati della relativa graduatoria, sino al raggiungimento del numero massimo di 20 candidati, oltre gli eventuali ex aequo come sopra specificato, previa verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti. Pertanto, il numero delle candidature idonee per le successive fasi selettive potrebbe essere inferiore a quello massimo indicato.

AQP si riserva in ogni momento della procedura selettiva di richiedere integrazioni alla documentazione presentata e di verificare l'effettivo possesso dei requisiti richiesti, anche successivamente alla pubblicazione dell'elenco degli idonei ed, in caso di dichiarazioni mendaci o, comunque, non riscontrabili dal curriculum vitae o da altre documentazioni idonee prodotte, procedere all'esclusione dei candidati.

Tutte le attività relative alla prima prova selettiva, allo screening curriculum vitae ed alla verifica della documentazione a comprova dei requisiti richiesti saranno svolte dalla Società Etjca S.p.A.

3. SECONDA PROVA SELETTIVA

L'elenco dei candidati ammessi a sostenere la seconda prova selettiva ed il relativo calendario saranno pubblicati sulla pagina [Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it](http://www.aqp.it) . Tale pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

Si rammenta che ai candidati non verrà inoltrata alcuna comunicazione individuale di invito a sostenere le prove. La mancata presentazione nel giorno, ora e sede stabiliti per lo svolgimento delle prove, comporta l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.

La seconda prova selettiva è costituita da colloquio tecnico e colloquio gestionale.

Il colloquio tecnico verterà principalmente sulla verifica delle conoscenze e competenze tecniche connesse al profilo professionale oggetto di selezione, e sull'esame del curriculum presentato, sia in termini di conoscenze acquisite che di esperienze maturate ed attinenti al profilo oggetto di selezione.



Il punteggio massimo conseguibile nel colloquio tecnico è pari a 20. Il colloquio tecnico si considera superato con un punteggio minimo di 12.

Il colloquio gestionale ha l'obiettivo di valutare l'aderenza del profilo del candidato e delle sue caratteristiche e comportamenti rispetto a quello atteso dal contesto organizzativo e dai valori di riferimento aziendali, nonché di valutarne la componente motivazionale.

Il punteggio massimo conseguibile nel colloquio gestionale è pari a 25. Il colloquio gestionale si considera superato con un punteggio minimo di 15.

Risultano idonei, a chiusura di tutto l'iter selettivo, i soli candidati che hanno superato sia il colloquio tecnico che il colloquio gestionale.

4. GRADUATORIA DEGLI IDONEI

A ciascun candidato idoneo è attribuito un punteggio totale finale espresso in centesimi, con due cifre decimali. Tale punteggio è determinato dalla sommatoria dei punteggi conseguiti nella prima e nella seconda prova selettiva (punteggio prima prova selettiva + punteggio colloquio tecnico + punteggio colloquio gestionale).

La graduatoria finale degli idonei sarà redatta in ordine di punteggio totale decrescente.

Al fine della formazione della graduatoria finale degli idonei, a parità di punteggio totale, sarà valutato quale requisito preferenziale la minore anzianità anagrafica.

La graduatoria finale degli idonei sarà pubblicata nella pagina [Selezioni Chiuse](#) del sito in corrispondenza della specifica posizione di interesse.

Per ogni altra informazione relativa alla selezione in corso i candidati sono invitati a consultare la pagina [Lavora per AQP](#) del sito ww.aqp.it

Bari, 4 giugno 2019