

ADOC12/21 – “Addetto Operazioni alla Clientela”

P.to A	Posizione
<p>Nell’ambito del proprio programma di reclutamento esterno, Acquedotto Pugliese SPA ricerca n.12 risorse per la posizione di</p> <p style="text-align: center;">“Addetto Operazioni alla Clientela”</p> <p>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 retrospettivo (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.</p>	
Livello Inquadramento: 2° Livello CCNL Gas-Acqua	
Contratto di lavoro: Contratto a tempo indeterminato, salvo diverse previsioni di legge.	
P.to B	REQUISITI
B1	REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE (requisiti da possedere, a pena esclusione, per l’ammissione alla selezione)
<p>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.)</p> <p>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)</p> <p>c. Diploma di istruzione secondaria di secondo grado di durata quinquennale</p> <p>d. Residenza nei Comuni della Regione Puglia</p> <p>e. Comprovata esperienza lavorativa pregressa di almeno 2 anni maturata negli ultimi 4 anni <u>a diretto contatto con la clientela</u> nella posizione oggetto della ricerca attraverso l’utilizzo dei principali applicativi informatici</p> <p>f. Patente B in corso di validità</p>	
B2	ULTERIORI REQUISITI SPECIFICI
<p>a. Conoscenza dei principi, delle tecniche e di metodologie di CRM</p> <p>b. 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 TICSII</p> <p>c. 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</p> <p>d. Adeguata conoscenza della lingua inglese, con particolare riferimento alla capacità di dialogo e di comprensione, in relazione alla gestione della comunicazione con il cliente</p> <p>e. <u>Disponibilità a lavorare su orari avvicendati dal lunedì al sabato</u></p> <p>f. Orientamento al cliente esterno ed interno, predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di ascolto e</p>	

relazionali; comunicazione efficace, capacità di lavorare in team; capacità di negoziazione relazionale

- g.** Problem solving
- h.** Orientamento ai risultati
- i.** Precisione, affidabilità e gestione del tempo
- j.** Adattabilità/flessibilità
- k.** Capacità di gestione dello stress

I. IDONEITA' ALL'IMPIEGO ED ALLE MANSIONI DEL PRESENTE PROFILO

Si specifica che, ai fini della presente processo selettivo:

- **I requisiti di ammissione alla selezione devono essere posseduti, a pena esclusione, alla data di scadenza del presente avviso e devono sussistere alla data di stipulazione del contratto individuale di lavoro. L'accertamento della mancanza di uno solo dei suddetti requisiti prescritti per l'ammissione, effettuata nei termini di cui al successivo punto D del presente avviso, comporterà l'esclusione dal processo selettivo**
- **L'esperienza utile ai fini dell'ammissione alla selezione andrà comprovata mediante 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), con le modalità indicate nel presente avviso.**
- **AQP si riserva in ogni momento del processo selettivo, 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 dal processo selettivo 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**

MODALITA' DI INVIO DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Per la partecipazione alla selezione, prima dell'inoltro della domanda, i candidati devono effettuare un versamento di un importo pari a **€ 20,00 (venti/00)** a titolo di contributo alle spese di gestione dell'iter selettivo.

Il versamento va effettuato, a pena esclusione, entro e non oltre la data di scadenza del presente avviso, a mezzo bonifico sul seguente C/C bancario **IT31H0884416100001001023143** intestato alla Società "Consulenza e Servizi per le Selezioni" indicando la seguente causale **"SELEZIONI AQP 2021 – Rif. ADOC12/21 seguito dal codice fiscale del candidato."**

ATTENZIONE:

- **si consiglia di verificare attentamente il possesso di tutti i requisiti richiesti prima di effettuare il pagamento del contributo di partecipazione (non rimborsabile)**

Per le attività di ricezione delle candidature AQP è supportata dalle Società **"Consulenza e servizi per le selezioni"**, d'ora in poi Società incaricata.

L'inoltro della candidatura può avvenire esclusivamente on-line, a pena esclusione, **entro e non oltre il giorno 12 luglio 2021**, attraverso il sito internet www.aqp.it nella Sezione **"Lavora con Noi/Selezioni Aperte"**, dove il candidato sarà reindirizzato sul portale della Società incaricata.

Per la presentazione della domanda i candidati devono accedere al sito www.aqp.it e:

- 1) Entrare nella sezione **"Lavora con Noi"**;
- 2) Selezionare il campo **"Selezioni Aperte"**;

- 3) Selezionare il campo **"Inoltra la tua candidatura"** presente nella pagina "Selezioni Aperte" posto al di sotto dei singoli avvisi di selezione. A questo punto il candidato sarà reindirizzato sulla pagina della Società incaricata
 - 4) In caso di candidati non ancora registrati alla piattaforma esterna della Società incaricata, si renderà necessario richiedere la registrazione cliccando sul campo **"Registrazione Anagrafica"**, inserire i propri dati ed inviare la richiesta di registrazione. Per confermare la registrazione al portale della Società incaricata e attivare l'account personale, il candidato riceverà all'indirizzo mail comunicato in fase di prima registrazione una comunicazione di attivazione account. È necessario confermare la registrazione, cliccando sul link contenuto nella mail, per poter proseguire alle fasi successive.
 - 5) Effettuare il login al portale della Società incaricata con le credenziali ricevute (in caso di primo login sarà necessario procedere al cambio della password e compilare la prima schermata con l'inserimento di alcuni dati personali) e selezionare il campo **"Compila domanda"** in corrispondenza della posizione di proprio interesse
 - 6) Compilare il form on-line della domanda, **allegando, a pena esclusione, la seguente documentazione** in formato **PDF**:
 - Curriculum vitae debitamente sottoscritto (con dichiarazioni rese ai sensi artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati e delle informazioni personali ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16 ai fini della ricerca e selezione del personale)
 - Copia di un documento di identità in corso di validità
 - Ricevuta del versamento del contributo di partecipazione
 - Copia del titolo di studio di cui al punto B1c del presente avviso
 - Documentazione a comprova dell'esperienza di cui al punto B1e del presente avviso
 - Copia Patente B in corso di validità
 - 7) Salvare la domanda
 - 8) Per inoltrare la domanda:
 - a. Cliccare il campo "INVIA DOMANDA" presente nella schermata principale Si verrà a questo punto reindirizzati in una pagina contenente i dati di riepilogo della domanda
 - b. Cliccare il campo "INVIA DOMANDA" presente nella pagina contenete i dati di riepilogo.
- Sarà possibile apportare modifiche alla domanda inviata ed alla documentazione allegata o annullare la domanda entro i termini di scadenza dell'avviso di selezione.

A conferma dell'inoltro della domanda di partecipazione, i candidati riceveranno una mail alla quale sarà allegata la ricevuta dell'avvenuto inoltro della domanda.

Nella ricevuta di conferma sarà riportato un codice alfanumerico personale (**codice identificativo candidato**) che resterà l'unico identificativo di ogni pubblicazione relativa alla presente selezione. Tale codice dovrà essere conservato dai candidati e sarà utile per tutta la durata del processo selettivo, per la consultazione di tutte le pubblicazioni relative al processo selettivo che avverranno unicamente sul sito internet www.aqp.it.

IMPORTANTE

✓ SI INVITANO I CANDIDATI A VERIFICARE DI AVER ALLEGATO TUTTA LA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA AL PUNTO 6, PRIMA DI INOLTARE LA CANDIDATURA.

Non saranno accettate candidature pervenute con modalità difformi rispetto a quelle qui indicate, e/o al di fuori del predetto termine di invio.

P.to D	MODALITA' DI SELEZIONE DELLE CANDIDATURE E CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI
<p>L'iter selettivo per la presente posizione è articolato come segue:</p> <p>D1. PRIMA PROVA SELETTIVA</p> <p>D2. SCREENING C.V. E VERIFICA DOCUMENTAZIONE A COMPROVA DEI REQUISITI DI AMMISSIONE</p> <p>D3. SECONDA PROVA SELETTIVA</p> <p>L'esito della selezione sarà pubblicato nella Sezione "Lavora con noi" del sito www.aqp.it</p> <p>AQP è esonerata dalla notifica dell'esito individuale della selezione.</p>	
D1	PRIMA PROVA SELETTIVA
<p>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). Sono ammessi a sostenere la prima prova selettiva, <u>con riserva di verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti al P.to B1 del relativo avviso di selezione</u>, tutti i candidati che abbiano ricevuto la mail di conferma dell'inoltro della domanda di partecipazione per la specifica posizione, che abbiano regolarmente effettuato il pagamento del contributo di 20,00 € di gestione delle spese relative all'iter selettivo.</p> <p>Le informazioni di dettaglio relative alla prima prova selettiva per la presente posizione, l'elenco dei candidati ammessi a sostenerla, identificati dal codice numerico personale, sarà pubblicato alla pagina Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it, in corrispondenza della specifica posizione.</p> <p>Si informa che, in caso di mancato versamento del contributo di 20,00 €, i candidati <u>non saranno ammessi</u> a sostenere la prima prova selettiva, ancorchè presenti nell'elenco degli ammessi pubblicato sulla pagina Selezioni in Corso del sito ww.aqp.it.</p> <p>La verifica dell'effettivo possesso dei requisiti di ammissione sarà effettuata, in un successivo momento, per i soli candidati che, ad esito della prima prova selettiva, dovessero utilmente collocarsi nella graduatoria della stessa, come dettagliatamente indicato al successivo punto D2 del presente avviso.</p> <p><u>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:</u></p> <p>a) Documento di identità in corso di validità;</p> <p>b) Domanda di partecipazione alla selezione debitamente sottoscritta;</p> <p>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 a successivi avvisi, non potranno usufruire degli ausili/tempi aggiuntivi richiesti.</p> <p>Il punteggio massimo conseguibile nella Prima prova selettiva è pari a 55.</p> <p>Il punteggio conseguito nella prima prova selettiva concorrerà alla valutazione finale dei candidati ammessi a sostenere la seconda prova selettiva, come indicato al punto D3 del presente avviso.</p>	
D2	SCREENING C.V. E VERIFICA DOCUMENTAZIONE A COMPROVA DEI REQUISITI DI AMMISSIONE
<p>Sulla base della graduatoria della prima prova selettiva, sarà effettuata la verifica dei requisiti specifici di ammissione alla selezione come espressamente dettagliati al punto B1 dell'avviso per i primi 60 candidati presenti nella graduatoria della prima prova selettiva, salvo ex aequo con il 60-esimo candidato della medesima</p>	

graduatoria. 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 **60** candidati, salvo ex aequo con il **60-esimo** candidato.

AQP si riserva in ogni momento del processo selettivo la facoltà ed il diritto di richiedere integrazioni alla documentazione presentata. L'integrazione andrà presentata entro il termine perentorio indicato da AQP o dalla Società incaricata pena l'esclusione dall'iter selettivo, riservandosi AQP specifiche valutazioni.

AQP si riserva in ogni momento del processo selettivo la facoltà ed il diritto verificare l'effettivo possesso dei requisiti 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 dal processo selettivo riservandosi AQP di inviare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.

D3	SECONDA PROVA SELETTIVA
-----------	--------------------------------

Saranno ammessi a sostenere la seconda prova selettiva con la commissione di valutazione esclusivamente i primi **60** candidati della graduatoria della prima prova selettiva (D1), salvo ex aequo con il **60-esimo** candidato della medesima graduatoria, per i quali siano state confermate con esito positivo le attività di verifica di cui al punto D2 e che abbiano conseguito una soglia minima di 15/55 nella prima prova selettiva.

La seconda prova selettiva è costituita da un colloquio che, partendo dall'analisi di elementi curriculari, ha l'obiettivo di valutare le conoscenze, le esperienze professionali e le capacità tecniche (VALUTAZIONE TECNICA) e le capacità comportamentali del candidato in relazione al profilo oggetto di selezione, nonché di valutarne la componente motivazionale (VALUTAZIONE GESTIONALE). Nell'ambito della valutazione tecnica verrà effettuata anche una PROVA PRATICA sulla verifica delle capacità operative connesse al profilo professionale oggetto di selezione (con particolare riferimento ad esercitazioni pratiche sull'utilizzo del p.c. e dei principali programmi di office automation e sulla comprensione di un documento di testo).

Nell'ambito della seconda prova selettiva saranno valutati i requisiti specifici di cui al punto B2, nonché le esperienze lavorative maturate ed ogni altra conoscenza, competenza e capacità connessa al profilo professionale oggetto di selezione.

La seconda prova selettiva potrebbe svolgersi anche in modalità telematica. L'impedimento da parte dei candidati allo svolgimento della selezione in modalità telematica non potrà costituire giustificato motivo per la mancata presentazione al colloquio di selezione e, pertanto, gli stessi saranno esclusi dalla selezione. Anche l'impedimento a garantire lo svolgimento della selezione con il ricorso a strumentazione tecnica atta ad assicurare un collegamento telematico stabile per la trasmissione di contenuti audio e video è considerato motivo di esclusione dal processo selettivo, riservandosi AQP specifiche valutazioni a riguardo.

Il punteggio massimo conseguibile nella VALUTAZIONE TECNICA (VT) è pari a 20.

Il punteggio massimo conseguibile nella VALUTAZIONE GESTIONALE (VG) è pari a 25.

La seconda prova selettiva si intende superata con un punteggio minimo di 12/20 nella valutazione di tipo tecnico(VT) ed un punteggio minimo di 15/25 nella valutazione di tipo gestionale (VG).

A ciascun candidato idoneo è attribuito un punteggio totale finale espresso in centesimi con due cifre decimali determinato secondo la seguente formula: $VF = \text{Punteggio prima prova selettiva} + VT + VG$

L'esito della selezione sarà pubblicato nella Sezione ["Lavora con noi"](#) del sito www.aqp.it

D4	CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI e COMUNICAZIONI
	<p>L'elenco dei candidati ammessi a sostenere la prima e la seconda prova selettiva, il relativo calendario ed ogni comunicazione relativa al presente processo selettivo saranno pubblicati con successivi avvisi sul sito www.aqp.it nella Sezione "<u>Lavora con noi</u>", in corrispondenza della specifica posizione di interesse.</p> <p>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.</p> <p>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 presso la sede della prova, nella data e ora stabiliti dal relativo avviso, ancorchè dovuta a causa di forza maggiore, comporterà l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.</p>
P.to E	INFORMAZIONI
	<p>Per eventuali informazioni riguardanti la selezione e per l'assistenza tecnica alla registrazione anagrafica e compilazione dei campi richiesti dal form di domanda on-line, oltre a consultare la Guida e le Faq scaricabili, è attivo, sulla home-page della piattaforma telematica, un apposito modulo di richiesta assistenza</p> <p>Si specifica che non si potrà compilare la domanda per conto dei candidati, ma solo risolvere eventuali problemi tecnici.</p>
P.to F	GRADUATORIA DEGLI IDONEI
	<p>La graduatoria degli eventuali idonei sarà redatta in ordine di punteggio totale decrescente. <u>Al fine della sua formazione, a parità di punteggio totale finale, sarà considerato quale requisito preferenziale la minore anzianità anagrafica.</u> La stessa ha validità di 2 anni dalla data della sua pubblicazione sul sito www.aqp.it. Nell'arco della sua validità, l'Azienda si riserva la facoltà di attingervi, ai fini della copertura di eventuali ulteriori necessità organizzative relative alla medesima posizione di cui al presente avviso, anche di carattere temporaneo e/o per sedi di lavoro diverse rispetto a quella di cui al presente avviso.</p>
P.to G	AVVISI
	<p>I. La presente selezione è regolata secondo le modalità previste dalla "<u>Procedura di Reclutamento e Selezione del Personale</u>" del 06/02/2019;</p> <p>II. Tutte le comunicazioni relative alle diverse fasi della selezione avvengono mediante pubblicazione sul sito www.aqp.it;</p> <p>III. La presente selezione ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano in alcun modo obblighi di assunzione da parte di Acquedotto Pugliese;</p> <p>IV. 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;</p> <p>V. 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 da assumere, nonché sedi di</p>

	assegnazione, senza che i candidati possano vantare alcun diritto;
VI.	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;
VII.	L'eventuale assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs. n.81/08
VIII.	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 <u>Informativa Privacy per la selezione del personale</u> .	
SEDE DI LAVORO	
BARI	
DATA PUBBLICAZIONE AVVISO	
21/06/2021	
SCADENZA INVIO DOMANDA	
12/07/2021	