



TENNACOLA SpA
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AVVISO DI SELEZIONE AD EVIDENZA PUBBLICA, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA FORMAZIONE DI UNA GRADUATORIA PER L'ASSUNZIONE DI IMPIEGATI "ADDETTI AL SERVIZIO COMMERCIALE".

IL RAPPORTO DI LAVORO E' A TEMPO DETERMINATO DELLA DURATA DI 12 MESI, CON POSSIBILITA' DI PROROGA E DI TRASFORMAZIONE A TEMPO INDETERMINATO.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Visto lo Statuto della Società Tennacola SpA;
- Visto il "REGOLAMENTO PER IL RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E LA MOBILITA' INTERNA" della Società Tennacola Spa;
- Viste le disposizioni di legge e di contrattazione collettiva applicabili;

RENDE NOTO

È indetta una selezione pubblica, per titoli ed esami, per la formazione di una graduatoria per l'assunzione di impiegati addetti al servizio commerciale-utenti (*front office* e *back office*) ed alla gestione dei processi amministrativo-contabili connessi con la gestione della clientela.

In particolare, la Società ricerca lavoratori i quali abbiano maturato – come addetti al *front office* o al *contact center* di aziende strutturate – esperienze di gestione della clientela di servizi a rete, anche con l'ausilio di procedure telematiche multi-canale.

Inserite nel contesto lavorativo, le risorse si occuperanno di: recepire e registrare le richieste degli utenti del servizio idrico integrato di preventivazione e di successiva esecuzione lavori; acquisire e gestire le richieste di attivazione, voltura, subentro e cessazione dei contratti; registrare le richieste relative a modifiche di dati anagrafici e dati catastali; acquisire le autoletture; fornire le informazioni relative ai processi di fatturazione, incasso e morosità; gestire le pratiche per la concessione di agevolazioni tariffarie.

Il rapporto di lavoro è a tempo determinato della durata di 12 mesi, con possibilità di proroga e di trasformazione a tempo indeterminato.

La società garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed il trattamento sul lavoro, assicurando che la prestazione richiesta può essere svolta indifferentemente da soggetto dell'uno o dell'altro sesso.

Art. 1 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE

Per poter partecipare alla presente selezione pubblica occorre possedere, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande, stabilito nel presente avviso, i seguenti requisiti:

REQUISITI GENERALI:

- a) Essere cittadino italiano o di altro Paese dell'Unione Europea;
- b) Avere età non inferiore ad anni 18;
- c) Godere dei diritti civili e politici;

- d) Non essere escluso dal diritto all'elettorato attivo;
- e) Avere l'idoneità fisica alla mansione specifica, che verrà accertata con visita medica preassuntiva;
- f) Non aver riportato condanne penali o essere in stato di interdizione o aver subito provvedimenti di prevenzione o di altre misure, che escludono, secondo le leggi vigenti, l'accesso ai pubblici uffici;
- g) Non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego presso Enti pubblici o Aziende pubbliche e private;
- h) Non aver controversie e/o azioni legali in corso nei confronti di Tennacola spa;
- i) Essere in possesso della patente di guida Categoria B;
- j) Posizione regolare nei confronti degli obblighi militari laddove espressamente previsti per legge.

REQUISITI SPECIFICI:

- k) Possedere quale titolo di studio un Diploma di Maturità conseguito al termine di un percorso quinquennale (per i cittadini di stati membri dell'Unione Europea il titolo di studio non conseguito in Italia deve essere riconosciuto ai sensi del D.Lgs. n. 115 del 27/01/1992);
- l) Comprovata esperienza lavorativa maturata in contesti aziendali strutturati, ricoprendo mansioni attinenti alle **attività di relazione con la clientela**. L'esperienza richiesta è di almeno **2 anni**, anche non consecutivi, **prestati nell'ultimo quinquennio**, con riferimento alla data di scadenza per la presentazione della domanda di partecipazione al bando. L'esperienza può essere stata maturata presso Aziende pubbliche e/o private, come lavoratore dipendente e/o in regime di libera professione.

Il difetto dei requisiti prescritti, accertato nel corso della procedura, comporta l'esclusione dalla selezione. Esso costituirà, altresì, causa di risoluzione del rapporto di lavoro, ove questo fosse già stato instaurato.

Oltre i requisiti generali e specifici per l'ammissione alla selezione, il candidato deve possedere le seguenti capacità:

- propensione a porsi al servizio dell'utente e dell'organizzazione aziendale;
- capacità di lavorare in gruppo nel rispetto dei ruoli e delle disposizioni impartite;
- attitudine ai rapporti con il pubblico ed alla risoluzione dei problemi, accuratezza nello svolgimento delle mansioni affidate, spirito di iniziativa.

Art. 2 - INQUADRAMENTO GIURIDICO E TRATTAMENTO ECONOMICO

Al personale assunto a seguito della selezione verrà attribuito il profilo professionale di "addetto alla clientela" e l'inquadramento al 3° livello del vigente CCNL per il Settore Gas-Acqua, con possibilità di progressione di carriera. All'assunto saranno applicate le disposizioni normative previste dal suddetto CCNL, dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia di rapporto di lavoro dipendente.

Il trattamento economico corrispondente al livello di inquadramento è assoggettato alle ritenute previdenziali, assistenziali ed erariali stabilite dalle vigenti disposizioni di legge.

Art. 3 - DOMANDA DI PARTECIPAZIONE - CONTENUTO

Il candidato, nella domanda di ammissione alla selezione, da redigersi esclusivamente in carta semplice in conformità a quanto indicato all'art. 4, chiederà espressamente di voler partecipare alla selezione pubblica e rilascerà tutte le dichiarazioni relative al possesso dei requisiti generali e specifici di cui all'art. 1 lettere da a) ad l), nonché le seguenti, sotto la sua personale responsabilità:

- Cognome, nome, luogo e data di nascita, codice fiscale;
- Residenza, domicilio (se diverso dalla residenza), numero di telefono, e-mail;
- Di essere consapevole delle sanzioni penali per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci ed inoltre della decadenza dai benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere;
- Accettazione incondizionata di tutte le norme, delle modalità di partecipazione e di comunicazione contenute nel presente avviso;
- Per i cittadini non italiani, l'adeguata conoscenza della lingua italiana (che sarà accertata durante le prove);

- Il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Privacy e Protezione dei Dati Personali.

Art. 4 - DOMANDA DI PARTECIPAZIONE - PRESENTAZIONE

A **PENA DI ESCLUSIONE**, la domanda di ammissione alla selezione in oggetto dovrà:

- essere redatta in carta semplice, **datata e sottoscritta** ai sensi del DPR n. 445/2000;
- essere **redatta utilizzando obbligatoriamente il modello di cui all'allegato A compilato in tutte le sue parti**;
- essere indirizzata alla Società *So.Ge.S.I. SRL* e dovrà pervenire **entro e non oltre le ore 13.00 del giorno 30/06/2023, esclusivamente attraverso una delle due seguenti modalità**:
 - a) **a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento**, indirizzata alla Società *So.Ge.S.I. Srl* al seguente indirizzo: Via R. Bianchi snc - 60131 Ancona (AN). La domanda dovrà essere inserita in busta chiusa, riportandovi sull'esterno la seguente dicitura completa **“ADDETTI AL SERVIZIO COMMERCIALE”**. Ai fini della definizione dell'orario di arrivo della domanda, farà fede il timbro di protocollo di avvenuta consegna presso la Società *So.Ge.S.I. Srl*. pertanto non saranno ritenute ammissibili le domande la cui ricevuta di avvenuta consegna attesti l'arrivo alle ore 13:00:01 e oltre, né la Società risponderà di eventuali disagi e/o ritardi dovuti ad agenzie o servizio postale.
 - b) **a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC)**, da casella PEC del concorrente al seguente indirizzo: selezione@pecassindan.it, indicando nell'oggetto: **“ADDETTI AL SERVIZIO COMMERCIALE”**. Per la definizione dell'orario di arrivo della domanda, la Società terrà in considerazione la “ricevuta di avvenuta consegna” presso la casella di PEC selezione@pecassindan.it pertanto non saranno ritenute ammissibili le domande la cui ricevuta di avvenuta consegna attesti l'arrivo alle ore 13:00:01 e oltre; né la Società risponderà di eventuali disagi e/o ritardi dovuti ad agenzie o servizio PEC.

Alla domanda di ammissione, **A PENA DI ESCLUSIONE**, devono essere **OBBLIGATORIAMENTE allegati**:

- a) Copia fotostatica di un documento di identità del candidato in corso di validità;
- b) Curriculum Vitae formativo e professionale (Allegato B), **datato e sottoscritto** ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Privacy e Protezione dei Dati Personali.
Al fine di consentire la valutazione dei titoli e delle esperienze lavorative/professionali, è onere dell'interessato precisare nel CV:
 - i titoli di studio posseduti, specificandone il tipo, l'anno di conseguimento, la votazione ottenuta ed ogni altra informazione ritenuta utile ed inerente;
 - giorno, il mese e l'anno di inizio e fine delle esperienze lavorative, le mansioni e le principali attività svolte per ciascuna mansione ed ogni altra informazione ritenuta utile ed inerente;
 - copie di eventuali altri titoli di studio, corsi di formazione, attestati e certificazioni aventi per oggetto materie che assicurino l'acquisizione di conoscenze e competenze che – a insindacabile giudizio della Commissione giudicatrice – siano ritenuti in linea con il profilo professionale ricercato e con il potenziale evolutivo dell'organizzazione.

Si ricorda che non saranno ritenute valide ed ammissibili all'iter di selezione tutte le domande di ammissione che risultino incomplete, non siano state debitamente datate e sottoscritte e/o non presentino tutta la documentazione richiesta e/o debitamente sottoscritta.

Art. 5 - VERIFICA DEI REQUISITI

L'ammissione dei candidati alla selezione è comunque disposta con riserva poiché effettuata sulla scorta di quanto dichiarato dai medesimi nella domanda di partecipazione alla selezione ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i..

La Società si riserva la facoltà di procedere, in qualunque momento, ad idonei controlli sulla regolarità delle domande presentate e sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive. Qualora dal controllo emerga la non

veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il candidato, oltre a rispondere ai sensi del D.P.R. 445/2000, decadrà dai benefici eventualmente conseguiti. Il candidato sarà escluso dalla graduatoria qualora venga a mancare uno dei requisiti di accesso. Si provvederà a rettificare la posizione in graduatoria del candidato qualora la difformità si riferisca ai titoli valutati. Nel caso di dichiarazioni mendaci, gli eventuali reati saranno penalmente perseguiti. Qualora, per motivi di urgenza, si sia già provveduto all'immissione in servizio del candidato, il rapporto di lavoro sarà immediatamente risolto.

Art. 6 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati forniti dai candidati saranno trattati ai sensi delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 679/2016 in materia di Privacy e Protezione dei Dati Personali dalla Società Tennacola SpA e dalla Società So.Ge.S.I. Srl, esclusivamente per le finalità di gestione del presente pubblico avviso e, successivamente, per l'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro. I nominativi dei candidati ammessi alle fasi della selezione verranno inseriti in appositi elenchi pubblicati sul sito aziendale del Tennacola Spa, www.tennacola.it.

Art. 7 - VALUTAZIONE TITOLI PRESELETTIVA

Nel caso che il numero di domande sia superiore a n. 40 (quaranta), la Società ammetterà alla prova orale soltanto i primi quaranta candidati nella graduatoria per titoli.

Art. 8 - MATERIE DELLE PROVE ORALE E SCRITTA

Le prove orale e scritta verteranno sulle seguenti materie:

1. Normativa ARERA in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato – delibera ARERA n. 655/2015/R/idr (RQSII) e s.m.i.;
2. Normativa ARERA in materia di corrispettivi dei servizi idrici – delibera ARERA n. 665/2017/R/idr (TICSI) e s.m.i.;
3. Normativa ARERA in materia di regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato – delibera ARERA n. 311/2019/R/idr (REMSI) e s.m.i.;
4. Normativa ARERA in materia di bonus sociale idrico – delibera ARERA n. 897/2017/R/idr (TIBSI) e s.m.i.;
5. Fondamenti di Economia aziendale;
6. Lingua Inglese;
7. Conoscenza dei più diffusi applicativi di *office automation* (pacchetto Microsoft Office).

Durante l'espletamento della prova scritta i candidati – pena l'immediata esclusione dalla selezione – non potranno fare uso di: dispositivi di telefonia mobile, appunti manoscritti, libri o pubblicazioni di qualunque specie. Come carta da scrivere potrà essere utilizzata esclusivamente quella fornita dalla Commissione giudicatrice all'inizio della prova.

Art. 9 - VALUTAZIONE DEI TITOLI

La Commissione giudicatrice, prima dell'espletamento delle prove, procederà alla valutazione dei titoli. Per la valutazione dei titoli, la Commissione giudicatrice dispone di massimo 15 punti ripartiti come segue:

ESPERIENZA PROFESSIONALE: massimo 8 punti

TITOLI DI ISTRUZIONE: massimo 7 punti

Art. 10 - PROVA ORALE

La prova orale per i candidati ammessi consisterà in un colloquio vertente sulle materie di cui all'art. 8 del presente avviso. Il colloquio, oltre ad accertare la conoscenza delle materie d'esame, valuterà la capacità, l'attitudine e la motivazione dei candidati.

Il punteggio massimo assegnato per la **prova orale sarà di 55 punti**.

L'elenco degli ammessi e dei non ammessi, la sede ed il giorno esatto di svolgimento della prova orale (per coloro che saranno ammessi) sarà pubblicato sul sito del Tennacola SpA www.tennacola.it.

Tale forma di pubblicità costituisce notifica ad ogni effetto di legge.

I candidati sono tenuti a presentarsi alla prova orale muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, nel giorno, orario e luogo che saranno indicati nelle modalità sopradescritte.

La mancata presentazione equivarrà a rinuncia alla selezione.

Art. 11 - PROVA SCRITTA

Saranno ammessi alla prova scritta i candidati i quali avranno conseguito nella prova orale un punteggio non inferiore a 38 punti.

La prova scritta per i candidati ammessi verterà sulle materie di cui all'art. 8 del presente avviso. Il punteggio massimo assegnato per la **prova scritta sarà 30 punti**.

L'elenco degli ammessi e dei non ammessi, la sede ed il giorno esatto di svolgimento della prova scritta (per coloro che saranno ammessi) sarà pubblicato sul sito del Tennacola spa www.tennacola.it.

Tale forma di pubblicità costituisce notifica ad ogni effetto di legge.

I candidati sono tenuti a presentarsi alla prova scritta muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, nel giorno, orario e luogo che saranno indicati nelle modalità sopradescritte.

La mancata presentazione equivarrà a rinuncia alla selezione.

Saranno considerati idonei i candidati i quali avranno conseguito nella prova scritta un punteggio non inferiore a 21 punti.

Art. 12 - FORMAZIONE E PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI DELLA SELEZIONE

La Commissione procederà alla formazione della graduatoria di merito nella quale i concorrenti saranno posti in ordine decrescente rispetto al punteggio ottenuto sommando la votazione riportata nei titoli, nella prova orale e nella prova scritta.

La graduatoria, una volta approvata, sarà pubblicata con indicazione dell'esito della selezione sul sito internet della Società Tennacola SpA (www.tennacola.it); varrà a tutti gli effetti quale comunicazione a ciascun concorrente ed i concorrenti stessi potranno prenderne visione presso la sede della Società.

Art. 13 - UTILIZZO DELLA GRADUATORIA E ASSUNZIONE IN SERVIZIO

Le assunzioni a tempo determinato sono previste e regolamentate dalla legge, dai contratti di lavoro, dal regolamento della Società e dalle seguenti disposizioni.

La graduatoria redatta in esecuzione del presente avviso ha validità 36 mesi dalla pubblicazione della stessa.

Il rapporto di lavoro è a tempo pieno; è costituito e regolato da apposito contratto individuale e secondo le vigenti norme di legge e contrattuali.

La chiamata in servizio sarà effettuata secondo il relativo ordine di graduatoria. Per garantire la celerità delle assunzioni, la Società effettuerà le chiamate, in via ordinaria, a mezzo telefono o per posta elettronica: le rinunce dovranno essere ufficializzate mediante comunicazione scritta.

All'atto dell'assunzione la Società accerterà il possesso dei requisiti d'accesso e dei titoli che hanno prodotto punteggio dichiarati dal candidato.

Gli idonei, all'atto dell'assunzione, verranno sottoposti a visita medica al fine di accertarne l'idoneità fisica alla mansione specifica; si precisa che saranno esclusi coloro i quali non risultino possedere l'idoneità fisica.

Gli assunti non potranno svolgere attività libero-professionali, salvo specifica autorizzazione del CdA.

La partecipazione alla selezione comporta l'esplicita ed incondizionata accettazione delle norme contrattuali e regolamentari vigenti, ivi comprese quelle inerenti specificatamente all'espletamento della selezione.

Art. 14 - COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione giudicatrice sarà composta da tre membri nominati dal Consiglio di Amministrazione.

Tutte le decisioni concernenti la valutazione dei titoli e delle prove e ogni altra questione attinente alla selezione saranno rimesse alla predetta Commissione giudicatrice.

L'avviso di selezione e i relativi allegati sono disponibili sul sito www.tennacola.it. Ogni ulteriore informazione in merito al presente avviso possono essere richieste a So.Ge.S.I. Srl, inviando una email al seguente indirizzo lavoro@confindustria.an.it e indicando in oggetto "SELEZIONE TENNACOLA ADDETTI AL SERVIZIO COMMERCIALE - RICHIESTA INFORMAZIONI".

Sant'Elpidio a Mare, lì 08/06/2023

Il Presidente del CdA

*Allegati: - domanda di partecipazione (allegato A)
- fac-simile Curriculum Vitae (allegato B)
- Informativa Privacy (allegato C)*