



Viacqua SpA, società di gestione del servizio idrico integrato in 68 Comuni della provincia di Vicenza, ricerca un

ADDETTO SPORTELLI CLIENTI – riservato cat. protette l.68/99 (selezione 19-01)

da inserire nel settore Gestione Utenti. La figura prevista dovrà svolgere attività di front office presso gli sportelli di Viacqua, in particolare dovrà:

- assistere i clienti in tutte le operazioni relative al contratto (attivazione, disdetta, voltura ecc), alla misura dei consumi, al calcolo degli importi e alla lettura delle bollette, gestione e risoluzione di anomalie.
- essere in costante contatto con i colleghi dei diversi uffici coinvolti nelle attività, gestire il flusso documentale ed informativo, gestire le tempistiche delle risposte ai clienti
- svolgere attività di back office per garantire gli adempimenti richiesti

L'inserimento è a tempo **indeterminato**, full time; il CCNL applicato è il GasAcqua, il livello di inquadramento è il 2°. E' previsto un periodo di prova di 3 mesi.

Sede di lavoro: presso la sede di Vicenza, ma in relazione alle esigenze aziendali potrà prendere servizio presso le altre sedi di Viacqua.

Requisiti generali e specifici per l'accesso

Per l'ammissione alla selezione, ciascun richiedente dovrà possedere, entro i termini previsti per la presentazione della domanda, i seguenti requisiti:

1. iscrizione agli elenchi delle categorie protette ai sensi della Legge 68/99
2. idoneità psicofisica all'impiego, che potrà venire accertata ai sensi della vigente normativa;
3. diploma di scuola superiore
4. esperienza di almeno 3 anni in ufficio amministrativo, tassativamente con contatto con il pubblico (non uffici commerciali)
5. patente B

Sono richieste inoltre le seguenti competenze:

- conoscenza e dimestichezza con i principali software e applicativi d'ufficio,
- competenze informatiche sufficienti ad apprendere l'utilizzo di software gestionali
- predisposizione all'intenso contatto con il pubblico
- precisione
- capacità di operare con autonomia e iniziativa
- attitudine ad assumersi la responsabilità del proprio operato
- capacità di affrontare carichi di lavoro anche intenso
- capacità di analisi ed orientamento al cliente
- capacità di gestione di situazioni conflittuali
- capacità di comunicazione scritta
- conoscenza del servizio idrico integrato, della Carta dei Servizi e del sistema tariffario
- Comprensione di documenti contrattuali e bollette
- disponibilità a prendere servizio quanto prima

1. Termini e modalità di candidatura



La candidatura potrà essere presentata unicamente, pena esclusione, compilando il modulo disponibile al seguente link <https://goo.gl/forms/Z9spAgYpz4VBravr1>

compilando tutti i campi previsti, unendo il proprio **curriculum vitae, debitamente firmato**, con la dicitura “Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell’art. 13 d. lgs. 30 giugno 2006 n°196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dell’art. 13 GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali **allegando inoltre copia del proprio documento di riconoscimento**. In caso di assenza degli allegati o nel caso non siano firmati il candidato sarà escluso dalla selezione.

L'invio delle candidature dovrà avvenire entro e non oltre le ore **12,00 del giorno 22/03/2019**. Non saranno prese in considerazione candidature oltre il termine sopraindicato.

Viacqua S.p.A. si riserva di verificare la veridicità delle dichiarazioni rese dal candidato. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni rese, lo stesso sarà escluso dalla selezione, fermo restando le sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000.

2. Le fasi selettive

Le fasi selettive saranno le seguenti:

1. Verifica delle domande di candidatura in relazione ai requisiti richiesti;
2. Colloquio attitudinale e motivazionale di verifica delle competenze sopra descritte.

Viacqua si riserva di effettuare ulteriori prove selettive, anche a titolo di preselezione nel caso il numero di candidati sia particolarmente elevato.

I criteri di valutazione della Commissione durante il colloquio riguarderanno le conoscenze e l'attitudine a ricoprire la mansione e il profilo professionale del presente avviso con riferimento ai requisiti ed alle competenze come sopra descritti.

Per eventuali **quesiti o informazioni** scrivere ESCLUSIVAMENTE all'indirizzo email selezioni@viacqua.it indicando nell'oggetto della email il codice di riferimento dell'avviso : “19-01 addetto sportello categorie protette”. Le candidature inviate via mail o con altre modalità NON saranno prese in considerazione. Saranno ritenute valide solo le candidature presentate compilando il modulo al seguente link:

<https://goo.gl/forms/Z9spAgYpz4VBravr1>

Tutti i candidati convocati sono tenuti a presentarsi muniti di documento di riconoscimento in corso di validità nel giorno, orario e luogo che saranno indicati. La mancata presentazione da parte dei candidati equivarrà a rinuncia alla selezione in oggetto.

3. Graduatoria finale

La graduatoria finale sarà formata con l'attribuzione del punteggio conseguito nelle prove di selezione (colloquio attitudinale e motivazionale).

La Commissione ha facoltà di sottoporre i candidati ad ulteriori valutazioni.

La graduatoria finale verrà approvata dal Direttore Generale e costituirà l'atto conclusivo della procedura di selezione.

La graduatoria finale avrà validità due anni dalla sua approvazione. Prima di procedere ad eventuali assunzioni, Viacqua S.p.A. accerterà il possesso dei requisiti dichiarati e la veridicità di tutte le dichiarazioni rese nella domanda di partecipazione.

Saranno esclusi i candidati che abbiano reso dichiarazioni non corrispondenti a quanto verrà accertato, fatte salve le conseguenze di legge previste per false dichiarazioni.

4. Trattamento dei dati personali



Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali i dati forniti dai candidati saranno raccolti presso Viacqua S.p.A. per le finalità di gestione della selezione in oggetto e per l'eventuale assunzione, nel rispetto degli obblighi di sicurezza e riservatezza ivi previsti. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti richiesti dal presente.

5. Riferimenti

- Regolamento interno per il reclutamento del personale;
- le disposizioni previste dal presente Avviso

6. Disposizioni finali

Viacqua S.p.A. si riserva di assumere i concorrenti secondo necessità e secondo le modalità di cui al presente avviso, di non procedere ad alcuna assunzione e, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di modificare, sospendere, o revocare il presente avviso, nonché di riaprire i termini di scadenza quando siano già chiusi senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto.

Il Direttore Generale
Fabio Trolese