

## AVVISO DI SELEZIONE per titoli ed esami

.....  
**UNIACQUE S.P.A.**, società a capitale interamente pubblico che costituisce il gestore del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale della Provincia di Bergamo, giusta delibera della Conferenza d'ambito n. n. 4 del 20 marzo 2006 per anni trenta a partire dal 1° gennaio 2007;

RENDE NOTO CHE

intende formare, attraverso una selezione per titoli ed esami, una graduatoria di idonei per il profilo professionale di **ADDETTO ALLA CLIENTELA**, che potranno essere inseriti nella struttura organizzativa aziendale.

\*

### **1. Inquadramento giuridico ed economico:**

Le assunzioni avverranno con contratto di **lavoro subordinato a tempo determinato** di 36 mesi con inquadramento di Impiegato livello 3° del vigente CCNL settore gas-acqua, con possibilità, al termine di tale periodo, di trasformazione in contratto a tempo indeterminato, qualora le esigenze aziendali lo richiedano, ad insindacabile giudizio della società, e qualora il quadro normativo vigente lo consenta. Si precisa che la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato rappresenta una mera possibilità, rispetto alla quale il candidato non potrà vantare alcuna posizione giuridicamente tutelata, rimanendo nella discrezionalità della società di valutare l'opportunità e/o la legittimità di addivenire, o meno, alla predetta trasformazione.

**Retribuzione** pari ad € 1.792,17 per 14 mensilità.

### **2. Mansioni**

A titolo di esempio, le risorse, che saranno inserite presso gli Sportelli di Zona, dovranno occuparsi, in autonomia o in collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio di eseguire, anche attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo e con il supporto di sistemi informativi, attività di supporto e di informazione alla clientela e di attivazione e variazione di contratti standard.



In particolare dovranno svolgere le seguenti attività di front e back office:

- gestione della relazione con l'utente per attivazione contratti e assistenza post contrattuale;
- evasione di richieste informazioni sul contratto di somministrazione del servizio;
- evasione di tutte le pratiche relative al servizio (es.: controllo e rettifica bollette, variazioni anagrafiche, volture contrattuali, subentri, ecc.);
- gestione della corrispondenza ed evasione dei reclami.

### **3. Competenze richieste**

Di seguito sono indicate le competenze generali che la posizione in concorso sarà chiamata ad esercitare nell'ambito del rapporto lavorativo e, unitamente alle materie di esame successivamente individuate dal presente avviso, che saranno oggetto di valutazione nelle prove di esame:

- capacità di gestire la relazione con il cliente;
- conoscenza del regolamento del servizio acquedotto, regolamento del servizio fognatura e depurazione, carta dei servizi (documentazione scaricabile dal sito internet della società) applicati da Uniacque SpA;
- conoscenza delle delibere 23 dicembre 2015 655/2015 e 5 maggio 2016 218/2016 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (documentazione scaricabile dal sito dell'Autorità);
- conoscenza codice civile, con particolare riferimento al Libro Quarto - Delle obbligazioni;
- conoscenza di documentazione contabile/fiscale in generale (fatture, cedolini, iva, imposta di bollo, ecc.).

### **4. Sede di lavoro**

La sede di lavoro è sita nella provincia di Bergamo e sarà attribuita sulla base delle esigenze aziendali tra le sedi della Società.

### **5. Requisiti minimi di partecipazione**

Che il candidato dovrà possedere al momento della presentazione della domanda al fine di accedere alle fasi valutative della procedura di selezione

- cittadinanza italiana o di un altro Paese dell'Unione europea (in quest'ultimo caso è richiesta



un'adeguata conoscenza della lingua italiana);

- godimento dei diritti civili e politici;
- non aver riportato condanne penali per i reati previsti nel capo I del titolo II del libro secondo del codice penale o comunque per i reati che impediscano la costituzione del rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione;
- non aver riportato condanne all'interdizione dai pubblici uffici o all'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione e non essere stato destinatario di provvedimenti di estinzione del rapporto di impiego pubblico o di destituzione o dispensa dallo stesso;
- possesso della patente B in corso di validità;
- per quanto concerne i cittadini di altro Paese dell'Unione Europea, l'assenza di condizioni ostative all'esercizio di funzioni pubbliche ovvero impeditive della capacità di contrattare con la pubblica amministrazione, secondo le disposizioni vigenti nel Paese di provenienza;
- possesso di un diploma quinquennale di scuola media superiore.

#### **6. Modalità di presentazione della domanda.**

La domanda di partecipazione alla presente procedura selettiva deve pervenire per posta raccomandata con ricevuta di ritorno recante la seguente dicitura "UNIACQUE S.p.A. - selezione "Addetto alla Clientela" al seguente indirizzo: UNIACQUE S.p.A., Via delle Canovine 21, 24126 Bergamo (BG), oppure al seguente indirizzo di posta certificata: *personale@pec.uni acque.bg.it*, oppure a mani presso la sede della società all'indirizzo sopra indicato.

Le domande devono **pervenire** entro e non oltre il giorno 7 luglio alle ore 12,00.

Uniacque S.p.A. non si assume alcuna responsabilità per la mancata ricezione delle domande nei termini previsti, per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato, oppure per mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali comunque imputabili a terzi, a caso fortuito o forza maggiore.



## 7. Contenuto della domanda.

La domanda, redatta secondo il modello allegato al presente avviso, deve contenere, a pena di esclusione dalla procedura selettiva:

- l'indicazione delle generalità del candidato (nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo di residenza);
- la sottoscrizione, anche digitale, del candidato;
- l'indicazione delle modalità con cui il candidato intende essere contattato (fax o posta elettronica certificata);
- il riferimento dell'avviso di selezione per cui si presenta la domanda;
- il *curriculum vitae* del candidato, possibilmente redatto secondo lo schema europeo, indicante almeno la tipologia di titolo di studio (con indicazione della relativa classe, ove previsto), debitamente sottoscritto, con autorizzazione al consenso circa il trattamento dei dati personali per le finalità della selezione;
- la relazione di cui al paragrafo n. 10, debitamente sottoscritta;
- la dichiarazione sostitutiva ex art. 46 d.P.R. n. 446/2000 s.m.i. in cui si attesta che le informazioni di cui al *curriculum vitae* presentato rispondono al vero;
- la dichiarazione sostitutiva ex art. 46 d.P.R. n. 446/2000 s.m.i. relativa al possesso dei requisiti minimi di partecipazione;
- copia fotostatica di un documento di identità del candidato-dichiarante;
- copia fotostatica della patente di guida cat. B del candidato dichiarante.

## 8. Commissione di concorso.

Per lo svolgimento della selezione sarà nominata, con provvedimento del Direttore generale, un'apposita commissione composta da 3 membri, scelti tra i dipendenti della società o di amministrazioni pubbliche o di società pubbliche a capitale interamente o parzialmente pubblico o tra professionisti esterni, dotati di comprovata competenza nel campo oggetto di concorso, con particolare riferimento alle materie di cui alle prove selettive cui vengono sottoposti i candidati.

La commissione valuta, preliminarmente, l'ammissibilità dei candidati alla presente procedura. Successivamente, la commissione procede alla valutazione dei candidati ammessi, iniziando dalla valutazione dell'esperienza professionale pregressa, attenendosi ai principi di seguito specificati.

La commissione cura le comunicazioni ai concorrenti, che saranno effettuate con le modalità previste al successivo paragrafo n. 12.



## 9. Selezione sulle prove.

La Commissione valuterà i candidati ammessi sulla base di un test scritto (max punti 60) e di un successivo colloquio (max punti 35), cui saranno ammessi solo i candidati che avranno riportato al test scritto una votazione minima di punti 36. Il colloquio si intenderà superato con un punteggio minimo di 25.

La data, ora e sede delle prove sarà comunicata ai candidati, con le modalità previste al successivo paragrafo n. 12, almeno dieci giorni prima dello svolgimento.

Le prove avranno ad oggetto gli argomenti che seguono.

- Cultura generale e logica.
- Regolamento del servizio acquedotto, regolamento del servizio fognatura e depurazione, carta dei servizi (documentazione scaricabile dal sito internet della società) applicati da Uniacque SpA.
- Conoscenza delle delibere 23 dicembre 2015 655/2015 e 5 maggio 2016 218/2016 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (documentazione scaricabile dal sito dell'Autorità) .
- Conoscenza codice civile, con particolare riferimento al Libro Quarto - Delle obbligazioni.
- Conoscenza di documentazione contabile/fiscale in generale (fatture, cedolini, iva, imposta di bollo, ecc.).

I candidati dovranno presentarsi alle prove di selezione, muniti di documento di riconoscimento in corso di validità, a pena di esclusione.

## 10. Valutazione titoli

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 5 punti per lo svolgimento di mansioni analoghe, presso aziende di servizi a rete, per un periodo di almeno 2 anni (anche come somma di periodi, comunque non inferiori a mesi 6) nei 4 anni precedenti la data di scadenza del termine per la domanda di partecipazione alla presente selezione. Saranno valutate esclusivamente le esperienze maturate con contratti di lavoro a tempo determinato, a tempo indeterminato o di somministrazione di lavoro.

Saranno valutati, in particolare, i seguenti elementi: a) la tipologia, il settore del datore di lavoro e il grado di complessità della sua struttura; b) le mansioni svolte dal candidato; c) la durata.

Al fine di valutare i requisiti in questione, è richiesto ai concorrenti di produrre, quale allegato



5

alla domanda di partecipazione, una relazione di almeno 2 e massimo 5 pagine (max. 25 righe per pagina, carattere times new roman, interlinea 1,5, margini 2) nella quale sono descritti i seguenti elementi:

- o tipologia dell'azienda datrice di lavoro, con ciò intendendo che attività e/o produzione di beni o servizi l'azienda svolge, il numero di dipendenti, il fatturato annuo dell'ultimo anno di lavoro prestato alle sue dipendenze;
- o ruolo ricoperto, con specifica indicazione del ccnl applicato, del livello di inquadramento;
- o mansioni e funzioni svolte, indicando l'unità organizzativa di appartenenza, e avendo cura di riassumere quale sia stata l'attività in tale ambito effettivamente svolta.

#### **11. Graduatoria finale.**

All'esito della valutazione svolta secondo le modalità sopra indicate, la Commissione predisporrà una graduatoria da sottoporre all'approvazione del Direttore Generale della società, unitamente ai verbali inerenti le valutazioni effettuate.

Il voto finale riportato in graduatoria sarà la sommatoria del voto nella prova scritta, orale ed eventualmente del punteggio derivante dal possesso dei titoli. L'ammissione nella graduatoria finale avverrà solo in caso di superamento della prova orale.

In caso di parità di punteggio sarà data precedenza in graduatoria al candidato con maggiore anzianità anagrafica.

#### **12. Comunicazione ai candidati ed al soggetto selezionato.**

La commissione effettuerà tutte le comunicazioni, nessuna esclusa, solamente mediante pubblicazione di avvisi presso l'apposita sezione "lavora con noi" del portale web della società UniAcque presso l'indirizzo [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it).

La graduatoria conterrà solamente le iniziali di cognome e nome, data e luogo di nascita.

Una volta divenuta definitiva la graduatoria, con l'approvazione da parte del Direttore Generale della società, il primo classificato verrà formalmente e personalmente informato, secondo le modalità da lui stesso indicate, dell'esito della selezione, mentre la graduatoria, come anzidetto, verrà pubblicata sul sito internet della società.



### **13. Accettazione della proposta di contratto.**

Il vincitore della procedura di selezione, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'esito, deve manifestare alla società formale accettazione, altrimenti si considera decaduto. L'accettazione della comunicazione dell'esito della procedura è a valersi, a tutela del soggetto selezionato, quale lettera di preassunzione.

È richiesta la disponibilità a prendere servizio entro massimo 60 (sessanta) giorni solari dalla comunicazione da parte della Società della volontà ad assumere la figura professionale prevista dal presente bando. 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 primo classificato in graduatoria, la società procederà a scorrere la graduatoria stessa secondo l'ordine di classificazione, inviando relative comunicazioni agli interessati, fino ad individuare un soggetto idoneo disponibile alla sottoscrizione del contratto di lavoro.

### **14. Sottoscrizione e costituzione del contratto di lavoro.**

L'assunzione in servizio avviene con la sottoscrizione del contratto di lavoro, secondo la tipologia e le caratteristiche in precedenza evidenziate nel presente avviso di selezione, nel rispetto della legge e dei contratti collettivi nazionali di riferimento.

Presupposto per la sottoscrizione del contratto è la verifica circa la rispondenza al vero delle dichiarazioni sostitutive presentate dal soggetto aggiudicatario della procedura di selezione.

Al fine di verificare la veridicità tanto del contenuto delle autocertificazioni prodotte, quanto delle altre informazioni riportate nella relazione descrittiva di cui al paragrafo n. 10, la società Uniacque si riserva di richiedere la produzione di documentazione originale o in copia conforme all'originale a comprova di quanto dichiarato dal concorrente in sede di partecipazione alla procedura.

La persona assunta acquisirà definitivamente il posto all'esito favorevole del periodo di prova della durata di mesi 1, come previsto nell'art. 11 del vigente c.c.n.l.

### **15. Ultrattività della graduatoria.**

La graduatoria approvata resterà in vigore per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di approvazione e dalla stessa si attingerà per la copertura di ulteriori posti di analogo profilo ed inquadramento che dovessero rendersi necessari.



#### **16. Disposizioni varie.**

La 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 presente selezione è disciplinata, oltre che dal presente bando, dal "*Regolamento assunzioni, criteri e modalità di reclutamento del personale*", in quanto applicabile, adottato dalla Società e disponibile presso la sede amministrativa della stessa e sul sito internet, nonché dai principi di cui all'art. 35, comma 3, del d.gs. 30 marzo 2001, n. 165 nonché dalle disposizioni di cui al d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175.

È facoltà della Società prorogare, prima della scadenza, il termine per la presentazione delle domande di partecipazione. È facoltà, altresì, della Società procedere alla riapertura del termine, fissato nel presente bando, per la presentazione delle domande, qualora, alla data di scadenza, venga ritenuto insufficiente il numero delle domande presentate, ovvero per altre motivate esigenze. La pubblicazione dell'avviso di proroga o di riapertura del bando avverrà con le stesse modalità di pubblicazione.

È facoltà della Società procedere con provvedimento motivato alla revoca del presente bando in qualsiasi momento del procedimento di selezione o non procedere ad alcuna assunzione una volta terminato il procedimento, ferma restando, in tale caso la validità della graduatoria medesima per il periodo indicato nel bando.

#### **17. Trattamento dei dati personali.**

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, si informano i candidati che il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'espletamento della selezione e avverrà - a cura delle persone preposte al relativo procedimento e dei componenti della commissione esaminatrice - presso la sede della società, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di comunicazione a terzi. Il conferimento di tali dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione alla selezione e gli elementi utili alla valutazione del candidato, essendo preclusa, in caso di mancata indicazione, la loro valutazione. Ai candidati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003, in particolare: il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste alla società.





**18. Pubblicazione.**

Il presente avviso di selezione è pubblicato sul sito internet della società all'indirizzo [www.uniacque.bg.it](http://www.uniacque.bg.it).

**19. Responsabile del procedimento.**

Responsabile del procedimento, ai sensi del D.Lgs. 241/1990 è il dott. Davide Galleno, Responsabile Ufficio Personale.

Bergamo, 21 giugno 2017



**Il Direttore Generale**