



AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA, PER TITOLI E COLLOQUIO, PER ASSUNZIONE DI PERSONALE PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E DETERMINATO DI N. 1 POSTO DI SUPERVISORE CUSTOMER CARE DI ALFA S.R.L. CON CONTRATTO C.C.N.L. GAS ACQUA – PROCEDURA 17/2020.

ALFA S.r.l. società a capitale interamente pubblico che si occupa della gestione del servizio idrico integrato, secondo il così detto modello in house, all'interno della Provincia di Varese, indice una ricerca per il conferimento dell'incarico, a tempo pieno e determinato, di n. 1 posto di "SUPERVISORE CUSTOMER CARE di ALFA S.r.l." da assegnare alla Direzione Gestione Clienti.

La sede di lavoro è situata nella Provincia di Varese.

Art. 1 Oggetto

Selezione pubblica, per titoli e colloquio, per il conferimento dell'incarico di n. 1 posto di supervisore customer care del servizio idrico integrato in carico alla società.

Alla risorsa verranno affidate le seguenti attività:

- fornire informazioni e assistenza ai clienti; prendere in carico le richieste al fine di attivare i percorsi più immediati per la loro gestione e/o risoluzione; provvedere alla corretta esecuzione delle attività di gestione delle relative pratiche contrattuali, svolgere attività di supervisione di team di lavoro, effettuare attività di sportello;
- gestire il servizio clienti con professionalità individuando e rispondendo adeguatamente ad ogni richiesta;
- garantire la corretta gestione delle pratiche contrattuali e il tempestivo aggiornamento dei sistemi informativi aziendali;
- assicurare lo svolgimento delle attività nel rispetto delle procedure, delle tempistiche e degli obiettivi previsti dall'azienda, dalla Carta dei Servizi e dalle Autorità di controllo (ATO, ARERA).

Il lavoratore sarà inserito nella struttura organizzativa aziendale facente capo alla Direzione Gestione Clienti.

Art. 2 Requisiti generali di ammissione

I requisiti generali di ammissione alla selezione sono:

1. Cittadinanza italiana o di altro Stato dell'Unione Europea, fatte salve le eccezioni di cui al D.P.C.M. 7.2.94, n.174; i cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea devono inoltre possedere i seguenti requisiti:
 - Godere dei diritti civili e politici negli Stati di appartenenza o provenienza;
 - Avere adeguata conoscenza della lingua italiana;
2. Inesistenza di condanne penali e/o di stato di interdizione e/o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure;
3. Titolo di studio: requisito minimo è considerato il Diploma di scuola media superiore/Laurea Triennale/Laurea Quinquennale. Qualunque titolo superiore consentirà



comunque l'ammissione alla selezione e verrà considerato titolo preferenziale, anche alla luce dei requisiti di esperienza;

4. Esperienza pregressa nella mansione: è richiesta un'esperienza triennale per i candidati diplomati e biennale per i candidati laureati in attività di Customer Care maturata presso Public Utilities (Energia, Gas, Acqua) o comunque in società organizzate per la gestione dei processi di bollettazione/fatturazione.
5. Non essere stato destituito o dispensato dall'impiego in una pubblica amministrazione per persistente ed insufficiente rendimento e non essere stato dichiarato decaduto da altro impiego statale per avere conseguito l'impiego mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità insanabile, nonché di non essere stato interdetto dai pubblici uffici in base a sentenza passata in giudicato;
6. Avere l'idoneità fisica all'impiego;
7. Non essere in stato di quiescenza da rapporto di lavoro pubblico o privato;
8. Non avere un'età superiore a quella prevista dalle norme vigenti per il collocamento a riposo;
9. Età non inferiore a 18 anni;
10. Patente B o superiore;
11. Insussistenza di precedenti rapporti di lavoro con Alfa S.r.l. o con società cedenti o cessionarie di Alfa S.r.l. che siano stati risolti per motivi soggettivi o con transazioni incentivate.

Tutti i requisiti prescritti devono essere posseduti, a pena di esclusione, alla data di scadenza dell'avviso pubblico. L'assenza di uno dei requisiti generali di ammissione previsti per la partecipazione sarà motivo di esclusione.

Art.3 Caratteristiche personali.

La figura ricercata dovrà assicurare:

- esperienza professionale nella gestione delle risorse, anche di piccoli team, e nella pianificazione/organizzazione dei relativi carichi di lavoro;
- buona conoscenza di software di CRM, delle tecniche di gestione del cliente, ottima padronanza dello strumento telefonico e del pacchetto Office;
- orientamento ai risultati, capacità comunicative e relazionali, predisposizione al lavoro in team, orientamento al cliente e problem solving..

Art.4 Requisiti preferenziali di merito

I requisiti preferenziali di partecipazione alla selezione, che formeranno oggetto di valutazione, sono:

1. esperienza pregressa in società operanti nel settore delle Utilities;
2. titolo di studio superiore al requisito minimo previsto all'articolo 2 del presente bando;

Art. 5 Domanda di partecipazione. Termini e modalità.

La domanda di partecipazione, redatta in carta semplice, secondo lo schema allegato al presente avviso di selezione (Allegato A), che ne forma parte integrante, dovrà essere firmata in originale e pervenire entro il termine perentorio delle ore 12.00 del giorno 9 Ottobre 2020.



Alla domanda dovrà essere allegato un curriculum europeo esplicitante nel dettaglio l'esperienza professionale, le competenze, le capacità e gli altri titoli da valutare.

La domanda dovrà, inoltre, essere corredata da copia di un valido documento di riconoscimento, da eventuali ulteriori titoli (servizi, pubblicazioni, iniziative di aggiornamento, etc....).

Si precisa che le date, gli orari e la sede del colloquio saranno comunicati ai candidati tramite posta elettronica espressamente indicata nella domanda di partecipazione.

Ogni eventuale variazione di indirizzo o recapito intervenuta dopo la presentazione della domanda di partecipazione alla selezione dovrà essere tempestivamente segnalata dal candidato ad ALFA S.r.l. che non assume alcuna responsabilità per il ritardato o mancato recapito delle proprie comunicazioni al candidato che siano da imputare ad inesatta indicazione nella domanda dell'apposito indirizzo, o alla mancata o tardiva segnalazione di cambiamento di indirizzo medesimo.

La firma in calce alla domanda, da apporre necessariamente in forma autografa a pena di esclusione, non è soggetta ad autenticazione.

La Società ALFA S.r.l. si riserva la facoltà di procedere ad idonei controlli per verificare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive e degli atti presentati dai candidati.

La domanda di partecipazione alla selezione, entro il termine sopraindicato e redatte sull'apposito modulo (Allegato A) del presente avviso di selezione, potrà essere presentata secondo una delle seguenti modalità:

- 1) a mano, presso il Protocollo di ALFA S.r.l. di via Carrobbio Angolo via Bernascone (ingresso da via Carrobbio) – 21100 Varese (VA) dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì e dalle ore 8.30 alle 13.00 del venerdì;
- 2) a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo anzidetto. Sulla busta dovrà essere indicata la dicitura **“AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA, PER TITOLI E COLLOQUIO, PER ASSUNZIONE DI PERSONALE PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E DETERMINATO DI N. 1 POSTO DI SUPERVISORE CUSTOMER CARE DI ALFA S.R.L. CON CONTRATTO C.C.N.L. GAS ACQUA – PROCEDURA 17/2020”**;
- 3) si precisa che, in caso venga utilizzata la spedizione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, tramite posta raccomandata, per il termine entro il quale la domanda di partecipazione deve pervenire, faranno fede la data e l'ora di ricevimento del plico, mentre non verrà considerata utile la data di spedizione;
- 4) a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), unicamente per i candidati in possesso di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata personale, spedita al seguente indirizzo pec: pec@pec.gestoresii.va.it indicando l'oggetto della selezione pubblica **“AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA, PER TITOLI E COLLOQUIO, PER ASSUNZIONE DI PERSONALE PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E DETERMINATO DI N. 1 POSTO DI SUPERVISORE CUSTOMER CARE DI ALFA S.R.L. CON CONTRATTO C.C.N.L. GAS ACQUA – PROCEDURA 17/2020”**.

Alla domanda va allegata una copia del documento di identità personale in corso di validità (pena l'esclusione dalla selezione).

ALFA S.r.l. declina ogni responsabilità per la mancata ricezione delle domande derivante da responsabilità di terzi, per il mancato recapito delle comunicazioni a causa dell'inesatta indicazione dell'indirizzo da parte del candidato oppure per la mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda o per eventuali disguidi postali o comunque imputabili a caso fortuito o forza maggiore. Non verranno prese in considerazione e conseguentemente valutate le istanze pervenute oltre il termine sopra indicato o presentate con modalità diverse.



Art. 6 Motivi di esclusione

Costituiscono motivi di esclusione

- l'inoltro della domanda oltre il termine di cui all'art. 5;
- la mancata sottoscrizione della domanda, in forma autografa;
- la mancanza dei requisiti generali di ammissione, previsti all'art. 2 del presente Avviso;
- la mancanza dei dati richiesti nel modello di domanda.

Art. 7 Commissione esaminatrice

La Commissione esaminatrice è composta da un Presidente e da due membri, scelti tra dirigenti e funzionari della Società, ovvero tra docenti e soggetti estranei a ALFA S.r.l., che non ricoprano cariche politiche e che non siano rappresentanti sindacali o designati dalle confederazioni ed organizzazioni sindacali o dalle associazioni professionali.

Il provvedimento di nomina della Commissione sarà pubblicato sul sito internet aziendale.

Art. 8 Modalità di svolgimento della selezione e criteri di valutazione

La selezione avviene in conformità con il "REGOLAMENTO PER LA RICERCA, LA SELEZIONE E L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE di ALFA S.r.l.", approvato con Delibera del Consiglio d'Amministrazione dell'8 maggio 2017, e visionabile sul sito aziendale nella sezione Società Trasparente.

Alfa S.r.l. effettuerà la selezione delle candidature sulla base della valutazione dei titoli e delle esperienze professionali, competenze e capacità indicate nel curriculum, più rispondenti al profilo professionale richiesto.

La valutazione iniziale delle candidature, che sarà basata sull'analisi documentale dei profili prodotti dai candidati (curriculum vitae) darà luogo all'insindacabile individuazione di un gruppo ristretto di candidati ritenuti più idonei, tra quelli in possesso dei requisiti richiesti, da sottoporre alle fasi successive della selezione.

Alfa S.r.l. formerà, per i soli candidati ritenuti più idonei, una prima graduatoria di merito sulla base del punteggio conseguito da ciascun candidato, sulla base della valutazione dei requisiti preferenziali previsti dall'articolo 4 sino ad un massimo di 60 punti.

Per la valutazione del colloquio Alfa S.r.l. può attribuire un punteggio fino a 40 punti.

La mancata presentazione del candidato al colloquio sarà interpretata quale formale rinuncia alla relativa candidatura.

Il punteggio massimo totale è fissato in 100 punti con una soglia di sufficienza pari a 60 punti. Non verranno presi in considerazione per la finalizzazione della selezione i candidati che abbiano ricevuto un punteggio inferiore a 60/100.

Espletata la selezione, Alfa S.r.l., sulla base della graduatoria di merito, dichiara vincitore della selezione il primo classificato in graduatoria.

La validità della graduatoria è fissata in anni uno anche per l'eventuale assunzione, nella medesima forma prevista dal presente avviso, di ulteriori risorse.

ALFA S.r.l. procederà alla stipula del contratto individuale di lavoro con il vincitore della selezione entro 30 giorni dalla conclusione delle operazioni di selezione.

Qualora ALFA S.r.l., tenuto conto del profilo professionale sopra indicato, ritenga che nessun candidato risulti idoneo a ricoprire l'incarico, la selezione verrà dichiarata senza esito e potrà essere indetto un nuovo avviso o adottata una diversa procedura di reclutamento.



Resta intesa l'applicabilità integrale di quanto previsto dall'art. 24 comma 1 del D. lgs. 81/2015 in merito al cosiddetto "diritto di precedenza".

Art. 9 Contratto di lavoro e trattamento economico

Il contratto individuale di lavoro verrà stipulato a tempo determinato.

E' previsto un periodo di prova così come previsto dal Contratto C.C.N.L. GAS ACQUA.

La stipulazione del contratto e l'assunzione in servizio sono comunque subordinati al comprovato possesso dei requisiti prescritti dal bando.

La forma contrattuale di inserimento, il livello di inquadramento ed il correlato trattamento economico saranno definiti in relazione alle caratteristiche professionali del candidato/a. La stipula del contratto individuale di lavoro a tempo pieno e determinato è subordinata al superamento con esito positivo della visita medica di idoneità alla mansione.

Art. 10 Trattamento dati personali

Ai sensi del GDPR UE 2016/679, i dati personali forniti dai candidati sono raccolti presso ALFA S.r.l. per le finalità di gestione della selezione.

Art. 11 Pubblicità

Il presente avviso di selezione è pubblicato sul sito aziendale www.alfasii.it nella sezione Amministrazione Trasparente alla voce Bandi di concorso.

Art. 12 Responsabile del procedimento

Si informa che il Responsabile del procedimento relativo alla selezione in oggetto è il dr. Francesco Canavesi, Dirigente in ALFA S.r.l..

Art. 13 Disposizioni finali

La partecipazione alla selezione obbliga i concorrenti all'accettazione incondizionata delle disposizioni del presente Avviso, nonché delle altre norme richiamate e di quelle vigenti in materia.

ALFA S.r.l. si riserva la facoltà di prorogare i termini di partecipazione alla selezione, di modificare, ritirare il presente Avviso o interromperne le procedure di espletamento in qualsiasi momento senza che i candidati possano avanzare alcuna pretesa di risarcimento.

Varese, 9 Settembre 2020

L'AMMINISTRATORE DELEGATO
Arch. Beatrice Bova

AGLI ATTI DELLA SOCIETA' E' CONSERVATA COPIA DEBITAMENTE SOTTOSCRITTA



Allegato A

FACSIMILE DOMANDA (da redigere in carta semplice)

Spett.le
ALFA S.r.l.
Via Carrobbio
21100 VARESE

Il sottoscritto (cognome e nome) _____

nato a _____ (prov. di _____) il _____

residente a _____ (prov. di _____) (cap) _____

via _____ n° _____

(codice fiscale) _____ (recapiti telefonici) _____

indirizzo per eventuali comunicazioni (se diverso dalla residenza) _____

cittadinanza posseduta _____

Comune nelle cui liste elettorali si è iscritti, se cittadini italiani _____

CHIEDE

di essere ammesso all' avviso di selezione pubblica, per titoli e colloquio, per assunzione di personale per la copertura a tempo pieno e determinato di **N. DI N. 1 POSTO DI SUPERVISORE CUSTOMER CARE DI ALFA S.R.L. CON CONTRATTO C.C.N.L. GAS ACQUA – PROCEDURA 17/2020.**

A tal fine, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 per il caso di dichiarazione mendace e falsità in atti, dichiara:

- a) ☐ di essere in possesso della cittadinanza italiana;
☐ cittadino appartenente a uno dei paesi membri dell'Unione Europea

SOLO PER I CITTADINI DELL'UNIONE EUROPEA

- ☐ di essere cittadino _____
- ☐ di godere dei diritti civili e politici dello stato di _____
- ☐ di essere in possesso degli altri requisiti previsti dal bando per gli altri cittadini della Repubblica
- ☐ di avere un'adeguata conoscenza della lingua italiana

- ☐ cittadino appartenente ad un paese extracomunitario ed in possesso di regolare permesso di soggiorno

SOLO PER I CITTADINI DEI PAESI EXTRACOMUNITARI

- ☐ di essere in possesso dei requisiti previsti dall'art.7 della legge 6.8.2013 in quanto _____
- ☐ di essere in possesso dei requisiti sostitutivi previsti dall'art.9 della Legge 39/1990
- ☐ di essere cittadino _____
- ☐ di godere dei diritti civili e politici dello stato di _____
- ☐ di essere in possesso degli altri requisiti previsti dal bando per gli altri cittadini della Repubblica
- ☐ di avere un'adeguata conoscenza della lingua italiana



- b) l'inesistenza di condanne penali e/o di stato di interdizione e/o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure;
- c) di possedere il seguente titolo di studio conseguito nell'anno presso l'Istituto di e di avere ottenuto un punteggio di.....
- d) di non essere stato destituito o dispensato dall'impiego in una pubblica amministrazione per persistente ed insufficiente rendimento e non essere stato dichiarato decaduto da altro impiego statale per avere conseguito l'impiego mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità insanabile, nonché di non essere stato interdetto dai pubblici uffici in base a sentenza passata in giudicato;
- e) di avere l'idoneità fisica all'impiego;
- f) di non essere in stato di quiescenza da rapporto di lavoro pubblico o privato;
- g) di non avere un'età superiore a quella prevista dalle norme vigenti per il collocamento a riposo;
- h) età non inferiore a 18 anni
- i) di essere in possesso di patente B o superiore;
- j) di aver preso visione del presente avviso di selezione e di accettare tutte le clausole in esso contenute;
- k) l'inesistenza di precedenti rapporti di lavoro con Alfa S.r.l. o con società cedenti o cessionarie di Alfa S.r.l. che siano stati risolti per motivi soggettivi o con transazioni incentivate.
- l) di autorizzare il trattamento dei dati personali per le finalità legate alla procedura concorsuale, ai sensi del GDPR UE 2016/679.

Il sottoscritto dichiara altresì (barrare l'opzione che interessa):

☐ l'inesistenza di vincoli di parentela o affinità con coniuge o con parente o affine entro il secondo grado con soggetti appartenenti alle Pubbliche Amministrazioni che detengono il capitale sociale di ALFA S.r.l. e che esercitano sulla stessa il controllo analogo, proprio della modalità gestionale dell' in house providing, e/o con dirigenti, amministratori o dipendenti di ALFA S.r.l. che ricoprono ruoli apicali, e ciò al fine di consentire alla Società di valutare l'eventuale sussistenza di situazioni di incompatibilità legate al luogo e alle mansioni che il candidato potrà ricoprire.

☐ l'esistenza di vincoli di parentela o affinità con coniuge o con parente o affine entro il secondo grado con soggetti appartenenti alle Pubbliche Amministrazioni che detengono il capitale sociale di ALFA S.r.l. e che esercitano sulla stessa il controllo analogo, proprio della modalità gestionale dell' in house providing, e/o con dirigenti, amministratori o dipendenti di ALFA S.r.l. che ricoprono ruoli apicali, e ciò al fine di consentire alla Società di valutare l'eventuale sussistenza di situazioni di incompatibilità legate al luogo e alle mansioni che il candidato potrà ricoprire e più precisamente (specificare)

.....
.....
.....

Il/la sottoscritta chiede che ogni eventuale comunicazione sia trasmessa al seguente indirizzo di posta elettronica:

Data, _____

Firma _____

Documentazione da allegare:

- Curriculum formativo e professionale, datato e firmato;
- Fotocopia documento di identità;
- Titoli di studio o relative autocertificazioni;
- Eventuali ulteriori titoli (servizi, pubblicazioni, iniziative di aggiornamento, etc....)