



**Società pubblica operante nella fornitura del servizio idrico integrato
con sede in Vallo della Lucania (SA)**

**Consac gestioni idriche spa ricerca e selezione n. 1 risorsa per il ruolo di
“ Addetto Operazioni alla clientela – call center – C.s.g. ”**

Le risorse, 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 retro sportello (a titolo esemplificativo e non esaustivo informazioni e supporto alla clientela, gestione dei reclami, attivazione e variazione di contratti standard, gestione segnalazione guasti e di tutte le attività connesse) attraverso l'utilizzo dei sistemi informatici in uso in azienda

Livello di Inquadramento : 2° Livello CCNL Gas e Acqua.

Contratto di lavoro : Contratto a tempo indeterminato part time ad ore 25 ore settimanali.

| Art. 1 | REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE (requisiti da possedere, a pena di esclusione, per l'ammissione alla selezione) |
|---------------|--|
| | <p>a) Cittadinanza italiana. Tale requisito non è richiesto per i soggetti appartenenti all'Unione Europea, fermo restando il godimento dei diritti politici dello stato di appartenenza o provenienza e l'adeguata conoscenza della lingua italiana;</p> <p>b) Età non inferiore agli anni 18 e non superiore a quella prevista dalle vigenti disposizioni di legge per il collocamento a riposo;</p> <p>c) Assenza di condanne che comportano la perdita del diritto elettorale e/o la perdita dei diritti civili;</p> <p>d) Idoneità psico-fisica alle funzioni afferenti il profilo professionale, consistente nella mancanza di patologie che possano compromettere l'espletamento dei compiti previsti. Consac ha la facoltà di sottoporre a visita medica di controllo i vincitori della selezione in base alla normativa vigente;</p> <p>e) Diploma di scuola secondaria di 2° grado (diploma di scuola media superiore);</p> <p>f) Patente B in corso di validità;</p> <p>g) Residenza nei Comuni della Provincia di Salerno;</p> <p>h) Non aver esercitato , negli ultimi 3 anni di servizio, nei confronti di Consac gestioni idriche spa poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni (ai sensi art.53 comma 16 ter D.Lgs. 165/2001);</p> <p>Si specifica che, ai fini della presente selezione:</p> <ul style="list-style-type: none">• I requisiti di ammissione alla selezione devono essere posseduti, a pena esclusione alla data di scadenza della pubblicazione del presente bando di selezione 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 comporterà in qualunque tempo l'esclusione dal processo selettivo.
- Consac si riserva in ogni momento della procedura selettiva, 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 dalla procedura di selezione riservandosi Consac di inviare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.

| | |
|---------------|---|
| Art. 2 | MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA |
|---------------|---|

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere presentata entro il termine perentorio delle ore 23:59 del giorno 18 febbraio 2024 con una delle seguenti modalità:

- Via pec all'indirizzo: consacgestioniidriche@arubapec.it ;
- Con Raccomandata r/r all'indirizzo: Consac Gestioni Idriche spa, Via O. Valiante 30 – 84078 Vallo della Lucania (SA); sul plico dovrà essere riportata la dicitura "Addetto Operazioni alla clientela – Call Center – C.s.g. circa la tempestività della presentazione dell'istanza farà fede il protocollo aziendale non rispondendo di eventuali mal funzionamento del servizio postale;
- Mediante presentazione dell'istanza al Protocollo della società, nei giorni martedì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Non sono ammesse altre forme di iscrizione alla selezione. Alla domanda di partecipazione dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- Certificazione attestante il titolo di studio;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Copia della patente di guida in corso di validità;
- Copia codice fiscale/Tessera sanitaria;
- Attestato/ricevuta di pagamento del contributo di partecipazione;
- Curriculum vitae;
- Consenso trattamento dati personali.

Si invitano i candidati a verificare di aver allegato tutta la documentazione, prima di procedere alla consegna/spedizione:

Consac gestioni idriche si riserva di richiedere in ogni momento del processo selettivo integrazioni alla documentazione presentata. L'integrazione dovrà essere presentata entro il termine perentorio indicato da Consac, pena l'esclusione dall'iter selettivo, riservandosi Consac specifiche valutazioni.

Per la partecipazione alla selezione i candidati devono effettuare un versamento di un importo pari a €. 50,00 (cinquanta euro/00) a titolo di contributo alle spese di gestione dell'iter selettivo.

Il versamento dovrà essere effettuato con una delle seguenti modalità:

- Con bollettino postale intestato a Consac gestioni idriche spa conto corrente n. 9845, causale "Selezione per addetto alla Clientela – Call Center – Csg" – Cognome e Nome;
- Con bonifico bancario sul conto corrente IBAN: IT26J 07601 15200 000000009845, causale: "Selezione per addetto alla Clientela – Call Center – Csg" – Cognome e Nome.

| | |
|--------------|--|
| Art.3 | MODALITA' DI SELEZIONE DELLE CANDIDATURE E CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI |
|--------------|--|

L'iter di selezione delle candidature, ivi comprese le modalità di verifica dei requisiti di ammissione, il calendario delle prove di selezione ed ogni comunicazione riguardante il presente processo selettivo saranno pubblicati con successivi avvisi sul sito della Consac in corrispondenza della specifica selezione.

Tali pubblicazioni hanno effetto di notifica ai sensi di legge, pertanto non si procederà ad effettuare avviso ai candidati, né gli stessi potranno sollevare alcuna obiezione in merito ad eventuale mancato avviso. 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.

I candidati ammessi a sostenere la prova selettiva dovranno presentarsi nella data, ora e luogo indicati nel relativo avviso muniti, a pena di esclusione del documento di identità in corso di validità.

I soli candidati che abbiano bisogno di ausili e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento della prove ai sensi dell'articolo 20 legge 5 febbraio 1992 n. 104, dovranno inviare entro e non oltre il 25 febbraio 2024 una email all'indirizzo selezioni@consac.it , idonea 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 al presente avviso, non potranno usufruire degli ausili/tempi aggiuntivi richiesti.

Le prove di selezione potrebbero svolgersi in modalità telematica. L'impedimento da parte dei candidati allo svolgimento della selezione in modalità telematica e/o comunque con il ricorso a strumentazione tecnica atta ad assicurare un collegamento telematico stabile per la trasmissione di contenuti audio e video non potrà costituire giustificato motivo per la mancata presentazione alle prove di selezione e, pertanto, gli stessi saranno esclusi dalla selezione.

Consac è esonerata dalla notifica dell'esito individuale della selezione.

| | |
|---------------|-----------------------------------|
| Art. 8 | TRATTAMENTO DATI PERSONALI |
|---------------|-----------------------------------|

| | |
|---------------|---------------------------------|
| Art. 4 | COMMISSIONE GIUDICATRICE |
|---------------|---------------------------------|

L'espletamento della selezione è affidata ad un'apposita commissione composta da tre selezionatori esperti nominati da Consac gestioni idriche spa.

| | |
|---------------|---|
| Art. 5 | PROCEDURA DI SELEZIONE E VALUTAZIONE |
|---------------|---|

La selezione si baserà sulla valutazione del profilo tecnico del candidato in termini di conoscenza, esperienze professionali e capacità tecniche e del profilo attitudinale e comportamentale del candidato, nonché della componente motivazionale in relazione al profilo di cui al presente avviso con particolare riferimento a:

- Percorsi di formazione inerenti il ruolo oggetto della ricerca;
- Conoscenza dei principi, delle tecniche e di metodologie dei vari software gestionali;
- Conoscenza della Carta del Servizio Idrico integrato e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato di Consac e delle deliberazioni AREA, con particolare riferimento a quelle del Servizio idrico, RQSII, REMSI e TICSII;
- Ottima conoscenza e capacità di utilizzo dei principali applicativi di Office automation (es. word, excel, access), di gestione posta elettronica, del browser di navigazione e dei principali applicativi informatici;
- Esperienza maturata nella attività di cui al presente avviso, preferibilmente in attività di gestione del cliente in realtà strutturate;
- Adeguata conoscenza della lingua inglese, con particolare riferimento alla capacità di dialogo e di comprensione, in relazione alla gestione della comunicazione con il cliente;
- Problem solving;
- Orientamento al cliente interno ed esterno;
- Predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di ascolto e relazionali;
- Comunicazione efficace;
- Capacità di negoziazione relazionale;
- Capacità di lavoro in team;
- Orientamento ai risultati e capacità di gestione del tempo;
- Precisione e metodicità;
- Adattabilità e flessibilità;
- Capacità di gestione dello stress;
- Disponibilità a lavorare su orari in turnazione dal lunedì alla domenica.

L'iter selettivo per la selezione di **“Addetto Operazioni alla clientela – call center – C.s.g.”** sarà articolato come segue:

1. Prima Prova Selettiva;
2. Verifica dei requisiti di ammissione alla selezione;
3. Seconda prova selettiva;
4. Valutazione dei titoli.

1. – 2. Prima prova selettiva e verifica dei requisiti di ammissione alla selezione.

La prima prova selettiva sarà costituita da test con quesiti a risposta multipla sui seguenti argomenti:

- Consac gestioni idriche spa;
- Lingua Inglese;
- Conoscenze informatiche;
- Privacy;
- Culturale Generale;
- Logica.

Sono ammessi a sostenere la prima prova selettiva tutti i candidati in regola con il pagamento del contributo di partecipazione di € 50,00 di cui all'articolo 2 del bando di selezione, **con riserva di verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti all'art.1 del relativo bando di selezione. dei requisiti**.

La verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti sarà effettuata dalla Commissione di selezione nei giorni immediatamente successivi alla prima prova selettiva, nei confronti dei soli candidati che, ad esito della stessa, dovessero utilmente collocarsi nella graduatoria finale, come specificato di seguito.

L'elenco dei candidati ammessi a sostenere la prima prova selettiva per il presente ruolo, identificati dal codice fiscale è pubblicato sul sito istituzionale della società : www.consac.it, in corrispondenza dello specifico avviso di selezione.

Per la prima prova selettiva al candidato saranno consegnate :

- 1 Una busta bianca formato piccolo;
- 2 Una busta bianca formato grande;
- 3 Una scheda in cui saranno riportati i dati anagrafici del candidato da sottoscrivere il giorno della prima prova;
- 4 Un codice alfanumerico sorteggiato dal candidato nel giorno della prova che dovrà essere riportato sulla scheda dei dati anagrafici;
- 5 Una scheda contenente n. 30 domande a risposte multipla.

Al termine della prova la scheda anagrafica verrà inserita nella busta di dimensioni piccole e chiusa ermeticamente, mentre la scheda delle domande unitamente al codice alfanumerico e alla busta contenente la scheda anagrafica verranno inserite nella busta avente formato più grande anche essa chiusa.

La prima prova dovrà essere svolta in un tempo massimo di 45 minuti, nel corso dei quali i candidati saranno chiamati a rispondere a n. 30 quesiti a risposta multipla.

Durante lo svolgimento della prova è assolutamente vietato ai candidati l'utilizzo di manuali, appunti, telefoni cellulari, smart phone, macchine fotografiche e dispositivi elettronici di qualsiasi tipo. I telefoni cellulari dovranno essere rigorosamente spenti e riposti in luoghi non visibili (zaini, borse, cartelle).

Il punteggio dei test sarà determinato attribuendo:

- *+1,0 per ogni risposta esatta;
- *- 0,25 per ogni risposta errata;
- * 0 per ogni risposta omessa o multipla.

Il punteggio massimo conseguibile nella prima prova selettiva è pari a 30.

Gli esiti della prima prova saranno resi noti mediante pubblicazione sul sito istituzionale della Consac, www.consac.it in corrispondenza dello specifico avviso di selezione.

Il punteggio conseguito nella prima prova selettiva concorrerà alla valutazione finale dei candidati ammessi a sostenere la seconda prova selettiva, come comunicato da successivi avvisi.

Saranno ammessi a sostenere la seconda prova selettiva i primi 10 candidati della graduatoria finale della prima prova selettiva, salvo ex aequo con il 10° candidato in graduatoria, che abbiano conseguito un punteggio minimo di 18/30 nella prova stessa, previo esito positivo di verifica dei requisiti di ammissione alla selezione.

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 graduatoria sino al raggiungimento del numero massimo indicato sopra, oltre gli eventuali ex aequo come sopra specificati, previa verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti.

.3 Seconda Prova selettiva.

L'elenco dei candidati ammessi a sostenere la seconda prova selettiva, identificati dal codice fiscale e dal codice alfanumerico personale, ed il relativo calendario sarà pubblicato sul sito aziendale di Consac in corrispondenza dello specifico profilo di selezione.

Si rammenta che ai candidati non verrà inoltrata alcuna comunicazione individuale di invito a sostenere le prove. La mancata presentazione nel giorno, ora e sede stabiliti per lo svolgimento delle prove, comporta l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.

La seconda prova selettiva consisterà partendo dai risultati della prova scritta, in un'intervista individuale condotta da due esperti di selezione per la valutazione della motivazione e di capacità relazionali, gestionali, organizzative, di resistenza allo stress, e professionale. Il colloquio professionale verterà sui seguenti

argomenti:

- Conoscenza della Carta del Servizio Idrico integrato e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato di Consac e delle deliberazioni AREA, con particolare riferimento a quelle del Servizio idrico, RQSII, REMSI e TICSI;
- Conoscenza della lingua inglese, con particolare riferimento alla capacità di dialogo e di comprensione, in relazione alla gestione della comunicazione con il cliente;
- Conoscenza e capacità di utilizzo dei principali applicativi di Office automation (es. word, excel, access), di gestione posta elettronica, del browser di navigazione e dei principali applicativi informatici;
- Normativa riguardante le disposizioni legislative in materia di sicurezza;
- Normativa riguardante le disposizioni legislative sulla privacy.

La valutazione viene espressa su appropriate scale relative ai fattori indicati; il punteggio massimo ottenibile è di 50 punti di cui un massimo di 40 punti attribuibili per le competenze professionali ed un massimo di 10 punti attribuibili per capacità psico – attitudinali riferite al ruolo da svolgere.

Saranno considerati idonei i primi 5 candidati della graduatoria finale della seconda prova selettiva, salvo ex aequo con il 5° candidato in graduatoria, che abbiano conseguito un punteggio minimo di 30/50 nella prova stessa.

Gli esiti della seconda prova saranno resi noti mediante pubblicazione sul sito istituzionale della Consac, www.consac.it in corrispondenza dello specifico avviso di selezione.

.4 Valutazione dei titoli

La valutazione dei titoli sarà effettuata prima della prova orale e resa nota a ciascun candidato (ammesso all'intervista) – tramite il sito internet www.consac.it - prima che si proceda allo svolgimento della stessa.

- **Esperienza professionale documentabile attinente il ruolo oggetto di ricerca**

- o Presso Società /Enti per un periodo da 0 a 6 mesi punti 10
- o Presso Società/Enti per un periodo superiore a 6 mesi a fino ai 12 mesi punti 15
- o Presso Società/Enti per un periodo superiore ai 12 mesi punti 20

I titoli sono indicati dai candidati contestualmente all'iscrizione alla selezione, i candidati convocati al colloquio sono tenuti a presentare in tale ambito la documentazione in originale o in copia conforme all'originale attestante i titoli dichiarati.

| Art. 6 | GRADUATORIA DEGLI IDONEI |
|--|---------------------------------|
| <p>La graduatoria degli eventuali idonei sarà redatta in base al punteggio complessivo ottenuto alle prove (punteggio prova scritta + punteggio alla prova orale ovviamente per coloro che vi accedono) maggiorato del punteggio derivante dalla valutazione dei titoli. Al fine della sua formazione, a parità di punteggio totale finale, saranno considerati quale requisito preferenziale i titoli in ordine di preferenza previsti dal D.P.R. n. 82/2023. La stessa ha validità di 36 mesi, dalla data della pubblicazione sul portale della Consac. Nell'arco della validità stessa, la società si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria ai fini della copertura di eventuali necessità organizzative relative al medesimo ruolo di cui al presente bando, anche di carattere temporaneo.</p> | |

| Art. 7 | AVVISI |
|---|---------------|
| <p>a) La presente selezione è regolata secondo le modalità previste dalla procedura di reclutamento e selezione del personale del 3 dicembre 2015;</p> <p>b) La selezione è rivolta ai candidati di entrambi i sessi;</p> <p>c) Tutte le comunicazioni relative alle diverse fasi della selezione avvengono mediante pubblicazione sul sito della Consac;</p> <p>d) La presentazione della candidatura per il presente profilo, comporta l'accettazione integrale e senza riserva alcuna delle condizioni e dei contenuti del presente bando di selezione e della Procedura e reclutamento del Personale;</p> <p>e) La presente selezione ha valore esplorativo e i suoi esiti non comportano in alcun modo obblighi di assunzione da parte della società Consac gestioni idriche;</p> <p>f) Consac gestioni idriche si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare la ricerca attivata con il presente bando, nonché di prorogare i termini di scadenza prima della scadenza stessa, senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto;</p> | |

- g) Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di anticorruzione, Consac gestioni idriche 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 della società Consac gestioni idriche spa, ovvero nelle altre ipotesi previste espressamente dalla legge, ancorchè presenti nella graduatoria finale degli idonei;
- h) L'eventuale assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs.n. 81/08.
- i) Gli eventuali candidati idonei dovranno confermare la disponibilità all'assunzione nei termini perentori indicati da Consac per la sottoscrizione del contratto; in caso contrario si procederà a scorrimento dell'elenco degli idonei e, conseguentemente, all'esclusione degli idonei che non dovessero confermare la disponibilità all'assunzione nei termini perentori e con le modalità indicata d Consac;
- j) Consac, rispetto al bando di selezione della procedura di selezione per l'assunzione a tempo indeterminato part time di n. 1 Addetto Operazioni alla clientela – call center – C.s.g., evidenzia che qualora venga legittimamente esercitato il diritto di precedenza per come disciplinato dall'articolo 4 del D.Lgs. 81/2015 e dall'articolo 14 del CCNL settore gas e acqua, la Società procederà nel rispetto della normativa sopra.

| | |
|---------------|-----------------------------------|
| Art. 8 | TRATTAMENTO DATI PERSONALI |
|---------------|-----------------------------------|

Consac conduce i processi di selezione nel rispetto della normativa vigente e conforme a tutti gli interessati che tratterà i dati liberamente trasmessi, sensibili e non, esclusivamente al fine della gestione della attività di reclutamento, della selezione e valutazione dei candidati. Si invitano, pertanto, tutti i candidati a prendere visione della Informativa Privacy per la selezione del personale.

| | |
|---------------|-----------------------|
| Art. 9 | SEDE DI LAVORO |
|---------------|-----------------------|

Sedi e impianti Consac sul territorio della provincia di Salerno. La sede di lavoro sarà assegnata dall'azienda al momento dell'assunzione

| | |
|----------------|---|
| Art. 10 | DATA PUBBLICAZIONE AVVISO E SCADENZA INVIO DOMANDA |
|----------------|---|

| |
|-----------------------------------|
| Publicazione Bando |
| <i>1 FEBBRAIO 2024</i> |
| Scadenza invio domanda |
| <i>18 FEBBRAIO 2024 ore 23:59</i> |