



COMUNICAZIONE N. 04 - 2023

AVVISO DI SELEZIONE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN ELENCO DI CANDIDATURE DA INSERIRE A TEMPO DETERMINATO/INDETERMINATO PRESSO I SERVIZI PER L'UTENZA (TEMPO PIENO O PARZIALE) - CCNL GAS ACQUA

L'inquadramento contrattuale e la retribuzione saranno commisurati all'esperienza e alle peculiarità proprie del profilo professionale.

I/Le dipendenti di aziende del Gruppo Veritas, assunti/e a tempo indeterminato, non possono partecipare alla procedura di selezione, eventuali domande di partecipazione saranno automaticamente escluse.

1. SOCIETA' INCARICATA PER LA SELEZIONE

Veritas S.p.A. ha affidato l'incarico per la selezione a **E-work SpA** con sede legale in Via Teocrito 47 Milano – 20128.

2. PROFILI RICERCATI

“ADDETTO/A CALL CENTER” 2° LIVELLO - CCNL GASACQUA, per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Call Center (inbound e outbound), rispetto ai servizi gestiti da Veritas e dalle società del Gruppo (es: Idrici, Ambientali e Pubblici Locali);
- Variazioni contrattuali telefoniche;
- Istruzione di richieste e/o segnalazioni provenienti dal S.O.L. (sportello on line).
- Utilizzo di piattaforma web chat utenti ad avvio servizio

“ADDETTO/A CONTACT CENTER” 3° LIVELLO - CCNL GASACQUA, per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Quanto previsto dal profilo di “ADDETTO CALL CENTER”;
- Istruzione pratiche di back office (attivazioni, cessazioni e variazioni contrattuali);
- Istruzione pratiche derivanti dagli accertamenti avviati da Veritas e società del Gruppo.

“OPERATORE/OPERATRICE POLIVALENTE” 4° LIVELLO - CCNL GASACQUA, per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Quanto previsto dal profilo di “CONTACT CENTER”;
- attività di front office;
- eventuale coordinamento

Gli inserimenti potranno essere definiti sia con orario di lavoro full time che part time, sono previste turnistiche sviluppate su 5 o 6 giorni lavorativi (compreso anche il sabato).

3. REQUISITI DI ACCESSO

La selezione è aperta a partecipanti di ogni genere, anche nel rispetto della legge 10 aprile 1991, n.125, che, **alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande, siano in possesso dei seguenti requisiti:**

1. Cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, o essere cittadino/a extracomunitario/ria in regola con la normativa nazionale sull'immigrazione, in possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità;
2. Patente di guida di categoria B, o superiore in corso di validità;
3. Adeguata padronanza e conoscenza, sia parlata che scritta, della lingua italiana;
4. Almeno diploma di Scuola Secondaria di secondo grado quinquennale (per i titoli equivalenti internazionali, gli stessi dovranno essere presentati unitamente ad adeguata traduzione in lingua italiana asseverata).
5. Conoscenza di lingue straniere (almeno dell'inglese scritto e parlato a livello B1 [riferimento CEFR (Common European Framework of Reference for Languages, Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue)]);
6. Adeguata padronanza e conoscenza dei software di Office Automation più comuni (a titolo esemplificativo: MS Word, MS Excel, Posta Elettronica) e di Navigazione Internet;



7. Competenze digitali specialistiche (Ottima conoscenza di piattaforme informatiche dedicate e di software gestionali specifici relativi all'ambito della selezione);
8. Esperienza specifica almeno di un anno, maturata in anni recenti (2019-2023), in aziende strutturate/complesse nelle attività inerenti i profili ricercati per la presente selezione (gestione telefonate inbound/outbound, gestione e-mail, live chat, gestione pratiche di back office, gestione pratiche front office);
9. Essere in possesso di specifica esperienza nell'utilizzo di software CRM per la gestione di clienti/utenti
10. Assenza di condanne penali derivanti da sentenza passata in giudicato oppure da sentenza di applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 (c.d. sentenze di patteggiamento) nonché dei decreti penali di condanna irrevocabili, fatti salvi gli effetti derivanti da eventuali sentenze di riabilitazione ovvero di ordinanze di estinzione dei reati. *Ai sensi dell'art. 15 L.183/2011 Veritas procederà ad acquisire d'ufficio la documentazione succitata;*
11. Non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego.

La mancanza anche di uno solo dei suddetti requisiti costituisce motivo di esclusione dalla selezione.

I suddetti requisiti si intendono essenziali ed obbligatori e devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso di selezione, nonché durante l'intero svolgimento del procedimento di selezione ed all'atto dell'eventuale inserimento in azienda.

L'idoneità alla mansione verrà accertata dal medico competente aziendale prima dell'eventuale inserimento, se necessario.

Fermo restando i requisiti d'accesso sopra indicati, **saranno considerati titoli di merito/preferenziali:**

- Età utile per attivare contratti di apprendistato
- Laurea di qualsiasi ordinamento, anche triennale
- Esperienze d'interesse maturate in aziende Multiutility
- Esperienze specifiche di front office e contact center
- partecipazione a corsi di formazione specifica sulle modalità di utilizzo dei social media per il digital marketing e il servizio di customer care (se dichiarato allegare attestati);
- specifica esperienza nell'utilizzo back end di sportelli online (gestione problematiche e risoluzione)
- conoscenza approfondita della lingua tedesca

2

Attitudini richieste: mindset innovativo e digitale; competenze relazionali

4. PRESENTAZIONE CANDIDATURA

Le candidature alla selezione dovranno pervenire esclusivamente entro le **ore 15:00** del giorno **9 giugno 2023** al link <https://e-job.e-workspa.it/job/view-job.php?id=43653>

Dovranno essere compilati tutti i campi del form e si dovrà allegare il proprio curriculum vitae aggiornato e dettagliato, in cui siano precisate, esplicitate e descritte le esperienze professionali complete, riportando nel dettaglio le attività svolte, il nome ed il settore dell'Azienda, con date di inizio e fine servizio. Il cv dovrà riportare inoltre il titolo di studio posseduto con indicazione dell'istituto/ateneo e l'anno di conseguimento.

Dopo la scadenza dell'Avviso il collegamento al Form verrà disattivato.

Non saranno prese in considerazione le candidature trasmesse con mezzi diversi da quello sopra indicato.

La Società E-work SpA ha facoltà di richiedere ai/alle candidati/e, in ogni momento del processo selettivo, eventuali chiarimenti sulla candidatura e integrazioni alla documentazione presentata.

I candidati verranno ricontattati via mail da E-work per la richiesta della documentazione necessaria alla comprova dei requisiti.

Per eventuali chiarimenti/informazioni/assistenza scrivere a selezione.veritas@e-workspa.it

5. PROCESSO DI SELEZIONE A CURA DI E-WORK SPA

La società E-work SpA si occuperà della verifica dei requisiti per l'ammissione alla selezione. Saranno ammesse le candidature pervenute entro il termine indicato che abbiano superato la verifica preliminare di ammissibilità volta ad accertare la congruità della documentazione e del curriculum vitae rispetto ai requisiti specificati nell'avviso di selezione.



La Società E-work SpA effettuerà idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dai/dalle candidati/e. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni dei/delle candidati/e, gli/le stessi/e saranno esclusi/e dalla selezione, ferme restando le sanzioni penali previste dall'art.76 del D.P.R. n. 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

I candidati/le candidate ammessi/e per sostenere la/e prova/e inerente/i alla procedura di selezione, saranno contattati/e / convocati/e via posta elettronica e/o telefonicamente ai riferimenti indicati dal candidato/dalla candidata in fase di invio candidatura.

I candidati/le candidate che per qualsiasi motivo non daranno risposta e/o non si presenteranno, se convocati/e, a sostenere le prove di selezione, nelle date ed ore stabilite, saranno esclusi/e dalla selezione.

Le candidature ammesse accederanno alla fase di selezione così strutturata:

COLLOQUIO SELETTIVO TECNICO-MOTIVAZIONALE

E-work SpA, procederà allo svolgimento di un colloquio strutturato, diretto a verificare: il percorso formativo/professionale, le principali attività svolte nonché i contesti nei quali la persona ha operato. Verranno valutate la coerenza con i profili ricercati in termini di esperienza professionale, conoscenze/competenze digitali/linguistiche e soft skills e la motivazione.

La società incaricata adoterà specializzati strumenti di selezione e valutazione, anche diversi dal colloquio individuale, idonei a valutare il complesso delle caratteristiche attitudinali e comportamentali e delle esperienze, delle conoscenze/competenze digitali/linguistiche nonché tecniche/relazionali ritenute fondamentali per i profili da ricoprire, attraverso l'utilizzo di più strumenti di valutazione e selezione (a titolo indicativo: interviste/questionari/test psico/attitudinali e di personalità, prova di gruppo e individuali).

I colloqui potranno essere svolti anche con il supporto di idoneo strumento per la comunicazione a distanza (audio/video e relativa identificazione).

Al termine della procedura selettiva E-work SpA presenterà rosa di candidature a Veritas Spa.

6. SELEZIONE FINALE A CURA DELLA COMMISSIONE DI SELEZIONE VERITAS SPA

Le candidature presenti nella rosa saranno ammesse a sostenere un colloquio tecnico/motivazionale individuale selettivo con la Commissione di Selezione nominata nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e della procedura di selezione del personale approvata da Veritas S.p.A. Tale colloquio sarà finalizzato alla verifica e approfondimento delle esperienze lavorative/formative, delle conoscenze tecniche, delle competenze richieste, delle attitudini, delle motivazioni, dello stato occupazionale, in riferimento alle posizioni da ricoprire, accertando l'attitudine personale.

In occasione dei colloqui individuali i/le candidati/e sottoscriveranno "Dichiarazione Sostitutiva di Certificazione e dell'Atto di Notorietà" nella quale dichiareranno di essere informati/e che Veritas S.p.A. procederà - ai sensi del combinato disposto dell'art. 15 della L. 183/2011 e dell'art. 39 del DPR 313/2002 ad acquisire il Certificato generale del Casellario Giudiziale dal sistema informatico a ciò deputato, così come previsto dall'art. 40 del DPR 445/2000.

In base all'esito del colloquio, la Commissione esprimerà un giudizio di idoneità/non idoneità all'ambito della selezione.

Sulla base delle risultanze positive del colloquio, previa verifica dei certificati del casellario giudiziale, verrà definito l'elenco delle candidature idonee.

Al suddetto elenco, che avrà validità massima di tre anni, eventualmente prorogabile, l'Azienda farà riferimento, attingendo in occasione di eventuali future esigenze organizzative, per inserimenti legati ad esigenze temporanee e non (il contratto a termine potrà essere prorogato a scadenza e/o trasformato a tempo indeterminato oppure, se del caso, il contratto sarà formalizzato anche per posizioni di lavoro a tempo indeterminato), per posizioni medesime e/o similari, anche per la copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari.

La definizione dell'elenco è anche finalizzata eventualmente anche alla copertura di esigenze organizzative di altre società del Gruppo Veritas, per posizioni analoghe e/o similari, richiedenti i requisiti di cui alla presente ricerca di personale ovvero anche per la copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari, anche per inserimenti legati ad esigenze temporanee e non (il contratto a termine potrà essere prorogato a scadenza e/o trasformato a tempo indeterminato oppure, se del caso, il contratto sarà formalizzato anche per posizioni di lavoro a tempo indeterminato).

Le sedi d'inserimento potranno essere tutte quelle delle società del Gruppo Veritas, dislocate nei rispettivi territori di competenza.



Come sopra specificato l'elenco sarà destinato anche alla copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari. In questi casi, verificata comunque la sussistenza dei titoli per le posizioni diverse, verrà redatto apposito verbale con un altro e nuovo elenco delle persone ritenute idonee alla posizione ricercata, comprensivo delle motivazioni che giustificano l'inserimento in tali eventuali diverse posizioni. L'esigenza di utilizzare l'elenco di personale ammesso ad una selezione per posizioni diverse che comprendono competenze analoghe o similari risponde a criteri di economicità, trasparenza e rapidità dell'attività di selezione e può non essere prevedibile ex ante.

L'elenco delle candidature idonee verrà pubblicato sul sito istituzionale di Veritas S.p.A. all'apposito link.

Prima dell'assunzione saranno effettuati da parte del Medico Competente tutti gli accertamenti sanitari preventivi dal D. Lgs 81/2008 ai fini del giudizio di idoneità alla mansione specifica, se necessario.

In caso di inidoneità alla mansione e/o con limitazioni la Società non procederà all'inserimento.

Qualora al momento di effettuare una assunzione, per effetto della variazione dell'organico aziendale, intervenga l'obbligo di procedere ad una assunzione obbligatoria ai sensi dell'art. 3 della legge n. 68/1999, si procederà ad assumere l'avente diritto secondo l'ordine di elenco, se presente.

Si precisa che verranno progressivamente esclusi:

- Tutti/e coloro i/le quali, ricevuta formale richiesta di fornire specifica documentazione (per attestare il possesso di tutti i requisiti di ammissione), non presenteranno entro il termine stabilito le certificazioni richieste o forniranno certificazioni non conformi ai requisiti;
- Tutti/e coloro per i/le quali dovessero risultare, a seguito di verifiche, anche successive, condanne penali con sentenza passata in giudicato o provvedimenti emanati ex art. 444 c.p.p. (cd. sentenze di patteggiamento) nonché decreti penali di condanna irrevocabili;
- Tutti/e coloro i/le quali dovessero rifiutare l'inserimento nella posizione oggetto della presente selezione o interromperanno l'eventuale rapporto di lavoro;
- Tutti/e coloro i/le quali, inseriti nella posizione otterranno valutazioni negative e/o saranno soggetti a sanzioni disciplinari.

Veritas S.p.A si riserva di non procedere agli inserimenti qualora, per mutate esigenze organizzative, le figure di cui al presente avviso non fossero più ritenute necessarie.

7. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali di cui E-work SpA e Veritas Spa verranno in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Le informative in materia di trattamento dei dati personali per selezione e assunzione del personale di Veritas e E-WORK SPA, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (General Data Protection Regulation, in seguito GDPR), possono essere consultate rispettivamente nell'area Privacy del sito Veritas al seguente link <http://www.gruppoveritas.it/lavora-con-noi/codice-etico-privacy> e sul sito di E-WORK SPA al seguente link <https://www.e-workspa.it/privacy-policy/>

8. DISPOSIZIONI FINALI

Resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Veritas SpA per il caso in cui non possa procedersi alla sottoscrizione dei contratti di lavoro per impedimenti o modifiche di legge o per il venir meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

Venezia, 25 maggio 2023

Direttrice Risorse Umane e Organizzazione
di Gruppo Veritas S.p.A.
F.to Dott.ssa Chiara Bellon