

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

Nell'ambito delle proprie attività, ETRA S.p.A. informa che è aperto un avviso di selezione per l'inserimento di una nuova risorsa a **TEMPO INDETERMINATO** nel ruolo di **Addetto Gestione Clienti** nell'Unità Organizzativa Gestione Clienti.

L'Unità Organizzativa Gestione Clienti gestisce i rapporti con la clientela, al fine di soddisfarne i bisogni nel rispetto dei Regolamenti, delle procedure aziendali, del Codice Etico e della Carta dei Servizi. In particolare l'Unità Organizzativa gestisce le attività di front office, attraverso gli sportelli dislocati sul territorio; gestisce l'aggiornamento delle banche dati in back office in base ai documenti trasmessi dai clienti, alle variazioni anagrafiche e alle altre comunicazioni trasmesse dai Comuni; effettua i controlli pre-fatturazione trasmessi dall'unità organizzativa competente; gestisce le pratiche e i contratti telefonici attraverso i numeri verdi; garantisce, per quanto di competenza, il rispetto degli standard delle Carte dei servizi; effettua il monitoraggio statistico delle operazioni che vengono svolte allo sportello e al call center.

CARATTERISTICHE DELLE POSIZIONI OFFERTE:

- **Tipologia contratto:** contratto a tempo indeterminato
- **Inquadramento:** Operatore Amministrativo - 2° livello CCNL FederGasAcqua del 18/05/2017
- **Orario:** 38,5 ore settimanali
- **Sede:** via Grandi 52, Vigonza (PD)

ATTIVITA' PRINCIPALI DEL RUOLO:

Svolgere le principali attività di Front/Back Office, in particolare:

- Gestione delle richieste e dei rapporti con il cliente
- Gestione processi di comunicazione con i clienti;
- Gestione delle banche dati dei clienti;
- Consulenza telefonica al cliente;
- Gestione dei contratti telefonici e verifica di eventuali problematiche;
- Gestione del cliente in conformità alla carta dei servizi, ai Regolamenti in vigore, alla normativa di settore e al codice etico

REQUISITI NECESSARI PER L'AMMISSIONE:

Per l'ammissione alla selezione, ciascun candidato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti e titoli:

- Diploma di scuola media superiore;
- Conoscenza di base della lingua Inglese;
- Esperienza di almeno 3 mesi nella gestione del cliente (attività di front office e back office);
- Buona conoscenza e padronanza del pacchetto Office (Microsoft Word e Microsoft Excel);
- Possesso patente B in corso di validità;
- Godimento dei diritti civili e politici e inesistenza di condanne penali definitive o di stato di interdizione o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure inflitte a seguito di infrazioni a obblighi derivanti da rapporti di lavoro e comunque incidenti sulla professionalità in relazione al profilo da ricoprire o di altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione

Completano il profilo spiccate capacità relazionali e comunicative (con particolare riferimento al rapporto con il cliente), problem solving, buone capacità organizzativa e precisione.

REQUISITI PREFERENZIALI:

Si precisa fin d'ora che saranno ulteriormente valutati, in sede di colloquio, coloro che possiedono:

- attestazione della conoscenza di una seconda lingua straniera;
- Pregressa esperienza lavorativa nella mansione maturata in aziende di servizi.

Etra S.p.a. - Energia Territorio Risorse Ambientali
Società soggetta alla direzione e coordinamento dei Comuni soci ai sensi dell'art. 30 del T.U.E.L. (Conferenza di Servizi)
Partita IVA, Codice fiscale e R.I. VI 03278040245
R.E.A. di VI 312692 - Cap. soc. 64.021.330 € i.v.

Sede legale: Bassano del Grappa (VI)
Sede amministrativa:
Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)
Centralino: 049 80 98 000 - Fax: 049 80 98 701
email: info@etraspa.it - www.etraspa.it
PEC: protocollo@pec.etraspa.it

Organismo accreditato da Accredia



UNI EN ISO 9001:2015
SGQ Certificato n.624

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA:

Di seguito vengono specificate le modalità obbligatorie di presentazione della propria candidatura:

1. Gli interessati potranno trasmettere la propria candidatura entro e non oltre il **24/03/2019**.
2. Tutte le candidature dovranno pervenire esclusivamente in formato elettronico al seguente indirizzo mail: **selezione@etraspa.it**, allegando:
 - **l'autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000** debitamente sottoscritta relativa al possesso dei requisiti richiesti (redatta secondo il facsimile riportato nell'allegato A al presente avviso di selezione e scaricabile dal sito www.etraspa.it nella sezione "Lavora con noi – Posizioni Aperte"), firmata e corredata da **documento di identità** in corso di validità;

Si segnala sin d'ora che tutti i requisiti richiesti dovranno essere dettagliatamente indicati nell'autodichiarazione; l'omissione o l'imprecisione dei dati richiesti comporteranno l'esclusione dalla procedura selettiva;

 - **un Curriculum Vitae aggiornato** (dal quale risultino in particolare il titolo di studio posseduto, le esperienze professionali maturate, le attività svolte, l'effettuazione di corsi di perfezionamento e quant'altro concorra alla valutazione del candidato in rapporto alla posizione da ricoprire) che sarà valutato in sede di colloquio
3. E' necessario indicare nell'oggetto della mail il riferimento **GC_06**.
4. Non saranno prese in considerazione le candidature prive del riferimento indicato e degli allegati richiesti (**contenenti dettagliata e precisa indicazione dei requisiti richiesti posseduti**) ed inviate oltre la data limite di presentazione della domanda sopra riportata.
5. In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, tutte le offerte di lavoro sono indirizzate a candidati di entrambi i sessi.

L'ufficio Risorse Umane, scaduti i termini per la presentazione della domanda, procederà a verificare le candidature ricevute. Saranno convocati i soli candidati in possesso dei requisiti richiesti, esplicitamente indicati e dettagliati nell'allegato A.

Entro 15 giorni dalla scadenza del termine di presentazione delle domande, la convocazione indicante data e luogo delle prove sarà comunicata a mezzo mail all'indirizzo utilizzato per la candidatura.

MATERIE OGGETTO DELLA SELEZIONE:

Si precisa fin d'ora che in sede di selezione verrà indagata la conoscenza di:

- Gestione del cliente
- Conoscenza generale dell'azienda Etra (struttura e forma giuridica, Carte dei Servizi, Regolamenti e documenti pubblici presenti nel sito);
- Lingua straniera: Inglese

Etra S.p.a. - Energia Territorio Risorse Ambientali
Società soggetta alla direzione e coordinamento dei Comuni soci ai sensi dell'art. 30 del T.U.E.L.
(Conferenza di Servizi)
Partita IVA, Codice fiscale e R.I. VI 03278040245
R.E.A. di VI 312692 - Cap. soc. 64.021.330 € i.v.

Sede legale: Bassano del Grappa (VI)
Sede amministrativa:
Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)
Centralino: 049 80 98 000 - Fax: 049 80 98 701
email: info@etraspa.it - www.etraspa.it
PEC: protocollo@pec.etraspa.it

Organismo accreditato da Accredia



UNI EN ISO 9001:2015
SGQ Certificato n.624

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

SVOLGIMENTO DELLE PROVE:

Verranno somministrate da parte della commissione delle prove con le seguenti modalità:

PROVA TECNICA SCRITTA: Somministrazione di un unico test tecnico a risposta multipla e/o risposte aperte sulle materie di indagine dichiarate. La prova si intenderà superata se il candidato avrà ottenuto un punteggio pari o superiore a **70** su un massimo di 100 attribuibili. Il mancato superamento della prova scritta non permetterà l'accesso alla prova successiva.

PROVA ORALE: Colloquio Individuale che sarà mirato a verificare la professionalità, la motivazione a ricoprire il ruolo, nonché l'attitudine all'analisi e alla soluzione di problemi inerenti specifiche funzioni proprie del profilo professionale. Il colloquio valuterà inoltre le caratteristiche trasversali del candidato e il suo Curriculum professionale (approfondimento in merito ai requisiti richiesti e preferenziali).

La prova si intenderà superata se il candidato avrà ottenuto un punteggio pari o superiore a 60 su un massimo di 100.

Con i soliti candidati che avranno superato con esito positivo la prova tecnica e il colloquio individuale, verrà redatta una graduatoria il cui punteggio finale sarà il risultato della media ponderata dei punteggi ottenuti in tutte e due prove, secondo i seguenti pesi percentuali:

- 40% prova tecnica scritta;
- 40% prova orale;
- 20% valutazione curriculare.

Nel caso in cui il numero delle domande ammissibili alla partecipazione risulti elevato, Etra si riserva la facoltà di sottoporre i candidati ad una prova di preselezione consistente nella compilazione di test a risposta multipla. In base all'esito, la Commissione stilerà una graduatoria di merito ammettendo alle successive prove solo i primi 50 candidati (saranno inclusi quelli classificati ex aequo all'ultima posizione utile prevista).

Per essere ammessi a sostenere tutte le prove i candidati dovranno presentarsi alle stesse muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, a pena di esclusione.

DEFINIZIONE DI UNA GRADUATORIA CON VALIDITA' DI 18 MESI:

Sulla base dell'attribuzione del punteggio conseguito sarà definita una graduatoria che costituirà l'atto conclusivo della procedura di selezione.

La graduatoria finale sarà pubblicata nel sito www.etraspa.it nella sezione "Lavora con noi – Graduatorie Disponibili" ed avrà una validità di 18 mesi dalla sua approvazione.

Tale graduatoria sarà utilizzata in caso di ulteriori scoperture per figure analoghe, **anche a tempo determinato** previa disponibilità del candidato, che dovessero insorgere nel periodo indicato anche per sedi diverse rispetto a quella indicata nel presente avviso (**Area Sud: Vigonza/Rubano e Area Nord: Cittadella/Bassano del Grappa/Asiago**).

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e INFORMAZIONI SUL PROCEDIMENTO:

Ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679, si informano gli aspiranti alla presente selezione che il trattamento dei dati personali da essi forniti, o comunque acquisiti a tal fine, da Etra S.p.A. è finalizzato unicamente all'espletamento della selezione ed avverrà presso l'Ufficio Risorse Umane con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire predette finalità. Il conferimento di tali dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso delle competenze richieste e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione, con conseguente esclusione dalla procedura. I dati non saranno diffusi e potranno essere comunicati a terzi solo per ottemperare ad eventuali richieste di organi di controllo.

Etra S.p.a. - Energia Territorio Risorse Ambientali
Società soggetta alla direzione e coordinamento dei Comuni soci ai sensi dell'art. 30 del T.U.E.L. (Conferenza di Servizi)
Partita IVA, Codice fiscale e R.I. VI 03278040245
R.E.A. di VI 312692 - Cap. soc. 64.021.330 € i.v.

Sede legale: Bassano del Grappa (VI)
Sede amministrativa:
Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)
Centralino: 049 80 98 000 - Fax: 049 80 98 701
email: info@etraspa.it - www.etraspa.it
PEC: protocollo@pec.etraspa.it

Organismo accreditato da Accredia



UNI EN ISO 9001:2015
SGQ Certificato n.624

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è la Società ETRA S.p.A. nella persona del Presidente del Consiglio di Gestione, il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@etraspa.it. L'elenco aggiornato di tutti i responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare e sarà fornito previa richiesta scritta.

Ai candidati sono riconosciuti i diritti di cui al Capo III del Reg. UE 2016/679 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, la cancellazione, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste a Etra S.p.A. – Ufficio Risorse Umane tramite posta all'indirizzo di via del Telarolo n.9 – 35013 Cittadella (PD) o alla mail privacy@etraspa.it.

Ai candidati è riconosciuta la facoltà di accedere agli atti del procedimento selettivo in oggetto.

Maggiori informazioni sulla selezione possono essere richieste inviando una e-mail all'indirizzo: selezione@etraspa.it.

Vigonza (PD), 01.03.19

Il Presidente del Consiglio di Gestione



AVVISO DI SELEZIONE GC_06

ALLEGATO A - AVVISO DI SELEZIONE GC_06

Addetto Gestione Clienti – U.O. GESTIONE CLIENTI

Il/La sottoscritto/a

Cognome _____ Nome _____

C.F. _____ nato/a il _____ a _____ (Prov. ____)

Residente a _____ (Prov. ____) in via _____ ,n. _____

Cittadinanza _____

N. telefono o n. cellulare _____ indirizzo e-mail _____

_____ con riferimento all'avviso di selezione **GC_06** pubblicato sul sito www.etraspa.it, di cui dichiara di aver preso integrale visione,

CHIEDE

di essere ammesso/a partecipare alla selezione in oggetto e a tale scopo, sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, consapevole delle responsabilità anche penali in caso di dichiarazioni mendaci e/o falsità in atti così come stabilito dall'art. 76 del DPR 445/2000,

DICHIARA DI POSSEDERE*

***AI FINI DELL'AMMISSIONE E' NECESSARIO POSSEDERE E QUINDI BARRARE TUTTI I REQUISITI RICHIESTI**

- Diploma di scuola media superiore;
- Conoscenza di base della lingua Inglese;
- Un'esperienza di almeno 3 mesi nella gestione del cliente (attività di front office e back office);
- Conoscenza e padronanza nell'utilizzo di Windows e dei prodotti Office (Word, Excel, Posta elettronica);
- Patente di guida di tipo B, in corso di validità;
- Godere dei diritti civili e politici e di non aver riportato condanne penali definitive, di non essere in stato di interdizione, di non essere destinatario di provvedimenti di prevenzione o di altre misure inflitte a seguito di infrazioni a obblighi derivanti da rapporti di lavoro e incidenti sulla professionalità in relazione al profilo da ricoprire o di altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione;
- Aver ricevuto completa informativa ai sensi dell' Art. 13 Reg. UE 2016/679 e di esprimere il consenso al trattamento dei dati per le sole finalità e secondo le modalità previste dall'informativa.
- Regolare permesso di soggiorno (in caso di cittadinanza non italiana).

Etra S.p.a. - Energia Territorio Risorse Ambientali
Società soggetta alla direzione e coordinamento dei Comuni soci ai sensi dell'art. 30 del T.U.E.L. (Conferenza di Servizi)
Partita IVA, Codice fiscale e R.I. VI 03278040245
R.E.A. di VI 312692 - Cap. soc. 64.021.330 € i.v.

Sede legale: Bassano del Grappa (VI)
Sede amministrativa:
Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)
Centralino: 049 80 98 000 - Fax: 049 80 98 701
email: info@etraspa.it - www.etraspa.it
PEC: protocollo@pec.etraspa.it

Organismo accreditato da Accredia



UNI EN ISO 9001:2015
SGQ Certificato n.624

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

CON RIFERIMENTO AI REQUISITI PREFERENZIALI:

DICHIARA ALTRESI' di essere in possesso di:

- attestazione della conoscenza di una seconda lingua straniera (specificare quale _____)
- pregressa esperienza lavorativa nella mansione maturata in aziende di servizi.

Si allega copia di un documento d'identità valido.

Data _____

FIRMA _____

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679

Ai sensi del degli artt. 13 e 14 Reg. UE 2016/679 la Società Etra S.p.A., con sede legale a Bassano del Grappa, Largo Parolini 82/b, in qualità di "Titolare" del trattamento, informa che per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali necessita dell'acquisizione di Vostri dati personali.

Con particolare riferimento ai dati da Voi forniti Vi informiamo che:

Tipologie di dati trattati

Al fine di dare esecuzione al contratto sottoscritto verranno trattati i seguenti dati personali:

- cognome, nome e luogo di nascita
- codice fiscale e/o partita IVA
- numero di telefono/indirizzo e-mail
- indirizzo di residenza
- Curriculum Vitae
- Dati penali relativi al casellario giudiziale.

L'interessato potrà conferire dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali" (ex art. 9 Reg. UE 2016/679, in particolare dati relativi allo stato di salute ai fini di comunicare di far parte delle "categorie protette" L. 68/1999.

I dati personali possono includere dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità stabiliti dalla normativa comunitaria, da leggi, o regolamenti.

Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulla seguente base giuridica: il consenso espresso da Lei prestato per la finalità di cui alla presente informativa.

Finalità e modalità

Il trattamento dei dati da Lei forniti avviene mediante strumenti manuali ed informatici, con logiche e modalità strettamente correlate alla finalità di reclutamento/selezione del personale ed all'instaurazione del rapporto di lavoro con ETRA Spa. I dati saranno trattati nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza previsti dalla legge; i dati raccolti saranno in ogni caso conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento della finalità. Il trattamento dei dati potrebbe riguardare anche categorie di dati c.d. "sensibili" da Lei forniti.

I dati penali potranno essere trattati solo al fine di verificare l'insussistenza di condanne a Suo carico così come dichiarato nella sua autocertificazione.

Il trattamento avverrà mediante la raccolta cartacea o elettronica dei dati personali e la successiva immissione degli stessi nel sistema informatico di Etra S.p.A., dotato di un sistema di sicurezza informatica e mantenuto in ambienti protetti e ad accesso limitato al solo personale autorizzato.

I dati saranno trattati da personale interno o esterno debitamente nominato Responsabile del Trattamento o soggetto autorizzato.

Natura del conferimento

I dati da Lei conferiti hanno natura facoltativa, tuttavia gli stessi risultano necessari per poter effettuare le operazioni e le finalità di cui al punto precedente. La mancata accettazione e la conseguente mancata autorizzazione all'utilizzo dei dati comporta l'impossibilità per Etra Spa di procedere con l'iter di selezione.

Comunicazione e diffusione dei dati

I Suoi dati saranno comunicati al personale dipendente incaricato del trattamento per finalità funzionali all'attività di reclutamento, selezione ed assunzione del personale di ETRA Spa.

I suoi dati non saranno in alcun modo diffusi.

Trasferimento dei dati all'estero

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se

AVVISO DI SELEZIONE GC_06

necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

Periodo di conservazione

I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da esso derivanti ed in ogni caso non oltre il termine di 5 anni dalla conclusione del trattamento.

Diritti degli interessati

il soggetto interessato ha facoltà di esercitare i diritti previsti dal Capo III Reg. UE 2016/679, rivolgendo le richieste ad Etra S.p.A. tramite posta all'indirizzo di via Telarolo 9 – 35013 Cittadella PD o alla mail: dpo@etraspa.it.

In particolare potrà esercitare i seguenti diritti:

- a) ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- b) l'indicazione dell'origine dei dati personali, della finalità e modalità del loro trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; gli estremi identificativi del Titolare e dei soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabile o Incaricato;
- c) ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- d) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, la limitazione o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- e) ottenere l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- g) opporsi, in tutto o in parte al trattamento dei dati, compresa la profilazione, salvo che il Titolare abbia motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgono interessi, diritti e libertà dell'interessato;
- h) portabilità dei dati in altra azienda;
- i) revocare il consenso, salvo i limiti derivanti dalla normativa di legge o per obblighi contrattuali.

In qualità d'interessato ha, infine, diritto di proporre ricorso alla Autorità Garante per la protezione dei dati personali, con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186, Roma – protocollo@pec.gdgd.it

Titolare e Responsabile della Protezione dei Dati

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è la Società ETRA S.p.A. nella persona del Presidente del Consiglio di Gestione, il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@etraspa.it.

L'elenco aggiornato di tutti i responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare e sarà fornito previa richiesta scritta.