"n. 4 Addetti/e operazioni alla clientela" - RIF. 10/26

1) Figura ricercata

Abbanoa SPA ricerca n. 4 risorse per la posizione di "Addetti/e operazioni alla clientela".
La figura, in attuazione delle indicazioni del responsabile diretto, nel rispetto delle procedure aziendali, del Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato, nonché sulla base delle priorità e delle tempistiche definite, si occuperà della gestione delle attività di front office, garantendo assistenza e supporto al cliente attraverso canali in presenza, telefonici e telematici.
In particolare, la risorsa svolgerà attività operative e amministrative di contenuto standardizzato, sia in front office che in back office, che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprenderanno:

- accogliere il cliente presso gli sportelli aziendali, indirizzandolo in base al servizio richiesto;
- gestire il contatto con il cliente attraverso canali telefonici e telematici, fornendo informazioni e assistenza relativamente ai servizi aziendali;
- analizzare le esigenze e le richieste specifiche del cliente e/o prospect mediante consultazione dei sistemi CRM e degli applicativi aziendali;
- gestire operativamente le richieste dell'utenza sulla base delle procedure aziendali, assicurandone la corretta tracciatura sui sistemi informativi;
- effettuare inserimento e aggiornamento di dati anagrafici, tariffari e contrattuali;
- predisporre ed emettere ordini di intervento e svolgere attività amministrative connesse alla gestione delle pratiche;
- effettuare elaborazioni, gestione e adattamento di testi e documentazione mediante strumenti informatici, principalmente Word ed Excel;
- garantire supporto amministrativo e operativo nell'ambito delle attività del ciclo attivo e dei servizi al cliente.

Sede di lavoro: Sassari, Olbia
Trattamento giuridico ed economico: CCNL Utilitalia per il settore Gas e Acqua - Inquadramento al 3° Livello, RAL pari a 30.809,55 euro distribuite su 14 mensilità
Contratto di lavoro: Contratto a tempo indeterminato

2) REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE
(requisiti da possedere, a pena esclusione, per l'ammissione alla selezione)

Requisiti di ordine generale:

a) età non inferiore a 18 anni;
b) idoneità fisica a ricoprire il posto, accertata mediante visita medica preassuntiva;
c) posizione regolare nei confronti degli obblighi di leva e degli obblighi di servizio militare per i candidati di sesso maschile nati prima del 31/12/1985;
d) godimento di 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;
f) dichiarazione circa l'eventuale esistenza di vincoli di parentela o affinità con amministratori e/o dirigenti delle Società che sarà, in caso di dichiarazione positiva, verificata per la compatibilità con le procedure/protocolli aziendali;

g) non trovarsi nelle condizioni di divieto a svolgere attività lavorativa presso gli Enti di cui al comma 16-ter, art. 53 del D.lgs. n. 165/2001 e art. 21, comma 1, del D.lgs. n. 39/2013 nonché – per le assunzioni del personale dirigenziale – di non trovarsi nelle condizioni di incompatibilità previste dall'art. 12 del D.lgs. n. 39/2013.

Requisiti specifici obbligatori:

- **a.** Diploma di istruzione di secondo grado;
- **b.** Esperienza professionale non inferiore a 12 mesi in attività di relazione con il pubblico, maturata negli ultimi 5 anni;
- **c.** Patente di guida B

Si specifica che, ai fini della presente selezione:

- **I requisiti di ammissione alla selezione devono essere posseduti, a pena esclusione, alla data di pubblicazione dell'avviso 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 l'esclusione dal processo selettivo.
- Abbanoa 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 Abbanoa di inviare una segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000.

3) MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLE CANDIDATURE E CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI

L'iter selettivo per la presente posizione è articolato come segue:

1. Screening dei CV e verifica documentazione a comprova dei requisiti di ammissione
2. Prima Prova Selettiva
3. Seconda Prova Selettiva
4. Terza Prova Selettiva

Nel caso in cui vengano presentate un numero di candidature superiore a 150, sarà prevista una prova preselettiva, attraverso la somministrazione di un test psicoattitudinale a risposta multipla, al termine della quale saranno ammessi alle successive prove i migliori 80 candidati più eventuali pari merito in possesso dei requisiti indicati nella sezione 2).

3.1) SCREENING C.V. E VERIFICA DOCUMENTAZIONE A COMPROVA DEI REQUISTI DI AMMISSIONE

ABBANOA procederà ad effettuare lo screening delle candidature sulla base delle informazioni caricate sul portale ABBANOA (form di registrazione, curriculum vitae, dichiarazione requisiti di accesso e ulteriore documentazione presentata a comprova dei requisiti di ammissione alla selezione).

3.2) PRIMA PROVA SELETTIVA

La prima prova selettiva sarà costituita dalla somministrazione di un questionario volto a identificare le competenze trasversali (soft skills) necessarie per lo svolgimento del ruolo ricercato, attraverso l'analisi delle caratteristiche di

personalità, di intelligenza emotiva e sociale.
I candidati ammessi a sostenere la prima prova selettiva dovranno presentarsi nella data, ora e luogo indicati nel relativo avviso muniti, a pena esclusione, di un documento di identità in corso di validità.
Il calendario delle singole prove nonché il luogo di esecuzione delle stesse, verranno pubblicati con successivi avvisi sul sito di Abbanoa.
I soli candidati che abbiano fatto richiesta di ausili e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento della prima prova selettiva, ai sensi dell'art. 20 legge 5 febbraio 1992, n. 104, dovranno presentare anche 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 a successivi avvisi, non potranno usufruire degli ausili/tempi aggiuntivi richiesti.

Il punteggio massimo conseguibile nella prima prova selettiva (Valutazione Attitudinale) è pari a 30 punti.

3.3) SECONDA PROVA SELETTIVA

La seconda prova selettiva sarà costituita dalla somministrazione di un questionario a risposta multipla di verifica della conoscenza di argomenti tecnici specialistici del profilo ricercato. In particolare, verterà sul materiale messo a disposizione dei candidati sul sito della società al seguente link:

MATERIALE

Il calendario delle singole prove nonché il luogo di esecuzione delle stesse, verranno pubblicati con successivi avvisi sul sito di Abbanoa.

Il punteggio massimo conseguibile nella seconda prova selettiva (Valutazione tecnica) è pari a 30 punti.

3.3) TERZA PROVA SELETTIVA

La terza prova selettiva consisterà in una prova orale che, partendo dai risultati della prova scritta, dall'analisi di elementi curriculari e in relazione allo specifico ruolo ricercato, avrà l'obiettivo di completare la valutazione dei candidati. La prova in oggetto (Valutazione Gestionale e Valutazione Tecnica) ha l'obiettivo di verificare l'aderenza del profilo del candidato e delle sue caratteristiche e comportamenti rispetto a quello atteso dal modello organizzativo e dai valori di riferimento aziendali, nonché di valutarne la componente motivazionale e le competenze tecniche.
Le date della terza prova selettiva saranno successivamente comunicate.

Il punteggio massimo conseguibile nella terza prova selettiva (Valutazione Gestionale e Valutazione Tecnica - prova orale) è pari a 40 punti così suddivisi:

- massimo 35 punti per la Valutazione Gestionale;
- massimo 5 punti per la Valutazione Tecnica - prova orale

***

Tutte le comunicazioni relative alla procedura selettiva, compresi gli esiti, verranno pubblicate esclusivamente sul sito www.abbanoa.it.
Tali pubblicazioni hanno effetto di notifica ai sensi di legge; pertanto, non si procederà ad effettuare ulteriore 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 dai relativi avvisi, ancorché dovuta a causa di forza maggiore, comporterà l'esclusione dalla selezione ed i candidati saranno considerati rinunciatari.

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

3.4) FORMAZIONE PUNTEGGIO

Il punteggio totale massimo conseguibile è di 100 punti, ripartiti nel seguente modo:

- Il punteggio massimo conseguibile nella prima prova è pari a max 30 punti (Valutazione Attitudinale);
- Il punteggio massimo conseguibile nella seconda prova è pari a max 30 punti (Valutazione Tecnica - prova scritta);
- Il punteggio massimo conseguibile nella terza prova è pari a max 40 punti, di cui 35 pt Valutazione Gestionale e 5 pt Valutazione Tecnica - prova orale.

4) MODALITA' DI INVIO DELLA CANDIDATURA

La candidatura dovrà pervenire, a pena di esclusione, entro e non oltre le

ore 12:00 del giorno giovedì 29 ottobre 2026

esclusivamente on- line, compilando il modulo elettronico (FORM), attraverso la piattaforma dedicata.
Per poter inoltrare la candidatura occorrerà caricare tassativamente la seguente documentazione:

1. Dichiarazione requisiti di accesso, reperibile sul portale ABBANOA;
2. Il curriculum vitae sottoscritto in lingua italiana (con dichiarazioni rese ai sensi artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati e delle informazioni personali ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16 ai fini della ricerca e selezione del personale);
3. Copia di un documento d'identità in corso di validità.

I file relativi alla documentazione sopraccitata dovranno essere nominati con caratteri minuscoli, compresa l'estensione, e il singolo file non potrà superare 1 MB di dimensione. **Tutti i file dovranno essere in formato pdf**

Si invitano i candidati a verificare di aver allegato tutta la documentazione richiesta. L'assenza di uno dei documenti sopraccitati comporterà l'esclusione dalla partecipazione alla procedura selettiva in oggetto.
Abbanoa si riserva di richiedere in ogni momento del processo selettivo integrazioni alla documentazione presentata. L'integrazione andrà presentata entro il termine perentorio indicato da ABBANOA, pena l'esclusione dall'iter selettivo, riservandosi ABBANOA specifiche valutazioni.

Al termine della compilazione di tutti i campi obbligatori del form e del caricamento dei documenti obbligatori, sarà assegnato e comunicato, a ciascun candidato, nella mail di conferma di avvenuta candidatura, un **codice identificativo personale,** di tipo numerico, valido per l'identificazione su tutte le comunicazioni relative alla presente selezione.
Le dichiarazioni formulate nella candidatura e negli allegati sono da ritenersi rilasciate ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. "*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*" dai candidati aventi titolo all'utilizzazione delle forme di semplificazione delle certificazioni amministrative consentite dal decreto citato.
Tutte le comunicazioni relative all'iter selettivo, comprese le convocazioni alle prove di selezione, avverranno mediante pubblicazione sul sito www.abbanoa.it. Tale pubblicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti nei confronti dei candidati. Per ragioni di riservatezza, non saranno indicati nomi e cognomi: le comunicazioni riporteranno esclusivamente il numero identificativo univoco del candidato, visibile nell'angolo in alto a sinistra della

Domanda di partecipazione.

5) ATTRIBUZIONE DELLA SEDE

L'attribuzione della sede di lavoro avverrà esclusivamente presso una delle sedi indicate all'art. 1 del presente Avviso, sulla base delle esigenze organizzative e funzionali aziendali. Le preferenze eventualmente espresse dai candidati in fase di candidatura saranno valutate compatibilmente con tali esigenze.

6) INFORMAZIONI

Per informazioni relative alla procedura selettiva in oggetto, è possibile inoltrare una mail a selezioni@abbanoa.it **specificando nell'oggetto il riferimento della presente selezione (RIF.10/26).**

7) GRADUATORIA DEGLI IDONEI

La graduatoria degli eventuali idonei sarà redatta in ordine di punteggio totale decrescente per i soli candidati che abbiano raggiunto un punteggio complessivo minimo di 60 punti. **Al fine della sua formazione, a parità di punteggio totale finale, sarà considerato quale requisito preferenziale il miglior punteggio ottenuto nella seconda prova.** La graduatoria ha validità **di 36 mesi dalla data della pubblicazione sul portale ABBANOA**.
Nell'arco della validità della stessa, l'Azienda si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria, ai fini della copertura di eventuali ulteriori necessità organizzative relative alla medesima posizione di cui al presente avviso, anche di carattere temporaneo e/o per sedi di lavoro diverse rispetto a quelle qui indicate.
Il candidato è tenuto ad accettare o a rinunciare formalmente alla proposta di assunzione. La rinuncia non comporta l'esclusione dalla graduatoria della presente selezione, ma determina la perdita del diritto di precedenza: il candidato potrà essere nuovamente contattato, qualora la graduatoria sia ancora valida, solo dopo che siano stati interpellati tutti gli altri candidati idonei.

8) AVVISI

a) La presente selezione è regolata secondo le modalità previste dal **"Regolamento per il reclutamento del personale"**;
b) **Tutte le comunicazioni relative alle diverse fasi della selezione avvengono mediante esclusiva pubblicazione sul portale ABBANOA;**
c) La presente selezione ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano in alcun modo obblighi di assunzione da parte di Abbanoa;
d) Abbanoa si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare la ricerca attivata con il presente avviso, nonché di prorogare i termini di scadenza prima della scadenza stessa, senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto;
e) Abbanoa si riserva la facoltà, in qualsiasi fase della selezione di interrompere le attività di ricerca e selezione ovvero rivedere le proprie esigenze in termini di numeri e posizioni da assumere, nonché sedi di assegnazione, senza che i candidati possano vantare alcun diritto;
f) ABBANOA S.P.A. non procederà all'assunzione di candidati per i quali sussistano situazioni di pantouflage rispetto a Abbanoa S.p.A., ancorché presenti nella graduatoria finale degli idonei
g) **L'eventuale assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.lgs. n.81/08;**

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

ABBANOA conduce i processi di selezione del personale nel rispetto della normativa vigente e conferma a tutti gli interessati che tratterà i dati liberamente trasmessi, sensibili e no, esclusivamente al fine della gestione dell'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.