



La società **Padania Acque S.p.A.**, con sede in Cremona ricerca n. 1

## ADDETTO/A ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE (cod. 09-2023)

### Descrizione mansione

La figura ricercata - da inserire nell'Unità Organizzativa Relazione con il Cliente, che riporta gerarchicamente alla Funzione Servizi Corporate e Innovazione - dovrà gestire il rapporto con la clientela di Padania Acque S.p.A., operando sia in *front office* che in *back office*, nel rispetto della normativa di settore (servizio idrico integrato), dei processi e delle procedure aziendali.

La figura dovrà operare mediante il software gestionale aziendale e i vari sistemi informatici in uso, gestendo la clientela di Padania Acque S.p.A secondo i canali di contatto della Società (sportello fisico, sportello online, e-mail, PEC, posta ordinaria e fax).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la figura dovrà gestire:

- le pratiche/variazioni contrattuali (allaccio, posa contatore, subentro, voltura, disdetta, anagrafica, domiciliazione bancaria, numero componenti del nucleo familiare, ecc.);
- le richieste di informazione (servizi offerti, tariffe applicate, contenuti delle bollette, modalità di pagamento, ecc.);
- i reclami, occupandosi di predisporre la relativa reportistica;
- le richieste di rettifica fatturazione, occupandosi dei relativi rimborsi.

Inoltre, la figura dovrà:

- supportare il Responsabile dell'Unità Organizzativa Relazione con il Cliente nella predisposizione di reportistiche, nel monitoraggio degli standard ARERA e nel controllo delle prestazioni svolte dalle Imprese Appaltatrici (contact center, lettura contatori, stampa bollette, recapito bollette, ecc.);
- proporre e gestire iniziative di *outbound* e di *customer satisfaction*, analizzandone i risultati;
- collaborare con le varie figure aziendali, al fine di garantire la qualità e l'efficienza del servizio.

### Requisiti minimi obbligatori

- diploma di maturità;
- patente B in corso di validità.

### Requisiti a titolo preferenziale

- laurea;
- esperienza pregressa nel ruolo di addetto alla gestione della clientela nell'evasione di pratiche contrattuali o commerciali in *front office* o *back office*;
- conoscenza della lingua inglese (saranno valutate le seguenti certificazioni: TOEFL, IELTS, Cambridge English Scale, TOEIC, EF SET);
- conoscenza della normativa relativa al servizio idrico integrato (esempio: Delibera ARERA 655/2015/R/idr: Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, Delibera ARERA 218/2016/R/idr: Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, ecc.)
- conoscenza del Regolamento di Utente e della Carta dei Servizi di Padania Acque S.p.A. (documentazione scaricabile dal sito internet aziendale [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it));





- buona conoscenza e capacità di utilizzo del pacchetto Office e di Internet;
- buone capacità comunicative, relazionali e di problem solving;
- propensione al costante aggiornamento mediante lo studio e l'approfondimento delle novità normative nel settore di riferimento;
- attitudine al lavoro in team e al raggiungimento degli obiettivi aziendali prestabiliti.

#### **Tipologia contratto - Inquadramento offerto - Sede di lavoro**

- contratto: CCNL Gas Acqua a tempo indeterminato; il livello di inquadramento sarà commisurato in ragione della specifica esperienza del candidato;
- periodo di prova: come da CCNL;
- sede di lavoro: Cremona, Via del Macello; in virtù di esigenze aziendali, la figura potrà altresì operare, in regime di trasferta, presso altre sedi della Società situate in Provincia di Cremona.

Si rimanda al sito web della società: [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it), sezione “Società Trasparente - Selezione del Personale” per prendere visione del “Regolamento per la selezione ed il reclutamento del personale”.

Si comunica che verrà costituita una graduatoria con validità 18 mesi a cui Padania Acque S.p.A. farà riferimento in caso di rinuncia del candidato vincitore, di mancata conferma dopo il periodo di prova o per eventuali assunzioni future aventi ad oggetto analogo profilo professionale.

Le domande di ammissione alla selezione, complete di dettagliato *curriculum vitae*, dovranno pervenire esclusivamente alla società di selezione Gi-Group S.p.A. - entro le ore 12:00 di lunedì 15 gennaio 2024 - direttamente sul sito Internet della predetta società, tramite il seguente collegamento: <https://www.giquest.com/GIQuest/PADACQ/login.html>

*Stefano Ottolini*  
Direttore Generale





## Informativa per il trattamento dei dati personali

*Nel rispetto e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e del Dlgs.196/03, così come integrato e modificato dal D.lgs. 101 del 10 agosto 2018, recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679” - La informiamo di quanto segue:*

*Titolare del trattamento dei dati è Padania Acque S.p.A. con sede legale in Via del Macello, n. 14 – 26100 Cremona, contattabile ai seguenti recapiti: tel. 0372/4791; e-mail: [privacy@padania-acque.it](mailto:privacy@padania-acque.it).*

*Il Responsabile della protezione dei dati è la Dott.ssa Maria Costarella, contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica [dpo.privacy@padania-acque.it](mailto:dpo.privacy@padania-acque.it).*

*La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse a prendere parte alla presente procedura di ricerca e selezione delle figure professionali espressamente indicate. La comunicazione dei dati ed il conseguente trattamento, pertanto, sono elementi necessari e il rifiuto di fornirli comporterebbe l'impossibilità di accedere alla procedura di selezione infra indicata.*

*I dati personali degli interessati verranno acquisiti e trattati inizialmente dalla Società indicata nell'avviso di selezione, con la quale il presente Titolare ha stipulato un contratto di Contitolarietà ai sensi dell'art. 26 del GDPR, per poi essere trasferiti/condivisi con Padania Acque S.p.A., per il perseguimento e perfezionamento delle finalità di cui alla presente procedura di ricerca e selezione del personale.*

*I dati personali di cui trattasi sono quelli di cui alla voce “Modalità di candidatura”, nonché ogni dato che ognuno degli interessati determinerà di inserire nel proprio curriculum vita che trasmetterà alla Società che si occuperà della selezione. I dati espressamente richiesti per i fini della selezione si configurano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati; non saranno oggetto di diffusione, ma saranno trattati: dalla stessa Società di selezione, dalla Società Padania Acque S.p.A., dai Responsabili del trattamento degli uffici interessati alla selezione medesima. Verranno, altresì, comunicati a personale esterno alla struttura aziendale, in qualità di professionisti incaricati a prendere parte alle procedure di selezione, contrattualmente vincolati al Titolare del trattamento a mezzo di idoneo contratto di nomina a Responsabile esterno, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo.*

*I dati non verranno mai trasferiti all'estero ed il Titolare non li utilizzerà per finalità diverse ed ulteriori rispetto a quelle sopra dichiarate, per le quali i medesimi dati vengono raccolti.*

*Il trattamento verrà effettuato nel rispetto dei principi di cui all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679 e la conservazione dei dati avrà luogo sino al termine del periodo previsto nel presente avviso (18 mesi dal termine della selezione).*

*In ogni momento sarà possibile esercitare nei confronti dei Contitolari del trattamento i diritti di cui all'art.15 e ss. del GDPR 2016/679 e, in particolare: chiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento; opporsi al trattamento. Qualora si ravvisasse che il trattamento viola i diritti degli interessati potrà, altresì, essere proposto reclamo a un'autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 del GDPR; resta salva la possibilità di rivolgersi direttamente all'autorità giudiziaria.*

