



AVVISO

Candidature per selezione di N.I profilo di **ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA** (Front Office – Call Center)

Umbra Acque ricerca **n.I Addetto/a servizi di contatto con la clientela (Front Office – Call Center)**, in conto OPEXqc, da inserire all'interno della struttura SERVIZI ALLA CLIENTELA della società. La ricerca è rivolta ai candidati di entrambi i sessi (Legge 903/77, Legge 125/91 e s.m.i.).

Principali compiti

All'interno di una organizzazione aziendale con Sistemi certificati e dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2000, la figura, con riporto gerarchico diretto al responsabile della struttura, si occuperà prevalentemente di:

- ✓ gestire i contatti con i clienti del servizio idrico integrato, sia inbound che outbound, tramite gli sportelli fisici e/o digitali e ogni altro canale di comunicazione aziendalemente adottato;
- ✓ acquisire le richieste dei clienti, garantendone la corretta gestione (a titolo esemplificativo: contratti di fornitura, disdette, variazioni anagrafiche, richiesta di verifica dei misuratori e di sostituzioni, informazioni sullo stato di avanzamento lavori, nuovi allacci, subentri, rateizzazioni dei pagamenti, domiciliazioni, informazioni su fatturazioni, consumi, morosità e rimborsi, ecc.);
- ✓ curare l'archiviazione delle pratiche e garantire la corretta tenuta degli archivi documentali.

Requisiti minimi:

- diploma di istruzione secondaria superiore (triennale o quinquennale);
- patente di guida di categoria B.

il possesso dei requisiti minimi costituisce condizione per l'ammissione all'iter selettivo.

Titoli preferenziali:

Costituiranno titolo preferenziale:

- condizione di invalidità in base a Legge 12/03/1999 n. 68, in quanto compatibile con i compiti principali da svolgere;
- diploma di Laurea triennale o quinquennale;
- esperienza in attività di contatto con la clientela;
- conoscenza di base del gestionale SAP, modulo CRM.

Competenze, capacità e attitudini individuali:

- conoscenza della lingua inglese
- buone conoscenze informatiche ed in particolare del pacchetto MS Office
- forte orientamento al cliente
- capacità organizzative
- autonomia e capacità di problem solving
- capacità di lavorare in team
- accuratezza e affidabilità nella esecuzione delle attività
- flessibilità



AVVISO

Candidature per selezione di N.I profilo di ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA (Front Office – Call Center)

All'avvio della fase di selezione, ai/alle candidati/e è richiesta autocertificazione circa la sussistenza di potenziali conflitti di interesse, in base al vigente regolamento per il reclutamento e selezione del personale, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società nella seduta del 20/09/2021 e successive modifiche e integrazioni, consultabile nel portale web della società (www.umbraacque.com) nella sezione *Umbra Acque trasparente/Altri contenuti-dati ulteriori-Selezione del Personale/Criteri e modalità*.

La sussistenza di potenziali conflitti di interesse può rappresentare – nei casi espressamente indicati nel suddetto regolamento – vincolo ostativo per il proseguimento dell'iter selettivo.

Condizioni ostative all'ammissione e/o prosecuzione selezione e/o assunzione:

1. la mancata **comunicazione di** candidatura via e-mail;
2. il mancato invio in formato file **del Curriculum Vitae**;
e/o il mancato invio della **autocertificazione di possesso dei requisiti minimi e dei titoli preferenziali**;
e/o il mancato invio della **scheda conflitto di interesse**;
3. se il/la candidato/a ha o ha avuto rapporti di coniugio, convivenza *more uxorio*, parentela o affinità fino al quarto grado con dipendenti, amministratori, membri del collegio sindacale, membri dell'Organismo di Vigilanza o di altro organo di Umbra Acque S.p.A. e/o società del Gruppo Acea;
4. se negli ultimi tre anni, il/la candidato/a ha esercitato, in qualità di pubblico dipendente, poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei confronti di Umbra Acque S.p.A. e/o del Gruppo Acea (art. 53 comma 16 ter, D.Lgs 165/2001 e s.m.i.);
5. assenza nel giorno e orario indicato per le prove, a qualunque titolo imputabile, ancorché dovuta a caso fortuito o a causa di forza maggiore.

Fermo restando le sopra ipotesi di esclusione, l'eventuale collocamento in graduatoria da parte del/della candidato/a non conferisce al/la medesimo/a alcun diritto automatico all'assunzione né qualora collocatosi in prima posizione, né nel caso di eventuale successivo scorrimento della graduatoria medesima, restando salva in ogni caso l'insindacabile e discrezionale facoltà di Umbra Acque S.p.A., all'esito della procedura selettiva, di non dare seguito ad alcuna assunzione.

Condizioni contrattuali proposte:

Qualifica: IMPIEGATO

Contratto: SETTORE GAS-ACQUA

Inquadramento e retribuzione: il contratto proposto è a Tempo Determinato, con possibilità di successiva stabilizzazione; il livello di inquadramento iniziale è il 2°.

Sede di Lavoro: Perugia, Strada Santa Lucia 1/ter



AVVISO

Candidature per selezione di N.I profilo di ADDETTO/A SERVIZI DI CONTATTO CON LA CLIENTELA (Front Office – Call Center)

Entro il 15/11/2025 incluso, i candidati dovranno:

- I. dare comunicazione della propria candidatura all'indirizzo e-mail: recruiting@umbraacque.com trasmettendo in allegato:
 - Curriculum Vitae in formato file, autocertificazione di possesso dei requisiti minimi e dei titoli preferenziali previsti nel presente Avviso, debitamente compilate e firmate;
 - copia di un documento d'identità in corso di validità;
 - copia di Codice Fiscale/Tessera Sanitaria;
 - scheda conflitto di interessi debitamente compilata e firmata.

In caso di problemi tecnici nella procedura di candidatura, sarà possibile avere supporto scrivendo una mail all'indirizzo cvhelp@umbraacque.com.

Le prove, **che si svolgeranno a partire dal mese di novembre 2025**, consisteranno in:

- a) **questionario tecnico on line**; attivato in base al numero di candidature ricevute e abilitante, in caso di esito positivo, a successive prove;
- b) **prove pratiche: questionario tecnico, test excel, test di lingua inglese**;
- c) **colloquio tecnico e di valutazione delle soft skill**.

L'elenco dei candidati ammessi, date e modalità di svolgimento delle prove saranno pubblicati sul sito aziendale www.umbraacque.com nella sezione "Avvisi e Selezioni" in *home page*, **entro il 18 novembre 2025**; date e modalità di svolgimento delle prove saranno comunicate anche individualmente ai/alle candidati/e interessati/e, via mail.