



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

## ADDETTO/A ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE (cod. 07-2023)

### Descrizione mansione:

La figura ricercata - da inserire all'interno dell'Unità Organizzativa Relazione con il Cliente che fa riferimento alla Funzione Servizi Corporate e Innovazione - dovrà operare nel rispetto delle normative di settore (Servizio Idrico integrato), nonché dei processi e delle procedure aziendali applicate dalla Società.

In particolare, la figura, nello svolgimento delle proprie mansioni, si dovrà rapportare con la clientela di Padania Acque S.p.A., operando sia in *front office* che in *back office*; a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà occuparsi di quanto segue:

- gestire le pratiche contrattuali (allaccio, posa contatore, voltura, subentro, disdetta, ecc.) - secondo i canali di contatto di Padania Acque S.p.A. (sportelli fisici, sportello on-line, app, e-mail/PEC, contact center, posta ordinaria, fax), mediante l'utilizzo del gestionale aziendale;
- registrare, verificare e modificare i dati di anagrafica delle utenze dei clienti mediante l'utilizzo del gestionale aziendale;
- gestire le richieste di informazioni e i reclami, curando altresì la redazione di apposita reportistica in modo periodico;
- gestire le richieste pervenute da parte dei clienti ai fini delle rettifiche di fatturazione, con conseguente predisposizione dei relativi rimborsi;
- fornire ai clienti, spiegazioni di dettaglio in merito ai contenuti della bolletta;
- fornire ai clienti, spiegazioni di dettaglio in merito alla modalità di erogazione del bonus sociale idrico;
- supportare il Responsabile dell'U.O. Relazione con il Cliente nella predisposizione di reportistiche varie, nel monitoraggio degli standard ARERA e nel controllo delle prestazioni svolte dalle Imprese Appaltatrici (contact center, lettura contatori, stampa bollette, recapito bollette, ecc.);
- proporre, gestire e analizzare i risultati relativi a iniziative periodiche di *outbound* e di *customer satisfaction*;
- collaborare con il personale aziendale dell'U.O. Recupero Crediti e Legale Clienti al fine di fornire dati di dettaglio ed evidenziare eventuali criticità.

### Requisiti minimi obbligatori:

- possesso di laurea specialistica o vecchio ordinamento in discipline economiche o giuridiche;
- conoscenza lingua inglese (livello B1 – certificato\*);
- possesso di patente B in corso di validità.

\*sono ammesse le seguenti certificazioni: TOEFL, IELTS, Cambridge English Scale, TOEIC, EF SET

### Requisiti a titolo preferenziale:

- almeno 1 anno di esperienza in attività di *front office* o di *back office* commerciale;
- conoscenza di una seconda lingua (francese o spagnolo livello A2 – certificato\*\*);
- conoscenza della Delibera ARERA 655/2015 (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono);
- conoscenza della Delibera ARERA 218/2016 (Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio





idrico integrato a livello nazionale);

- conoscenza del Regolamento di Utenza 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));
- conoscenza del sistema tariffario relativo al servizio idrico integrato;
- buona conoscenza e capacità di utilizzo del pacchetto Office e di Internet;
- buona capacità comunicativa orale e scritta;
- propensione al rapporto continuativo con il pubblico (clienti) e buona capacità di gestione delle situazioni conflittuali;
- propensione al costante aggiornamento mediante lo studio e l'approfondimento delle novità normative nel settore di riferimento;
- attitudine a lavorare in team e al raggiungimento degli obiettivi aziendali prestabiliti.

\*\**sono ammesse le seguenti certificazioni - per la lingua francese: DELF, DALF*

*- per la lingua spagnola: DELE General, DELE Escolar*

#### **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: Via del Macello, 14 - 26100 Cremona, tenuto conto che la figura presso altre sedi della Società situate in Provincia di Cremona, sulla base delle esigenze aziendali, in regime di trasferta.

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 SPA, entro le ore 12:00 di mercoledì 15.11.2023 direttamente sul sito Internet della predetta società, tramite il seguente collegamento: <https://www.giquest.com/GIQuest/PADACQ/login.html>

*Stefano Ottolini*

Direttore Generale

**PADANIA ACQUE S.p.A.**  
IL DIRETTORE GENERALE  
*Stefano Ottolini*





## 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 Contitolarità 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.*



