

AVVISO PUBBLICO
PER LA PRESENTAZIONE DI CANDIDATURE PER LA RICERCA DI N. 2 ADDETTI
CONTACT CENTER, SUPPORTO CUSTOMER CARE E SERVICE

Il Direttore Generale

Visto l'art. 19 comma 2 del D. lgs 175/2016.

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione di Casa ATC Servizi S.r.l. del 26 luglio 2023 u.s. e l'allegato "*Piano biennale per il fabbisogno del personale*" per gli anni 2023-2024.

Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione di Casa ATC Servizi S.r.l. del 06 dicembre 2023.

Visto il Regolamento per l'assunzione del personale di Casa ATC Servizi S.r.l., rev. 02 del 29.01.2020.

RENDE NOTO

che CASA ATC SERVIZI Srl indice una selezione pubblica per titoli e colloquio per la ricerca a **tempo indeterminato di numero n. 2 addetti contact center, supporto customer care e service full time con livello di inquadramento 5° del C.C.N.L. del Terziario, distribuzione e servizi.**

La presente procedura ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano obblighi di assunzione e sono comunque subordinati al rispetto delle disposizioni normative cogenti in materia di assunzione del personale.

La graduatoria degli idonei ha validità di **1 anno (uno)** a partire dalla data della pubblicazione. Nell'arco della validità della stessa, la Società si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria, ai fini della copertura di eventuali ulteriori posti, sia a tempo indeterminato che determinato, relativi al profilo di cui al presente avviso.

Gli eventuali candidati/e idonei/e dovranno, comunque, confermare la disponibilità all'immediata assunzione entro 24 ore dalla convocazione per la sottoscrizione del contratto; in caso contrario si procederà a scorrimento dell'elenco degli idonei.

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Le risorse ricercate svolgeranno la propria attività di addetti al contact center, supporto customer care e service consistente a titolo esemplificativo e non esaustivo nel:

- rispondere alle domande degli utenti, dando assistenza sui servizi dell'azienda
- rispondere alle chiamate inbound al numero verde, al centralino ATC e all'ufficio appuntamenti
- effettuare telefonate outbound per il servizio di manutenzione ascensori e impianti in genere
- gestire i contatti anche attraverso canali digitali
- ricevere e registrare i solleciti degli utenti e provvedere ad inoltrare gli stessi alle zone di competenza
- eseguire indagini di rilevazione della *customer satisfaction* presso gli utenti in merito agli interventi eseguiti
- gestire ed utilizzare software gestionali specifici
- gestire il servizio prenotazione appuntamenti delle attività istituzionali dell'ente nonché i servizi a carattere temporaneo come Fondo sociale regionale e Censimento

INQUADRAMENTO ECONOMICO E NORMATIVO

Al profilo predetto, con impegno esclusivo a favore di Casa ATC Servizi S.r.l., è attribuito:

- (i) l'inquadramento di impiegato di 5° livello ai sensi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) Commercio per i dipendenti delle aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi;
- (ii) la retribuzione annua lorda pari ad Euro 21.663,00=.

Gli emolumenti sono soggetti alle ritenute di legge previdenziali, assistenziali ed erariali.

L'erogazione di eventuali liberalità, buoni pasto e *benefits*, è soggetta a prassi aziendale e disciplinata dai relativi Regolamenti, ove adottati.

II

REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

Il/La candidato/a deve essere in possesso dei necessari requisiti culturali e professionali; in particolare:

- aver raggiunto il 18° anno di età;
- essere in possesso della cittadinanza italiana o di altro stato appartenente alla Unione Europea, o rientrare in una delle situazioni previste dal comma 1 comma 3 bis dell'art. 38 del D. Lgs. 165/01 e s.m.i., fatte in ogni caso salve le eccezioni di cui al D.P.C.M. 7/2/1994 n. 174;
- godere dei diritti civili e politici;
- non aver riportato condanne penali e non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l'applicazione di misure di prevenzione e di provvedimenti giudiziari e amministrativi iscritti nel casellario giudiziale;
- non essere stati interdetti o sottoposti a misure che impediscano, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, la costituzione del rapporto d'impiego con la Pubblica Amministrazione;
- non aver esercitato, nel corso degli ultimi tre anni di servizio, in qualità di dipendente pubblico, poteri autoritativi o negoziali per conto della pubblica amministrazione di appartenenza di cui Casa ATC Servizi S.r.l. sia stata destinataria (art. 53 comma 16 ter del D. Lgs 165/2001);
- non aver subito, nel caso di precedenti rapporti di lavoro anche a tempo determinato con Casa ATC Servizi S.r.l. o con altro ente pubblico, procedimenti disciplinari conclusisi con il licenziamento per giusta causa;
- aver dichiarato eventuali rapporti di parentela e/o affinità con gli amministratori di Casa ATC Servizi S.r.l.;
- risultare fisicamente idoneo all'impiego (l'Amministrazione sottoporrà a visita medica di controllo il candidato selezionato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs 81/2008);
- avere ottemperato alle leggi sul reclutamento militare, se applicabili;
- possedere comprovata esperienza almeno annuale (1 anno) nell'attività di addetto contact center;
- avere ottima capacità di utilizzo dei pacchetti informatici;
- avere conoscenza della Legge Regione Piemonte n. 3/2010 e s.m.i.;

Saranno considerati positivamente e costituiranno titolo preferenziale:

- corsi di formazione, specializzazione e perfezionamento sulle specifiche materie/attività inerenti al profilo oggetto di selezione;
- conoscenza una o più lingue straniere;
- esperienza pregressa nel profilo oggetto di selezione ulteriore rispetto all'anno (1 anno).

Tutti i requisiti prescritti, nonché quelli che costituiscono titolo di precedenza, o preferenza nella selezione, devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito dal presente avviso per la presentazione della domanda di ammissione alla selezione.

III

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

La domanda di ammissione alla selezione deve essere predisposta in conformità al *format* esemplificativo disponibile *on line* alla pagina web <https://www.casaatcservizi.it/lavoraconnoi/> e debitamente sottoscritta. Attraverso tale domanda i candidati, sotto la propria responsabilità, devono autocertificare, ai sensi del DPR 445/2000, il possesso dei requisiti per la candidatura indicati al precedente punto II, dichiarando altresì:

- a) il cognome, il nome, la data e il luogo di nascita;
- b) il codice fiscale;
- c) la residenza anagrafica, con l'esatta indicazione del numero di codice di avviamento postale, nonché del numero telefonico, del cellulare e dell'indirizzo di posta elettronica presso cui intendevano essere contattati, ove necessario;
- d) il Comune di iscrizione nelle liste elettorali, ovvero i motivi della non iscrizione o della cancellazione dalle liste medesime;
- e) la piena disponibilità a prestare attività lavorativa secondo l'orario di lavoro previsto dal contratto e dalle norme di legge;
- f) di non essere stato destituito, dispensato o dichiarato decaduto dall'impiego presso una Amministrazione Pubblica per persistente insufficiente rendimento, ovvero non essere stato dichiarato decaduto da un impiego statale, ovvero non essere stato licenziato da una Pubblica Amministrazione ad esito di un procedimento disciplinare per scarso rendimento o per aver conseguito l'impiego mediante la produzione di documenti falsi o con mezzi fraudolenti;
- g) la consapevolezza e conoscenza delle sanzioni previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci;
- h) l'accettazione incondizionata delle condizioni previste dall'avviso di selezione.

Alla domanda deve essere allegata, **a pena di esclusione**, copia non autenticata di un documento di identità in corso di validità. **I candidati devono inoltre presentare, separatamente, il proprio curriculum vitae e professionale, debitamente sottoscritto, che deve avere valore di autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000.**

Alla domanda potranno altresì essere allegati:

- i titoli aventi valore preferenziale ai sensi del precedente capo II;

- ogni documentazione disponibile a conferma della comprovata esperienza professionale in relazione alle funzioni che saranno assegnate al soggetto assunto per effetto della presente selezione, ed eventuali altri documenti ritenuti utili (in un solo file).

1. La documentazione di cui sopra deve essere inoltrata a Casa ATC Servizi S.r.l. entro e non oltre le **ore 12 del giorno 09/02/2024**, esclusivamente tramite **PEC** (Posta Elettronica Certificata) recante sottoscrizione digitale, ovvero scansione della domanda sottoscritta con firma autografa, all'indirizzo: **casaatcservizi@pec.atc.torino.it**

La domanda e gli allegati richiesti dovranno essere inviati esclusivamente in formato .pdf.

Si considererà presentata nei termini, **a pena di esclusione**, la domanda di ammissione confermata ed accettata dal sistema entro l'orario indicato quale termine dell'ultimo giorno utile.

È necessario specificare nell'oggetto del messaggio inviato tramite PEC:

(i) nome e cognome del candidato;

(ii) la dicitura *“selezione per n. 2 addetti al contact center, supporto customer care e service”*.

Casa ATC Servizi S.r.l. inoltre non assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte del concorrente, oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi comunque imputabili a fatto di terzi a caso fortuito o forza maggiore.

IV

ESCLUSIONI DALLA SELEZIONE

Non verranno prese in considerazione le domande presentate dopo la scadenza del termine stabilito al precedente capo III del presente Avviso. A tal fine farà unicamente fede la data di invio certificata dal gestore della stessa PEC.

La mancanza di uno dei requisiti e/o documenti, e/o l'assenza o incompleta compilazione dei format indicati al precedente capo, così come la mancata allegazione dei titoli dichiarati, comporterà l'esclusione dalla procedura di selezione.

Non si terrà conto delle domande che non contengano tutte le indicazioni circa il possesso dei requisiti richiesti per l'ammissione alla selezione e tutte le dichiarazioni richieste dal presente avviso.

Casa ATC Servizi S.r.l. effettuerà idonei ed opportuni controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dal candidato. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni il candidato sarà escluso dalla selezione, ferme restando le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

V

SELEZIONE E COLLOQUIO

Ricevuta regolarmente la domanda di ammissione alla selezione, e non riscontrata alcuna delle cause di esclusione di cui al capo IV che precede, sarà cura della società comunicare al candidato un codice alfanumerico personale, unico e non sostituibile, da utilizzare ai fini della procedura di selezione, anche al fine di garantire l'anonimato nell'espletamento della selezione.

Le fasi della procedura di selezione si articoleranno nel seguente modo:

1. verifica e valutazione del *curriculum vitae* e della documentazione allegata alla domanda;
2. colloquio orale.

verifica e valutazione

Al colloquio orale accedono i candidati che, in regola con la documentazione prevista e secondo la valutazione della Commissione Esaminatrice - nominata in osservanza di quanto indicato dal successivo punto VII del presente avviso - risulteranno in possesso dei profili più corrispondenti alle conoscenze e competenze richieste.

colloquio orale

Il colloquio orale è finalizzato ad accertare le attitudini e l'approfondimento delle conoscenze e le abilità oggetto della posizione.

Il colloquio orale verterà sui seguenti argomenti:

- verifica in materia di conoscenze tecnico, pratiche ed attitudinali relative alla mansione;
- approfondimento riguardo esperienze pregresse;
- domande tecniche specifiche rispetto alle competenze richieste.

VI

VALUTAZIONE DELLE CANDIDATURE

La valutazione dei candidati verrà effettuata dalla Commissione Esaminatrice - nominata in osservanza di quanto indicato dal successivo punto VII del presente Avviso - attraverso:

- valutazione relativa a titoli e precedenti esperienze di lavoro cui potranno essere attribuiti fino a 30 punti;
- colloquio orale cui potranno essere attribuiti fino a 70 punti.

In riferimento alle precedenti esperienze di lavoro e/o professionali si precisa che, se svolta in qualità di dipendente (anche somministrato) o assimilabile, l'esperienza lavorativa maturata sarà valutata – sempre fino al massimo dei 30 punti sopra previsto – con un punteggio di:

- 0,25 punti per ogni mese di attività lavorativa svolta nelle mansioni oggetto del profilo;
- 0,15 punti per ogni mese maturato in aggiunta al punteggio previsto al punto precedente, nel caso in cui l'esperienza sia stata maturata presso la società Casa ATC Servizi S.r.l.

Non saranno presi in considerazione periodi di durata inferiore ai 15 giorni, e quindi le frazioni di mese superiori ai 15 gg verranno valutate come un mese. L'attività svolta a tempo parziale verrà valutata in proporzione.

VII

COMMISSIONE ESAMINATRICE

La selezione è indetta in osservanza del Regolamento per l'assunzione del personale (rev. 02) del 29.01.2020, pubblicato sul sito della società:

<https://www.casaatcservizi.it/lavoraconnoi/>

La Commissione Esaminatrice sarà nominata con provvedimento dell'Amministratore Delegato di Casa ATC Servizi S.r.l. dopo la scadenza del termine per la presentazione delle domande di ammissione, ai sensi di quanto previsto all'art. 6 del citato Regolamento e della deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 06 dicembre 2023, e nella composizione ivi prevista.

I componenti, comunque, non potranno essere membri dell'organo amministrativo di Casa ATC Servizi S.r.l., ricoprire cariche politiche, o essere rappresentanti sindacali o designati dalle organizzazioni sindacali.

Non potranno far parte della Commissione parenti o affini fino al IV grado civile o soggetti legati da vincoli di coniugio nei confronti dei candidati. Esplicita dichiarazione, in tal senso, dovrà essere sottoscritta dai componenti la Commissione in occasione della prima seduta, subito dopo aver preso visione della lista dei candidati. L'esistenza di una causa di incompatibilità dà luogo a decadenza del Commissario interessato. Si procede, analogamente, allorquando la causa di incompatibilità non sia originaria ma sopravvenuta.

VIII

DIARIO DI SVOLGIMENTO DELLE PROVE

Sul sito Internet di Casa ATC Servizi S.r.l. www.casaatcservizi.it/lavoraconnoi saranno pubblicate, con valore ufficiale e di notifica a tutti gli effetti, le comunicazioni recanti ogni indicazione relativa allo svolgimento del colloquio orale.

Le comunicazioni riguarderanno:

- il codice alfanumerico dei candidati ritenuti idonei, in esito alla verifica e valutazione di cui al precedente capo V punto 1, a partecipare al colloquio orale;
- il luogo, l'ora e le modalità di svolgimento del colloquio orale.

Il calendario dei colloqui, e la sede di loro svolgimento, potranno essere modificati per sopraggiunti imprevedibili motivi, senza che i candidati possano sollevare obiezioni di sorta. In tal caso Casa ATC Servizi S.r.l. si riserva la facoltà di posticipare le date indicate dandone comunicazione esclusivamente presso il proprio sito internet, con un preavviso di almeno 5 giorni rispetto alla data precedentemente indicata.

Nessuna comunicazione relativa al colloquio verrà inviata direttamente all'indirizzo del singolo candidato, per cui i soli candidati ritenuti idonei ammessi al colloquio saranno tenuti a presentarsi, senza alcun ulteriore preavviso, nel giorno ed all'ora indicati dalla suddetta comunicazione.

I candidati dovranno pertanto verificare il calendario anche nei giorni immediatamente precedenti a quelli indicati, presentandosi nel giorno indicato per il colloquio muniti di un documento di riconoscimento (Carta Identità, Passaporto, Patente di guida) in corso di validità.

L'ammissione al colloquio avverrà con la più ampia riserva in ordine all'effettivo possesso dei requisiti previsti dall'avviso e, pertanto, non costituisce alcuna forma di acquiescenza rispetto a quanto dichiarato nella domanda di partecipazione, né di riconoscimento del possesso dei suddetti requisiti, ferme restando le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000.

Il candidato che, per qualsiasi motivo, non si presenti a sostenere una delle prove nei giorni, nell'ora e nella sede stabiliti, sarà dichiarato decaduto dalla selezione stessa e, pertanto, escluso senza ulteriori comunicazioni.

Casa ATC Servizi S.r.l. si riserva di disporre, in ogni momento, con motivato provvedimento l'esclusione dalla selezione per difetto dei requisiti prescritti.

IX ESITO DELLA SELEZIONE

Il punteggio finale della selezione è dato dalla somma delle valutazioni delle precedenti esperienze di lavoro, dei titoli e del colloquio.

Il codice alfanumerico dei candidati idonei sarà pubblicato sul sito www.casaatcservizi.it/lavoraconnoi mentre il procedimento di selezione verrà avviato dopo l'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Casa ATC Servizi S.r.l. che darà esecutività all'assunzione.

Con la formalizzazione del contratto di lavoro si procederà, quindi, alla pubblicazione dei nominativi delle risorse assunte.

Nel caso di rinuncia, decadenza o dimissioni delle figure così selezionate la società potrà attingere dalla graduatoria formata dai successivi altri iscritti nella graduatoria che avrà una validità di 12 mesi. Ove nessun candidato dovesse risultare in possesso di un profilo idoneo all'assunzione dell'incarico la Società potrà riattivare una nuova procedura.

La presente procedura non determina alcun diritto ai posti e correlativo obbligo di assunzione da parte di Casa ATC Servizi S.r.l.

La procedura può quindi anche concludersi senza assunzione del personale.

Casa ATC Servizi S.r.l. garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed al trattamento sul lavoro, così come previsto dalla Legge 10.4.1991 n. 125 e art. 7 del D. Lgs 30/03/2001 n. 165 e s.m.i.

X ASSUNZIONE

Il rapporto di lavoro sarà costituito mediante stipula di contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Commercio per i dipendenti delle aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi.

I profili assunti saranno sottoposti ad un periodo di prova di 60 giorni.

L'assunzione è subordinata al superamento di specifica visita medica per verificare l'idoneità fisica all'impiego e allo svolgimento delle mansioni relative al posto di cui alla selezione, a norma di legge e di contratto.

Colui che senza giustificato motivo non assume servizio entro il termine assegnato è considerato decaduto a tutti gli effetti.

XI NORME DI CARATTERE GENERALE

La pubblicazione delle comunicazioni sul sito ha valore di notifica a tutti gli effetti: i candidati ai quali non è stata data comunicazione contraria, sono tenuti a presentarsi, senza alcun altro preavviso, nella sede dove avverrà la selezione.

Come già sopra precisato, l'assenza del candidato è considerata come rinuncia alla selezione, quale ne sia la causa.

È compito e responsabilità che i candidati si assumono con la sottoscrizione e l'invio della domanda di ammissione prendere visione periodicamente di quanto pubblicato sul link del sito www.casaatcservizi.it/lavoraconnoi

Casa ATC Servizi S.r.l. si riserva la facoltà, in qualunque momento, di sospendere, revocare e/o annullare la procedura di selezione nonché di non procedere alla stipula del contratto di assunzione, sia per sopravvenute necessità aziendali, sia per ragioni di carattere finanziario e/o contabili.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 8 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.i., si informa che il Responsabile del procedimento relativo al presente avviso di selezione ad evidenza pubblica è il Direttore Generale, Dott. Guido Giulio Boarelli.

XII

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13- 14 REGOLAMENTO UE 2016/679

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), si informano i candidati che il trattamento dei dati personali da essi forniti in sede di partecipazione alla procedura di selezione ad evidenza pubblica finalizzata all'assunzione di personale o comunque acquisiti a tal fine da Casa ATC Servizi S.r.l, in qualità di titolare del trattamento (con sede in Torino 10134, corso Dante n. 14; Email: segreteria@casaatcservizi.it; PEC: casaatcservizi@pec.atc.torino.it; Centralino: +39 011/3130676), è finalizzato all'espletamento delle attività connesse, in relazione ai compiti e obblighi legali connessi, ed avverrà a cura delle persone preposte al procedimento relativo alla selezione ad evidenza pubblica finalizzata all'assunzione di personale, anche da parte della commissione esaminatrice, presso l'Ufficio del personale di Casa ATC Servizi S.r.l, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento di tali dati è necessario per verificare i requisiti di partecipazione e il possesso di titoli, nonché, in generale, per consentire l'espletamento della procedura di selezione ad evidenza pubblica finalizzata all'assunzione di personale; la loro mancata indicazione può precludere tale verifica e la partecipazione alla procedura.

Si informano inoltre i candidati che le prove orali saranno audio/videoregistrate al fine di verbalizzazione e il documento informatico risultante verrà come tale acquisto agli atti.

Ogni trattamento avverrà nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del Regolamento (UE) 2016/679 e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste. I dati forniti dai candidati o comunque acquisiti ai fini dell'esecuzione della procedura di selezione potranno essere comunicati a soggetti esterni debitamente nominati responsabili del trattamento nell'ambito di soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento ad obblighi di legge o sia comunque funzionale all'espletamento della procedura. Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679, il periodo di conservazione dei dati personali relativi ai candidati è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati, nel rispetto dei tempi obbligatori prescritti dalla legge.

I candidati hanno il diritto di ottenere da Casa ATC Servizi S.r.l, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza a Casa ATC Servizi S.r.l è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati (DPO/RPD): Dasein s.r.l. (Referente: Martin Giulio Maria) con sede in, Lungo Dora Colletta, 81 Torino (TO) tel. 011/2404211, e-mail: dpo@atc.torino.it; pec: casaatcservizi@pec.atc.torino.it.

I candidati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

Torino, 08/01/2024

Il Direttore Generale
(Dott. Guido Giulio Boarelli)

