



PROCEDURA DI SELEZIONE N 27/2026 (27/2026)

In ALFA SRL lavoriamo ogni giorno per portare valore al territorio attraverso una gestione sostenibile e innovativa del Servizio Idrico Integrato, che comprende acquedotto, fognatura e depurazione delle acque, nella Provincia di Varese.

Crediamo nelle persone, nella crescita professionale e nel lavoro di squadra: per questo investiamo continuamente in formazione, innovazione e benessere organizzativo.

Cerchiamo professionisti motivati che vogliano contribuire a un servizio fondamentale per la collettività e fare la differenza ogni giorno.

INFORMAZIONI GENERALI DI SELEZIONE

Data di pubblicazione: 31/08/2026

Termine invio domande: 19/09/2026

Ruolo ricercato: ADDETTO/A CALL CENTER (SOSTITUZIONE MATERNITA')

Area di assegnazione: Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo, Gestione Utenze

Referente diretto: Responsabile Gestione Rapporti Contrattuali con l'Utenza

Numero posti disponibili: 1

Tipologia di contratto: Tempo determinato (sostituzione maternità)

Orario di lavoro: Full-time (38 h settimanali)

CCNL applicato: CCNL Gas-Acqua (Codice CNEL K321)

Inquadramento e retribuzione: Livello 3°, Retribuzione annua lorda (RAL) iniziale di € 30.809,55

La retribuzione includerà anche indennità correlate allo svolgimento dell'attività secondo quanto previsto dagli accordi vigenti.

Componenti variabili: Premio di risultato annuale, calcolato in base al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Benefit: Buoni pasto elettronici da €11/giorno, dotazione aziendale (notebook)

Sede di lavoro: Gallarate (con possibilità di Smart-working, ove possibile).

L'azienda si riserva la facoltà di modificare la sede di lavoro in relazione a future esigenze organizzative.

Responsabile del procedimento selettivo: Direttore HR

Modalità di valutazione: Titoli, Colloqui tecnici e motivazionali

Perché scegliere ALFA? Entrare in ALFA significa lavorare in una realtà attenta alle persone, all'innovazione e alla sostenibilità. Offriamo:

- un ambiente di lavoro inclusivo, orientato al miglioramento continuo e valorizzato da riconoscimenti e certificazioni quali Top Employer e UNI/PdR 125 per la parità di genere;
- flessibilità oraria e possibilità di smart working;
- attenzione al benessere delle persone, anche attraverso assistenza sanitaria integrativa;
- percorsi di formazione continua e sviluppo professionale;
- accesso a una piattaforma welfare dedicata al tempo libero, ai servizi e al risparmio.

ALCUNE ATTIVITA' E RESPONSABILITA' LEGATE AL RUOLO

- Gestione delle chiamate in entrata da parte degli utenti;
- Fornitura di informazioni su fatturazione, contratti, consumi e servizi offerti;
- Apertura, registrazione e gestione delle segnalazioni e delle richieste di assistenza;
- Inserimento e aggiornamento dei dati sui sistemi informativi aziendali;
- Collaborazione con le altre funzioni aziendali per la risoluzione delle richieste degli utenti.

REQUISITI NECESSARI PER LA TUA CANDIDATURA

- Diploma di scuola superiore;
- Esperienza pregressa in una mansione affine (ad esempio: call center inbound, customer service, customer care, assistenza clienti, fatturazione...);
- Buona dimestichezza nell'utilizzo del pacchetto Office e conoscenza di un software CRM;
- Attitudine al problem solving, organizzazione, capacità di lavorare in team e collaborazione;
- Buone capacità comunicative e di relazionarsi con il pubblico;
- Capacità di lavorare sotto pressione e di gestire elevati volumi di chiamate;
- Flessibilità e capacità di apprendere rapidamente nuovi strumenti informatici.
- Orientamento al raggiungimento degli obiettivi di qualità e di servizio;
- Precisione e attenzione nella gestione delle pratiche amministrative.

REQUISITI PREFERENZIALI PER LA TUA CANDIDATURA

- Esperienza pregressa nel settore Utilities;
- Esperienza specifica nel Servizio Idrico Integrato;
- Conoscenza degli applicativi gestionali SUAL, NEMO, SAP, SAFO e del sistema di Gestione Documentale;
- Conoscenza della normativa di riferimento (ARERA);
- Patente B.

MODALITA' DI INVIO CANDIDATURA

Per candidarsi è necessario accedere alla sezione "Lavora con noi" del sito www.alfavarese.it e selezionare la procedura di interesse.

Invitiamo i/le candidati/e a non inviare il proprio curriculum, qualora non siano in possesso dei requisiti minimi richiesti dalla procedura di selezione.

Le eventuali candidature pervenute non in linea con quanto specificato nel bando non saranno considerate ai fini del processo di selezione.

In caso di problematiche tecniche durante l'invio della candidatura, è possibile contattare l'indirizzo recruiting@alfavarese.it specificando il problema riscontrato.

MODALITA' DI SELEZIONE

La selezione avviene sulla base di criteri oggettivi, trasparenti e non discriminatori, applicati in modo uniforme a tutti/e i/le candidati/e.

- **Screening dei curricula:** L'Ufficio HR verifica i curricula ricevuti rispetto ai requisiti minimi indicati nella procedura di selezione. L'Area tecnica valuta le esperienze e le competenze dei/delle candidati/e rispetto al profilo richiesto. Tale attività consente di definire un primo elenco di candidati/e ritenuti/e idonei/e.
- **Colloquio/i:** Viene definita la commissione che sosterrà il colloquio con i/le candidati/e. Il colloquio è sia conoscitivo/motivazionale/comportamentale con l'Ufficio HR (punteggio: 4/10) sia tecnico-funzionale con il/la Direttore/trice, Responsabile e/o eventuali delegati/e dell'Area/Settore/Ufficio richiedente (punteggio: 6/10).

I/le candidati/e sono valutati sulla base di criteri predefiniti e coerenti con il profilo ricercato.



Qualora emergano esigenze di approfondimento da parte del/la Responsabile di Funzione, potranno essere previsti ulteriori colloqui nelle settimane successive.

- **Esito Selezione:** Viene redatta una graduatoria finale. Il punteggio minimo per l'idoneità è pari a 6/10.
- **Proposta di assunzione:** Viene inviata la proposta di assunzione al/alla candidato/a vincitore/vincitrice, nel rispetto dei criteri predeterminati.
- **Chiusura della procedura di selezione:** Viene pubblicata la graduatoria finale e l'Ufficio HR trasmette ai/alle candidati/e presenti in graduatoria il relativo codice alfanumerico.

TRASPARENZA E PARITÀ RETRIBUTIVA

ALFA S.r.l. definisce il trattamento economico e l'inquadramento contrattuale delle posizioni lavorative sulla base di criteri oggettivi, trasparenti, verificabili e neutrali rispetto al genere, all'età, all'origine etnica o nazionale, alle convinzioni personali, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'appartenenza sindacale o a qualsiasi altra condizione tutelata dalla normativa vigente.

In conformità ai principi di trasparenza retributiva e pari retribuzione per lavoro uguale o di pari valore, i/le candidati/e possono richiedere informazioni sui criteri utilizzati per la determinazione della retribuzione iniziale, dell'inquadramento contrattuale e delle opportunità di sviluppo professionale associate alla posizione.

Nel rispetto della normativa vigente e dei principi di equità e non discriminazione, ALFA S.r.l. non richiede, né utilizza ai fini della selezione, informazioni relative alla retribuzione attuale o pregressa dei/delle candidati/e, salvo i casi espressamente consentiti dalla legge.

ALFA S.r.l. promuove un ambiente di lavoro inclusivo, accessibile e rispettoso delle diversità, riconoscendo il valore delle differenze culturali, generazionali, di genere, di orientamento affettivo, di esperienza professionale e di ogni altra caratteristica individuale.

La Società adotta processi di selezione, gestione, sviluppo e valorizzazione delle persone improntati ai principi di pari opportunità, inclusione, meritocrazia e trasparenza, in coerenza con la Direttiva (UE) 2023/970, il D.Lgs. 198/2006, il D.Lgs. 104/2022 e con le proprie politiche aziendali in materia di diversità, equità e inclusione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento U.E. 2016/679, ai fini del trattamento dei dati personali nell'ambito del presente avviso di selezione, si rimanda al Documento informativo ex art. 13 Reg. UE 2016/679-GDPR disponibile sul portale Lavora con Noi di Alfa."

PUBBLICITA' E INFORMAZIONI GENERALI

Oltre alla pubblicazione sul sito web aziendale www.alfavarese.it, le procedure selettive saranno pubblicizzate su www.linkedin.com e/o testate giornalistiche e/o altri canali idonei per garantire la massima pubblicità delle procedure.

Le candidature inviate oltre il termine sopra specificato non saranno prese in considerazione. Il processo di selezione è effettuato ai sensi del vigente "Regolamento per la ricerca, la selezione e l'assunzione del personale" e del "Regolamento Incarichi Extra Istituzionali" scaricabili dal sito www.alfavarese.it e sarà finalizzato alla verifica del possesso dei requisiti sopra presentati.

La ricerca è rivolta ai candidati di entrambi i sessi (D.Lgs 198/2006) ed in rispetto del principio delle pari opportunità (L. 903/77). L'assunzione è subordinata all'accertamento dell'idoneità alla mansione da parte del medico competente ai sensi del D.Lgs. n. 81/08.

Gallarate, 31/08/2026

ALFA Srl
Direttore HR
F.to Dott.ssa Sara Rossi