

 <b>Sistema Gestione Qualità</b>	<b>SCHEDA DI PROFILO</b>	<b>Gestione Risorse Umane</b>
	<b>ADDETTO AI SERVIZI ALL'UTENZA</b>	

### COMPETENZE DELLA POSIZIONE

Alle dipendenze del *Responsabile dell'Area Commerciale*, opera sul processo di amministrazione dell'utenza, anche presso Sedi distaccate, sulla base delle istruzioni interne e delle prassi aziendali, utilizzando i mezzi e le procedure informatiche a disposizione.

In particolare:

- coordinandosi con gli/le *assistenti commerciali* operanti agli sportelli di utenza e in adempimento a quanto previsto dalle carte di servizio e dalle procedure della qualità, agisce in attività di retro-sportello fornendo agli utenti tutte le informazioni di carattere generale inerenti le norme di fornitura dei servizi aziendali, i contratti di somministrazione dei servizi e i relativi meccanismi tariffari, il funzionamento e le modalità di lettura dei misuratori dei consumi posti presso l'utenza, nonché notizie particolari riguardanti il rapporto con il singolo utente quali la situazione dei contratti di fornitura in essere, lo stato dei consumi e dei pagamenti pregressi ecc.;
- svolge indagini di customer satisfaction in base agli schemi definiti dal *Responsabile di Area*, provvedendo alle necessarie interviste agli utenti e alle elaborazioni statistiche utili alla interpretazione e presentazione dei dati;
- in base ai compiti assegnati dal *Responsabile di Area*, partecipa alle procedure connesse con l'acquisizione e l'elaborazione dei dati dei consumi dell'utenza, nonché con il processo di fatturazione e i relativi controlli;
- secondo le procedure aziendali e le istruzioni ricevute dal *Responsabile di Area*, aggiorna la situazione utenti morosi derivante dai rendiconti degli Istituti e enti incaricati dell'esazione delle bollette elettricità -acqua - gas; provvede, coordinandosi con gli/le *assistenti commerciali*, alla predisposizione e all'invio dei solleciti di pagamento conseguenti e all'inoltro ai Servizi Tecnici degli ordini di distacco per gli utenti inadempienti; predispone gli elementi informativi necessari per l'avvio delle procedure di recupero coattivo dei crediti residuati;
- secondo le istruzioni ricevute dal *Responsabile di Area*, elabora i dati e predispone le informazioni destinate alle società di vendita aventi rapporto con l'ASSM quale distributore nel territorio di competenza dei servizi liberalizzati elettricità e gas;
- in base ai compiti assegnati dal *Responsabile di Area*, elabora e fornisce dati e notizie richieste dalle Autorità di settore;
- in base ai compiti assegnati dal *Responsabile di Area*, provvede alle pratiche di interesse dell'utenza relativamente ai servizi Trasporti e Parcheggi.

### REQUISITI DELLA POSIZIONE

<b>Titolo di studio</b>	diploma quinquennale di Istituto Tecnico ITC o ITAS o di Istituto Professionale per il commercio e servizi turistici
<b>Conoscenze di base</b>	norme di legge e di settore che regolano i rapporti di fornitura dei servizi elettricità, gas metano e servizio idrico integrato; qualità dei servizi e customer satisfaction; liberalizzazione del mercato dell'energia, rapporti tra il distributore e le società di vendita dell'energia elettrica e del gas; tariffe dell'energia elettrica, del gas e del servizio idrico; gestione delle misure; acquisizione ed elaborazione dei dati dei consumi, caratteristiche dei nuovi misuratori elettronici per l'energia elettrica; fatturazione dei consumi e gestione dei rapporti contrattuali; programmi standard di Office Automation e sistemi informatici di supporto alla gestione dell'utenza.

### INQUADRAMENTO CONTRATTUALE

<b>All'assunzione</b>	categoria B2 CCNL elettrici
<b>Di destinazione finale</b>	categoria B1CCNL elettrici