

Roma, 9 novembre 2023

Dott.ssa Elisa Sciarra  
Responsabile Unico del Procedimento  
PEC: [info@pec.flaviaservizi.it](mailto:info@pec.flaviaservizi.it)

Arch. Vanessa Signore  
Presidente Commissione giudicatrice  
PEC: [comunediladispoli@certificazioneposta.it](mailto:comunediladispoli@certificazioneposta.it)

**OGGETTO: PA VSF 11/23/SUA - Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale – verifica, ai sensi dell’art.95, co.10 del Codice, dei costi della manodopera esposti dal primo classificato - comunicazione conclusioni.**

Premesso che, in esito alla seduta pubblica telematica del 28 settembre u.s. ed alla redazione della graduatoria delle offerte ammesse, relativamente alla procedura in oggetto, è risultata prima classificata con punti 73,38 l’offerta presentata da Zolva Spa con sede legale in Roma, Via F. Gentile 135, 00173 - Codice Fiscale: 02486240613, che ha offerto, con riferimento alla provvigione (14%) posta a base di gara per il recupero stragiudiziale dei crediti, un ribasso percentuale pari al 30,000% e, con riferimento alla provvigione (15%) posta a base di gara per il recupero giudiziale (servizio opzionale) un ribasso percentuale pari al 30,000%, indicando costi aziendali annui concernenti l’adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro pari a € 877,00 e costi annui della manodopera pari a € 67.461,29 a fronte del costo annuo della manodopera per l’espletamento della prestazione stimato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell’art. 23, co. 16 e riportato nei documenti di gara pari a € 269.845,19.

Come da verbale di seduta che in questa sede s’intende richiamato, il Presidente del Seggio di gara, dopo aver dato atto della non sussistenza nel caso di specie dell’obbligo di procedere alla verifica di congruità dell’offerta in parola, ai sensi di quanto previsto all’articolo 97, comma 3, del D.lgs. n. 50/2016 nonché dal disciplinare di gara, in quanto il punteggio complessivo dell’offerta del concorrente risultato primo in graduatoria non risultava essere stato ottenuto sommando, contemporaneamente, un punteggio per l’elemento economico (prezzo) pari o superiore ai quattro quinti (24/30) del punteggio massimo stabilito nel disciplinare di gara ed una somma di punteggi per tutti gli altri elementi di valutazione pari o superiore ai quattro quinti (56/70) della somma dei relativi punteggi stabiliti nel bando medesimo, avendo rilevato un costo annuo della manodopera inferiore a quello stimato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell’art. 23, co. 16 e riportato nei documenti di gara,

ha disposto di richiedere al concorrente ai fini della verifica di cui all'articolo 95, co.10 e s.m.i., di giustificare il costo annuo della manodopera indicato in sede di offerta.

La scrivente Stazione Unica Appaltante ha quindi provveduto, tramite piattaforma telematica, a richiedere al citato operatore in data 28/09/2023 (Registro di sistema PI040543-23) di documentare il rispetto dei minimi tabellari di cui all'art. 97, comma 5, lettera d), avendo riguardo in proposito altresì per quanto offerto in sede di offerta tecnica. Tale richiesta è stata riscontrata dall'operatore in data 11/10/2023 (Registro di sistema PI041453-23) attraverso la trasmissione di una apposita relazione giustificativa, allegata alla presente e seguita da ulteriori circostanziate richieste di integrazione ed approfondimenti dei giustificativi dei costi del personale in data 16/10/2023 (Registro di sistema PI041668-23) e in data 26/10/2023 (Registro di sistema PI042512-23) cui è stato dato riscontro dall'operatore rispettivamente in data 20/10/2023 (Registro di sistema PI042130-23) attraverso la trasmissione di una apposita autocertificazione che si allega e in data 6/11/2023 (Registro di sistema PI042936-23) attraverso la trasmissione di una apposita autocertificazione che si allega.

Esaminate la relazione e le autocertificazioni prodotte dall'operatore, ai fini e per gli effetti di cui all'art.95 del Codice, se ne conclude che, avuto riguardo per il personale indicato dal concorrente primo classificato, che prevede di svolgere il servizio oggetto di gara avvalendosi di figure professionali inquadrare come lavoratori dipendenti e di figure professionali con qualifica di co.co.co., risultano rispettati i minimi tabellari di cui all'art. 97, co. 5 lett.d).

Si rimette al R.U.P. la presente nota unitamente alla documentazione allegata per quanto di competenza.

Distinti saluti.

Il Dirigente del Servizio 1  
“SUA – Procedure ad evidenza pubblica  
per affidamento lavori, servizi e forniture”  
(Dott.ssa Sabrina Montebello)

Firmato digitalmente da

**sabrina montebello**

CN = sabrina montebello  
O = Città metropolitana di  
Roma Capitale  
C = IT

Comunicazione generica

Operatore	Titolo documento	Registro di Sistema	Data	F
Fiore Gennaro	Richiesta giustificativi costo annuo del personale	PI040543-23	28/09/2023 10:40:03	
		Protocollo	Data Protocollo	

Ente	Fornitore
<b>Città metropolitana di Roma Capitale</b> Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel – Fax – <a href="http://www.cittametropolitanaroma.it/">http://www.cittametropolitanaroma.it/</a> C.F. 80034390585 – P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	<b>ZOLVA</b> VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 – Fax – C.F. 02486240613 – P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it

Registro di Sistema di Riferimento	CIG/N. di Gara Autorità	CUP	Richiesta Risposta	F
PI032181-23	98296324EF		sì	

Oggetto
PA VSF 11/23/SUA – Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale – CIG: 98296324EF.

Data Seduta	Canale Notifica
28/09/2023 10:37:57	Mail

Testo della Comunicazione

Con riferimento alla gara in oggetto, per la quale in data odierna si è tenuta la seduta pubblica di apertura dei plichi contenenti le offerte economiche dei concorrenti ammessi, in esito alla codesta società è risultata essere prima in graduatoria, con la presente si richiede di giustificare esaurientemente, ai sensi di quanto previsto dall’art. 95, co. 10 del D.Lgs n. 50/2016 e ss. costo annuo del personale indicato nella Vostra Offerta economica pari ad € 67.461,29, inferiore al costo annuo del personale stimato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell’art. 23, co. 1 documenti di gara, pari ad € 269.845,19, documentando il rispetto dei minimi tabellari di cui all’art. 97, comma 5, lettera d), avendo riguardo in proposito altresì per quanto offerto in sede di gara. La documentazione richiesta è da trasmettersi entro il termine dato, sempre tramite Portale, allegandola in risposta alla presente; per chiarimenti al riguardo è possibile rivolgersi allo 0661/24441005.

Lista Allegati

Descrizione			Allegato
Numero Lotto	Descrizione	Motivazione	

Risposta Comunicazione Generica

Operatore	Titolo documento	Registro di Sistema	Data	Fase
Tucci Maurizio	Risposta Comunicazione Generica	PI041453-23	11/10/2023 11:53:16	Inviato
		Protocollo	Data Protocollo	

Ente	Fornitore	Rispondere Entro il
<b>Città metropolitana di Roma Capitale</b> Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel - Fax - <a href="http://www.cittametropolitanaroma.it/">http://www.cittametropolitanaroma.it/</a> C.F. 80034390585 - P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	<b>ZOLVA</b> VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 - Fax - C.F. 02486240613 - P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it	13/10/2023 12:00:00
Registro di Sistema Bando		
PI032181-23		



**Oggetto**

Con riferimento alla gara in oggetto, per la quale in data odierna si è tenuta la seduta pubblica di apertura dei plichi contenenti le offerte economiche dei concorrenti ammessi, in esito all'offerta di codesta società è risultata essere prima in graduatoria, con la presente si richiede di giustificare esaurientemente, ai sensi di quanto previsto dall'art. 95, co. 10 del D.Lgs n. 50/ ss.mm.ii, l'ammontare del costo annuo del personale indicato nella Vostra Offerta economica pari ad € 67.461,29, inferiore al costo annuo del personale stimato dalla Stazione Appaltante dell'art. 23, co. 16 e riportato nei documenti di gara, pari ad € 269.845,19, documentando il rispetto dei minimi tabellari di cui all'art. 97, comma 5, lettera d), avendo riguardo in proposito per quanto offerto in sede di offerta tecnica.

La documentazione richiesta è da trasmettersi entro il termine dato, sempre tramite Portale, allegandola in risposta alla presente; per chiarimenti al riguardo è possibile rivolgersi allo 066

**Risposta**

In allegato la risposta

Descrizione	Allegato
Risposta	  Zolva_SpA_risp.verbale28_09_signed.pdf

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Dipartimento V 'Appalti e Contratti'

Servizio I'S.U.A.- Procedure ad evidenza Pubblica per l'affidamento lavori, servizi e forniture'

Unità operativa 'LL.PP. Viabilità servizi e forniture'

Viale Giorgio Ribotta 41/43 – 00144 Roma

**GIUSTIFICAZIONI DEL COSTO DELLA MANODOPERA**

Il sottoscritto MAURIZIO TUCCI nato a NAPOLI il 12/08/1958 munito dei poteri di Rappresentante Legale della società ZOLVA SpA con sede legale in ROMA (RM) Via Francesco Gentile n. 135, codice fiscale e partita IVA 02486240613

**PREMESSO**

che l'esperienza pluriventennale di Zolva in sinergia con la standardizzazione dei processi e la straordinaria affidabilità, consentono di offrire un servizio professionale di alta qualità combinato con l'esigenza di contenimento dei costi;

che l'ottimizzazione della fase giudiziale attraverso una piattaforma innovativa permette una gestione automatizzata delle attività a supporto del team legale che combina intelligenza umana a quella artificiale;

che da anni Zolva si è dotata di soluzioni tecnologicamente avanzate (A.I.) per il back office, al fine di introdurre reali innovazioni per migliorare e ottimizzare, contenendone i costi, il servizio offerto alla propria clientela.

**DICHIARA**

con riferimento al Verbale del 28/09/2023 avente ad oggetto PA VSF 11/23/SUA Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale ed in relazione a:

**COSTI DELLA MANODOPERA**

che il costo della manodopera è stato calcolato e dichiarato in sede di gara, dando conto, tra l'altro, dei seguenti elementi:

- il CCNL di riferimento, Accordo nazionale di categoria (UNIREC);
- la tipologia di rapporto di lavoro nonché altre sue caratteristiche del personale che si intende impiegare nell'esecuzione della commessa;
- qualifica, livello di inquadramento.

TABELLA

N. Addetti (Fte)	Qualifica	Livello	CCNL applicato	Monte ore annuo complessivo per n. addetti	Costo orario sostenuto dall'azienda	Costo annuo sostenuto dall'azienda
1	Service Manager	II	Terziario	96	€ 23,51	€ 2.257,00
1	Customer Manager	III	Terziario	240	€ 17,86	€ 4.285,71
1	Coach	IV (studi professionali)	Accordo UNIREC	480	€ 14,29	€ 6.857,14
2,2	Operatore Telefonico	V (studi professionali)	Accordo UNIREC	4.435,2	€ 11,31	€ 50.160,00
1	Legale	--	P.IVA	93,6	€17,26	€ 1.615,71
1	Operatore di back office	IV	Terziario	144	€ 15,87	€ 2.285,71
<b>TOTALE COSTO MANODOPERA intero periodo dell'appalto</b>						<b>€ 67.461,29</b>

Roma, 10/10/2023

*Il Legale Rappresentante*

—  MAURIZIO  
TUCCI  
11.10.2023  
09:07:45  
GMT+01:00

Comunicazione generica

Operatore	Titolo documento	Registro di Sistema	Data	Fase
Fiore Gennaro	Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti	PI041668-23	16/10/2023 09:48:21	Inviata Risposta
		Protocollo	Data Protocollo	

Ente	Fornitore			
Città metropolitana di Roma Capitale Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel - Fax - http://www.cittametropolitanaroma.it/ C.F. 80034390585 - P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	ZOLVA VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 - Fax - C.F. 02486240613 - P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it			
Registro di Sistema di Riferimento	CIG/N. di Gara Autorità	CUP	Richiesta Risposta	Rispondere Entro il
PI032181-23	98296324EF		si	26/10/2023 10:00:00
Oggetto	PA VSF 11/23/SUA - Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale - CIG: 98296324EF.			
Data Seduta			Canale Notifica	
16/10/2023 09:45:48			Mail	

Testo della Comunicazione

Con riferimento a quanto rappresentato da codesta Società con nota Registro di sistema PI041453-23 del 11/10/2023 11:53:16, a titolo di integrazione, si chiede di esplicitare con quale metodologia è stato effettuato il calcolo del costo orario sostenuto dall'azienda e di evidenziare per ogni lavoratore il minimo retributivo garantito e il relativo costo aziendale, producendo la documentazione a supporto del calcolo effettuato (estratti dei CCNL richiesti e/o tabelle ministeriali individuate ecc..).

Da ultimo si chiede altresì di confermare che l'inquadramento e il costo orario proposto per le figure di service manager e customer-manager tengano conto dell'esperienza rispettivamente decennale e quinquennale prescritta dall'art.7 del Capitolato per tali figure.

Lista Allegati

Descrizione		Allegato	Data Scaricamento Allegato
Numero Lotto	Descrizione	Motivazione	





Risposta Comunicazione Generica

Operatore	Titolo documento	Registro di Sistema	Data	Fase
Tucci Maurizio	Risposta a Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti	PI042130-23	20/10/2023 20:09:36	Inviato
		Protocollo	Data Protocollo	

Ente	Fornitore	Rispondere Entro il
<b>Città metropolitana di Roma Capitale</b> Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel - Fax - http://www.cittametropolitanaroma.it/ C.F. 80034390585 - P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	<b>ZOLVA</b> VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 - Fax - C.F. 02486240613 - P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it	26/10/2023 10:00:00
Registro di Sistema Bando		
PI032181-23		



**Oggetto**

Con riferimento a quanto rappresentato da codesta Società con nota Registro di sistema PI041453-23 del 11/10/2023 11:53:16, a titolo di integrazione, si chiede di « con quale metodologia è stato effettuato il calcolo del costo orario sostenuto dall'azienda e di evidenziare per ogni lavoratore il minimo retributivo garantito e il rela aziendale, producendo la documentazione a supporto del calcolo effettuato (estratti dei CCNL richiesti e/o tabelle ministeriali individuate ecc..).

Da ultimo si chiede altresì di confermare che l'inquadramento e il costo orario proposto per le figure di service manager e customer-manager tengano conto dell'esperienz rispettivamente decennale e quinquennale prescritta dall'art.7 del Capitolato per tali figure.

**Risposta**

Si invia in allegato risposta alla vostra

Descrizione	Allegato
Autocertificazione Zolva	  Autocertificazione Zolva_Flavia Servizi_signed.pdf

Roma, 20 ottobre 2023

Spett.le

Città metropolitana di Roma Capitale

Comunicazione mezzo PEC: [portalegare@pec.cittametropolitanaroma.it](mailto:portalegare@pec.cittametropolitanaroma.it)

**Oggetto: Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (Art. 46 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000)**  
**PI041668-23 "Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti"**

Il sottoscritto Maurizio Tucci C.F. TCCMRZ58M12F839D in qualità di Rappresentante Legale ed Amministratore Delegato della società **Zolva SpA** con sede in Roma Via Francesco Gentile n. 135 CF/P.IVA 02486240613 , con riferimento alla richiesta notificata in data 16/10/2023 mezzo PEC ad oggetto: "Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti"

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000

### DICHIARA

- A)** Che il calcolo si basa sul costo azienda annuo di tutti i profili considerati e tale costo viene ripartito per 12 mesi e 168 h, ore per FTE. Il costo indicato è un costo medio orario per profilo;
- B)** Che per ogni lavoratore viene rispettato il minimo tabellare come da CCNL Commercio per i subordinati e le indicazioni dell'Accordo Quadro UNIREC per i cococo.
- Di seguito i minimi tabellari (anno 2023) e relativo costo azienda per le risorse subordinate e nello specifico per le figure Service Manager (II liv), Customer Manager (III liv) e Back Office (IV Liv):

		LIVELLO 4	LIVELLO 3	LIVELLO 2
<b>RETRIBUZIONI</b>	€	1.653,60	€ 1.833,18	€ 2.059,06
R.A.L. 12 MESI	€	19.843,20	€ 21.998,16	€ 24.708,72
TREDICESIMA PARI AD 1/12	€	1.653,60	€ 1.833,18	€ 2.059,06
QUATTORDICESIMA PARI AD 1/12	€	1.653,60	€ 1.833,18	€ 2.059,06
INPS - CARICO AZIENDA 30,11 T.I.	€	6.970,59	€ 7.727,59	€ 8.679,76
INAIL	€	92,60	€ 102,66	€ 115,31
TFR	€	1.469,87	€ 1.629,49	€ 1.830,28
<b>TOTALE COSTO AZIENDALE ANNUO</b>	€	<b>31.683,45</b>	€ <b>35.124,26</b>	€ <b>39.452,18</b>
<b>COSTO ORARIO SU ORARIO CONTRATTUALE 168</b>	€	<b>15,72</b>	€ <b>17,42</b>	€ <b>19,57</b>

- Di seguito l'articolo inerente la normativa per il calcolo retributivo delle collaborazioni coordinate e continuative presente nell' "Accordo di consolidamento in tema di rapporti di lavoro nel settore della Tutela del Credito" sottoscritto da UNIREC, Unione Nazionale imprese a tutela del credito, e le sigle maggiormente rappresentative:

*Art. 27 - Trattamento economico nelle collaborazioni coordinate e continuative degli operatori telefonici per la tutela del credito Il compenso corrisposto agli operatori telefonici deve essere proporzionato alla quantità e qualità del lavoro eseguito, ovvero agli importi recuperati o comunque agli esiti della gestione. Essi sono pertanto determinati in funzione dei risultati progettuali raggiunti ovvero: a) di percentuali sugli importi recuperati a seguito dell'attività telefonica; b) sulla base di un compenso variabile a pratica riconosciuto in funzione degli esiti della gestione, anche in termini di conferma degli impegni al pagamento da parte del debitore. I predetti compensi devono essere congrui rispetto a quelli riconosciuti dall'azienda mandante all'agenzia committente e sono basati su criteri obiettivi e verificabili.*

**C)** Che si conferma l'esperienza decennale del Service Manager con CTR CCNL II liv. e l'esperienza quinquennale del Customer Manager con CTR III liv..

- Di seguito il costo orario da minimo tabellare CCNL e costo orario delle risorse individuate per Flavia Servizi:

	LIVELLO 2		LIVELLO 3	
	CCNL	CTR Service Manager Zolva	CCNL	CTR Customer Manager Zolva
<b>RETRIBUZIONI</b>	€ 2.059,06	€ 2.150,38	€ 1.833,18	€ 1.877,08
R.A.L. 12 MESI	€ 24.708,72	€ 25.804,56	€ 21.998,16	€ 22.524,96
<b>TOTALE</b>	<b>€ 24.708,72</b>	<b>€ 25.804,56</b>	<b>€ 21.998,16</b>	<b>€ 22.524,00</b>
TREDICESIMA PARI AD 1/12	€ 2.059,06	€ 2.150,38	€ 1.833,18	€ 1.877,08
QUATTORDICESIMA PARI AD 1/12	€ 2.059,06	€ 2.150,38	€ 1.833,18	€ 1.877,08
INPS - CARICO AZIENDA 30,11 T.I.	€ 8.679,76	€ 9.064,71	€ 7.727,59	€ 7.912,31
INAIL	€ 115,31	€ 170,00	€ 102,66	€ 105,11
TFR	€ 1.830,28	€ 1.911,45	€ 1.629,49	€ 1.668,44
Costo annuo premio produzione		€ 6.150,00		
<b>TOTALE COSTO AZIENDALE ANNUO</b>	<b>€ 39.452,18</b>	<b>€ 47.401,48</b>	<b>€ 35.124,26</b>	<b>€ 35.964,02</b>
<b>COSTO ORARIO SU ORARIO CONTRATTUALE 168</b>	<b>€ 19,57</b>	<b>€ 23,51</b>	<b>€ 17,42</b>	<b>€ 17,84</b>

- Inoltre, si riportano, di seguito, screen dei LUL delle risorse Service Manager e Customer Manager (i dati anagrafici sono stati opportunamente oscurati) nei quali è possibile verificare la data di assunzione in Zolva e la retribuzione come da prospetto di cui sopra:

**Zolva S.p.A.**  
 Via Francesco Gentile, 135 - 00173 ROMA  
**Telefono:** 06 72654201 **Fax:** 06 72497172  
**P.IVA:** 02486240613  
**E-mail:** [info@zolva.it](mailto:info@zolva.it)  
**Pec:** [info@pec.zolva.it](mailto:info@pec.zolva.it)

# Zolva

Codice dipendente		00000000000000000000		Codice Fiscale		Matricola	
0000							
Data di Nascita		Data Assunzione		Data Cessazione		IMP	
		04-02-2015				3 Livello	
INPS		MINIMALE		LAVORATO		Terziario	
Settimane		Giorni		Giorni		Giorni	
26		26		8			
Paga base		Scatti		CONTING.		E.D.R.	
1.263,15000		43,90000		527,90000		5,37000	
3'ELEMEN.		A.F.A.C.					
2,07000		34,69000					
TOTALE							
1.877,08000							

Codice dipendente		00000000000000000000		Codice Fiscale		Matricola	
000						000	
Data di Nascita		Data Assunzione		Data Cessazione		IMP	
		01-04-2011				2 Livello	
INPS		MINIMALE		LAVORATO		Terziario	
Settimane		Giorni		Giorni		Giorni	
26		26		17			
Paga base		Scatti		CONTING.		E.D.R.	
1.477,84000		91,32000		532,54000		6,03000	
3'ELEMEN.		A.F.A.C.					
2,07000		40,58000					
TOTALE							
2.150,38000							

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, porgiamo distinti saluti.

**Zolva S.p.A.**

**MAURIZIO  
 TUCCI**  
 20.10.2023  
 14:36:40  
 GMT+01:00

Nome: Maurizio Tucci

Ruolo: Amministratore Delegato

Comunicazione generica

<b>Operatore</b>	<b>Titolo documento</b>	<b>Registro di Sistema</b>	<b>Data</b>	<b>Fase</b>
Fiore Gennaro	Giustificativi costo del personale – Richiesta integrazione	PI042512-23	26/10/2023 16:54:02	Inviata Risposta
		<b>Protocollo</b>	<b>Data Protocollo</b>	

---

<b>Ente</b>	<b>Fornitore</b>
<b>Città metropolitana di Roma Capitale</b> Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel – Fax – <a href="http://www.cittametropolitanaroma.it/">http://www.cittametropolitanaroma.it/</a> C.F. 80034390585 – P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	<b>ZOLVA</b> VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 – Fax – C.F. 02486240613 – P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it

<b>Registro di Sistema di Riferimento</b>	<b>CIG/N. di Gara Autorità</b>	<b>CUP</b>	<b>Richiesta Risposta</b>	<b>Rispondere Entro il</b>
PI032181-23	98296324EF		si	06/11/2023 12:00:00

**Oggetto**

PA VSF 11/23/SUA – Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale – CIG: 98296324EF.

<b>Data Seduta</b>	<b>Canale Notifica</b>
26/10/2023 16:51:24	Mail

**Testo della Comunicazione**

Si chiede cortesemente di esplicitare e supportare con idonea documentazione ( CCNL di riferimento) la metodologia di calcolo del costo della manodopera relativo alle figure del coach e degli operatori telefonici inquadrati, secondo lo schema riportato nella Vostra comunicazione del 20/10/2023, rispettivamente al livello IV e V (studi professionali) del CCNL "Accordo Unirec".

Lista Allegati

Descrizione		Allegato	Data Scaricamento Allegato
Numero Lotto	Descrizione	Motivazione	



Risposta Comunicazione Generica

Operatore	Titolo documento	Registro di Sistema	Data	Fase
Tucci Maurizio	Risposta a Giustificativi costo del personale - Richiesta integrazione	PI042936-23	06/11/2023 11:45:19	Inviato
		Protocollo	Data Protocollo	

Ente	Fornitore
<b>Città metropolitana di Roma Capitale</b> Via IV Novembre, 119/a 00187 Roma Italia Tel - Fax - <a href="http://www.cittametropolitanaroma.it/">http://www.cittametropolitanaroma.it/</a> C.F. 80034390585 - P.IVA IT06214441005 PEC protocollo@pec.cittametropolitanaroma.it	<b>ZOLVA</b> VIA FRANCESCO GENTILE 135 00173 ROMA Italia Tel 0672654201 - Fax - C.F. 02486240613 - P.IVA IT02486240613 PEC gestioneclienti@pec.zolva.it



Registro di Sistema Bando	Rispondere Entro il
PI032181-23	06/11/2023 12:00:00

**Oggetto**

Si chiede cortesemente di esplicitare e supportare con idonea documentazione ( CCNL di riferimento) la metodologia di calcolo del costo della manodopera relativo alle figure del coach e degli operatori tele inquadriati, secondo lo schema riportato nella Vostra comunicazione del 20/10/2023, rispettivamente al livello IV e V (studi professionali) del CCNL "Accordo Unirec".

**Risposta**

Risposta alla vostra del 26 Ottobre

Descrizione	Allegato
Zolva_06_11	  Autocertificazione Zolva_Flavia Servizi_06.11.23-_signed.pdf

Roma, 06 novembre 2023

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Dipartimento V 'Appalti e Contratti'

Servizio 1'S.U.A.- Procedure ad evidenza Pubblica per l'affidamento lavori, servizi e forniture'

Unità operativa 'LL.PP. Viabilità servizi e forniture'

Viale Giorgio Ribotta 41/43 – 00144 Roma

Comunicazione mezzo PEC: [portalegare@pec.cittametropolitanaroma.it](mailto:portalegare@pec.cittametropolitanaroma.it)

**Oggetto: Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (Art. 46 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000)**  
**PI041668-23 "Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti"**

Il sottoscritto Maurizio Tucci C.F. TCCMRZ58M12F839D in qualità di Rappresentante Legale ed Amministratore Delegato della società **Zolva SpA** con sede in Roma Via Francesco Gentile n. 135 CF/P.IVA 02486240613 , con riferimento alla richiesta notificata in data 26/10/2023 mezzo PEC ad oggetto: "Richiesta integrazione giustificativi costo del personale prodotti"

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000

### **DICHIARA**

Avvalersi del contratto UNIREC a supporto documentale del costo della manodopera relativo alle figure del coach e degli operatori telefonici inquadrati.

Si precisa che l'accordo UNIREC allegato è un Accordo Nazionale di 1° livello per le retribuzioni delle figure c.d. atipiche Co.co.co. e non un CCNL (tale ultima figura trova, infatti, applicazione solo per le figure di personale dipendente).

Il calcolo applicato in base al suddetto Accordo è finalizzato a garantire, con una retribuzione calcolata solo a performance di recupero in termini percentuali, un potenziale compenso mensile minimo pari al 30% del livello retributivo di riferimento, parametrato sulle seguenti fasce:

- V° Livello - Operatori per i primi 12 mesi di retribuzione:
- IV° Livello - Operatori con anzianità superiore a 12 mesi di retribuzione:
- IV° Livello Super – Operatori con anzianità superiore a 24 mesi di retribuzione

Non è possibile, pertanto, eseguire un calcolo standard, essendo la retribuzione parametrata esclusivamente in base alle performance di recupero del singolo operatore.

Si allega una tabella riepilogativa



<b>N. Addetti (Fte)</b>	<b>Qualifica</b>	<b>Livello</b>	<b>CCNL applicato</b>	<b>Monte ore annuo complessivo per addetto</b>	<b>Costo orario sostenuto dall'azienda</b>	<b>Costo annuo sostenuto dall'azienda</b>
1	Service Manager	II	Terziario	96	€ 23,51	€ 2.257,00
1	Customer Manager	III	Terziario	240	€ 17,86	€ 4.285,71
1	Coach	IV (studi professionali)	Accordo UNIREC	480	€ 14,29	€ 6.857,14
2,2	Operatore Telefonico	V (studi professionali)	Accordo UNIREC	4.435,2	€ 11,31	€ 50.160,00
1	Legale	--	P.IVA	93,6	€17,26	€ 1.615,71
1	Operatore di back office	IV	Terziario	144	€ 15,87	€ 2.285,71
<b>TOTALE COSTO MANODOPERA intero periodo dell'appalto</b>						<b>€ 67.461,29</b>

Si specifica, infine, che tutte le imprese associate ad Unirec possono garantire compensi ulteriori in virtù del risultato quali-quantitativo raggiunto, coerente con il livello retributivo di riferimento.

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, porgiamo distinti saluti.

**Zolva S.p.A.**



**MAURIZIO  
TUCCI  
06.11.2023  
11:41:54  
GMT+01:00**

Nome: Maurizio Tucci

Ruolo: Amministratore Delegato

**AGGIORNAMENTO  
DEL PROTOCOLLO DI INTESA  
STIPULATO IL 3 DICEMBRE 2012**

Il giorno 5 novembre 2015 in Roma in v.le Pasteur, 10, presso la sede di UNIREC, a conclusione della trattativa avuta

**TRA**

**UNIREC**, Unione Nazionale imprese a tutela del credito, con sede in Roma, V.le Pasteur, 10, rappresentata dal Presidente Marco Pasini e dal Vicepresidente Marcello Grimaldi;

*da un lato*

**E**

la **FISASCAT CISL** nazionale, affiliata alla **FIST CISL** nazionale, rappresentata da Dario Campeotto e Mario Piovesan;


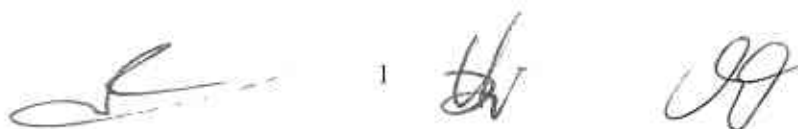
La **FILCAMS CGIL** nazionale, rappresentata da Danilo Lelli;

La **UILTUCS** nazionale, rappresentata da Gabriele Fiorino;

*dall'altro*

***Premesso che***

- a) in data 3 dicembre 2012 è stato stipulato tra le parti di cui sopra un Protocollo d'intesa che ha disciplinato l'utilizzo delle collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto nel settore della tutela del credito;
- b) il predetto Protocollo è stato aggiornato con accordo di revisione del 29 ottobre 2014, alla luce delle mutate condizioni di mercato e dell'andamento del settore del recupero, fortemente condizionato dalla crisi economica che rende più difficile procedere al recupero presso i debitori;
- c) a fine 2014 il Parlamento ha approvato la legge 10 dicembre 2014, n. 183, con cui ha stabilito alcuni criteri sulla base di cui ha delegato il Governo ad adottare una serie di decreti legislativi finalizzati ad attuare la riforma del mercato del lavoro denominata "*Jobs Act*";
- d) in data 25 giugno 2015 è entrato in vigore il decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, recante la disciplina organica dei contratti di lavoro e la revisione della normativa in tema di mansioni;
- e) L'art. 2, comma 1° del predetto decreto prevede che a far data dal 1° gennaio 2016 si applichi la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretino in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione siano



organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro;

f) il medesimo art. 2, ai commi 2, lett. a) e 3, tra le ipotesi in cui il predetto comma 1° non trova applicazione, prevede che restino salve sia le collaborazioni per le quali accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore, sia i rapporti di collaborazione certificati ai sensi del titolo VIII, capo I, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276;

g) l'art. 52, comma 1°, del predetto decreto legislativo prevede che le disposizioni degli articoli da 61 a 69-bis del decreto legislativo n. 276/2003, rimangono in vigore esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data del 25 giugno 2015 e sino alla loro scadenza;

h) lo stesso art. 52, co. 2, del decreto legislativo prevede che resta salvo quanto disposto dall'art. 409 del cod. proc. civile, il quale disciplina i rapporti di collaborazione che si concretino in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato;

i) a seguito dei provvedimenti riconducibili al c.d. "Jobs Act" si rileva pertanto la variazione del quadro normativo, unitamente alle condizioni di mercato rispetto alla situazione previgente disciplinata dal Protocollo del 3 dicembre 2012 e dalle successive modifiche;

j) inoltre, considerato che sono abrogate le disposizioni degli artt. 61 e ss. del D.Lgs. 276/2003, si ritengono superati tutti gli atti di prassi amministrativa riferiti a tale quadro normativo e conseguentemente anche l'accordo di revisione del 29 ottobre 2013;

k) il Protocollo del 3 dicembre 2012 deve essere aggiornato alla luce della nuova normativa, in particolare del superamento dell'art. 63 del D.Lgs. 276/2003 come rivisto dalla Legge 92/2012 (Legge Fornero), e che, per tale via, le parti intendono dare attuazione, tra l'altro, a quanto previsto all'interno dell'art. 2, comma 2, lett. a), del decreto legislativo n. 81/2015;

## **TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI FIRMATARIE STABILISCONO QUANTO SEGUE:**

### **Art. 1 – Principi generali**


Le premesse costituiscono parte integrante del presente Protocollo.

Fermo restando quanto stabilito dal Protocollo siglato il 3 dicembre 2012, la presente nota ha il fine di aggiornarne il contenuto alla luce delle evoluzioni normative.

Ogni norma disciplinata dal presente accordo sostituisce integralmente ogni disposizione previgente, laddove incompatibile.

### **Art. 2 – Nuova disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative**

In conformità con quanto stabilito dal Protocollo del 3 dicembre 2012, le parti confermano che le attività telefoniche di tutela del credito sono svolte



da personale il cui rapporto di lavoro è eseguibile anche per mezzo di collaborazioni coordinate e continuative ex art. 409 c.p.c., punto 3), con esclusione della disciplina della riconduzione al rapporto di lavoro subordinato prevista dall'art. 2, co. 1, del decreto legislativo n. 81/2015 recante testo organico delle tipologie contrattuali e revisione della disciplina delle mansioni.

Le parti, riconoscendo che il decreto legislativo n. 81/2015 prevede, con riguardo alle collaborazioni coordinate e continuative, il superamento del contratto a progetto, stabiliscono che – a maggior tutela del lavoratore – l'attività svolta dall'operatore telefonico deve essere individuata – anche successivamente alla entrata in vigore del decreto legislativo n. 81/2015 – in un apposito progetto, allegato al contratto di collaborazione coordinata e continuativa stipulato ex art. 409 c.p.c., punto 3), in modo da descrivere al meglio l'attività stessa svolta dal collaboratore ed il risultato cui essa è riferita.

Al fine di assicurare una maggiore flessibilità al rapporto di collaborazione, si ritiene che non sia necessario indicare nel progetto la denominazione della commessa di riferimento.

Considerata l'evoluzione normativa, deve intendersi cassato all'interno del Protocollo ogni riferimento al contratto di collaborazione coordinata e continuativa nella modalità a progetto ed alla connessa normativa (artt. 61 - 69-*bis* del D.Lgs. 276/2003 e succ. mod. ed int.), di cui il decreto legislativo n. 81/2015 determina il superamento, e deve essere sostituito con analogo riferimento alla collaborazione coordinata e continuativa e alla disciplina ex art. 409 c.p.c., punto 3).

Nel testo raffrontato allegato sub A sono esplicitate le modifiche al Protocollo, unitamente al format contrattuale rivisto alla luce della nuova normativa e degli impegni di cui sopra.

**Art. 2 bis – Compenso e criteri di determinazione nelle collaborazioni coordinate e continuative degli operatori telefonici per la tutela del credito**

L'art. 1 d) del Protocollo è cassato, considerato che la disciplina dei nuovi ingressi è interamente confluita nell'articolo sottostante che sostituisce integralmente l'art. 2 b.6.

I compensi degli operatori telefonici per la tutela del credito sono determinati in funzione dei risultati progettuali raggiunti ovvero:

- a) di percentuali sugli importi recuperati a seguito dell'attività telefonica;
- b) sulla base di un compenso variabile a pratica riconosciuto in funzione degli esiti della gestione.

I predetti compensi devono essere congrui rispetto a quelli riconosciuti dall'azienda mandante all'Agenzia e sono basati su criteri obiettivi e verificabili.

Al solo fine di determinare gli obiettivi minimi in termini di valore che gli operatori telefonici possono potenzialmente raggiungere, le parti assumono come livelli di riferimento:

- Livello V per i primi 12 mesi di collaborazione;
- Livello IV per gli ulteriori 12 mesi di collaborazione;

- Livello IV Super per gli operatori telefonici che collaborino con l'impresa di tutela del credito da più di 24 mesi.

L'agenzia committente si impegna ad affidare all'operatore un monte pratiche tale da consentire, sulla base della performance media attesa e della relativa provvigione o della diversa modalità di remunerazione riconosciuta, che l'operatore possa potenzialmente raggiungere un compenso mensile almeno pari al 30% del livello retributivo di riferimento (c.d. compenso minimo potenziale atteso). Resta inteso che l'agenzia committente prevederà sistemi provvigionali o di compensi aggiuntivi, collegati ai risultati conseguiti, che permetteranno al Collaboratore di poter potenzialmente raggiungere un compenso, sempre proporzionale al risultato quali-quantitativo conseguito, coerente con il livello retributivo di riferimento. Ne segue che il compenso individuale può risultare superiore al livello di riferimento.

Qualora non siano applicati i suindicati criteri, l'agenzia committente dovrà comunque garantire modalità di compenso analoghe a quelle indicate nel paragrafo precedente, purché sempre proporzionate alla qualità e quantità del lavoro svolto.

Tale regime seguirà l'andamento progressivo previsto per il livello V, IV e IV Super del CCNL Studi Professionali.

In aderenza alla formulazione del Protocollo (Allegato 1, art. 17, co. 2), può essere ritenuto inidoneo professionalmente il collaboratore che non sia in grado di raggiungere il compenso minimo potenziale atteso o comunque l'obiettivo in termini di performance, per il numero di lotti/mesi indicato nelle appendici allegate al contratto individuale in relazione alla tipologia di pratica.

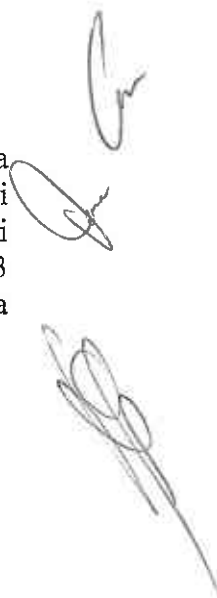
In caso di malattia, infortunio, e maternità, con sospensione dell'attività superiore ai 20 giorni nel mese, non si procederà a valutazione circa l'idoneità professionale di cui al comma precedente.

Considerata l'estrema flessibilità delle commesse e l'interesse a conservare il rapporto con gli operatori anche in presenza di interruzione degli affidamenti o riduzione degli stessi, in tali casi, di comune accordo tra le parti, piuttosto che procedere alla risoluzione del rapporto, gli affidamenti potranno essere sospesi lasciando altresì il contratto attivo, in attesa di nuovi mandati o incrementi di affidamenti.

In caso di frequenza di percorsi informativi e/o di aggiornamento la Committente potrà riconoscere un incentivo in relazione ai risultati di performance raggiunti conseguenti alla frequenza dei predetti corsi.

### **Art. 3- Normativa transitoria**

Come stabilito ex art. 52 del D.Lgs. n. 81/2015 recante la disciplina organica dei contratti di lavoro e la revisione della normativa in tema di mansioni, ai contratti a progetto già in atto alla data del 25 giugno 2015 si applicano le disposizioni di cui agli artt. 61 - 69-bis del D.Lgs. n. 276/2003 e - con riguardo alla parte sindacale - il Protocollo UNIREC-OO.SS. nella formulazione originaria.



**Art. 4 – Durata**

Il presente accordo decorre dal 5 novembre 2015 e scade il 31 dicembre 2018.

Il contratto continuerà a produrre i suoi effetti oltre la scadenza sino al rinnovo sottoscritto dalle parti contraenti.

UNIREC

Marco Pasini



Marcello Grimaldi

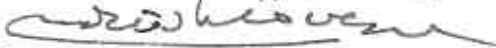


FISASCAT CISL

Dario Campeotto



Mario Piovesan



UILTUCS

Gabriele Fiorino

