

 <p>SERVIZI ENTI LOCALI</p>	<p>BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023</p>	<p>MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024</p> <hr/> <p>Pag. 1/16</p>
---	---	--

BILANCIO SOCIALE
SA8000
ANNO 2023

Aggiornamento al 31/12/2023

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024 Pag. 2/16
--	--	---

1. CONSIDERAZIONI GENERALI

1.1. Descrizione

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è un documento informativo pubblico sugli effetti sociali delle attività di Sospel Spa.

E' elaborato dalla Direzione, in collaborazione con gli altri membri del Social Performance Team, in conformità con i requisiti della norma SA8000 utilizzati come linee guida per affrontare tali aspetti in modo sistematico. Viene aggiornato e reso pubblico annualmente e riporta i valori, la situazione e gli obiettivi di SOSEL SPA nel campo delle relazioni sociali ed etiche.

Il documento comprende una descrizione dell'azienda, la sua storia, le sue molteplici attività, la sue politiche aziendali per la Responsabilità Sociale, la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro. Esso rappresenta inoltre il Riesame della Direzione SA8000 finalizzato a definire, verificare, correggere e migliorare il nostro impegno.

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 presenta dunque una duplice valenza:

- E' uno strumento di gestione per la Direzione finalizzato a valutare i risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo
- E' un mezzo di comunicazione perché informa e raccoglie informazioni dai soggetti interessati che, in questo modo, partecipano meglio e più ampiamente allo sviluppo del sistema.

Il presente documento è pubblicato sul sito www.sospel.it.

1.2. Destinatari

Il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è rivolto ai soggetti che hanno relazioni significative con So.sel S.p.A. ed in particolare a:

- Soci;
- Dipendenti;
- Clienti;
- Sindacati;
- Partners.

1.3. Obiettivi

L'obiettivo del Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 è quello di fornire un resoconto relativo alle iniziative sviluppate da Sospel Spa e comunicare, in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate, i risultati ottenuti nell'ambito della responsabilità sociale.

Più in dettaglio, il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 ha i seguenti obiettivi:

- Valutare i valori etici, gli impegni sociali, i principi e le regole di riferimento, nell'ottica di miglioramento continuo;
- Fornire informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte della società;
- Favorire il dialogo, il coinvolgimento e il consenso dei soggetti interessati;
- Realizzare pienamente il Sistema di Responsabilità Sociale e la relativa certificazione;

1.4. Elementi normativi e loro interpretazione

L'organizzazione deve rispettare le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce, nonché il presente Standard. Quando tali leggi, norme o altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce e lo Standard riguardano lo stesso tema, deve essere applicata la disposizione che risulta più favorevole ai lavoratori.

L'organizzazione deve inoltre rispettare i principi degli strumenti internazionali (Convenzioni ILO, Convenzioni delle Nazioni Unite, ...) riportate nella norma SA8000.

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 3/16

2. STORIA E PROFILO ATTUALE

2.1. Dati Anagrafici

Ragione Sociale: So.sel S.p.A.

Indirizzo: Via Bellinzona 37/F 41124 Modena (MO)

Codice Fiscale/Partita IVA: 02056450360

CCIAA/REA: MO-262333

Codice ATECO 2007: 82.11.01

Data inizio attività: 28/08/1991

Telefono: 059-440942

Fax: 059-302600

PEC: sosel@pec.confindustriamodena.com

Email Pubblica: soselspa@sosel.it

Mail di segnalazione per Responsabilità Sociale: segnalazioni@sosel.it

Form anonimo di segnalazione su sito web sosel.it

Rappresentante dell'impresa e Amministratori Delegati: Andrea Malagoli (Presidente del Consiglio di Amministrazione) - Andrea Della Casa (Datore di Lavoro per la Sicurezza)

2.2. Storia

So.sel S.p.A. nasce nel 1991 con l'obiettivo primario di fornire agli Enti locali, a costi contenuti ma con un elevato livello qualitativo, i servizi di carattere commerciale e gestionale relativi alle utenze di acqua, gas, energia elettrica, lampade votive e rifiuti.

Caratteristica peculiare di So.sel S.p.A. fin dall'origine è la partecipazione di capitale misto pubblico-privato. Nel corso degli anni So.sel S.p.A. ha sensibilmente sviluppato la propria attività e ora copre l'intera gamma dei servizi commerciali per conto di varie aziende e si qualifica come impresa di outsourcing di nuova generazione in grado di affrontare con efficienza e competitività un mercato in continua trasformazione.

Dal 1999 So.sel S.p.A. ha avviato e definito una politica di gestione della qualità dei servizi erogati che l'ha portata ad ottenere la certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001.

Nel 2017 ha ottenuto le certificazioni ai sensi delle norme ISO 14001 (gestione ambientale), OHSAS 18001 (gestione della sicurezza sul lavoro) e SA 8000 (sistema di gestione della responsabilità sociale).

A fine 2019 L.I.R.C.A. srl ha acquisito le quote dei soci HERACOMM srl e IRETI S.p.A., divenendo pertanto il maggiore azionista.

Ad Aprile 2020 L.I.R.C.A. acquisisce anche la quota di minoranza di Aimag S.p.A., divenendo pertanto l'unico azionista di So.sel S.p.A..

A seguito di queste modifiche dell'assetto societario è stato variato anche il CDA. Nei ruoli di vertice entra Andrea Malagoli, in qualità di Amministratore Delegato con poteri di rappresentanza.

Nel mese di Luglio 2020 So.sel S.p.A. ottiene la sua quinta certificazione: UNI EN ISO 18295-1 relativa alla qualità dei servizi di contact center.

Nel corso del 2021 viene effettuato il passaggio dalla norma OHSAS 18001 alla norma UNI ISO 45001 confermato dall'ottenimento del nuovo certificato a Settembre 2021.

3. ATTIVITÀ SVOLTA E PROCESSI PRODUTTIVI

So.sel S.p.A. è una società di servizi che si occupa prevalentemente di outsourcing per aziende del comparto multiutilities. Di seguito sono descritti i servizi effettuati:

SERVIZI DI LETTURA ED INTERVENTI SU GRUPPI DI MISURA

Con i propri tecnici abilitati esegue tutte le attività di configurazione, movimentazione, manutenzione, verifica e gestione degli apparati di misura – sia tradizionali che telegestiti – attraverso strutture in campo e centralizzate.

 <p>SERVIZI ENTI LOCALI</p>	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024 Pag. 4/16
--	--	---

Tra le attività operative di gestione ricordiamo:

- Configurazione di impianto: progettazione del gruppo di misura (comprensivo di plant inspection), allineamento unità ripetuta all'unità contatore, verifica connessione catena metrologica;
- Movimentazione contatori: tutte le attività di installazione, spostamento, sostituzione, disinstallazione con relative prove di tenuta del contatore;
- Manutenzione contatori elettronici: tutte le attività relative la sostituzione delle batterie, la sostituzione delle SIM, la sostituzione dei modem e l'aggiornamento firmware;
- Gestione contatori elettronici: l'attivazione dell'impianto di misura multimarca di nuova generazione, salvataggio memoria buffer eventi, analisi ed invio log comunicazioni al centro, il controllo dello stato di funzionamento del correttore;
- Verificazione contatori gas: è l'attività di verificazione periodica dei dispositivi di conversione associati ai contatori del gas in conformità a quanto previsto dal DM 75/2012; Il servizio viene svolto dall'Organismo di Ispezione di tipo C So.Sel S.p.A. OI;
- Fotolettura tradizionale: la fotolettura dei contatori è effettuata da operatori che attraverso palmari danno la possibilità di:
 - Comunicare in tempo reale eventuali anomalie di consumo (esempio perdite occulte di acqua, contatori bloccati, ecc.);
 - Certificare le letture attraverso immagine fotografica, con evidenza di data e ora e memorizzata su file di lettura e scaricata su sito web consultabile;
- Lettura certa: Il servizio di lettura certa nasce dall'abbinamento delle due tipologie di lettura precedentemente illustrate (Telelettura e fotolettura tradizionale): So.Sel S.p.A. garantisce il reperimento del 100% dei dati di consumo, poiché ove per qualsiasi motivo la telelettura non raccogliesse il dato (malfunzionamento, ecc.), So.Sel S.p.A. invierà un incaricato per la fotolettura tradizionale.

ATTIVITÀ DI CALL CENTER, FRONT OFFICE, BACK OFFICE, GESTIONE INGRESSI

So.Sel S.p.A. è in grado di offrire alle aziende la gestione delle attività di contact center, front office e back office.

Tali attività possono essere svolte direttamente sui sistemi gestionali del cliente o erogate attraverso gli ambienti applicativi di cui So.Sel S.p.A. dispone per la gestione del contact center e i processi di fatturazione.

Contact center: So.Sel S.p.A. dispone di un contact center leader nella gestione dei servizi di customer care ed agende appuntamenti. Il servizio viene attualmente fornito a numerose multiutility nei settori gas, acqua, teleriscaldamento, energia elettrica, ambiente e lampade votive.

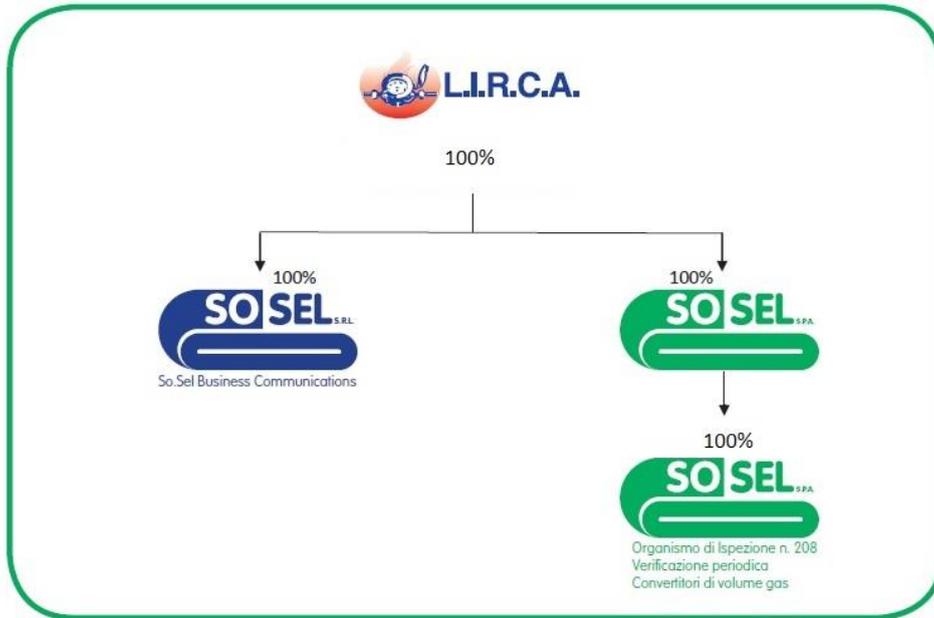
Front Office: consiste nella gestione per conto dei Committenti degli sportelli commerciali sul territorio, che prevede la possibilità di effettuare tutte le operazioni per un cliente col medesimo operatore, formato per svolgere più compiti.

Back Office: il servizio di back office viene gestito da personale formato e altamente specializzato corredato di specifici corsi di formazione. La sede operativa di ogni addetto può essere oltre che in azienda, anche presso la sede dei nostri clienti, dove sono in grado di operare su gestionali a supporto sia del settore tecnico che di quello commerciale.

Gestione ingressi: il servizio consiste nell'accettazione pesa rifiuti, registrazioni di carico e scarico, presidio e controllo accessi per conto di diverse multiutilities. Viene gestito da personale altamente specializzato ed è svolto presso le sedi degli impianti di gestione rifiuti dei committenti.

4. ORGANIZZAZIONE

Nella figura di seguito riportata sono indicati i rapporti con gli azionisti e le aziende controllate.



In allegato è riportato l'organigramma aziendale.

4.1. Social Performance Team e Comitato Salute e Sicurezza

Di seguito gli appartenenti al SPT (Social Performance Team)

Amministratore Delegato	Andrea Malagoli
RLS e RSA	Angelo Torri
RLS e RSA	Donatella Botti
Responsabile sistemi di gestione e RSPP	Alessandro Zironi

Di seguito gli appartenenti al CSS (Comitato Salute e Sicurezza)

Presidente del CDA	Andrea Malagoli
Datore di Lavoro per la Sicurezza	Andrea Della Casa
RLS e RSA (CGIL)	Angelo Torri
RLS e RSA (CISL)	<i>In fase di nomina</i>
RLS e RSA (UIL)	Donatella Botti
Responsabile sistemi di gestione e RSPP	Alessandro Zironi
Medico Competente	Dott. Arrigo Mordini

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 6/16

5. IL NOSTRO IMPEGNO

Sosel Spa riconosce come fondamentali i valori umani primariamente rappresentati da:

- Onestà, intesa come qualità di chi è moralmente integro, in particolare nei rapporti con gli altri;
- Lealtà, intesa come fedeltà ai principi e all'identità aziendale;
- Responsabilità, intesa come consapevolezza delle proprie azioni e delle relative conseguenze;
- Impegno, inteso come comprensione del proprio ruolo e come capacità di portarlo a buon fine
- Trasparenza, intesa come linearità degli atti e dei comportamenti, senza alterazioni della realtà
- Rispetto, inteso come riguardo e attenzione nel comportamento degli altri
- Solidarietà, intesa sia come interesse verso gli altri nella condivisione degli impegni e delle responsabilità, sia come reciproca assistenza.

5.1. Politica della responsabilità sociale

So.sel S.p.A. reputa significativo l'aspetto sociale dell'impresa e della responsabilità che ne derivano, per questo opera al fine della piena realizzazione dei requisiti richiesti dalla Norma SA8000 (Social Accountability).

E' ferma convinzione l'importanza di una corretta e trasparente gestione del proprio "patrimonio umano" e la sensibilizzazione della Direzione, dei fornitori, del personale dipendente, al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale stabiliti nella Norma SA8000 (Social Accountability), impegnandosi a:

- Non utilizzare lavoro infantile o lavoro obbligato
- Rispettare la normativa vigente nazionale, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO e l'ONU;
- Rispettare la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva
- Contrastare ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- Applicare il contratto collettivo nazionale di lavoro a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi
- Garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate
- Coinvolgere, ove praticabile, i fornitori più significativi nell'impegno nei confronti della responsabilità sociale;
- Sviluppare ed estendere i processi di informazione, comunicazione, formazione ed addestramento e promuovere il dialogo con le parti interessate

Sosel Spa ritiene che tutto ciò possa contribuire in maniera decisiva a migliorare le condizioni generali di gestione e di valorizzazione del patrimonio umano e, a tale scopo, si impegna a far pervenire alle varie parti interessate (dipendenti, fornitori, clienti, opinione pubblica, sindacati) un messaggio volto alla conoscenza e al rispetto dei requisiti previsti dalla norma SA8000.

6. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE

6.1 Lavoro infantile

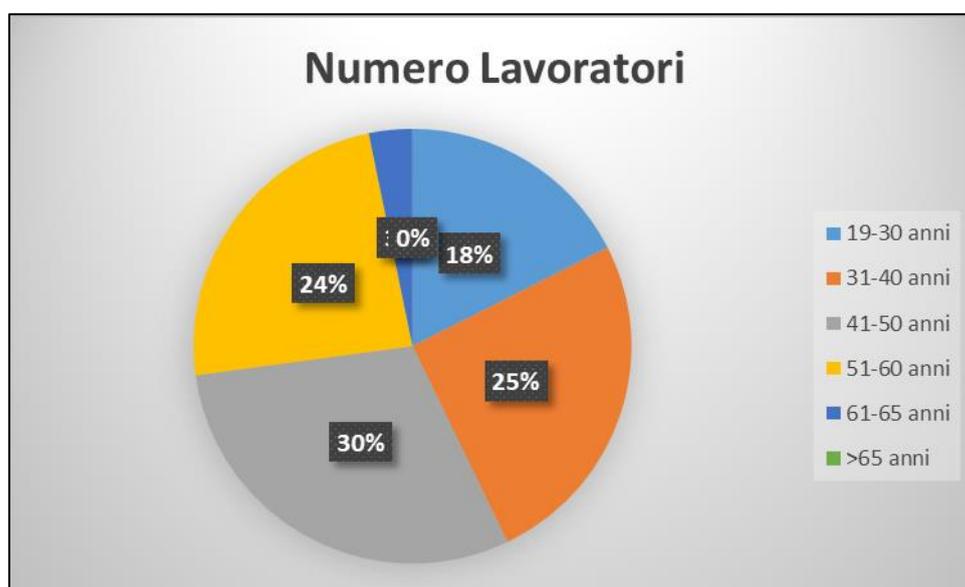
So.sel S.p.A. non utilizza e non fornisce in alcun modo sostegno al lavoro infantile, inoltre non ritiene coerente con la tipologia di attività che svolge il coinvolgimento di minori, si avvale dunque esclusivamente di personale maggiorenne.

Le età dei lavoratori impiegati vanno dai 19 ai 65 anni.

Le fasce di età sono le seguenti (rilevazione al 31/12/2023):

Fascia di età	2020	2021	2022	2023
	%	%	%	%
19-30 anni	12,0	15,9	13,1	17,5
31-40 anni	30,7	27,8	26,6	25,4
41-50 anni	34,2	31,1	33,7	30
51-60 anni	21,3	23,6	24,7	23,9
61-65 anni	1,8	1,3	1,9	3,2
>65 anni	0	0,3	0	0
	100	100	100	100

N.B. nel computo sono stati calcolati anche i lavoratori somministrati ed i tirocini.



OBIETTIVO 2023 - Non utilizzo di lavoro minorile. Qualora se ne verificasse l'erroneo utilizzo, messa in pratica delle misure correttive indicate nella procedura relativa. **RAGGIUNTO**

OBIETTIVO 2024

Non utilizzo di lavoro minorile. Qualora se ne verificasse l'erroneo utilizzo, messa in pratica delle misure correttive indicate nella procedura relativa.



6.2. Lavoro forzato od obbligato

So.sel S.p.A. non ricorre a lavoro forzato, non trattiene documenti personali del lavoratore né chiede alcun tipo di cauzione, deposito o anticipo né in denaro né di altra natura.

So.sel S.p.A. anzi ha concesso talvolta anticipi di stipendio dopo accurata valutazione della domanda di lavoratori che ne avevano necessità particolari. Non sono invece concessi prestiti ai dipendenti.

So.sel Spa inoltre garantisce il diritto al lavoratore di lasciare il luogo di lavoro al termine del turno di lavoro o comunque anche durante il lavoro se giustificato da gravi motivi.

Ogni lavoratore ha pieno diritto di porre fine al contratto di lavoro secondo i modi e i tempi definiti dalCCNL.

Il lavoro straordinario viene autorizzato dai Responsabili, e non è obbligatorio.

In azienda vi è libertà di espressione e non si dà sostegno al traffico di essere umani.

Vengono concesse anticipazioni TFR a chi lo richiedesse, così come vengono assistiti i lavoratori nelle

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 8/16

eventuali pratiche di cessione del quinti/pignoramenti.

Al fine di favorire il pieno rispetto di tali requisiti So.sel si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal contratto di lavoro mediante:

- Chiara comunicazione del CCNL di lavoro con cui il personale viene assunto
- Disponibilità di consultazione del CCNL di lavoro attraverso l'Area Riservata del sito web aziendale acui tutti gli addetti hanno accesso liberamente
- L'ufficio personale è sempre disponibile a fornire ai lavoratori tutte le informazioni relative a contratto, busta paga, buoni pasto, permessi, flessibilità, ecc. tramite telefono, mail diretta o mail dedicate. Tali caselle mail dedicata sono presidiate da più persone (2 in Ufficio personale, 1 Resp. CED, 1 RSGI e RSPD) in modo da garantire risposte celeri alle richieste dei lavoratori.

6.3. Salute e Sicurezza

So.sel S.p.A. ha nominato un Comitato Salute e Sicurezza (CSS) costituito da:

- Senior Manager;
- Datore di Lavoro per la Sicurezza;
- Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- N. 3 RLSA;
- come consulente esterno il MC.

Esso conduce periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali per la salute e la sicurezza e valuta ogni segnalazione e NC in materia di sicurezza e salute provvedendo a decidere delle relative AC/P.

L'implementazione del sistema di gestione della sicurezza ai sensi dello standard UNI ISO 45001 certificato fornisce evidenza dell'impegno aziendale in tale tematica.

Gli infortuni dei dipendenti So.sel S.p.A. nell'anno 2023 sono stati 6 (per complessivi 89 gg di inabilità temporanea); gli infortuni dei lavoratori interinali nell'anno 2023 sono stati 6 (per complessivi 204 gg di inabilità temporanea).



OBIETTIVO 2023 - Riduzione numero totale infortuni del 10% rispetto all'anno precedente; **NON RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 - Pianificare la prova di evacuazione nelle sedi secondarie aziendali. **NEL 2022 NESSUNA SEDE SECONDARIA AZIENDALE RAGGIUNGE IL NUMERO MINIMO DI PARTECIPANTI PER L'OBBLIGO DI PROVA DI EVACUAZIONE.**



OBIETTIVO 2023 - Implementare monitoraggio interno vaccinazioni antitetaniche del personale operante all'esterno (idraulici e lettori, morosità, addetti prelievi); **EFFETTUATO DAL MEDICO COMPETENTE.**



OBIETTIVO 2023 - intensificare audit interni sul personale in campo al fine di intercettare errati comportamenti o violazione delle procedure aziendali. **RAGGIUNTO: DA SETTEMBRE 2022 SONO INIZIATI AUDIT AL PERSONALE IDRAULICO E LETTURISTA: AL MESE DI GENNAIO 2024 SONO STATI EFFETTUATI 81 AUDIT SUL PERSONALE.**

OBIETTIVI 2024:

- Riduzione numero totale infortuni del 10% rispetto all'anno precedente;
- Acquisto berrette invernali (extra rispetto all'abbigliamento consegnato normalmente);
- Continuare audit interni sul personale in campo al fine di intercettare errati comportamenti o

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 9/16

- violazione delle procedure aziendali;
- Studio di fattibilità per inserire nell'abbigliamento geotag per la rilevazione uomo a terra.

6.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

So.sel S.p.A. garantisce la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva dei lavoratori, nei modi e tempi definiti dalla normativa vigente.

Attualmente tra i dipendenti So.sel S.p.A. vi è un tasso di sindacalizzazione pari al 19,3% (tasso medio in Europa centrale del 24,5 – Dato del 2020 Fonte ILO – I Sindacati in Transizione) con 42 iscritti ai 3 principali sindacati nazionali (CGIL, CISL e UIL) ed 1 iscritto ad un sindacato intercategoriale: tale dato è in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno (19,72%).

Nell'ultimo anno non sono state effettuate ore di sciopero.

Liberamente possono essere indette riunioni sindacali all'interno dell'azienda e durante l'orario di lavoro, nei limiti stabiliti per legge – si veda quanto disciplinato dallo Statuto dei lavoratori Legge 300/1970 e ss.mm.ii.



OBIETTIVO 2023 - Favorire la libertà di associazione e libertà, promuovendo lo svolgimento delle attività sindacali e contrattazione collettiva. **RAGGIUNTO**

OBIETTIVO 2024

Favorire la libertà di associazione e libertà, promuovendo lo svolgimento delle attività sindacali e contrattazione collettiva.

6.5 Discriminazione

So.sel S.p.A.:

non adotta né incentiva alcun tipo di discriminazione e non interferisce con i diritti del personale di seguire principi o pratiche o di soddisfare bisogni di qualunque natura che potrebbero comportare discriminazione. È contraria ad ogni tipo di comportamento che possa essere considerato minaccioso, offensivo, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo;

svolge attraverso il Medico Competente visite mediche esclusivamente finalizzate a verificare l'idoneità del lavoratore alla mansione. In alcun modo l'azienda sottopone i lavoratori a test di gravidanza o verginità per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

L'azienda tende a rispettare le forme di discriminazione positiva nell'assunzione di categorie protette nei limiti previsti dalla legge 68/99 e ss.mm.ii..

In azienda alla data del **31/12/2023** erano presenti in organico **13** persone con disabilità.

Tali addetti sono così suddivisi:

8 disabili in forze come dipendenti;

1 disabili assunti in somministrazione.

Da sottolineare che dal 2018 è partita una convenzione con una cooperativa sociale di tipo A per sostenere persone diversamente abili che dimostra l'impegno aziendale in questo campo e per il quale è stato dato riconoscimento in merito alla responsabilità sociale nei primi mesi del 2019.

Nel 2023 hanno prestato servizio per So.sel **4** disabili appartenenti a tale Cooperativa.

ANNO	N. DISABILI	TOT. LAVORATORI	% PERSONE CON DISABILITA'
2019	17	334 (n. totale addetti)	5,01%
2020	17	287 (n. totale addetti)	5,92%
2021	18	303 (n. totale addetti)	5,94%

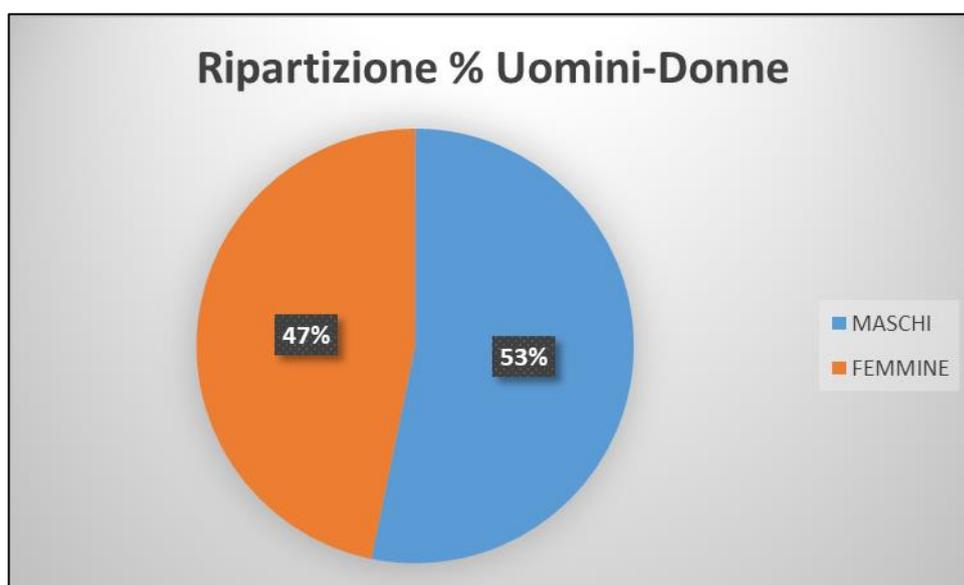
2022	15	267 (n. totale addetti)	5,61%
2023	13	280 (n. totale addetti)	4,64%

So.sel S.p.A. monitora al proprio interno il clima aziendale al fine di evitare che vi siano casi di maltrattamenti fisici e verbali e comportamenti che siano minacciosi, offensivi, volti allo sfruttamento o sessualmente coercitivi per tutti i lavoratori dell'azienda ovunque essi operino.

Nella nostra azienda il SPT monitora costantemente l'assenza di tali situazioni e, se necessario, interviene prontamente per eliminare qualsiasi forma di possibile discriminazione.

L'azienda in alcun modo sottopone i lavoratori a test di gravidanza o verginità.

Come si vede dal seguente grafico il rapporto uomini e donne è equamente distribuito. Per ciò che concerne il livello contrattuale tutti i dipendenti So.sel S.p.A. sono inquadrati come impiegati con l'esclusione di n. 1 lavoratore quadro.



Di seguito sono riportati i dati relativi agli stranieri presenti in So.sel S.p.A.:

ANNO	%
2019	3,40*
2020	5,22*
2021	6,62*
2022	7,49*
2023	8,57*

*inclusi anche somministrati e tirocini



OBIETTIVO 2023 - Garantire parità di accesso alle opportunità occupazionali offerte da So.sel S.p.A., favorendo le pari opportunità in azienda. **RAGGIUNTO**

OBIETTIVO 2024

Garantire parità di accesso alle opportunità occupazionali offerte da So.sel S.p.A., favorendo le pari opportunità in azienda.

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 11/16

6.6 Pratiche disciplinari

So.sel S.p.A. tratta tutto il personale con dignità e rispetto, non tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica o forme di abuso verbale al personale.

Le pratiche disciplinari rispettano modi e regole contenute nel CCNL e danno sempre la possibilità al lavoratore di difendersi, anche attraverso l'aiuto del sindacato.

In azienda è stato implementato un sistema di comunicazione graduale delle violazioni da parte dei lavoratori, al fine di incentivare una coesione tra direzione e lavoratori assieme ad una presa di coscienza da parte dei lavoratori degli errori che non devono essere ripetuti perché nocivi per la salute dei lavoratori e per l'efficienza aziendale.

In particolare la regola principale da adottare è seguire un iter graduale composto da richiami verbali, richiami scritti, licenziamento.

L'applicazione di tali azioni avviene in ottemperanza a requisiti previsti nel T.U. 81/2008 e nel Contratto Collettivo Nazionale settore Commercio e Servizi.

Nel corso del 2023 sono state disposte:

19 contestazioni disciplinari

Che hanno dato luogo ai segg. provvedimenti disciplinari:

19	LETTERA DI RICHIAMO (17 a dipendenti + 2 a somministrati)
4	MULTA DI 4 ORE
3	SOSPENSIONE 1 GIORNO
1	SOSPENSIONE 2 GIORNI
1	SOSPENSIONE 3 GIORNI
1	LICENZIAMENTO
9	NESSUN ULTERIORE PROVVEDIMENTO

6.7 Orario di lavoro

So.sel S.p.A. rispetta, per ciò che concerne l'orario di lavoro e gli straordinari, quanto richiesto dal CCNL.

ANNO	MEDIA PRO-CAPITE (INDICATORE = <250 ORE STRAORDINARIO PER ANNO)
2019	27,42
2020	23,94
2021	17,94
2022	20,68
2023	21,82

Il dato 2023 si dimostra in linea con quello degli anni precedenti.

Come si evince dalla tabella sopra esposta, So.sel S.p.A. per compensare maggiori servizi svolti non utilizza le ore straordinarie bensì privilegia l'assunzione di nuove risorse.



OBIETTIVO 2023 – Non utilizzo di lavoro obbligato. **RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 – Monitoraggio degli straordinari con obiettivo pro-capite <250 h/anno. **RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 – Politica di smaltimento ferie per coloro che hanno accumulato una quantità di ore e giorni importante di ferie. **PARZIALMENTE RAGGIUNTO**

OBIETTIVI 2024

- Non utilizzo di lavoro obbligato;
- Monitoraggio degli straordinari con obiettivo pro-capite <250 h/anno almeno 2v/anno;
- Politica di smaltimento ferie per coloro che hanno accumulato una quantità di ore e giorni importante di ferie.

L'orario di lavoro è di 40 ore settimanali; diverse sono le tipologie di part time, anche per venire incontro alle esigenze di lavoratori e lavoratrici.



Riguardo la suddivisione tra i tempi determinati ed indeterminati, si riportano qui di seguito i dati. La presenza di lavoratori somministrati è riconducibile a commesse vinte di breve durata (es. 12 mesi) e su territori a volte lontani dall'ambito abituale di azione dell'azienda.



Il dato sottolinea comunque come la maggior parte dei dipendenti sia a tempo indeterminato, che è indice di fiducia della Direzione nei dipendenti ed anche viceversa tra i dipendenti e la Direzione.

6.8 Retribuzione

Sosel Spa garantisce il rispetto del CCNL del Commercio e FedergasAcqua in materia di retribuzione. Il Contratto Integrativo Aziendale scaduto al 31/12/2021 è in fase di trattativa (per tale motivo è stato prorogato sino al 28/02/2024).

La retribuzione è coerente con il contratto di lavoro settore Commercio e Servizi ed è superiore al livingwage. L'azienda rende disponibile per i lavoratori copia del CCNL di riferimento e del Contratto Integrativo Aziendale nell'Area Riservata del sito web sosel.it.

E' stato calcolato il livingwage basandosi sul salario di sussistenza calcolato dall'ISTAT per 2 tipologie di famiglia dell'Emilia Romagna:

3 persone (2 adulti 30-59 anni e 1 bambino 11-17 anni) residenti in un comune di >50.000 abitanti non area metropolitana	1596,46
Maggiorazione 10% quale salario discrezionale	159,64
Totale	1756,10 (dato 2022)

Considerando un'ipotesi di impiego di entrambi coniugi, il salario minimo pro capite sarebbe pari a 878,05 euro al mese.

4 persone (2 adulti 30-59 anni e 2 bambini 11-17 anni) residenti in un comune di >50.000 abitanti non area metropolitana	1876,29
Maggiorazione 10% quale salario discrezionale	187,62
Totale	2063,91 (dato 2022)

Considerando un'ipotesi di impiego di entrambi coniugi, il salario minimo pro capite sarebbe pari a 1031,95 euro al mese.

Se si analizza il CCNL commercio, al 6 livello, il valore del salario è pari ad € 1766,32 (comprensivo dei ratei di 13esima, 14esima e TFR).

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 14/16



OBIETTIVO 2023 - Garantire il rispetto di quanto previsto dal CCNL applicato rispetto alla retribuzione dei dipendenti. **RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 - Garantire il rispetto del pagamento entro il giorno 15 del mese. **RAGGIUNTO**

OBIETTIVI 2024

- Garantire il rispetto di quanto previsto dal CCNL applicato rispetto alla retribuzione dei dipendenti.
- Garantire il rispetto del pagamento entro il giorno 15 del mese.

6.9 Sistema di Gestione

La Direzione ha definito una politica scritta in lingua italiana per informare il personale di aver scelto di rispettare lo Standard SA8000, essa è esposta in tutti i luoghi di lavoro dei dipendenti So.sel S.p.A.

Il Bilancio Sociale è pubblicato sul sito internet. La Politica aziendale per la Responsabilità Sociale è pubblicata sul sito.

L'organizzazione coopera pienamente con gli auditor esterni e prende parte al coinvolgimento delle parti interessate per il raggiungimento della conformità sostenibile allo Standard SA8000.

So.sel S.p.A. ha individuato, in base ad una valutazione dei rischi e al grado di controllabilità, i fornitori significativi a cui richiedere il rispetto dei requisiti della norma SA8000. È presente procedura per la valutazione e qualifica dei fornitori che prevede, nei limiti della propria sfera di controllo e influenza, che fornitori/subappaltatori rispettino i requisiti della norma SA8000.

So.sel S.p.A. ha previsto un piano di informazione a tutto il personale tramite consegna di materiale informativo sia finalizzato ad un maggiore coinvolgimento nell'ambito della Responsabilità Sociale che alla conoscenza più approfondita del CCNL.

6.10 Social Performance Team

Si veda par. 4.1

6.11 Identificazione e valutazione dei rischi

È stata condotta una Valutazione dei Rischi dal SPT, allegata al presente Documento.

6.12 Monitoraggio

Almeno 2 volte/anno viene condotto dal SPT un monitoraggio degli indicatori di performance secondo la norma, da cui derivano obiettivi e proposte di miglioramento per il futuro.

6.13 Coinvolgimento interno e comunicazione

Su questo aspetto So.sel S.p.A. ha intenzione di continuare a mantenere alto il coinvolgimento del personale mediante interventi formativi mirati durante l'anno 2024.

6.14 Gestione e risoluzione dei reclami

Il SPT di So.sel S.p.A. ha la funzione primaria di valutare tutte le segnalazioni in materia di responsabilità sociale e ambiente valutando caso per caso le eventuali azioni correttive.

Il SPT analizza e gestisce ogni segnalazione, proveniente dall'interno o dall'esterno in materia di responsabilità sociale, favorisce, attraverso consulenti, audit interni periodici coinvolgendo le parti interessate, relaziona il Senior Management sulle performances e sui benefici delle azioni intraprese.

Il sistema di gestione integrato di So.sel S.p.A. prevede procedure per la gestione di segnalazioni, reclami, o non conformità e le azioni di risoluzione conseguenti. Tutti sono invitati a segnalare anomalie e a tutti è consentito di farlo in modo anonimo da aprile 2020. Un grande sforzo ha eseguito l'azienda per rendere nota a tutti i livelli la

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 15/16

possibilità di inviare segnalazioni (sia relative a criticità, proposte di miglioramento, ringraziamenti). Tale attività ha dato i risultati sperati, come confermato dai dati sotto riportati.

Ciascuna segnalazione è stata presa in carico e gestita.

Non si evidenziano segnalazioni dall'esterno.

ANNO	N° DI SEGNALAZIONI RICEVUTE	
	MITTENTE DICHIARATO	ANONIMA
2018	1	0*
2019	0	0*
2020	2	12
2021	1	3
2022	0	10
2023	1	2

** non presente Sistema di Segnalazioni Anonime*

a. Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Nel caso di audit con o senza preavviso, svolti per certificare la conformità ai requisiti dello Standard, So.sel S.p.A. coopera pienamente con gli auditor esterni per definire la gravità e la frequenza di ciascun problema emerso nell'adeguamento allo Standard SA8000. Tali verifiche vengono condotte 2v/anno.

Nel corso del 2023, oltre alle due visite programmate con l'ente di certificazione CISE, l'azienda ha ricevuto le seguenti visite dell'ente di certificazione KIWA:

giugno 2023 per la verifica del rispetto della norma 18295;

settembre 2023 per la verifica del rispetto delle norme 9001, 14001 e 45001.

Nel corso delle visite è emersa la necessità di alcuni piccoli spunti di miglioramento che l'azienda ha accolto.

b. Azioni Correttive e Preventive

So.sel S.p.A., attraverso l'applicazione delle procedure interne di gestione delle NC e AC/AP, prende in esame ogni Non Conformità/Segnalazione emersa: viene registrata ed analizzata con il personale coinvolto, viene individuata una misura di risoluzione, vengono definiti tempi, responsabilità e risorse.

Il RSGI periodicamente controlla l'avanzamento di tali misure.

c. Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)

So.sel S.p.A. annualmente elabora un piano della formazione integrato rivolto a tutto il personale. Per ogni evento formativo viene conservata registrazione.

d. Gestione dei fornitori e degli appaltatori

So.sel S.p.A. dispone di un albo fornitori ed appaltatori autorizzati. l'obiettivo di So.sel SpA è quello di contribuire a migliorare le condizioni dei lavoratori su tutta la filiera di lavoro.

L'azienda ha stabilito e mantiene attive procedure per la valutazione e la selezione dei fornitori, sulla base delle loro capacità di soddisfare i requisiti delle norme ISO9001, ISO14001, ISO45001, SA8000.

Periodicamente provvede alla verifica per inserimento/conferma/eliminazione dei propri fornitori da tale albo mediante invio e verifica di appositi questionari di valutazione.

I fornitori sono stati categorizzati singolarmente analizzando i punteggi ottenuti nel questionario di valutazione: quelli con risultati critici verranno riverificati secondo procedura.

La pianificazione e classificazione dei fornitori si trova nell'elenco fornitori So.sel SpA.

 SERVIZI ENTI LOCALI	BILANCIO SOCIALE E RIESAME 2023	MOD. 04/02 Rev. 9 del 12/02/2024
		Pag. 16/16



OBIETTIVO 2023 - mantenimento informazione ai nuovi lavoratori dei principi della norma SA8000; **RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 - elaborazione sondaggio soddisfazione lavoratori (in un primo tempo esteso a personale uffici – callcenter, front office e backoffice); **PARZIALMENTE RAGGIUNTO**



OBIETTIVO 2023 - mantenimento informazione al personale in merito al CCNL e contratto integrativo e fondi di sostegno al reddito. **RAGGIUNTO**

OBIETTIVI 2024

- Mantenimento informazione ai nuovi lavoratori dei principi della norma SA8000;
- questionario di soddisfazione lavoratori front office, personale letturista ed idraulico per monitoraggio del disagio lavorativo;
- mantenimento informazione al personale in merito al CCNL e contratto integrativo e fondi di sostegno al reddito 2v/anno;
- incrementare convenzioni per dipendenti.