

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

## BILANCIO SOCIALE

in accordo alla Norma SA8000:2014

### Avvertenza per il lettore:

Il presente documento fa parte del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale secondo la Norma SA 8000: 2014 ed è richiamato dal Manuale di Gestione per la Responsabilità Sociale rev. 2 del 27/12/2016.

emessa per informazione e distribuita tramite e-mail aziendale o consegna copia cartacea ai seguenti destinatari:

- Presidenza
- Amministratore Delegato
- Direzione Risorse Umane
- Direzione Ufficio Acquisti
- Direzione del sito di Montalto Uffugo
- Direzione di sito di Palermo
- Direzione del sito di Crotone
- Direzione del sito di Settingiano
- Direzione del sito di Catanzaro
- Direzione del sito di Lamezia Terme
- Direzione del sito di Caraffa
- Rappresentante SA8000 della Direzione
- Rappresentante SA8000 dei Lavoratori

e, a disposizione delle parti interessate, tramite pubblicazione sul sito internet aziendale [www.abramo.com](http://www.abramo.com).



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
0	15/12/2015	Prima Emissione	RSGRS	RSGRS	AD
1	20/01/2017	Aggiornamento dati anno 2016	RSGRS	RSGRS	AD
2	07/07/2017	Aggiornamento I semestre 2017	RSGRS	RSGRS	AD
3	29/01/2018	Aggiornamento II semestre 2017	RSGRS	RSGRS	AD
4	14/06/2018	Aggiornamento I semestre 2018	RSGRS	RSGRS	AD
5	14/01/2019	Aggiornamento II semestre 2018	RSGRS	RSGRS	AD



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

## INDICE

1. INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE
2. PROFILO DELL'AZIENDA
  - 2.1 Generalità
  - 2.2 Dati anagrafici
  - 2.3 Attività e servizi
3. ORGANIGRAMMA AZIENDALE
4. POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE
5. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE
6. LE PARTI INTERESSATE
7. RENDICONTO SOCIALE
  - 7.1 Lavoro infantile
  - 7.2 Lavoro forzato e obbligatorio
  - 7.3 Salute e sicurezza
  - 7.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
  - 7.5 Discriminazione
  - 7.6 Procedure disciplinari
  - 7.7 Orario di lavoro
  - 7.8 Retribuzione
  - 7.9 Sistema di gestione della responsabilità sociale



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

## INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE

Quello che segue è il bilancio SA8000 di **Abramo Customer Care spa** relativo all'anno 2020.

Il documento è stato redatto per fornire un quadro organico del riesame e della verifica del rispetto dei principi della norma SA8000:2014 da parte dell'azienda, valutando il raggiungimento degli obiettivi sono stati definiti nella Politica e nel programma di Responsabilità Sociale nell'ottica del miglioramento continuo.

Nel bilancio sociale per ciascun requisito della norma SA 8000:2014 è stata condotta una valutazione d'insieme che tiene conto dell'approccio adottato, dei risultati conseguiti e del confronto di tali risultati con gli obiettivi interni aziendali.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 2.1 Generalità

Abramo Customer Care S.p.A. sul piano delle attività di Call Center e Contact Center è una delle più importanti aziende in Italia per dimensioni produttive e numero di addetti. La sede legale della società è sita a Roma in Via delle Convertite n. 5. I reparti produttivi, fisicamente concentrati nei sei siti produttivi situati rispettivamente a:

Settingiano - Località Campo Via delle Betulle 9/13

Crotone – Via Fibonacci 9

Montalto Uffugo – Località Pianette

Palermo – via della Regione Siciliana

Roma – via della Maglianella

Sono organizzati per garantire la continuità produttiva. Il processo produttivo comprende l'erogazione di servizi sia call center e contact center in modalità inbound, outbound, back office con l'ausilio di sistemi info telematici innovativi e impianti di ultima generazione. Abramo Customer Care S.p.A è presente dal 1994 nel settore dei call e contact center e tra i suoi clienti vanta aziende leader nei settori della telefonia, delle telecomunicazioni, dei servizi energetici, Enti Pubblici, quali: Telecom Italia, Vodafone, Wind/Infostrada, Enel, Alitalia, Comune di Roma, Payback.

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

## 2.2 Dati anagrafici

**Ragione sociale:** Abramo Customer Care S.p.a.

Sede sociale: Via delle Convertite 5 – Roma

Sedi operative: Settingiano, Catanzaro, Crotone, Montalto Uffugo, Roma, Palermo.

Sede Amministrativa: Caraffa di Catanzaro

Anno di costituzione: 2001

Amministratore Delegato: Abramo Giovanni

C.F. e P.I.: 02455770798

Tel: +390961 900001

Fax: +390961 954000

**Indirizzo sito web:** [www.abramo.com](http://www.abramo.com)

## 2.3 Attività e servizi

La struttura organizzativa di Abramo Customer Care è composta da sei business unit che operano in totale integrazione, i prodotti e servizi offerti sono:

Servizi di contact center e call center con modalità inbound e outbound e back office.

## 3. ORGANIGRAMMA AZIENDALE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

L'Amministratore Unico ha chiaramente definito e comunicato i ruoli, le responsabilità e le autorità di tutto il personale dell'azienda anche riguardo all'attuazione e il mantenimento del sistema di gestione della responsabilità sociale per permettere loro di contribuire al raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e di favorirne il coinvolgimento, la motivazione e l'impegno. La struttura organizzativa aziendale con i relativi collegamenti gerarchici è illustrata nell'organigramma di responsabilità sociale. L'organigramma della responsabilità sociale è stato revisionato in data 6 aprile 2018.

## 4. POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

L'Amministratore Delegato ha stabilito la Politica in materia di Responsabilità Sociale e di condizioni lavorative in conformità ai requisiti previsti dalla Norma SA8000:2014.

Di seguito è riportata la politica di responsabilità sociale di Abramo Customer Care spa :

*Abramo Customer Care S.p.A. è consapevole che un'Impresa è tenuta ad impegnarsi per assicurare a tutte le Parti Interessate che le proprie attività siano sviluppate con la finalità di promuovere il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo.*

*Abramo Customer Care ritiene indispensabile svolgere la propria attività nel totale rispetto delle normative e dei principi in materia di diritti dei lavoratori e dei rapporti di lavoro e impegnandosi con particolare riferimento al rispetto dei principi in tema di Responsabilità Sociale.*

*Ciò si traduce per Abramo Customer Care nell'impegno al rispetto di:*

- *tutti i requisiti della norma di riferimento SA8000:2014;*
- *Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO);*
- *Convenzione delle Nazioni Unite dei Diritti del Bambino e alla Dichiarazione Universale dei diritti umani;*
- *tutte le Leggi Nazionali ed Internazionali in materia, ivi inclusi il D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il D.Lgs. 196/03 in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali;*
- *tutte norme di comportamento definite all'interno del proprio Codice Etico.*

*Abramo CustomerCare considera:*

- *i lavoratori come una risorsa strategica, garantendone il rispetto dei diritti e promuovendone la crescita professionale e personale;*
- *i propri fornitori come partner per lo sviluppo della Responsabilità Sociale, instaurando rapporti di trasparenza e collaborazione reciproca finalizzati a garantire l'eticità di tutta la catena di fornitura;*
- *i propri clienti ed utenti come elemento fondamentale del successo aziendale, lavorando per la loro soddisfazione anche riguardo ai requisiti di Responsabilità Sociale*

*L'Alta Direzione con il presente documento si impegna al perseguimento dei seguenti macro-obiettivi si propone le finalità che vengono di seguito elencate e che dovranno essere condivise e considerate da tutti i livelli aziendali:*

1. *Lavoro infantile: non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro minorile.*
2. *Lavoro obbligato: non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro obbligato.*
3. *Salute e Sicurezza: garantire a tutti i lavoratori un ambiente e condizioni di lavoro sicuri e salubri.*
4. *Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: rispettare il diritto dei lavoratori di aderire e formare sindacati e di contrattare collettivamente con l'azienda.*
5. *Discriminazione: non attuare o dare sostegno ad alcun tipo di discriminazione.*
6. *Procedure disciplinari: trattare tutto il personale con dignità e rispetto.*
7. *Orario di lavoro: garantire orari di lavoro conformi con le normative e gli accordi nazionali e coordinarsi con i soci e lavoratori per l'effettuazione dello straordinario e delle ferie.*



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

8. *Remunerazione: vietare qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto ad un salario congruo con la mansione espletata e con gli accordi e le leggi nazionali.*

*A tal fine predispone:*

- *il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, definendo, nell'ambito delle riunioni del Social Performance Team, obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento;*
- *la messa a disposizione di tutte le risorse necessarie, umane e non, compatibilmente con i budget di spesa e la struttura aziendale al fine di migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;*
- *la documentazione, l'implementazione, la conservazione e l'efficace comunicazione a tutto il personale dei principi alla base del proprio sistema di gestione per la Responsabilità Sociale e dei risultati conseguiti;*
- *una costante ed adeguata informazione alle parti interessate sui risultati del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.*
- *il Social Performance Team a cui è affidata la responsabilità e l'autorità per la gestione del Sistema e la verifica della sua applicazione da parte di tutte le altre funzioni interessate. Esso deve contribuire e promuovere lo sviluppo del Sistema e documentare l'organizzazione aziendale. Deve inoltre renderla nota a tutte le funzioni e le persone che, con il loro operato, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi fissati.*

*Tutto il personale deve:*

- *adoperarsi al rispetto delle procedure aziendali e del codice etico;*
- *attenersi a tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza previste;*
- *agire in spirito di collaborazione con i propri colleghi e con l'azienda;*
- *impegnarsi al miglioramento continuo in tutte le aree aziendali.*

*L'Alta Direzione assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità, e resa disponibile al personale interno mediante la sua affissione in bacheca.*

Attraverso la Politica sopra riportata, la Direzione Generale comunica, all'interno ed all'esterno dell'Azienda, che intende operare con metodi e sistemi efficienti e trasparenti che garantiscano la continua rilevazione delle aspettative delle Parti Interessate e l'evoluzione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale che ne assicura l'attuazione, in termini di continuo miglioramento, verso dette aspettative.

## 5. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

Il sistema di gestione della Responsabilità Sociale è conforme ai requisiti dello Standard normativo SA 8000:2014

*L'Azienda ha adeguato il Sistema di Gestione della responsabilità Sociale ai nuovi standard previsti nella norma SA8000:2014 nel mese di febbraio 2017.*

**Abramo Customer Care** rigetta le pratiche che violano i diritti umani in generale e quelli del lavoratore in particolare e **rifiuta**, nel pieno rispetto della normativa vigente nazionale, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO – International Labour Organization:

- Il lavoro minorile
- Il lavoro forzato e obbligato
- Le procedure disciplinari corporali, la coercizione fisica o mentale o l'ingiuria nei confronti del personale.

**Abramo Customer Care s'impegna** inoltre a **non applicare** eventuali pratiche discriminatorie e disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) e **non discrimina** il lavoratore in base a razza, origini nazionali e sociali, nascita, ceto, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, precedenti responsabilità familiari, status maritale, appartenenza sindacale, affiliazione/pensiero politico.

Al contrario:

**Offre** condizioni di lavoro atte a garantire la salute e la sicurezza del personale, promuovendo il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di benessere fisico e psichico dei propri collaboratori con azioni sia preventive che correttive;

**Garantisce** la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;

**Rispetta** l'orario di lavoro stabilito della legislazione vigente;

**Eroga** la retribuzione di legge ed il pagamento degli straordinari;

**Riconosce** la grande importanza della dimensione sociale dell'impresa e delle responsabilità che ne conseguono e persegue al proprio interno, sia nel proprio operare quotidiano che in prospettiva strategica, la piena realizzazione dei requisiti richiesti dalla Norma SA8000 (Social Accountability).





<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

*2. Definizione ed implementazione delle attività necessarie al processo di riesame da parte della direzione adottato quale strumento della Direzione Generale per verificare periodicamente l'efficacia del sistema implementato ai requisiti della norma, valutarne l'adeguatezza e l'appropriatezza.*

Il Riesame della Direzione è stato effettuato in data 8 gennaio 2021

- obiettivi della responsabilità sociale 2020
- audit di prima parte e terza parte 2020
- le prestazioni dei fornitori e la loro conformità alla norma SA8000
- provvedimenti disciplinari
- gli aspetti di sicurezza sul posto di lavoro
- opportunità di miglioramento

*3. Nomine del:*

*- Rappresentante della direzione con responsabilità di assicurare il rispetto dei requisiti dello Standard normativo SA 8000:2014*

L'Amministratore Delegato nomina i Direttori di sito in qualità di Rappresentante SA8000 della Direzione.

*- Rappresentante della direzione responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti dallo Standard normativo SA 8000.*

L'Amministratore Unico conferma la nomina il dott. Massimiliano Squillace in qualità di Rappresentante della salute e sicurezza aziendale previsti dalla Norma SA 8000.

*- Rappresentante del personale operativo con compito di facilitare le relazioni con la direzione in materie collegate allo Standard normativo SA 8000*

Le OO.SS. attraverso apposita procedura hanno nominato:

Per il sito di Crotone:

- Gentile Brunella
- Laudari Antonella



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

- Palmieri Antonio

Per il sito di Montalto Uffugo:

- Mazzei Claudia

-Vaccaro Marilena

Per il sito di Settingiano:

-Giordano Serafina

- Lanzellotti Alfredo

Per il sito di Palermo:

-Mario Franco

come rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 al fine di mediare fra le esigenze di tutti i lavoratori e quelle della direzione aziendale.

Il è stato nominato il Social Performance Team composto (SPT) da:

Clementina Nocita, Angelo Vitiello, Alberto Savona, Massimiliano De Filippis -Rappresentanti della direzione

Massimiliano Squillace Responsabile sistema di gestione

Longo Giuseppina Angela, Manica Fabiola, Caiola Maria Teresa, Roppa Romina, Di Nolfo Cristina, Mario Franco, Emanuela Masciari.

Rappresentanti dei lavoratori Sa 8000.

*4. Definizione ed implementazione delle attività necessarie al processo di formazione e sensibilizzazione del personale esistente, temporaneo e di nuova assunzione sui requisiti dello Standard normativo SA 8000*

Nel 2020 la formazione e/o l'informazione sui contenuti della Sa 8000 è stata rivolta a tutto il personale a tempo indeterminato, determinato e con contratto di collaborazione e ai somministrati.

*5. Definizione ed implementazione delle attività necessarie al processo di verifica ispettiva interna adottato quale strumento per il monitoraggio delle attività e dei risultati al fine di dimostrare*

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

*l'efficacia del sistema implementato in relazione alla politica aziendale e ai requisiti dello Standard normativo SA 8000.*

Su ogni sito è stato effettuato 1 audit interno in materia di responsabilità sociale nel mese di novembre 2020

*6. Definizione e implementazione delle attività necessarie al processo di valutazione e selezione dei fornitori/subappaltatori e subfornitori sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti dello Standard normativo SA8000.*

L'elenco dei fornitori qualificati è stato aggiornato nel mese di novembre 2020.

Al fine di migliorare il processo di controllo sui fornitori circa il rispetto dei requisiti SA 8000 è stato predisposto un piano di monitoraggio periodico attraverso la compilazione di un questionario di autovalutazione. Per il 2019 l'ufficio acquisti ha emesso un piano di audit da eseguire presso i fornitori critici.

*7. Definizione e implementazione delle attività necessarie al processo di gestione delle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità - non conformità della politica aziendale e ai requisiti dello Standard normativo SA 8000.*

L'ufficio Risorse Umane terrà sotto controllo il percorso formativo volto a tutti i nuovi ingressi relativamente alla Sa 8000 e 45001

*8. Definizione e implementazione delle attività necessarie al processo di gestione dei rimedi, delle azioni correttive e delle azioni preventive adottate per ogni non conformità (effettiva o potenziale) nei confronti della politica aziendale e dello Standard normativo SA 8000*

Durante gli audit interni eseguiti nel mese di novembre 2020 sono emersi:

- Nr. 2 NC minore
- Per il sito di Crotone
- Nr. 1 osservazioni in corso di gestione
- Per il sito di Settingiano
- Nr. 1 NC minore in corso di gestione

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

- Per il sito di Montalto Uffugo
- Nr. NC minore in corso di gestione - Nr. 1 Ncm gestita
- Per il sito di Palermo
- Nr 1 NC minore gestita – N. 3 osservazioni in corso di gestione

*9. Definizione e implementazione delle attività necessarie al processo di comunicazione sia interna che esterna all'azienda per rendere noti alle parti interessate i dati e le altre informazioni relative alle prestazioni aziendali in relazione ai requisiti dello Standard normativo SA 8000*

Successivamente alla pubblicazione del presente documento sul sito internet aziendale, sarà data comunicazione alle parti interessate nel mese marzo 2021

*10. Definizione e implementazione delle attività necessarie ai processi di gestione della documentazione e delle registrazioni che attestano la conformità ai requisiti dello Standard normativo SA 8000*

L'Amministratore Unico ha approvato la validità dei contenuti della procedura "gestione della documentazione".

*11. Comunicazione ai lavoratori delle procedure inerenti la possibilità, da parte di ciascuno di loro, di presentare reclami ed appelli alla struttura direttiva aziendale (anche in maniera anonima) e, se necessario, all'organismo di certificazione, nel caso venissero rilevate azioni o comportamenti dell'azienda non conformi ai requisiti dello Standard normativo SA 8000.*

La procedura gestione reclami è stata affissa nella bacheca dei lavoratori nei vari siti.

In ogni sito operativo è stata apposta la cassetta per contenere i reclami/segnalazioni.

## 6. LE PARTI INTERESSATE

La norma SA 8000 definisce "parte interessata" l'individuo o il gruppo interessato a, o che influisce su, l'azione sociale dell'azienda. In pratica, con il termine convenzionale di "parte interessata"

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

s'intende far riferimento agli interlocutori sociali dell'azienda che possono essere sia interni che esterni all'azienda.

Nella fase di pianificazione del sistema di gestione della responsabilità sociale particolare attenzione è stata dedicata all'individuazione e al coinvolgimento delle principali parti interessate, affinché potessero partecipare attivamente alla realizzazione del sistema, insieme alla struttura direttiva aziendale.

- **I dipendenti dell'azienda:** il loro coinvolgimento, e la loro partecipazione all'implementazione del sistema, è stato reso possibile grazie a numerosi momenti d'informazione, sensibilizzazione e formazione organizzati durante l'orario di lavoro e dedicati alla descrizione della norma SA 8000:2014, dei suoi requisiti e della sua portata pratica nella vita aziendale. La comprensione dell'importanza dell'adozione di un sistema di gestione della responsabilità sociale è stata facilitata dalla distribuzione di materiale informativo chiaro e comprensibile.

- **I clienti:** l'attenzione che l'azienda riserva ai bisogni dei suoi clienti si è concretizzata nell'impegno al rispetto della risorsa umana nell'erogazione del servizio, valore a cui il mercato riconosce sempre maggiore importanza.

- **I fornitori:** al fine di una corretta ed efficace attuazione di tutto quanto previsto dalla SA 8000 sono stati coinvolti, sollecitati, verificati nell'impegno al rispetto dei principi della predetta norma.

- **Gli Enti Istituzionali e Collettività:** l'azienda afferma il proprio impegno a svolgere la propria attività nell'ottica del superamento della mera conformità legislativa, e individua nella pubblica amministrazione una parte interessata privilegiata nello svolgimento del proprio ruolo economico e sociale.

- **Collettività e Territorio:** l'azienda mostra particolare cura e attenzione al territorio nel quale esercita le proprie attività; infatti, attraverso le azioni a impatto sociale e rivolte a categorie svantaggiate, attraverso le iniziative culturali e di apertura dell'azienda verso l'esterno, intende contribuire al coinvolgimento della collettività sui principi della responsabilità sociale.



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	<b>BS</b>
		<b>Rev. 7</b>
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

## 7. RENDICONTO SOCIALE

Le pagine seguenti forniscono informazioni e dati aziendali di carattere qualitativo e quantitativo relativi ad ogni singolo requisito dello Standard normativo SA 8000.

### 7.1 Lavoro infantile

Abramo Customer Care non utilizza, né dà sostegno al lavoro infantile per non ostacolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e per non compromettere la salute e la crescita dei bambini e degli adolescenti.

L'azienda ha stabilito e mantiene attiva la propria politica sul lavoro infantile e ha definito una specifica procedura in sede di adeguamento alla norma SA 8000: 2014 per impedire che bambini e adolescenti siano assunti dall'azienda. Infatti i criteri adottati per la selezione del personale impongono il compimento della maggiore età da parte dei candidati. Nel rispetto delle normative nazionali e internazionali vigenti, l'azienda ha sempre sostenuto l'importanza del lavoro come modalità di crescita e sviluppo personale, oltre che professionale e di acquisizione di capacità tecniche. In ogni caso l'azienda si impegna costantemente affinché sia garantita la sensibilizzazione e il monitoraggio dei fornitori per assicurare il rispetto dei requisiti sopra esposti.

Ha quindi sempre cercato di avvicinare i giovani al mondo aziendale, offrendo stage e contratti di apprendistato, che favoriscono l'acquisizione di professionalità specifiche e il loro inserimento nel mondo del lavoro.

### 7.2 Lavoro forzato e obbligato

L'azienda in ottemperanza alla normativa vigente non ricorre né sostiene il lavoro obbligato. Tutte le persone impiegate prestano il loro lavoro volontariamente. Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si adopera affinché tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro.



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

Anche la prestazione di lavoro straordinario estraneo alla programmazione dei turni, ovvero ore di lavoro effettivo in aggiunta alle ore di lavoro previste contrattualmente, è effettuata su base volontaria e nei limiti di legge.

L'azienda non richiede al personale di lasciare depositi o copie originali di documenti all'inizio del rapporto di lavoro.

Tutti i lavoratori ricevono e firmano per accettazione, una copia del contratto di lavoro da loro sottoscritto. I nuovi assunti ricevono tale copia al momento della firma del contratto.

Sono stati organizzati momenti d'informazione e formazione per descrivere le caratteristiche dei contratti di lavoro utilizzati in azienda per accrescere la consapevolezza dei lavoratori in merito ai propri diritti e doveri.

Il personale degli studi esterni incaricati nella gestione delle paghe, inoltre, fornisce assistenza ed informazione continua a tutti i lavoratori.

L'Azienda concede, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sugli stipendi. L'ammontare dell'anticipo concesso è chiaramente indicato in busta paga.

Nel corso del 2020 si sono registrate 3 richieste di anticipazione TFR maturato regolarmente concesse.

### 7.3 Salute e sicurezza

La questione della salute sicurezza è posta con forza al centro dell'attenzione dell'attività di organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori e a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali un luogo di lavoro sicuro e salubre.

Iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, danni alla salute e altre cause di pericolo.

Le principali figure in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono:

- i Direttori di sito sono stati nominati delegati del datore di lavoro ai sensi dell'art. 16 del dlgs n. 81/2008;
- è stato nominato un responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi;
- sono stati nominati rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

- sono stati nominati i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza;
- è stato nominato un medico competente;
- il costante monitoraggio sul funzionamento di attrezzature ed apparecchiature, per verificarne l'idoneità e la sicurezza;
- la definizione e la documentazione delle responsabilità, procedure, istruzioni per il supporto e l'indirizzo dei comportamenti individuali;
- la definizione e la documentazione di piani di evacuazione ed antincendio;
- ogni anno vengono organizzati momenti di formazione per tutti i lavoratori su temi di salute e sicurezza.

Durante l'anno 2020 a seguito del Covid 19 si è proceduto ad attivare dal 13 marzo lo smart working in tutte le sedi aziendali.

È stato adottato il Protocollo Anti Covid 19 secondo le prescrizioni previste dalle indicazioni ministeriali aggiornate al 24 aprile 2020.

Il DVR è stato integrato con il Rischio Covid 19.

La formazione in tema di Rischio Covid 19 è stata erogata in modalità e learning.

È stata data la continuità alle manutenzioni antincendio e ai controlli previsti per legge.

Alcuni adempimenti quali fonometria luxometria in scadenza nel 2020 sono state prorogate in quanto a causa dello sw i lavoratori non erano presenti in azienda.

### **Infortuni e malattie sui luoghi di lavoro.**

L'azienda nel 2020 intende valutare gli infortuni attraverso la determinazione di un indice di gravità.

La formula utilizzata per il calcolo dell'indice di gravità è la seguente:

$$IG = gT + gP + gM$$

---

**n° operai infortunati anno**



ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.	BILANCIO SOCIALE	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

dove:

**IG = Indice di Gravità**

**gT = somma dei giorni di inabilità temporanea**

**gP = somma dei giorni convenzionali di invalidità permanente**

con  $perc_i$  = grado di inabilità permanente espresso in percentuale

**gM = 7.500M**

**somma dei giorni convenzionali di invalidità dei casi mortali**

con M = n° dei casi di morte

L'IG rappresenta il numero di giornate mediamente perdute da ogni addetto a causa degli infortuni.

Per il calcolo si fanno le seguenti considerazioni sul numero di lavoro giorni perduti (dati ISPESL):

per un infortunio con inabilità temporanea si considera l'effettivo numero di giorni perduti

per un infortunio con inabilità permanente si fa l'ipotesi che ogni grado di inabilità corrisponda a 75

giorni perduti per un infortunio con morte si ipotizzano 7500 giorni perduti

nell'anno 2020 si sono verificati:

- 9 infortuni in itinere
- 1 infortunio sui luoghi di lavoro

Sulla base dei dati estratti dal registro infortuni è emerso che:

- gT somma dei giorni di inabilità temporanea = 0
- gP somma dei convenzionali di invalidità permanente = 0;
- gM somma dei giorni convenzionali di invalidità dei casi mortali = 0 x 7500;
- n. lavoratori infortunati = 0;

Dai dati sopra indicati risulta un indice di gravità IG pari a

Infatti:

$$IG = (0 + 0 + 0)/0 = 0$$

Non sono state segnalate richieste di malattia professionale.

**Attività di prevenzione e formazione**

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

L'azienda presta particolare attenzione alle attività di prevenzione e di sensibilizzazione, all'organizzazione di corsi di formazione e all'acquisto, e distribuzione, di dispositivi di protezione individuali così come riscontrabile nel piano e programma di informazione e formazione del personale.

Le attività di formazione e prevenzione sono state definite in collaborazione con i RLS per l'anno 2020- 2021. Nel corso dell'anno 2020 non si è potuto procedere all'aggiornamento della formazione per gli RLS e per le squadre di emergenza dovendo essere queste attività svolta in presenza. La formazione sarà erogata non appena sarà consentita la formazione in aula.

#### **Salute e sicurezza nelle aree aziendali non produttive**

L'attenzione dell'azienda in materia salute e sicurezza non si esaurisce nelle aree produttive, ma si estende alle aree aziendali non produttive, di cui è assicurata sicurezza e pulizia (aree destinate alle attività di ristoro).

Al fine di migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori sono state predisposte diverse sale ristoro per i dipendenti.

#### **7.4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

L'azienda rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati volontariamente e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva. Al momento in azienda sono presenti n. 1458 iscritti al sindacato.

In ogni caso l'azienda garantisce che:

- l'assunzione dei lavoratori non è condizionata dalla loro appartenenza o meno ad associazioni sindacali;
- l'adesione ad un sindacato o ad altre attività durante o al di fuori dell'orario lavorativo non costituiscono motivo di licenziamento o di qualsiasi altro pregiudizio nei confronti dei lavoratori;
- in nessun caso sono attuate azioni in contrasto con le attività delle organizzazioni e dei lavoratori.

I contratti di lavoro contenenti i diritti dei dipendenti sono a disposizione del personale per libera consultazione c/o l'Ufficio Risorse Umane. I dipendenti dell'azienda sono a conoscenza del loro contenuto per presa visione.

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

### 7.5 Discriminazione

L'azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione, cioè non attua nessuna distinzione, esclusione o preferenza in base a razza, origini nazionali e sociali, nascita, ceto, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, status maritale, appartenenza sindacale, affiliazione/pensiero politico, età o qualsiasi altra condizione che possa dar adito a discriminazione.

Nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.

Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei contratti collettivi nazionali del settore di appartenenza. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.

L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali.

Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi della salute e sicurezza e della responsabilità sociale.

Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi o pratiche nel rispetto della propria persona e degli altri lavoratori.

L'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti, gesti, linguaggio o contatti fisici che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

L'azienda al fine di garantire il rispetto dell'integrità dei lavoratori ha redatto un Codice Etico di Condotta e d'integrità professionale interno che descrive le norme di etica e di condotta aziendale cui si devono conformare i membri della struttura dirigenziale e tutti dipendenti aziendali.

### Organico

L'organico aziendale a gennaio 2021 presenta un totale di 3855 lavoratori di cui 1194 uomini e 2261 donne

- 2934 tra tempi indeterminati
- 90 tempi determinati.
- 218 con contratto di somministrazione.
- 148 tirocini formativi.
- 1 apprendisti.



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		Data 08 01 2021

- 566 co. co. co.

Sono presenti 121 lavoratori disabili e 16 appartenenti a categorie protette.

### **Misure contro la discriminazione**

Nel 2015 è stato introdotto un meccanismo per la presentazione di reclami scritti o anonimi che ha favorito il miglioramento del clima aziendale. Durante l'anno 2020 a seguito dell'attivazione dello sw per il covid19 si è data la possibilità di far pervenire i reclami ad appositi indirizzi mail inseriti in procedura.

### **7.6 Procedure disciplinari**

La società applica i provvedimenti disciplinari nel rispetto della legislazione vigente e del contratto collettivo Nazionale di Lavoro applicabile alla società, assicurando ai dipendenti provvedimenti tali da essere comunque conformi rispetto ai loro diritti e non soggettivi ed arbitrari.

Ed infatti l'azienda regola le pratiche disciplinari in accordo con l'art. 2106 del Codice Civile Italiano, l'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro specifico di settore.

L'azienda al fine di garantire il rispetto dell'integrità mentale, emotiva e fisica dei lavoratori nei processi disciplinari ha realizzato e affisso nella bacheca aziendale un Codice Disciplinare che descrive le pratiche disciplinari esistenti, secondo la gravità dell'infrazione, e che si propone di favorire il rispetto e lo spirito di collaborazione fra i lavoratori.

Il Codice Disciplinare prevede le seguenti forme di sanzioni:

- richiamo verbale;
- ammonizione scritta;
- multa;
- sospensione dal lavoro;
- licenziamento disciplinare (con e senza preavviso).

Nel secondo semestre del 2020 sono stati avviati 26 procedimenti disciplinari:

- N. 7 con licenziamento
- N. 5 multe
- N. 7 sospensioni



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

- N. 7 ammonizioni scritte

## 7.7 Orario di lavoro

### Introduzione

In azienda l'orario di lavoro è conforme a quello previsto dalle leggi vigenti e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro specifico di settore.

L'orario di lavoro settimanale previsto dal CCNL delle Telecomunicazioni è di 40 ore settimanali sia per gli operai sia per gli impiegati distribuite su 5/6 giorni lavorativi.

Al personale non è richiesto di lavorare in maniera continuativa per un periodo superiore alle 40 ore settimanali. Detto orario prevede, ogni 6 giorni consecutivi di lavoro, almeno un giorno di riposo settimanale per il personale. Eventuali modifiche della distribuzione dei turni e delle ore lavorative nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi.

La pausa pranzo varia da un minimo di 30 minuti ad un max di 2 ore. La flessibilità degli orari, la stessa viene gestita dai responsabili di funzione.

Sono previste pause lavorative di 15 minuti ogni 2 ore di lavoro (videoterminalisti) o secondo prescrizioni del Medico Competente.

Le prestazioni oltre l'orario ordinario di lavoro, definite come supplementare e/o straordinario, sono effettuate solo in occasione di circostanze eccezionali e di breve durata che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale. Sono sempre volontarie, concordate con il singolo lavoratore ed in genere non superano le 12 ore settimanali.

Nell'anno 2020 sono registrate n. 306.574 ore di supplementare.

Sono retribuite, inoltre, con le maggiorazioni previste dal CCNL di riferimento.



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

### Obiettivi di miglioramento per l'anno 2020 e risultati raggiunti

ASPETTO	OBIETTIVO	AZIONE	TRAGUARDO	RESP.LE	TEMPI, SCADENZE o periodi di attuazione	RISULTATO RAGGIUNTO
SALUTE E SICUREZZA	Completare il percorso formativo di tutte le risorse in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Esecuzione di piani e programmi formativi e learning	Formare intero parco operatori	Direzione di sito RU	31 dicembre 2019	85% lavoratori formati
SALUTE E SICUREZZA	Diminuire l'indice di gravità degli infortuni sul lavoro	Monitoraggio degli infortuni sui luoghi lavoro	Indice di gravità inferiore a 22	RU QSE RSPP	Giugno e Dicembre 2019	Indice di gravità infortuni 0
ORARIO DI LAVORO	<p>Mantenere attivi gli strumenti di monitoraggio delle ore di straordinario adottati dall'ufficio pianificazione e controllo</p> <p>Monitorare il regolare smaltimento delle ferie e ore rol</p>	<p>Redazione report di monitoraggio delle ore di straordinario lavorate su base settimanale, mensile e annuale</p> <p>Piano smaltimento Ferie e Rol monitoraggio continuo attraverso verifiche periodiche</p>	<p>&lt; 12 ore settimanali pro capite &lt; 48 ore mensili pro capite &lt; 200 ore annue pro capite</p> <p>Smaltimento permessi rispetto al maturato</p>	Pianificazione e Controllo RU	Giugno e Dicembre 2019	Il monitoraggio eseguito conferma la regolarità dello smaltimento dei permessi rispetto al maturato e la gestione dello straordinario in linea con i parametri legislativi
RETRIBUZIONE	Mantenimento dei livelli retributivi previsti dal CCNL applicato	Monitoraggio buste paga	Garantire a tutti i lavoratori la giusta corrispondenza tra retribuzione percepita e parametri del CCNL.	RU	Giugno e Dicembre 2019	Il monitoraggio eseguito conferma la regolarità della retribuzione

### 7.8 Retribuzione

La retribuzione dei lavoratori è fissata in base ai livelli previsti dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro specifico di settore e senza nessuna discriminazione. Le retribuzioni così percepite sono in grado quindi di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori e di garantire una parte di reddito aggiuntiva per fini discrezionali.

La retribuzione pagata per una settimana lavorativa regolare è conforme ai minimi retributivi contrattuali.

L'azienda non attua alcuna trattenuta sulla retribuzione a scopo disciplinare.

<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

Le buste paga sono caratterizzate da una dettagliata descrizione delle voci che compongono il compenso e le trattenute, chiare e comprensibili ai lavoratori che eventualmente possono richiedere e ricevere informazioni in merito.

La busta paga è assegnata in un modo conveniente e approvato dal lavoratore (per esempio con accredito su conto corrente bancario, su assegno intestato, in contanti etc.) ed, in ogni caso, in modo tale che il lavoratore non è costretto ad incorrere in costi aggiuntivi per riceverla.

In azienda non sono stipulati accordi di lavoro in nero e programmi di falso apprendistato volti a evitare l'adempimento degli obblighi legali nei confronti del personale.

I contratti di lavoro aziendali sono conclusi richiamando il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da aziende del settore Telecomunicazioni (2013) e l'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC (

L'azienda utilizza contratti a tempo indeterminato e determinato (full-time e part-time), collaboratori a progetto e si avvale anche di personale interinale.

### **Stipendi**

Le retribuzioni medie corrisposte ai dipendenti sono in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro specifico di settore.

Nel novembre 2017 è stato emanato un accordo di programma per il rinnovo del CCNL TLC che prevede un adeguamento della retribuzione per l'anno 2018.

Le tabelle retributive utilizzate sono quelle entrate in vigore da gennaio 2018 a seguito di adeguamento contrattuale e ad agosto 2013 per i collaboratori a progetto "outbound".

### **Premi di produzione**

Secondo la politica che l'azienda ha sempre seguito, sono previsti premi di produzione come riconoscimento per l'impegno, le competenze tecnico professionali e il comportamento dei singoli lavoratori.

Nel 2020 non sono stati erogati premi di produzione.





<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

## 7.9 Sistema di gestione della responsabilità sociale

### Introduzione

La Direzione aziendale, credendo nell'importanza di vedere riconosciuta e certificata la propria responsabilità sociale, ha iniziato nel 2015 il percorso di adeguamento allo Standard normativo SA8000, coinvolgendo i lavoratori e altre parti interessate nella creazione del nuovo sistema di gestione.

### Il dialogo con le parti interessate

I lavoratori dell'azienda, i fornitori, i clienti, gli Enti Istituzionali, il territorio e la collettività sono stati individuati quali parti interessate più vicine all'azienda e più direttamente coinvolti nella vita aziendale. La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard, nella pianificazione e nell'implementazione del sistema di gestione di responsabilità sociale si è rivelata fondamentale ed è stata facilitata dalla Direzione per assicurare il rispetto dei requisiti della norma.

Alle parti interessate è stato comunicato che la Politica per la responsabilità sociale aziendale si trova sul sito internet di Abramo Customer Care.

I lavoratori hanno compreso velocemente l'importanza pratica della norma nella vita aziendale, grazie anche ai momenti di formazione, sensibilizzazione e informazione.

### Controllo fornitori

Nel rispetto dello standard normativo SA 8000 è stata posta particolare attenzione alla capacità dei fornitori di rispondere ai requisiti della norma, non solo perché richiesto espressamente dalla norma, ma per la possibilità concreta, coinvolgendo attori a monte della filiera produttiva di estendere il rispetto di principi fondamentali riconosciuti a livello internazionale.

La predisposizione dei dossier informativi sui fornitori ha comportato l'invio di richieste di informazioni e di richieste d'impegno alla responsabilità sociale a tutta una serie di aziende direttamente coinvolte nella gestione di problematiche relative alle condizioni ed ai diritti dei lavoratori.



<b>ABRAMO CUSTOMER CARE S.p.A.</b>	<b>BILANCIO SOCIALE</b>	BS
		Rev. 7
		<b>Data</b> <b>08 01 2021</b>

È stato adottato altresì un sistema di monitoraggio periodico dei fornitori attraverso la compilazione di questionari di autovalutazione e audit presso i fornitori critici.

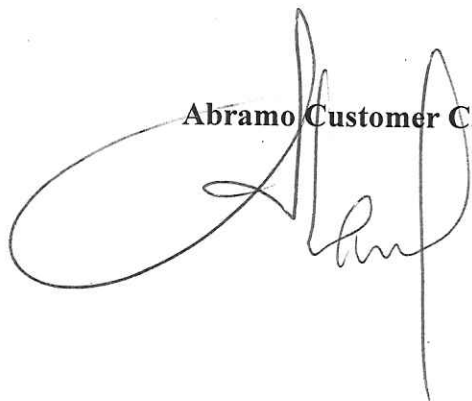
#### **Riesame della direzione e comunicazione esterna**

Sono stati pianificati momenti di riesame da parte direzione, ufficiali e formali, con frequenza almeno annuale.

Gli indicatori prestazionali utilizzati nel riesame interno costituiscono la struttura portante del presente documento.

L'alta direzione aziendale ha scelto come forma privilegiata di comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti la prestazioni aziendale in materia di responsabilità sociale, di trasmettere alle parti interessate i dati più significati emersi dal Bilancio Sociale attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale sul sito dell'azienda [www.abramo.com](http://www.abramo.com).

**Abramo Customer Care**



*Regulation*